

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES, POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA CANGREJAL MANNY’S”**

AUTORAS:

MENDOZA ZAMBRANO ANDREA MAGALY

SANDOVAL POVEDA CINDY JENNIFFER

TUTOR:

ECON. FERNANDO YUQUI BENALCAZAR

GUAYAQUIL – ECUADOR

2014 - 2015

CAPÍTULO I	1
1. Diseño de la investigación.	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Línea de investigación.....	1
1.3. Planteamiento del problema.	1
1.3.1. Formulación del problema.....	1
1.3.2. Sistematización.....	1
1.4. Justificación del proyecto de investigación.....	2
1.5. Objetivos.	3
1.5.1. Objetivo general.	3
1.5.2. Objetivos específicos.....	3
1.6. Delimitación de la investigación.....	3
1.7. Limitación de la investigación.	5
1.8. Antecedentes del sector.....	5
CAPÍTULO II	6
2. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes de la investigación.	6
2.1.1. Estado del arte	6
2.1.2. Antecedentes de la empresa.....	9
2.2. Marco teórico.	10
2.2.1. Definición de manual de funciones.	10
2.2.2. Importancia del manual de funciones.	10
2.2.3. Objetivos del manual de funciones.....	10
2.2.4. Definición de manual de procedimientos.	10
2.2.5. Importancia del manual de procedimientos.....	10
2.2.6. Objetivos del manual de procedimientos.	11
2.2.7. Definición de manual políticas.....	11
2.2.8. Importancia del manual de políticas.....	11
2.2.9. Objetivos del manual de políticas.....	11
2.3. Marco conceptual.....	11
2.3.1. Términos y definiciones.	11
2.4. Marco legal.....	13
2.5. Marco geográfico.	13

2.6. Hipótesis de la investigación.....	13
CAPÍTULO III	14
3. Marco metodológico.	14
3.1. Enfoque de la investigación.	14
3.2. Alcance de la investigación.....	14
3.3. Diseño y método.	14
3.4. Población y muestra.	15
3.4.1. Población.....	15
3.4.2. Muestra.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	15
3.6. Validación.	15
3.7. Tabulación de las encuestas	16
CAPÍTULO IV	26
4. Presentación de la propuesta.	26
4.1. Análisis de los resultados.....	26
4.2. Tema.....	27
4.3. Objetivo de la propuesta.....	27
4.4. Informe final para cangrejal manny´s.	28
4.4.1. Plan estratégico para cangrejal manny´s.	28
4.4.1.1. Misión.....	28
4.4.1.2. Visión.	28
4.4.1.3. Objetivos.....	28
4.4.1.3.1 . Objetivo general.....	28
4.4.1.3.2. Objetivos específicos.....	28
4.4.1.4. Organigrama.....	29
MANUAL DE FUNCIONES	30
4.4.1.5. Propuesta de manual de funciones para cangrejal manny´s.	31
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	41
4.4.1.6. Propuesta de manual de procedimientos para cangrejal manny´s	42
MANUAL DE POLÍTICAS	130
4.4.1.7. Propuesta de manual de políticas para cangrejal manny´s.....	131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación Cangrejal Manny's # 1.	4
Figura 2. Ubicación Cangrejal Manny's # 2.	4
Figura 3. Ubicación Cangrejal Manny's # 3.	4
Figura 4. Conocimiento de la misión, visión y objetivos.	16
Figura 5. Conocimiento de los niveles de autoridad.	18
Figura 6. Reporte de actividades.	19
Figura 7. Estudios sobre perfil y competencia dentro de su puesto de trabajo.	20
Figura 8. Proceso de inducción al ingresar a la empresa.	22
Figura 9. Oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.	23
Figura 10. Aceptación de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos.	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de la misión, visión y objetivos.	16
Tabla 2. Conocimiento de los niveles de autoridad.	17
Tabla 3. Reporte de actividades.	19
Tabla 4. Estudios sobre perfil y competencia dentro de su puesto de trabajo.	20
Tabla 5. Proceso de inducción al ingresar a la empresa.	21
Tabla 6. Oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.	23
Tabla 7. Aceptación de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos.	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama propuesto por las autoras para Cangrejal Manny's.	29
Gráfico 2. Procedimientos administrativos y financieros de Cangrejal Manny's.	42
Gráfico 3. Procedimientos contables de Cangrejal Manny's.	43
Gráfico 4. Procedimientos operativos de Cangrejal Manny's.	44
Gráfico 5. Diagrama de flujo: Revisar y analizar los Estados Financieros de la empresa. Gerente General Administrativo y Financiero.	46
Gráfico 6. Diagrama de flujo: Analizar mensualmente los indicadores financieros. Gerente General Administrativo y Financiero.	48
Gráfico 7. Diagrama de flujo: Definir el precio de venta al público (PVP). Gerente General Administrativo y Financiero.	50

