

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

Carrera:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL BAR “LA
BODEGUITA” UBICADO EN EL CANTÓN DURÁN**

Autor(a):

GISSELA ANABEL GUAMAN YANZA

Docente:

MSC. DANIEL ZALDIVAR

Guayaquil-Ecuador

2020

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Gissela Anabel Guamán Yanza, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo(a) en Administración de Empresas, titulado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL BAR “LA BODEGUITA” UBICADO EN EL CANTÓN DURÁN”**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación, Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....
Gissela Anabel Guamán Yanza
C.C.:0927349118

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Lic. Daniel Zaldivar Almarales, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo(a) en Administración de empresas, cuyo tema es **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL BAR “LA BODEGUITA” UBICADO EN EL CANTÓN DURÁN”**, fue elaborado por la Srta. Gissela Anabel Guamán Yanza, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....
Lic. Daniel Zaldivar Almarales

Licenciado en Derecho

Tutor de Trabajo de Titulación

Dedicatoria

Dedico el presente proyecto de investigación

A mi “Yo” del pasado, y quiero decirle:

Lo siento por haber derrochado tantas energías en vano,

Por no haber sido lo que tenía que ser en su momento,

Por no haber creído en el potencial que llevabas dentro,

Por haber querido renunciar en cada resbalón que tenía,

Aquí estamos, logrando lo que jamás imaginamos que lograríamos.

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo I. Fundamentación.....	6
1.1 Marco histórico:	6
Origen de las Empresas	6
Administración de empresas	7
Manual de Procedimientos	8
Origen de los Bares	9
Antecedentes investigativos sobre el tema “manual de procedimientos”.....	10
1.2 Marco teórico:	11
1.3. Marco conceptual.....	16
1.4. Marco Legal.....	17
Capítulo II. Metodología empleada	32
2.1 Tipo de enfoque que tiene la investigación.....	32
2.2 Tipos de Investigación.....	32
2.2.1 Investigación descriptiva	32
2.2.2 Investigación explicativa.....	32
2.2.3 Investigación de Campo.....	33
2.3 Métodos de Investigación.....	33
2.3.1 Método Teórico.....	33
2.3.2 Método Empírico.....	35
Capítulo III. Características y Desarrollo de la Propuesta	40
3.1 Título de la propuesta	40
3.2 Objetivo de la propuesta.....	40
3.3 Descripción de la Propuesta	40
Cronograma de ejecución.....	42
3.4 Factibilidad de Aplicación.....	61
3.4.1 Factibilidad Administrativa	61
3.4.2 Factibilidad Social.....	61

3.5 Herramientas tecnológicas asociadas a su propuesta.	61
4. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta.....	62
5. Conclusiones	63
6. Recomendaciones	64
7. Anexos	65
Bibliografía	73

Índice de Anexos

Anexo 1 Guía de observación	65
Anexo 2 Guía de observación	66
Anexo 3 Cuestionario de entrevista al administrador.....	67
Anexo 4 Cuestionario de entrevista a Cajera.....	68
Anexo 5 Fachada externa e interna del establecimiento	69
Anexo 6 Área de la barra	70
Anexo 7 Área interna	71
Anexo 8 Trabajadores	72

Índice de tablas

Tabla 1 ANÁLISIS DAFO	38
Tabla 2 MODELO CAPA	39
Tabla 3 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	42
Tabla 4 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL ADMINISTRADOR	44
Tabla 5 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE CAJERO	45
Tabla 6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE MESERO	46
Tabla 7 NORMAS DE SEGURIDAD DEL ESTABLECIMIENTO	47
Tabla 8 NORMAS DE HIGIENE	48
Tabla 9 NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL	49
Tabla 10 PROCEDIMIENTOS A SEGUIR AL APERTURAR EL ESTABLECIMIENTO	50
Tabla 11 PROCEDIMIENTOS DURANTE LA JORNADA DE SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO	51
Tabla 12 PROCEDIMIENTOS DE CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO	52
Tabla 13 PROCEDIMIENTOS DE PEDIDO DE PRODUCTOS	53
Tabla 14 REGISTRO DEL PERSONAL	55
Tabla 15 LIBRO DE CAJA	57
Tabla 16 LIBRO DE CAJA	59
Tabla 17 FINANCIAMIENTO	60

Introducción

El tema que se va a desarrollar consiste en la organización empresarial, es de vital importancia dentro de los pilares de la administración llevar un control que permita la correcta utilización y optimización de los recursos. La organización consiste en crear cronogramas para las funciones de los trabajadores que conforman una empresa, dividiéndolos en departamentos y así crear puestos jerárquicos para que sea posible que los mismos tengan un concepto claro de las funciones que deben realizar, y los procedimientos a seguir al momento de llevarlas a cabo.

Si bien es cierto, no fue sino hace más de 20 años, que la economía general global estuvo basada en el comercio agrícola y artesanal como base industrial. El régimen gubernamental de aquellas sociedades eran las monarquías absolutistas, basadas principalmente en el autoconsumo, más no en la comercialización de los productos obtenidos. Así mismo, las ciudades eran pequeñas y pocos desarrollados puestos que para ese entonces aún no existía la libertad para el hombre de conformar asociaciones con fines de lucro para su beneficio.

Por otro lado, para mediados del siglo XVIII con el inicio de la Revolución Industrial, fue posible la existencia de una monarquía liberal que consiguió evitar el ambiente opresor que se estaba extendiendo en otros países. Con la llegada de la misma, se produjeron cambios inmediatos; principalmente tecnológicos, culturales y socioeconómicos. Así también, surgieron las primeras técnicas para el desarrollo del trabajo y la especialización de la mano de obra, el sector textil fue donde se llevaron a cabo la modernización de maquinarias, en ese preciso instante cuando los negocios empezaron a crecer y la mano de obra era más solicitada.

Por consiguiente, los grupos de personas que empezaron a trabajar en estas organizaciones eran cada vez más grandes, para la época aún no existían los conocimientos en cuanto a la organización administrativa y esto generaba varios problemas, a raíz de estos conflictos surgieron varios autores que realizaron estudios de como poder solucionarlos, después se crearon los conceptos administrativos que son practicados en la actualidad.

Dentro de estas definiciones se encuentra lo importante que es que cada empresa cuente con una estructura organizacional sólida, los roles de desempeño que debe seguir cada trabajador, a su vez la creación de reglamentos, políticas y procedimientos.

Hoy en día existen muchas empresas, sean estas medianas o pequeñas, en donde estos conflictos se encuentran vigentes en sus departamentos esto dificulta su gestión y crecimiento obligándolas a desaparecer del mercado.

Dentro del país existe una carencia de conocimientos administrativos, viéndose implicados un desconocimiento de las aptitudes y actitudes que necesita un trabajador para cubrir con el perfil ocupacional que se necesita para llevar a cabo los principales objetivos de la empresa, estos son los principales factores por las cuales las organizaciones no pueden obtener el incremento deseado.

En cada empresa debe existir un plan de contingencia para control de riesgos, gestión del talento humano, designación de tareas del personal y un control del giro del negocio.

A propósito del tema antes mencionado se encuentra el bar ‘‘LA BODEGUITA’’ un establecimiento familiar dedicado a la venta de licor de origen nacional e internacional y al entretenimiento nocturno. Este se encuentra ubicado en el cantón Durán, específicamente en la ciudadela Santa Rosa, Calle principal.

Dicho establecimiento fue creado hace 2 años por el Sr. Víctor Berrones y su esposa Gabriela Cela, el bar ‘‘La Bodeguita’’ cuenta un ambiente cómodo para sus clientes, ofertando varias alternativas para el entretenimiento de sus clientes.

La problemática que se expone radica en que el negocio presenta carencias administrativas en el desempeño de sus actividades, ya que el personal no cuenta con procedimientos sobre las funciones que deben realizar.

Tampoco existe un control de los productos que se comercializan dentro del establecimiento, lo que provoca una inadecuada atención al cliente. Por consiguiente, la mala organización y administración del lugar lo ha llevado a tener un declive económico, el mismo que no le ha permitido tener un crecimiento dentro del mercado.

A medida que ya se conoce cuáles son las insuficiencias del establecimiento, se ha determinado la implantación de un manual de funciones, que es un mecanismo que abarca un conjunto de tareas y normas que se asignan a cada trabajador basados en los respectivos procedimientos que comprenden al giro del negocio. El manual de funciones define los perfiles ocupacionales de la organización aumentando la competitividad de una empresa.

El presente trabajo investigativo es el resultado de todos conocimientos adquiridos a través de una larga preparación profesional, puesto que con la identificación de la problemática general se pudo llevar a cabo un estudio de los datos que se utilizaron para la elaboración de la propuesta.

La misma que contará con una fundamentación teórica e histórica que son de vital importancia, ya que posee conceptos básicos que permitirán la comprensión del lector. Por otra parte, también se hará mención de la metodología de los tipos de investigación que fueron valorados con el fin de ser utilizados dentro del desarrollo del trabajo investigativo.

Con el apoyo de las herramientas investigativas y poniendo en práctica los pilares fundamentales de la administración como lo son: la organización, planificación, dirección y control seguido de un arduo trabajo de investigativo de acciones, métodos, sistemas. Se obtiene como resultado final la solución a las carencias administrativas que presenta el negocio las mismas que serán corregidas para asegurar su existencia y crecimiento dentro del mercado.

Una vez ya desglosado el tema se dará a conocer los beneficios que tendría el negocio. Primero, contaría con una estructura organizacional definida, cada trabajador tendrá responsabilidades en los procedimientos, se comprometerán con la realización de un trabajo eficaz, las tareas que se les asignen, las mismas que estarán acorde a sus perfiles ocupacionales.

Todo esto resolverá conflictos existentes, permitirá una estimación de recursos económicos y también permitirá la optimización de tiempo invertido para cada actividad con la finalidad de mejorar la atención al cliente.

Esto generará la fidelización del mismo con el negocio, el volumen de las ventas se incrementará; haciendo posible la captación de nuevos posibles clientes potenciales. Todos estos factores son los que contribuirán al negocio a marcar una diferencia con la competencia y le permitirá abrirse paso dentro del mercado.

En lo que concierne a los beneficios institucionales, el sector donde se encuentra ubicado el negocio tendrá gran acogida, se generará fuentes de empleo y existirá un incremento comercial para el cantón Durán.

La aplicación de un manual de funciones es útil para las empresas ya que es un documento dirigido al área administrativa que es donde se encuentra el cerebro general de cada

organización. De su adecuada gestión depende su declive o crecimiento y la economía del país en general.

Permite llevar una adecuada asignación de tareas, asegurando así el compromiso y responsabilidad de sus colaboradores. Esto certifica la calidad en la atención al cliente, que es el principal factor para su crecimiento.

Las organizaciones se encuentran en una progresiva evolución, el entorno donde se encuentran las empresas es un entorno que sufre cambios debido a la competencia constante en el que se encuentran. Dentro de este contexto es importante la existencia de una estructura organizativa que mejore su competitividad.

Por consiguiente, es necesario que la propuesta sea implantada dentro del negocio ya que se considera una estrategia para marcar una diferencia con la competencia, los bares son considerados establecimientos de recreación donde la atención al público es lo primordial ya que existen lugares donde ofrecen el mismo servicio.

Se resaltaré lo positivo de una buena organización con resultados eficaces, posicionando al bar “La bodeguita” como uno de los bares con mejor calidad y control en el servicio que ofrece, Con las afluencias de nuevos clientes el establecimiento podrá adquirir un renombre, el cual los llevará a obtener una imagen empresarial.

Problema General:

¿Qué efectos produce la falta de organización y supervisión de funciones en el bar “La Bodeguita” ubicado en el cantón Durán?

Objetivo General:

Crear un manual de funciones para la administración del bar “la bodeguita” en el período de septiembre del 2019 a febrero del 2020, ubicado en el cantón Durán.

En el capítulo I se detalla la fundamentación analizando la situación actual de la empresa, las deficiencias que posee para poder corregirse, planteando un objetivo que se desea alcanzar, para sumar la investigación se detalla su marco lógico, histórico, conceptual y jurídico donde se estudian los antecedentes de la investigación conjuntamente con las leyes que respaldan el tema que se desea exponer.

El capítulo II está estructurado con la metodología empleada hace referencia a los métodos investigativos empleados para la agrupación de datos que fueron necesarios para la elaboración de la propuesta.

El capítulo III, describe la problemática del tema investigado, con las estrategias y acciones que fueron elaboradas para su solución, todas estas son bases de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

Para finalizar, se menciona los efectos que pueden causar la implementación de la siguiente propuesta dentro del establecimiento, y así determinar sus oportunidades dentro del mercado, para que sus administradores sepan cómo gestionarla de forma correcta y obtener una ventaja sobre otros establecimientos.

Capítulo I. Fundamentación

1.1 Marco histórico:

Origen de las Empresas

Si bien es cierto, se considera a la empresa, como pilar fundamental de la economía cuando se instauró el capitalismo mercantil, el comercio se convirtió en la actividad económica básica, que dio origen a la creación de las organizaciones comerciales.

En el año 1900, a efectos de la revolución industrial los sistemas económicos sufrieron transgresiones, bajo estos contextos surgieron las primeras empresas industriales, cuya principal actividad comercial era la de transformar materias primas para lograr un producto terminado, para ser comercializado a nivel internacional, como consecuencia de esto la mano de obra se convirtió en un trabajo mecánico generando la necesidad de la contratación de más personal para cubrir con la demanda comercial que tenía la época. Es así como surgió la empresa comercial, que consistía en una unidad organizada dedicada a desarrollo del comercio.

En el año 1990, se postuló que el modelo de las empresas debe referirse y estructurarse como entidades con acciones más definidas, donde los trabajadores que intervienen consiguen un excelente rendimiento personal, lo que incide positivamente en la entrega de un mejor servicio y en mejores resultados para la empresa.

A inicios del año 2000, las innovaciones tecnológicas permiten que se consoliden las grandes industrias con empresas multinacionales, creando nuevos métodos para gestionar sus actividades económicas, el mercado se convirtió en más competitivo, la población ha ido aumentando, esto quiere decir que cada vez se necesitaba más mano de obra, para poder cubrir con la demanda, nacen las asociaciones empresariales con mapas organizacionales de los puestos de trabajo, divididos por áreas con jefes inmediatos responsables de evaluar la productividad dentro de sus departamentos, todo esto para beneficio de la organización.

Hoy en día, las empresas son pilares fundamentales para la economía de los países, la mano de obra es sistematizada, existen nuevos conceptos para su administración considerando a los trabajadores por perfiles, para poder asignarles un cargo dentro de la misma, a su vez cuenta con políticas y procedimientos que deben seguir para su correcta gestión.

Administración de empresas

En el siglo XIX, con la llegada de la edad moderna, el desarrollo de nuevas ideas y construcción de maquinarias dan paso a grandes descubrimientos que cambiaron el mundo, estos factores dan origen a autores como Adam Smith, quien es considerado el padre de la economía, que fomenta la importancia de la división del trabajo para la especialización e incremento de la producción, asimilando también sus teorías surgen otras que argumentan los análisis de costos, pago de trabajadores y su rendimiento laboral; con la necesidad de herramientas que auxiliaran estos procesos surge de esta manera la administración como base importante para el éxito de una organización.

En el año 1916, estas teorías fueron actualizándose, surgiendo la teoría de Henry Fayol que menciona la administración de una empresa en base a las funciones administrativas donde se identifica los conceptos importantes de la administración como la anticipación de un acción a futuro, al igual que el cuidado de la estructura empresarial, de forma similar se debe mantener la guía de los trabajadores dentro de la empresa aconsejando la unión de las tareas para que sigan una sola secuencia para lograr el alcance de su objetivo final, de igual manera el control se debe verificar el cumplimiento de cada una de las órdenes impartidas por los superiores.

A inicios del año 2000, la población ha crecido de forma notable, este aumento influye en la empresa que ofertan productos o servicios masivos deban adaptarse para cubrir la alta demanda, la aparición de nueva competencia hace fundamental el uso de publicidad que atrape a su consumidor, la administración se vuelve más sistematizada, buscando hacer a la empresa más flexible con el uso de la tecnología, buscando personal idóneo con visión hacia el futuro, buscando transformación positiva de la organización.

En la actualidad, la administración contemporánea se mantiene presente dentro de todas las organizaciones, adaptándose a cambios que le permitan mantenerse a flote, resolver diferencias que afectan su operatividad y su mercado. La optimización de recursos materiales y humanos depende del éxito de la misma.

Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos , detalla las actividades que deben realizarse en las funciones de una entidad administrativa, incluye además los cargos ocupacionales precisando la el compromiso y responsabilidad del trabajador para con la misma. En él se encuentra la información básica de las unidades administrativas, facilitando el control interno como apoyo para evaluar que el trabajo se está realizando adecuadamente, analizando el tiempo que es invertido en cada actividad para la capacitación del personal.

Los manuales de procedimientos tienen su origen durante la segunda guerra mundial, por insuficiencia de y requerimiento de personal adiestrado, fue necesario preparar a los mismos mediante manuales.

A partir del año de 1990, los manuales de procedimientos se convirtieron en una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque en ellos se documentaba las actualizaciones acumuladas hasta ese momento sobre los procedimientos de las tareas y sus divisiones.

Como consecuente en el año 2000, con el comienzo de una nueva década donde la economía de los países se encontraba en ascendencia total, las grandes empresas, contaban con nóminas de trabajadores a nivel mundial, para su administración ya se habían implementado manuales de procedimientos para sistematizar el Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan la empresa.

En la actualidad, los manuales de procedimientos son utilizados por empresas nacionales, que buscan estandarizar procesos sobre cómo opera el negocio, esto mejora la comunicación entre el personal, permite que exista una correcta división del trabajo para la realización de un buen servicio, enfocándose en aumentar su producción con eficiencia y eficacia.

Origen de los Bares

El origen de la palabra “bar” data desde el tiempo de las antiguas posadas, en el antiguo oeste, donde existían divisiones del lugar donde se vendían las bebidas, por la época la existencia de una barra alta de madera era de mucha ayuda para que el bartender pueda refugiarse de los tiroteos.

A inicios del siglo XX, la época moderna de la Gran Bretaña industrial en él, surge un nuevo lugar de entretenimiento, que se convierte en espacio para la vida social de los obreros. Estos locales tenían como objetivo principal ofrecer alimentos y bebidas a los visitantes del establecimiento.

En los años 1980, surgen las primeras cantinas que consistían en casas expendedoras de bebidas alcohólicas para el consumo en el establecimiento, la música se considera parte del ambiente del lugar y los clientes recurren al sitio en busca de algún tipo de entretenimiento, da origen a algunos tipos de conceptos como el happy hour, que resultaba atractivo para los clientes de la época.

En la época del año 2000, con el crecimiento de la población, el aumento del comercio la ciudad de Guayaquil, con la regeneración de la ciudad que sufrió una transición en su fachada, se abrieron los primeros locales en la ciudad cuyo giro de negocio era la diversión nocturna, en aquella época estos lugares eran frecuentados por estudiantes que buscaban un lugar donde poder frecuentar y realizar su vida social, a su vez con la llegada de turistas estos establecimientos se convierten en la mejor opción para pasar un momento ameno durante su estadía.

En la actualidad, los bares poseen personalidad propia, los horarios son extendidos y la comodidad forma parte de la ambientación del establecimiento, se empieza a tener un nuevo concepto para el diseño de estos establecimientos, se toma en cuenta la iluminación del lugar, los productos que se ofertan, todos estos son factores favorables para que el lugar tenga mayor acogida, de esta manera adquieren personalidad propia resultando cómodos para los usuarios y los trabajadores facilitando su desempeño y eficacia al momento de atender al cliente, asegurando el éxito monetario y crecimiento del lugar.

Antecedentes investigativos sobre el tema “manual de procedimientos”

En la tesis con el tema “Diseño de un manual de Procedimiento para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011” presentada por Roxana Nathaly Zambrano Banchòn previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la universidad Politécnica Salesiana facultad administrativa carrera contabilidad y auditoría el cual tiene como objetivo. Elaborar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico de los procesos y flujo de información en el área de Operaciones y Logística con lineamientos que beneficien a la gestión de la empresa.

En la tesis con el tema “DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA IMPRENTA DELGADO S.A” presentada por Arellano Sigcho kerly Mirna y Soledispa Bohorquez Joseline Marielena en el año 2013 previo a la obtención del Título Ingeniería en contaduría pública y auditoria , en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) Realizar un análisis que permita verificar la forma en que se ejecutan los procedimientos de trabajo en la Imprenta Delgado, establecer como ha incidido la administración tradicionalista del negocio en los procedimientos e ejecución de tareas.

En la tesis con el tema “Manual de Procedimientos para el pedido de materiales en la empresa VIXTICORP S.A.” presentada por Manuel Alberto Cepeda Montero en el año 2018 previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, en el instituto tecnológico de formación tiene como objetivo Desarrollar un manual de procedimientos para el personal administrativo de la empresa.

Conceptualizando los puntos de vista de los distintos autores expresados en este marco teórico se pudo evidenciar que los manuales de funciones son herramientas claves para el manejo de una empresa, ya que han sido temas fundamentales para la creación de los perfiles de trabajo y la correcta delegación de funciones.

1.2 Marco teórico:

Administración

Según (Chiavenato, 2004) menciona la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

De acuerdo con el autor, que es uno de los pilares latinoamericanos en desarrollo de talento humano la administración maneja los 4 pasos fundamentales los cuales se integran entre sí para cumplir los objetivos trazados por una organización

Por otra parte (Porter, Lyman, & Black, 2006) mencionan que la administración es: "El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Para los autores (Hortal & Gorostegui, 2010) mencionan: El beneficio pertenece al propietario de la empresa, en tanto que son sus directivos quienes llevan a cabo su administración. Modernamente se entiende que quien planifica, organiza, dirige y controla la actividad empresarial es su dirección.

Analizando los criterios de los autores antes mencionados se puede describir a la administración como pilar fundamental de toda organización, en cuanto a medida de procesos internos para el alcance de las metas propuestas para el crecimiento de la misma, también como medidor de eficacia en el desempeño de los trabajadores llevándola a su crecimiento en el mercado.

Organización Empresarial:

Según el autor (Ferrell O.C., 2004) describe:

"Organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito".

Por consiguiente, el autor (Simón, 2005) menciona: La organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto".

Según el autor (Sotillo, 2007), define:

"Organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"

Continuando con lo anteriormente dicho podemos deducir que una organización empresarial es uno de los pilares fundamentales de una empresa, de manera que si no existe un buen organismo corporativo no habría un control de los cargos ocupacionales de la misma.

La organización empresarial se estructura con directivos que se encargaran de la autoridad del negocio, estos agentes son de mucha importancia para la gestión de la misma de ellos depende que se cumpla el objetivo del negocio, muestran liderazgo y delegan funciones para sus trabajadores todo este proceso crea un esquema donde se definen los puestos de trabajo por área con la departamentalización de la misma.

Estructura Organizacional:

De acuerdo con el autor (Coulter, 2000) define la estructura organizacional de la siguiente manera: "La estructura Organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan".

Así mismo el autor (Chiavenato, 2004), menciona: "La estructura Organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado".

Por consecuente el autor (Gilli, 2017) menciona la estructura organizacional como: “La estructura es una representación formal de la organización real y por lo tanto está sujeta a tensiones derivadas de factores contextuales y de los propios de cada organización”.

Según lo citado anteriormente por diferentes autores, se puede mencionar que una estructura organizacional es un modelo que cada empresa usa para que exista un resultado favorable entre el desempeño de sus departamentos, además de esto es muy importante tener en cuenta, que los ejecutivos posean visiones de innovación ante un mercado competitivo.

Manual de procedimientos:

Según el autor (RODRIGUEZ, 2002) menciona la importancia del manual de procedimientos como:

“Presentar una visión de conjunto del organismo social, Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones, Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo, Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices, Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas, Facilitar el reclutamiento y la selección de personal, Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas, y Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Como consecuente, el autor (FRANKLIN, 2005) menciona: “los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

(GARCÍA, 2012) menciona un manual de procedimientos como: “Un buen análisis y descripción de puestos ha de recoger toda la información relativa a los puestos de la organización: el espacio físico, ambiente o entorno de trabajo, herramientas a utilizar, funciones y tareas del puesto, responsabilidades, conocimientos etc.; es decir, todo lo que directamente o indirectamente influye o puede influir en el correcto desempeño de un puesto de trabajo”.

Luego de los análisis realizados se puede constatar que el manual de procedimientos está presente en todas las actividades de cada organización, es de vital importancia su utilización para la optimización de recursos, para evaluar el desempeño de los trabajadores, sumando muchos puntos a favor para el crecimiento de la organización.

División de Trabajo

Según el autor el autor (Leite, 2003) menciona la división del trabajo: “Se distinguen entre las condiciones de trabajo de las empresas líderes cuentan con células de producción y trabajo polivalente y calificado, aunque la tendencia es a reducir la cantidad de trabajo empleado”.

Así mismo el autor (Harnecker, 2005) menciona la división de trabajo de la siguiente manera: “En toda producción social existe una repartición de tareas, es decir una división del trabajo, Mientras mayor complejidad de la sociedad y más alto es su nivel de desarrollo, mayor es esta diferencia de tareas”.

Finalmente, el autor (Garcia, 2012) menciona: “La organización del trabajo entre los miembros de una empresa y relaciones o coordinación entre ellos, surge de la propia jerarquía existente en toda empresa”.

Analizando lo citado anteriormente por los autores, se puede considerar la división del trabajo como realización de actividades de producción dentro de una organización, hace referencia a la cantidad de empleados y los procesos que deben seguir para la realizar cada una de ellas, es importante que exista un seguimiento continuo para que no exista un repetitividad dentro de las mismas, asignando personal calificado para su desarrollo, esto además traerá optimización de tiempo y mejora en el proceso de atención al cliente.

Control interno:

Según el autor (Estupiñán, 2006) menciona: “El control interno es un proceso, ejecutado por consejo de administración de una entidad, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para así conseguir en la entidad las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de las operaciones, Cumplimiento de la normativa legal vigente”.

Así mismo el autor (Cashin, 2008) menciona: "El Control Interno abarca el plan de la Organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuada y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a la política establecida por la dirección".

Por otra parte, el autor (Baquero, 2013) menciona que: "El Control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones".

Analizando las citas anteriores se puede mencionar al control interno como una ayuda para la prevención de errores, describiendo los procedimientos más significativos dentro de una organización y de esta manera poder proporcionar un alto índice de confianza en el cumplimiento de los objetivos planteados por la misma, obteniendo resultados favorables e incrementando su crecimiento dentro de la competencia laboral.

1.3. Marco conceptual

Departamentalización. - Se encarga de ordenar actividades, agrupándolas de manera necesaria para su correcta distribución en departamentos específicos.

Productividad. – regula la producción que permite obtener un mayor rendimiento laboral utilizando un margen menor de recursos de una empresa.

Sistematización. –clasificación del orden en un establecimiento, con el objetivo de la de alcanzar mejores resultados.

Optimización. – La optimización permite arreglar alguna situación de la manera más eficiente.

División del trabajo. – Hace referencia a la correcta distribución del trabajo para evitar la repetitividad dentro de las tareas.

Manual de procedimientos. - Documento que es utilizado para comprender la sucesión sistemática de las operaciones en todos los niveles jerárquicos de una empresa.

1.4. Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo primero

Principios fundamentales

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

Sección novena Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Plan Nacional Toda una vida (2017 – 2021)

Objetivo 5

Impulsar la Productividad y Competitividad para el Crecimiento Económico Sustentable de Manera Redistributiva y Solidaria

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico –con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios–; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional. Sobre la contratación de bienes y servicios, hubo recurrentes propuestas para que esta sea desarrollada de manera más inclusiva; es decir, favoreciendo la producción nacional, la mano de obra local, la producción de la zona, con especial énfasis en los sectores sociales más vulnerables de la sociedad y la economía. Asimismo, se ha destacado la importancia de fortalecer la asociatividad y los circuitos alternativos de cooperatividad, el comercio ético y justo, y la priorización de la Economía Popular y Solidaria. La ciudadanía destaca que para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia productiva y laboral de la oferta académica, junto con la profesionalización de la población; mecanismos de protección de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización e infraestructura productiva. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas. En resumen, en las mesas de diálogo se propone la promoción y ampliación de mecanismos y acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales, bajo criterios de negociaciones equilibradas, complementación económica y reducción de asimetrías comerciales.

Para cambiar el patrón productivo utilizado en la economía ecuatoriana a lo largo de su historia, se requiere fortalecer y potenciar la integración de las cadenas productivas locales, al incrementar la relación espontánea entre actores implicados en la provisión de bienes y servicios –desde la producción primaria hasta la llegada al consumidor–, lo cual incluye el circuito de comercialización y de incentivos afinados, bien concebidos y oportunos. Es

imperativo orientar la producción para la sustitución inteligente de importaciones y para generar exportaciones. Para hacerlo, por una parte, el país busca el fortalecimiento de las industrias existentes y el crecimiento de industrias básicas como soporte para la creación de otras nuevas; por otra parte, se apuesta por un proceso de industrialización incluyente, que permita incorporar al sector productivo a la mayor parte de la población para que de esta manera los beneficios sean colectivos. A la par, no se debe descuidar el desarrollo institucional y normativo que acompañe y fomente este proceso. Paralelamente, se requiere desarrollar y fortalecer a los sectores de apoyo que brindan servicios fundamentales para el sector productivo, como es el caso de la infraestructura multimodal de transporte, la dotación de agua de los grandes proyectos multipropósito (respetando la prelación para los usos del agua), así como del servicio energético que actualmente satisface el requerimiento de la industria nacional y que, además, se ha empezado a exportar a la región. También se debe consolidar una economía basada en la generación del conocimiento, lo que implica invertir en el talento humano y fortalecer la educación técnica y tecnológica vinculada con los procesos de desarrollo, para concretar, así, la innovación y el emprendimiento. Se buscará desarrollar políticas públicas que fomenten la creatividad y permitan a los creadores participar en los mercados nacionales e internacionales, para lograr la apertura de mercados para los bienes y servicios culturales.

Políticas

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.9 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.

Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones.

Título II del desarrollo productivo de la economía popular, solidaria y comunitaria

Art.22.- Medidas específicas.

El Consejo Sectorial de la Producción establecerá políticas de fomento para la economía popular, solidaria y comunitaria, así como de acceso democrático a los factores de producción, sin perjuicio de las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de la institucionalidad específica que se cree para el desarrollo integral de este sector, de acuerdo a lo que regule la Ley de esta materia.

Adicionalmente, para fomentar y fortalecer la economía popular, solidaria y comunitaria, el Consejo Sectorial de la Producción ejecutará las siguientes acciones:

a) Elaborar programas y proyectos para el desarrollo y avance de la producción nacional, regional, provincial y local, en el marco del Estado Intercultural y Plurinacional, garantizando los derechos de las personas, colectividades y la naturaleza; b) Apoyar y consolidar el modelo socio productivo comunitario para lo cual elaborará programas y proyectos con financiamiento público para: recuperación, apoyo y transferencia tecnológica, investigación, capacitación y mecanismos comercialización y de compras públicas, entre otros; c) Promover la igualdad de oportunidades a través de la concesión de beneficios, incentivos y medios de producción; d) Promover la seguridad alimentaria a través de mecanismos preferenciales de financiamiento de las micro, pequeña, mediana y gran empresa de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias; e) Financiar proyectos productivos de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias que impulsen la producción agrícola, pecuaria, artesanal, pesquera, minera, industrial, turística y otras del sector. Los ministerios del ramo o secretarías nacionales que tengan como competencia el fomento de la economía popular, solidaria y comunitaria, presentarán al término del ejercicio económico anual, al ministerio que presida el Consejo Sectorial de la Producción, reportes sobre los recursos invertidos en programas de generación de capacidades, innovación, emprendimientos, tecnología, mejora de productividad, asociatividad, fomento y promoción de oferta exportable, comercialización, entre otros, con el objeto de potenciar este sector de la economía.

Del Desarrollo Empresarial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, y de la Democratización de la Producción

Título I: Del fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Capítulo I del fomento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (mi PYMES)

Art. 53.-

Definición y Clasificación de las MIPYMES.

La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

Código Tributario

Capítulo VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Capítulo I objeto del impuesto

Art. 52.- Objeto del impuesto. -

Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Capítulo II

HECHO IMPONIBLE Y SUJETOS DEL IMPUESTO

Art. 78.- Hecho generador. - El hecho generador en el caso de consumos de bienes de producción nacional será la transferencia, a título oneroso o gratuito, efectuada por el fabricante y la prestación del servicio dentro del período respectivo. En el caso del consumo de mercancías importadas, el hecho generador será su desaduanización.

Capítulo III

TARIFAS DEL IMPUESTO

Art. 82.- Están gravados con el impuesto a los consumos especiales los siguientes bienes y servicios:

GRUPO V TARIFA ESPECIFICA TARIFA AD VALOREM

Cigarrillos 0,08 USD por unidad N/A

Bebidas alcohólicas, 6,20 USD por litro de incluida la cerveza

alcohol puro 75%

La tarifa específica de cigarrillos se ajustará semestral y acumulativamente a mayo y a noviembre de cada año, en función de la variación de los últimos seis meses del índice de precios al consumidor (IPC) para el grupo en el cual se encuentre el bien "tabaco", elaborado por el organismo público competente, descontado el efecto del incremento del propio impuesto.

El nuevo valor deberá ser publicado por el Servicio de Rentas Internas durante los meses de junio y diciembre de cada año, y regirán desde el primer día calendario del mes siguiente. La tarifa específica de bebidas alcohólicas, incluida la cerveza, se ajustará anual y acumulativamente en función de la variación anual del Índice de precios al consumidor (IPC) para el grupo en el cual se encuentre el bien "bebidas alcohólicas", a noviembre de cada año, elaborado por el organismo público competente, descontado el efecto del incremento del propio impuesto. El nuevo valor deberá ser publicado por el Servicio de Rentas Internas en el mes de diciembre, y regirá desde el primero de enero del año siguiente.

Art. 117.- Normas técnicas. -

El aguardiente obtenido de la destilación directa del jugo de caña u otros deberán ser utilizados únicamente como materia prima para la obtención de alcoholes, o la fabricación de bebidas alcohólicas de conformidad con las normas y certificados de calidad del INEN. El INEN definirá y establecerá las normas técnicas para los productos y subproductos alcohólicos y concederá los certificados de calidad respectivos, para cada uno de los tipos y marcas de licores.

Art. 119.- Residuos. -

No podrán venderse para el consumo humano los residuos y subproductos resultantes del proceso industrial o artesanal de rectificación o destilación del aguardiente o del alcohol.

Se prohíbe también a las fábricas de bebidas alcohólicas contaminar el medio ambiente con los subproductos. El INEN reglamentará el sistema por el cual se almacenarán y destruirán los residuos y subproductos, y autorizará su comercialización para uso industrial.

Código de trabajo

Art. 2.- Obligación del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 57.- División de la jornada. - La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Art. 86.- A quién y dónde debe pagarse. - Los sueldos y salarios deberán ser pagados directamente al trabajador o a la persona por él designada, en el lugar donde preste sus servicios, salvo convenio escrito en contrario.

Ley de Propiedad Intelectual

El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador. La propiedad intelectual comprende:

1. Los derechos de autor y derechos conexos.
2. La propiedad industrial, que abarca, entre otros elementos, los siguientes:
 - a. Las invenciones;
 - b. Los dibujos y modelos industriales;
 - c. Los esquemas de trazado (topografías) de circuitos integrados;
 - d. La información no divulgada y los secretos comerciales
 - e industriales; e. Las marcas de fábrica, de comercio, de servicios y los lemas comerciales;
 - f. Las apariencias distintivas de los negocios y establecimientos de comercio;
 - g. Los nombres comerciales;
 - h. Las indicaciones geográficas;
 - i. Cualquier otra creación intelectual que se destine a un uso agrícola, industrial o comercial.

SECCIÓN IV

DE LOS DERECHOS QUE CONFIERE LA PATENTE

Art. 148. El alcance de la protección conferida por la patente estará determinado por el tenor de las reivindicaciones. La descripción y los dibujos o planos y cualquier otro elemento depositado en la Dirección Nacional de Propiedad Industrial servirán para interpretar las reivindicaciones. Si el objeto de la patente es un procedimiento, la protección conferida por la patente se extiende a los productos obtenidos directamente por dicho procedimiento.

Art. 149. La patente confiere a su titular el derecho a explotar en forma exclusiva la invención e impedir que terceras personas realicen sin su consentimiento cualquiera de los siguientes actos:

- a) Fabricar el producto patentado
- b) Ofrecer en venta, vender o usar el producto patentado, o importarlo o almacenarlo para alguno de estos fines
- c) Emplear el procedimiento patentado
- d) Ejecutar cualquiera de los actos indicados en los literales a) y b) respecto a un producto obtenido directamente mediante el procedimiento patentado;
- e) Entregar u ofrecer medios para poner en práctica la invención patentada; y,
- f) Cualquier otro acto o hecho que tienda a poner a disposición del público todo o parte de la invención patentada o sus efectos.

LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

CAPITULO III

REGULACION DE LA PUBLICIDAD Y SU CONTENIDO

Art. 6.- Publicidad Prohibida. - Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicación del Precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

REGULACION DE VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

Art. 1.- Regular la venta de bebidas alcohólicas de cualquier tipo en establecimientos registrados como turísticos, determinados en el artículo 5 de la Ley de Turismo, dentro de los lineamientos:

a) En los establecimientos de comidas y bebidas, incluidos los de las comidas rápidas, se permitirá el expendio de bebidas alcohólicas dentro del siguiente horario:

De lunes a jueves:

- Restaurantes hasta las 00h00.
- Bares hasta las 00h00.
- Cafeterías hasta las 00h00.
- Fuentes de soda hasta las 00h00.
- Locales de comida rápida hasta las 00h00.

Viernes y sábado:

- Restaurantes hasta las 02h00.
- Bares hasta las 02h00.
- Cafeterías hasta las 02h00.
- Fuentes de soda hasta las 02h00.
- Locales de comida rápida hasta las 02h00; y,

b) Límites de expendio o entrega gratuita de bebidas alcohólicas para establecimientos de diversión:

De lunes a jueves:

- Discotecas hasta las 00h00
- Salas de baile hasta las 00h00.
- Peñas hasta las 00h00.
- Salas de banquetes hasta las 00h00.
- Centros y complejos de convenciones hasta las 00h00.
- Marinas y muelles hasta las 00h00.

Viernes y sábado:

- Discotecas hasta las 02h00.
- Salas de baile hasta las 02h00.
- Peñas hasta las 02h00.

- Salas de banquetes hasta las 02h00.
- Centros y complejos de convenciones hasta las 02h00.
- Marinas y muelles hasta las 02h00.

REGLAMENTO PARA OTORGAR PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO

Valores establecidos en el presente Reglamento.

El Permiso de Funcionamiento a los establecimientos sujetos a control sanitario, a excepción de los establecimientos de servicios de salud, será otorgado sin inspección previa y únicamente con el cumplimiento de los requisitos documentales descritos en el presente Reglamento.

Art. 6.-

El Certificado de Permiso de Funcionamiento otorgado a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA y por las Direcciones Provinciales de Salud, o quien ejerza sus competencias, tendrá vigencia de un año calendario, contado a partir de su fecha de emisión.

Art. 7.-

El Certificado de Permiso de Funcionamiento contendrá la información que se detalla a continuación:

Categoría del establecimiento.

Código del establecimiento.

Número del Permiso de Funcionamiento

Nombre o razón social del establecimiento

-Nombre del propietario o representante legal.

- Nombre del responsable técnico, cuando corresponda.

- Actividad del establecimiento

Dirección exacta del establecimiento

Fecha de expedición

Fecha de vencimiento

- Firma de la autoridad competente.

Capítulo III

CATEGORIZACIÓN SANITARIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO

Art. 9.-

Los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario se clasifican en tres categorías conforme su riesgo:

Grupo A (riesgo alto) ;

Grupo B (riesgo moderado)

Grupo C (riesgo bajo), tomando en consideración los siguientes criterios:

1. Riesgo epidemiológico.

2 Tipo de producto / servicio.

3 Procesos utilizados conforme a la actividad del establecimiento.

4. Tipo de desechos generados.

Capítulo II. Metodología empleada

2.1 Tipo de enfoque que tiene la investigación

La presente investigación, posee un enfoque mixto, el cual analiza la situación actual del “Bar la Bodeguita” por la falta de administración, y el descontrol de funciones en los trabajadores. Se tiene pensado llevar a cabo la creación del manual de procedimientos para mejorar su problemática dando una solución adecuada y ágil.

Con el uso de las herramientas investigativas se logró la recolección de la información adecuada, estableciendo que el principal agente serán los trabajadores y los clientes quienes son los principales afectados por falta de una estructura organizacional.

2.2 Tipos de Investigación

2.2.1 Investigación descriptiva

En el presente trabajo se utiliza el tipo de investigación descriptiva, para acoplarse a las necesidades del establecimiento observando la falta de organización en los procesos para el control de los procedimientos que comprenden al giro del negocio.

2.2.2 Investigación explicativa

Se escogió este tipo de investigación explicativa, la cual permitirá detallar paso por paso la decisión que se tomará dentro de la organización. Este tipo de investigación ayudará a explicar el problema buscando el origen del mismo.

Esto permitirá establecer las causas y efectos alcanzando las explicaciones para alcanzar el objetivo planteado.

2.2.3 Investigación de Campo

Se realizará un estudio de campo en el bar “La Bodeguita” ubicado en el sector Durán, con el fin de analizar el desempeño de sus trabajadores y asemejar el ambiente laboral del establecimiento, y a la vez poder constatar los procesos que se realizan durante la prestación de su servicio.

2.3 Métodos de Investigación

2.3.1 Método Teórico

Histórico y Lógico

En el presente proyecto de investigación, se utiliza el método histórico-lógico, el cual busca los antecedentes relevantes dentro de la historia sobre el tema desarrollado, para realizar un análisis hasta la actualidad asemejando una narración espacial de los acontecimientos ocurridos que han tenido inicio en la revolución industrial que dio origen a la eliminación de la mano de obra humana reemplazándolas con maquinarias, crecimiento de las industrias e incremento de población, ofertando mayores plazas de empleo y exigiendo un mayor control de procesos administrativos, ligado a estos acontecimientos han surgido autores que han aportado teorías importantes dentro la administración de estas organizaciones; como lo importancia de que la empresa cuente con una estructura organizacional, la departamentalización y la división del trabajo, control en procesos.

Como consecuente, en la actualidad estas teorías han sido utilizadas como bases al momento de la creación de organizaciones nuevas; cabe destacar que se han tenido que implementar algunas adaptaciones que van ligadas a la época actual con la aparición de nuevos perfiles de trabajos, nuevos métodos de empleos que se unen a la era tecnológica del siglo XXI.

Análisis y síntesis

En el presente trabajo de investigación se utiliza este método para la agrupación y análisis de información utilizadas en el proyecto como: libros, revistas, artículos y algunas referencias de autores que servirán como guía; al aplicar este método se estudiará las situaciones dadas durante todos los procesos en el establecimiento como:

- Análisis de los trabajadores durante el proceso de sus operaciones dentro de del establecimiento.
- Análisis del proceso de la atención al cliente midiendo la efectividad de la satisfacción de sus necesidades dentro del establecimiento.

Inducción

Se escogió el método de investigación inductiva puesto que empieza con el estudio de pequeños argumentos hasta hallar la problemática existente como lo es, la falta de la estructura organización al dentro del bar “La Bodeguita”, el mismo que presenta un descontento en el personal y afecta mucho a la imagen del establecimiento. Este método permite inducir dentro de las causas del problema para que en el segundo método que es la deducción, poder hacer referencia a la investigación llevada a cabo para encontrar su solución.

Deducción

Por medio de la implementación de este método se podrá recolectar varias conclusiones. Se realizó un estudio preciso de cada problemática, obteniendo la deducción de que el establecimiento La Bodeguita, debido a su condición actual necesita la implementación de un manual de funciones para su administración, que le permitirá obtener un control interno y una división correcta del trabajo mejorando su situación dentro del mercado competitivo.

2.3.2 Método Empírico

Observación

En el método empírico se utiliza la observación con el fin de conseguir información que aportará al desarrollo del trabajo investigativo, la misma que será no participativa ya que se plantea poseer un mayor grado de objetividad. De tal manera, que se procedió a la visita del lugar que se ha tomado como objeto de estudio, utilizando una guía de observación para recopilar información sobre los procedimientos del personal y la estructura del establecimiento.

Observación N°1

De tal manera que en la primera visita realizada el día jueves 16 de octubre del 2020 se procedió a estudiar la estructura del lugar, abarcando vías de acceso, ubicación, fachada externa e interna, seguridad, limpieza, decoración, iluminación, comodidad (anexo 1).

Obteniendo como resultado que el local cuenta con vías de acceso apropiadas para que los clientes puedan movilizarse hacia el lugar ya que el establecimiento no se encuentra en un sector céntrico del cantón Durán.

Con la llegada al lugar se procedió a observar la fachada externa del establecimiento que cuenta con publicidad, letreros luminosos y colores vivos que resultan atractivos para los clientes. También se puede observar desde la parte exterior el primer ambiente del lugar que cuenta con la puerta principal donde se encuentra ubicada el área de caja y una pequeña barra donde los clientes pueden consumir los productos que oferta el establecimiento. Luego de esto se procedió a observar el segundo ambiente donde se encuentran las mesas y el área del karaoke.

Obteniendo como resultado que el establecimiento posee un ambiente de luces y música agradable, la limpieza es satisfactoria y cuenta con implementos de seguridad necesarios.

Como falencia se pudo detectar que el establecimiento no posee un guardia de seguridad que controle el comportamiento de los clientes.

Observación N°2

En la segunda visita realizada el viernes 17 del 2020, se realizó la observación a los trabajadores abarcando la puntualidad, responsabilidad en el área de trabajo, comportamiento laboral, eficiencia en el cumplimiento de tareas. (Anexo 2).

Obteniendo de las observaciones realizadas como resultado que los trabajadores no permanecen en su área de trabajo correspondiente, y tampoco cuentan con una repartición de tareas idónea; en ocasiones el administrador cumple con todas las funciones ya que el personal no se encuentra en su lugar de trabajo correspondiente, en cuanto al personal tiende a dedicarse otras tareas alegando que todos desempeñan las mismas funciones. Como consecuencia esto genera una atención poco ágil y una existente demora en pedidos ocasionando una mala experiencia para el cliente.

Entrevista

Se utilizó la entrevista como herramienta para interactuar con el Administrador y un trabajador del establecimiento, utilizando un cuestionario de preguntas las mismas que fueron semiestructuradas; esto permitió que exista una conversación fluida con los entrevistados haciendo más sencilla la recopilación de información (Anexo 3).

Fases de la entrevista

La entrevista realizada contiene 4 etapas:

- Preparación
- Inicio
- Central
- Final

Preparación

Las preguntas utilizadas se crearon basándose en las necesidades de la administración del bar “La Bodeguita”, consto de seis preguntas que fueron claves para obtener información sobre los requerimientos para desarrollar la propuesta.

Inicio

Se procedió a entrevistar al Sr. Victor Berrones administrador del establecimiento y a la Sra. Diana Cela encargada del área de caja. Con el fin de recolectar la información necesaria.

Central

Mientras se llevaba a cabo el proceso de la entrevista se detectó la necesidad de implementar la propuesta para el beneficio del establecimiento.

Final

Al finalizar la entrevista se expresaron los agradecimientos por la cooperación y atención de los trabajadores del establecimiento, utilizando la información obtenida para desarrollar la propuesta.

Luego de la investigación llevada a cabo, se realizó un análisis completo para estudiar el impacto de la propuesta a plantear y de esta manera solucionar la problemática existente en el bar la bodeguita.

Herramientas de análisis

Análisis DAFO

Para establecer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades fue preciso ejecutar un diagnóstico al establecimiento bar “La bodeguita”, ubicado en el cantón Durán de la provincia del Guayas.

Tabla 1 ANÁLISIS DAFO

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Carencia de conocimientos administrativos por parte de los propietarios.</p> <p>No poseen un manual de funciones</p> <p>Desconocimiento por parte del personal de los procedimientos a realizar.</p>	<p>No posee una ubicación céntrica en el cantón Durán.</p> <p>Retraso de entrega por parte de proveedor.</p> <p>Nuevas reformas tributarias para venta de bebidas alcohólicas.</p>
<h1>DAFO</h1>	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Local propio</p> <p>Precios competitivos</p> <p>Clientes fijos</p>	<p>Competencia inexistente en el área limítrofe del establecimiento.</p> <p>Feriatos.</p> <p>El establecimiento pertenece a un giro de negocio que se encuentra activo todo el año.</p> <p>Oportunidad de crecimiento en el mercado del entretenimiento nocturno</p>

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 2 MODELO CAPA

CORREGIR DEBILIDADES	AFRONTAR AMENAZAS
<p>Capacitar a los propietarios del establecimiento sobre las principales normas de administración.</p> <p>Crear un manual de funciones</p> <p>Delimitar procesos y funciones a cada trabajador del establecimiento.</p>	<p>Crear campañas en redes sociales para atraer a los clientes al establecimiento.</p> <p>Buscar alternativas de proveedores y mantener una buena comunicación.</p> <p>Mantenerse informado de los cambios que existan en el régimen tributario para que sea posible realizar un presupuesto y regular el precio de los productos que se ofertan en el establecimiento.</p>
<h1>CAPA</h1>	
POTENCIAR FORTALEZAS	APROVECHAR OPORTUNIDADES
<p>Aprovechar el ahorro de gastos de arriendo para que pueda ser invertido en la ampliación del local.</p> <p>Implementar promociones</p> <p>Otorgar descuentos a clientes fijos para mantener su fidelización.</p>	<p>Monopolizar la venta de licores en el área limítrofe del establecimiento.</p> <p>Organizar eventos sobre festividades nacionales.</p> <p>Interactuar con los clientes a través de promociones para elevar su consumo.</p> <p>Mantener constancia y perseverancia en la atención al público.</p>

Elaborado por: Gissela Guamán

Capítulo III. Características y Desarrollo de la Propuesta

3.1 Título de la propuesta

Manual de procedimientos para la administración del bar “La Bodeguita” ubicado en el cantón Durán, provincia Guayas.

3.2 Objetivo de la propuesta

Implementar un manual de funciones para la administración del bar “La Bodeguita” en el período de septiembre del 2019 a febrero del 2020, ubicado en el cantón Durán.

Este manual contendrá políticas y reglamentos que se deben cumplir dentro del establecimiento, esto abarca el comportamiento de los clientes, comportamiento de trabajadores, relación con proveedores, normas de aseo, normas de seguridad, procesos a realizar dentro del área administrativa; con el fin de mejorar la estructura organizacional y operatividad; para alcanzar los resultados favorables que se estiman al desarrollar la propuesta en el establecimiento.

3.3 Descripción de la Propuesta

La propuesta que se plantea es el diseño e implementación de un manual de procedimientos para la administración del bar “La Bodeguita”, documento que servirá como guía para la orientación del personal.

Se optó por diseñar un manual de procedimientos generales que contienen las actividades que comprenden al giro del negocio, prohibiciones y procedimientos a seguir; el documento está redactado de una manera fácil de comprender, será impartido para todo el personal del establecimiento para su conocimiento.

Contenido del manual de procedimientos:

Descripción de cargos. –

Se detallan los cargos que existen en el establecimiento, describiendo funciones y perfil ocupacional.

Normativas Generales. -

Detallan las reglas que rigen dentro del establecimiento en cuanto a la apariencia y comportamiento del personal, así como también las normativas de seguridad existentes.

Procedimientos Generales. –

Se detallan los procedimientos, resaltando los responsables de cada tarea, que se deben seguir previo, durante y después de la actividad comercial del establecimiento; esto permitirá que exista una coordinación entre las tareas realizadas.

Cronograma de ejecución

Tabla 3 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	Enero 2020				febrero 2020			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8
Reunión con el administrador								
Presentación del manual de procedimientos								
Capacitación a administrador y colaboradores								
Implementación del manual de procedimientos								
Proceso de evaluación								

Elaborado por: Gissela Guamán

Manual de procedimientos para la administración del bar “La bodeguita”

Nombre o Razón Social

Bar “La Bodeguita”

Actividad comercial

El establecimiento “La Bodeguita”, se dedica al servicio de venta de licores de origen nacional y extranjero que pueden ser consumidos dentro del lugar, a su vez cuenta con un servicio de karaoke para el uso de sus clientes.

Ubicación

“La Bodeguita”, ubicado en la Avenida principal “Jaime Nebot Saadi” - Ciudadela Santa Rosa, en el Cantón Durán, de la Provincia del Guayas.

Trabajadores:

El establecimiento Bar “**La Bodeguita**” cuenta con un capital humano de cuatro personas conformadas por:

Administrador

Cajero

Meseros

Descripción de cargos

Tabla 4 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL ADMINISTRADOR

Bar “La Bodeguita”	Manual de procedimientos generales
Cargo: Administrador	
Funciones: <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con obligaciones tributarias del establecimiento• Reclutar al personal• Supervisar horarios del personal• Delegar trabajos a realizar• Supervisar trabajos del personal• Negociar con proveedores para mejorar el sistema económico del establecimiento• Elaborar informes de las metas alcanzadas en el establecimiento.	
Perfil: <ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones• Labor bajo presión• Destreza para negociar	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Edad: 25 años en adelante• Formación académica: Tercer nivel en carrera de administración• Experiencia: 2 años en cargos similares• Disponibilidad de tiempo• Manejo de las Tics	
Indicadores de evaluación/ resultados: <ul style="list-style-type: none">• Costos: Capacidad financiera para adquirir recursos y optimizar gastos.• Recursos: Talento humano, aplicación de tics.• Servicio: Capacidad de brindar un eficaz trato y servicio a sus colaboradores y clientes.	

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 5 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE CAJERO

Bar “La Bodeguita”	Manual de Procedimientos Generales
Descripción del Cargo: Cajero	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar facturas diarias del establecimiento • Llevar una base de datos de compras y ventas realizadas • Clasificar la información financiera del establecimiento 	
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Ética laboral • Trabajo bajo presión 	
<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 22 años en adelante • Formación académica: Bachiller – cursando estudios superiores • Experiencia: 1 año en cargo similar • Disponibilidad de tiempo • Manejos de los tics 	
<p>Indicadores de evaluación/ resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso: Aplicación de tics, capacidad financiera • Servicio: Buena comunicación 	

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE MESERO

“La Bodeguita”	Manual de Procedimientos Generales
Descripción del Cargo: mesero	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente • Asesorar al cliente en los pedidos • Conocer los productos que oferta el establecimiento • Servir las órdenes a los clientes • Retirar la cristalería • Limpiar el local 	
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena presencia • Trabajo en equipo • Ética laboral • Trabajo bajo presión • Organización • Atención al cliente 	
<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 19 años en adelante • Formación académica: Bachiller • Experiencia: 1 año en cargo similar • Disponibilidad de tiempo 	
<p>Indicadores de evaluación/ resultados:</p> <p>Servicio: Buena comunicación, capacidad para atender y brindar un buen servicio al cliente.</p>	

Elaborado por: Gissela Guamán

Normas Generales

Tabla 7 NORMAS DE SEGURIDAD DEL ESTABLECIMIENTO

“La Bodeguita”	Manual de procedimientos Generales
NORMAS DE SEGURIDAD	
<p>Presentar identificación antes de ingresar al establecimiento.</p>	
<p>Se prohíbe el ingreso a menores de 18 años.</p>	
<p>Se prohíbe el ingreso de armas de todo tipo.</p>	
<p>Se prohíbe fumar dentro del establecimiento.</p>	
<p>Se prohíbe el ingreso de alimentos y bebidas al establecimiento.</p>	
<p>Se prohíbe el ingreso de mascotas al establecimiento.</p>	

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 8 NORMAS DE HIGIENE

Bar “La Bodeguita”	Manual de procedimientos generales
<p style="text-align: center;">Normas de higiene del personal</p> <p>1.-Vestimenta:</p> <p>Apropiada</p> <p>Limpia</p> <p>Planchada perfectamente</p> <p>2.- Higiene personal:</p> <p>Baño antes de ingresar a sus labores dentro del establecimiento.</p> <p>Uñas cortas y limpias en el personal masculino</p> <p>Uñas limpias en el personal femenino</p> <p>Corte de cabello Moderado en personal masculino</p> <p>Cabello recogido en el personal femenino</p> <p>Perfume de aroma suave</p> <p>Prohibido el uso de anillos, pulseras.</p>	

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 9 NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL

BAR “LA BODEGUITA”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES
<p style="text-align: center;">Normas de comportamiento del personal</p> <p>No ingerir comidas o bebidas durante su jornada de trabajo.</p> <p>No utilizar el teléfono durante su jornada de trabajo.</p> <p>Los trabajadores no tienen permitido compartir la mesa con los clientes.</p> <p>Se debe mantener una comunicación constante con todo el personal del establecimiento.</p> <p>Los trabajadores deben ser amables y respetuosos en todo momento.</p> <p>Respetar horarios de entrada y salida.</p> <p>Cada trabajador es responsable de su área de trabajo durante su jornada laboral</p>	

Elaborado por: Gissela Guamán

Procedimientos Generales

Tabla 10 PROCEDIMIENTOS A SEGUIR AL APERTURAR EL ESTABLECIMIENTO

“LA BODEGUITA”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES
PROCEDIMIENTOS DE APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO	
RESPONSABLE	TAREAS
Administrador	Registrar la hora de entrada del personal. Apertura del establecimiento. Verificar que todo el personal tenga los materiales necesarios. Verificar el cuadro de caja.
Cajero (a)	Mantener una base de dinero de la venta de anterior para sueltos. Encender caja registradora.
Mesero (a)	Verificar los congeladores para controlar el abastecimiento de productos. Limpieza del local, mesas, sillas Arreglo de las mesas en el segundo ambiente del establecimiento Limpieza de bandejas del servicio.

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 11 PROCEDIMIENTOS DURANTE LA JORNADA DE SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO

“LA BODEGUITA”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES
PROCEDIMIENTOS DURANTE LA JORNADA DE SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO	
RESPONSABLE	TAREAS
Administrador	<p>Recibir a los clientes en la entrada principal de manera cordial.</p> <p>Seguir los procedimientos de seguridad al recibir a los clientes.</p> <p>Verificar que el personal se encuentre en su lugar de trabajo.</p> <p>Supervisar las tareas del personal.</p> <p>Controlar que el ambiente sea agradable para los clientes.</p>
Cajero (a)	<p>Llevar un control de las ventas realizadas.</p>
Mesero (a)	<p>Asegurarse que las mesas estén limpias.</p> <p>Limpiar el piso las veces que sean necesarias.</p> <p>Verificar si la bandeja y la cristalería estén limpias.</p> <p>Atender los pedidos de los clientes de manera cordial.</p>

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 12 PROCEDIMIENTOS DE CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO

BAR “LA BODEGUITA”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES
PROCEDIMIENTOS DE CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO	
RESPONSABLE	ACCIÓN
Administrador	<p>Registrar la hora de salida del personal.</p> <p>Cierre del local</p> <p>Verifica el cuadro de caja</p> <p>Elabora una lista para próximo pedido de mercadería.</p>
Cajero	<p>Realiza el cierre de caja</p> <p>Entrega el dinero del servicio diario al administrador</p>
Meseros (a)	<p>Lavar y deja listo los utensilios para el día siguiente.</p> <p>Revisa los congeladores para comunicarle al administrador faltante de productos.</p> <p>Limpieza del local, mesas, sillas</p>

Elaborado por: Gissela Guamán

Tabla 13 PROCEDIMIENTOS DE PEDIDO DE PRODUCTOS

“LA BODEGUITA”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES
PROCEDIMIENTOS DE PEDIDO DE PRODUCTOS	
RESPONSABLE	ACCIÓN
Administrador	<p>Llevar un registro de los faltantes de producto para realizar el pedido.</p> <p>Cuando se recibe el pedido se debe:</p> <p>Revisar la mercadería tomando en cuenta lo siguiente:</p> <p>buen estado</p> <p>completa</p> <p>Revisar factura del proveedor para verificar los valores.</p>
Cajero	<p>Facilitar el dinero al administrador para la compra de mercadería.</p> <p>Registrar la compra en los registros financieros del establecimiento.</p> <p>Dar de alta en el sistema el ingreso del nuevo pedido.</p>
Meseros (a)	<p>Colocar la mercadería de manera ordenada y cuidadosa en la bodega.</p> <p>Limpieza de las botellas de cristal antes de almacenarlas en la barra.</p>

Elaborado por: Gissela Guamán

DOCUMENTOS UTILIZADOS

Para la administración del Bar “La Bodeguita” se necesitan documentos que serán útiles para llevar a cabo los procedimientos con la finalidad de mantener un control interno del establecimiento.

Entre ellos serán utilizados los siguientes:

Registro del personal

Libro de caja

Libro de inventario

Archivo

REGISTRO DEL PERSONAL

Documento donde se registra los datos personales de los trabajadores del establecimiento, el directorio debe estar actualizado las veces que sea necesaria, esto permitirá llevar un registro real del talento humano con el que cuenta el establecimiento y sus horarios laborales.

Contenido

Nombres

Apellidos

Cargo

Hora de ingreso

Hora de salida

LIBRO DE CAJA

Documento donde se registra la actividad contable del establecimiento, el cajero es el encargado de llevar y mantener el registro al día para que de esta manera pueda ser revisado por el administrador.

Es utilizado para:

Registrar los ingresos y egresos de caja.

Supervisar el movimiento económico

Conocer el dinero existente en el establecimiento.

Contenido:

Fecha

Número de comprobante

Concepto

Saldo anterior

Ingresos

Egresos

Saldo en caja

LIBRO DE INVENTARIOS

Se utiliza el método FIFO para el registro de inventarios de productos que se encuentran almacenados en bodega, las compras, lo que se utiliza para desarrollo de las actividades del establecimiento.

El registro debe llevarse a cabo por parte del administrador por medio de un reporte de stock faltante realizado por los meseros, el registro debe estar siempre al día, los ingresos se deben registrar con su respectivo nombre y su respectivo valor.

Contenido:

Producto

Fecha

Entradas

Salidas

Existencias

Unidades

Precio

Valor

Financiamiento

Tabla 17 FINANCIAMIENTO

Cantidad	Descripción	Total
1	Impresión del manual	2.60
1	Empastado del manual	2.00
	Total	4.60

Elaborado por: Gissela Guamán

3.4 Factibilidad de Aplicación

3.4.1 Factibilidad Administrativa

El presente proyecto de investigación posee una factibilidad administrativa, ya que por medio de su implementación se pudo reestructurar el clima organizacional del negocio, estableciendo jerarquías; tomando en cuenta la importancia y beneficios que se obtienen al utilizar los principios básicos de la administración para la gestión del mismo asegurando un crecimiento y solidez comercial.

3.4.2 Factibilidad Social

El proceso de investigación que se llevó a cabo en el proyecto posee una factibilidad social, por cuanto los principales beneficiarios son los dueños del establecimiento quien con la implementación de la propuesta pueden mejorar de forma significativa la productividad de su comercio, mismo que beneficiara al sector comercial del sector generando fuentes de empleo.

3.5 Herramientas tecnológicas asociadas a su propuesta.

Para la elaboración del proyecto de tesis, fue necesaria la utilización de las siguientes herramientas tecnológicas.

Excel. - Para la elaboración de los cuadros utilizados en la descripción de la propuesta y la guía de observación.

Google Maps. – Para obtener una imagen satelital de la ubicación exacta del establecimiento donde se aplicará la propuesta.

Word. – Para elaborar la redacción del proyecto de tesis.

4. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta

Una vez implementado el manual de procedimientos en el bar “La Bodeguita”, se espera lo siguiente:

- Que exista una correcta estructura organizacional que permita un buen manejo administrativo y por consiguiente mejore el desempeño de los trabajadores del establecimiento, ampliando las oportunidades de posicionarse en el mercado.
- Se espera manejar una buena rentabilidad para seguir generando fuentes de empleos en el sector.
- Se espera que el bar “La Bodeguita” siga manteniendo una alta demanda de consumidores.
- Se espera tener una adecuada delimitación de trabajo para poder lograr una optimización de tiempo por cada tarea realizada.

5. Conclusiones

Para finalizar el presente proyecto de investigación, la autora concluye el trabajo exponiendo todos los factores metodológicos, teóricos e históricos implementados mediante la utilización de herramientas administrativas que fueron de ayuda para poder llegar a dar solución a la problemática que se estudió en el bar “la bodeguita”.

Por consiguiente, las conclusiones que surgieron a partir del proyecto realizado fueron las siguientes:

- Se determinó que el bar “La Bodeguita” no consta de un manual de procedimientos que permita la correcta distribución de trabajo.
- El gerente general del bar no posee conocimientos administrativos, razón por la cual no se ha podido establecer una buena estructura organizacional.
- El establecimiento no cuenta con un control de inventario que le permita manejar un registro de los productos en stock.
- El establecimiento cuenta con una buena ubicación estratégica.
- Cuenta con una cartera de clientes fija.
- El establecimiento posee posibilidades de crecimiento comercial dentro del sector

Todos los factores mencionados anteriormente permiten demostrar que la propuesta tendrá una factibilidad positiva en cuanto sea implementada dentro del establecimiento.

6. Recomendaciones

La autora del presente proyecto de investigación menciona las siguientes recomendaciones:

- 1.-** Actualizar el manual de procedimientos basándose en nuevas normas y reformas pudiendo ser estas a nivel municipal o nacional.
- 2.-** La administración del establecimiento supervise la implementación del manual de procesos adecuadamente.
- 3.-** Mantener un servicio de calidad.
- 4.-** Mantener el target de afluencia de clientes.

7. Anexos

Anexo 1 Guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN					
Nombre de la empresa:	Bar " La Bodeguita"				
Nombre del observador:	Gissela Guamán				
Giro de la empresa:	Servicio de venta de Bebidas alcohólicas.				
Fecha:	16 de octubre del 2019				
Hora:	15:00 PM				
Objetivo: Evaluar la estructura del establecimiento "La Bodeguita".					
No.	Aspectos a evaluar	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1.-	Ambiente. - Decoración Iluminación Comodidad Música				X X X X
2.-	Barra. - Almacenamiento de bebidas			X	
3.-	Seguridad 1.- Salida de emergencia 2.- Extintores 3.- Detectores de Humo 4.- Cámaras de vigilancia			X X X X	
4.-	Limpieza. - Limpieza de mesas Limpieza de cristalería Limpieza de pisos Limpieza de baños				X X X X
5.-	Fachada del establecimiento			X	
6.-	Consta de una buena ubicación			X	
7.-	Vías de acceso				X
Observación.-					
En la observación realizada se pudo constatar que el establecimiento no cuenta con un guardia de seguridad que controle el comportamiento de los clientes.					

Elaborado por: Gissela Guamán

Anexo 2 Guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la empresa:	Bar " La Bodeguita"
Nombre del observador:	Gissela Guamán
Giro de la empresa:	Servicio de venta de Bebidas alcohólicas.
Fecha:	17 de octubre del 2019
Hora:	21:00 PM

Objetivo: Evaluar el desempeño de los trabajadores del establecimiento "La Bodeguita".

No.	Aspectos a evaluar	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1.-	Puntualidad				x
2.-	Limpieza del área de trabajo			x	
3.-	Realiza sus actividades en tiempo.	x			
4.-	Revisa que los implementos estén en correcto estado.			x	
5.-	Mantiene un buen comportamiento en el lugar de trabajo.			x	
6.-	Es responsable con su trabajo.		x		
7.-	El espacio de trabajo es el adecuado.		x		
8.-	Brinda una correcta atención al cliente.	x			
9.-	Trabaja en equipo		x		
10.-	Acepta las sugerencias de los clientes	x			

Observación.-

Mientras se realizó la observación, el establecimiento se encontraba ofreciendo sus servicios, esto permite al observador acudir como cualquier cliente, para obtener una observación real del lugar.

Elaborado por: Gissela Guamán

Anexo 3 Cuestionario de entrevista al administrador

Entrevista

Estimado (a), soy alumna del instituto tecnológico de formación de la carrera de tecnología en administración de empresas, el propósito de la entrevista es la recopilación de información en base a la estructura organizacional del establecimiento. De tal manera que la información que usted proporcione sea utilizada con fines investigativos para poder evaluar la situación real y detectar falencias que puedan ser corregidas con el propósito de conseguir el beneficio para el negocio.

Cuestionario de entrevista realizada a propietario y trabajadores del establecimiento

Nombre: Víctor Berrones

Edad: 32 años

Sexo: Masculino

1) ¿Cuál es su formación académica?

Carrera culminada de tercer nivel

2) ¿Tiene alguna experiencia dentro del sector del entretenimiento nocturno?

si x

no ____

3) ¿En qué departamento trabaja y qué función desempeña dentro del establecimiento?

Administrador del bar " La Bodeguita", controlar que las actividades del bar se desarrollen de manera correcta, supervisar a los trabajadores.

4) ¿Consideras que el establecimiento posee un ambiente laboral comfortable? ¿Por qué?

si ____

no x

He podido darme cuenta que en ocasiones no existe colaboración mutua entre los trabajadores, algo que se está trabajando para poderlo corregir.

5) ¿Sabe usted que es un manual de funciones?

si X

no ____

6) ¿Cree oportuna la implementación de un manual de funciones dentro del establecimiento?

Según mis conocimientos sobre los manuales y lo que aportan, pienso que si sería un apoyo para la gestión del Bar.

Elaborado por: Gissela Guamán

Anexo 4 Cuestionario de entrevista a Cajera

Entrevista

Estimado (a), soy alumna del instituto tecnológico de formación de la carrera de tecnología en administración de empresas, el propósito de la entrevista es la recopilación de información en base a la estructura organizacional del establecimiento. De tal manera que la información que usted proporcione sea utilizada con fines investigativos para poder evaluar la situación real y detectar falencias que puedan ser corregidas con el propósito de conseguir el beneficio para el negocio.

Cuestionario de entrevista realizada a propietario y trabajadores del establecimiento

Nombre: Diana Cela

Edad: 30 años

Sexo: Masculino

1) ¿Cuál es su formación académica?

Carrera culminada de tercer nivel

2) ¿Tiene alguna experiencia dentro del sector del entretenimiento nocturno?

si x

no

3) ¿ En qué departamento trabaja y qué función desempeña dentro del establecimiento?|

Cajera del bar " La Bodeguita", controlar las ventas del bar, llevar el inventario del dinero que ingresa y sale del establecimiento.

4) ¿ Consideras que el establecimiento posee un ambiente laboral confortable? ¿Por qué?

si

no x

Las actividades que aquí se realizan, son hechas por todos a la vez, esto provoca una confusión y demora en atender al cliente, se ha recibido muchos llamados de atención por los clientes.

5) ¿Sabe usted que es un manual de funciones?

si x

no x

6) ¿Cree oportuna la implementación de un manual de funciones dentro del establecimiento?

Pienso que sería muy oportuno, luego de implementarlo sería necesario llevar un seguimiento haber si se cumple.

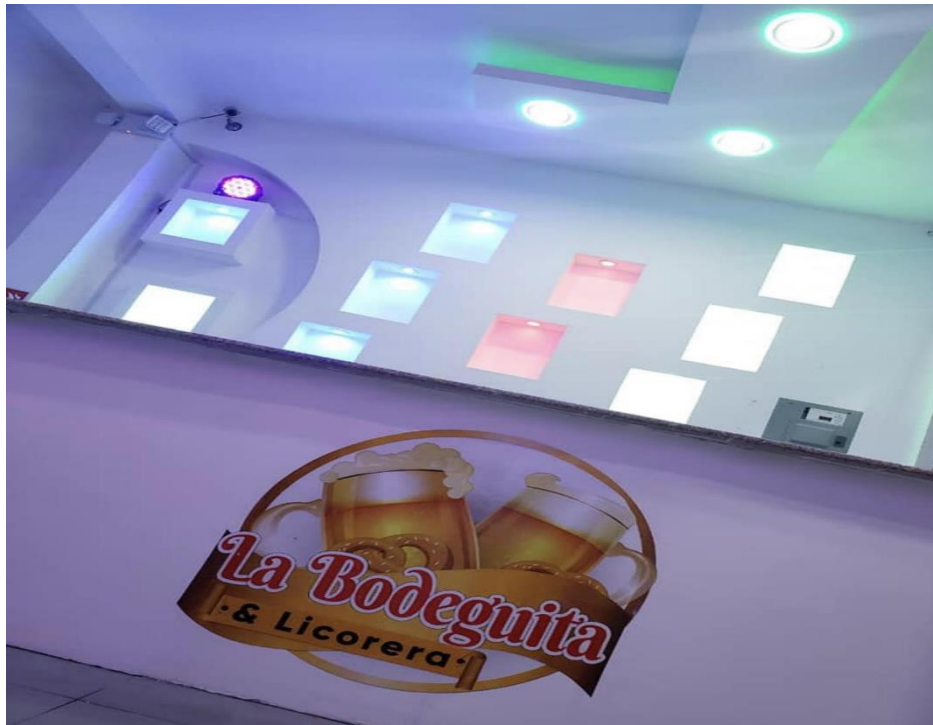
Elaborado por: Gissela Guamán

Anexo 5 Fachada externa e interna del establecimiento



Elaborada por: Gissela Guamán

Anexo 6 Área de la barra



Elaborada por: Gissela Guamán

Anexo 7 Área interna



Elaborado por: Gissela Guamán

Anexo 8 Trabajadores



Elaborado por: Gissela Guamán

Bibliografía

- Baquero. (2013). *http://scielo.sld.cu*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Cashin, N. &. (2008). *http://scielo.sld.cu*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Chiavenato. (2004). *https://es.slideshare.net/*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/PatoReino/estructuras-organizacionales-68374103>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración* . McGraw-Hill Interamericana.
- Coulter, R. y. (2000). *capitulo2*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf
- Díez de Castro Emilio Pablo, G. d. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana.
- Estupiñán. (2006). *Edumet.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/control-interno-sumaclacta.html>
- Ferrell O.C., H. G. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- FRANKLIN. (2005). *biblioteca digital*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>
- GARCÍA. (2012). *FCHE-PSIC-119*. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>
- García, M. d. (2012). *Fundamentos Empresariales*. MADRID: ESIC EDITORIAL.
- Gilli, J. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires : Edición Granica .
- Harnecker, M. (2005). *Los conceptos elementales del materialismo Histórico* . México: Siglo XXI EDITORES S.A.
- Hortal, M. A., & Gorostegui, E. P. (2010). *Manual de administración y dirección de empresas*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Leite. (2003). *Teorías Sociales y Estudios del trabajo*. Mexico : Anthropos Editorial .
- Porter, Lyman, & Black. (2006). *Administración*. Pearson Educación.

RODRIGUEZ. (2002). *Milenio.com*. Obtenido de [https://www.milenio.com/opinion/vari-
autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-
herramientas-comunicacion-mipymes-1ra](https://www.milenio.com/opinion/vari-
autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-
herramientas-comunicacion-mipymes-1ra)

Simón, A. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade.

Sotillo, A. G. (Agosto de 2007). *promonegocios.net*. Obtenido de
<https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>