Gráfico 8. Diagrama de flujo: Crear las estrategias. Gerente General Administrativo y Financiero	52
Gráfico 9. Diagrama de flujo: Analizar y autorizar compras a proveedores. Gerente General Administrativo y Financiero	54
Gráfico 10. Diagrama de flujo: Autorizar el pago de sueldos y beneficios sociales. Gerente General Administrativo y Financiero	56
Gráfico 11. Diagrama de flujo: Elaborar los estados financieros. Contador	60
Gráfico 12. Diagrama de flujo: Elaborar las declaraciones de impuestos. Contador	62
Gráfico 13. Diagrama de flujo: Elaborar los roles de pago. Contador.....	64
Gráfico 14. Diagrama de flujo: Revisar y aprobar de la reposición de caja chica. Contador.....	66
Gráfico 15. Diagrama de flujo: Revisar el formulario de beneficios sociales: Contador.....	68
Gráfico 16. Diagrama de flujo: Elaborar los contratos a empleados. Contador ...	70
Gráfico 17. Diagrama de flujo: Elaborar actas de finiquito. Contador	72
Gráfico 18. Diagrama de flujo: Apertura del local. Supervisora	74
Gráfico 19. Diagrama de flujo: Registrar y controlar horas extras del personal. Supervisora.....	76
Gráfico 20. Diagrama de flujo: Realizar inventario semanal de materia prima. Supervisora	78
Gráfico 21. Diagrama de flujo: Realizar arqueo de caja chica. Supervisora	80
Gráfico 22. Diagrama de flujo: Elaborar conciliaciones bancarias. Asistente Contable.	82
Gráfico 23. Diagrama de flujo: Elaborar libro bancos. Asistente Contable.....	84
Gráfico 24. Diagrama de flujo: Elaborar semanalmente el Flujo de Caja. Asistente Contable	86
Gráfico 25. Diagrama de flujo: Realizar pagos a proveedores. Asistente Contable	88
Gráfico 26. Diagrama de flujo: Gestionar la realización de los depósitos bancarios. Asistente Contable	90
Gráfico 27. Diagrama de flujo: Elaborar reposición de los valores de caja chica de la oficina. Asistente Contable	92
Gráfico 28. Diagrama de flujo: Preparar el área de caja previa a la atención al cliente. Cajera.....	94
Gráfico 29. Diagrama de flujo: Emitir las facturas a clientes. Cajera.....	96

Gráfico 30. Diagrama de flujo: Realizar cobros de las facturas. Cajera	98
Gráfico 31. Diagrama de flujo: Realizar cobros con tarjeta de crédito o débito. Cajera	100
Gráfico 32. Diagrama de flujo: Realizar cierre o arqueo de caja al final del día. Cajera	102
Gráfico 33. Diagrama de flujo: Elaborar reposición de caja chica. Cajera.....	104
Gráfico 34. Diagrama de flujo: Emitir vouchers manuales. Cajera.....	106
Gráfico 35. Diagrama de flujo: Emitir facturas manuales. Cajera.....	108
Gráfico 36. Diagrama de flujo: Preparar la producción para la apertura del local. Cocinero	109
Gráfico 37. Diagrama de flujo: Solicitar los insumos necesarios para la producción semanal. Cocinero.....	111
Gráfico 38. Diagrama de flujo: Preparar las órdenes solicitadas por los clientes. Cocinero	113
Gráfico 39. Diagrama de flujo: Recibir y perchar la materia prima. Cocinero...	115
Gráfico 40. Diagrama de flujo: Limpiar el restaurante. Asistente de cocina.....	117
Gráfico 41. Diagrama de flujo: Realizar los depósitos diarios. Mensajero	119
Gráfico 42. Diagrama de flujo: Realizar proceso de selección de personal. Mensajero.....	58
Gráfico 43. Diagrama de flujo: Trasladar insumos desde la bodega hasta las sucursales. Mensajero	121
Gráfico 44. Diagrama de flujo: Limpiar la oficina. Mensajero.....	123
Gráfico 45. Diagrama de flujo: Preparar el local para su apertura. Salonero	125
Gráfico 46. Diagrama de flujo: Atender a los clientes. Salonero.....	127
Gráfico 47. Diagrama de flujo: Matar y lavar los cangrejos. Pocillero	129

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización de parte de Cangrejal Manny's para realizar el proyecto de investigación.....	142
Anexo 2: Carta de solicitud de aprobación de proyecto para Cangrejal Manny's.	143
Anexo 3: Carta aprobación de proyecto de parte de Cangrejal Manny's.	144
Anexo 4. Árbol de problemas.	145
Anexo 5. Árbol de soluciones.	146
Anexo 6: Análisis Foda.	147
Anexo 7: Formato de encuesta realizada a empleados de Cangrejal Manny's... ..	148
Anexo 8: Documentos utilizados actualmente para realizar labores de forma empírica.....	149
Anexo 9. Factura de Clientes.	150
Anexo 10. Control de abastecimiento desde bodega a sucursales.	151
Anexo 11. Control de inventarios de mariscos.	152
Anexo 12. Control de inventarios de mariscos.	153
Anexo 13. Control de inventario de Cangrejo (1).....	154
Anexo 14. Control de inventario de Cangrejo (2).....	155
Anexo 15. Hoja de control diario de pedidos de los 3 Manny's.	156
Anexo 16. Arqueo de Caja y control de dinero de la venta del día.....	157
Anexo 17. Hoja de control de anticipos diarios.	158
Anexo 18. Fotografías de evidencia de campo de trabajo.	159

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las bendiciones recibidas a lo largo de mi vida, por ser mi guía y por darme fuerzas para lograr una de las metas que más he anhelado.

A toda mi familia, que siempre ha estado presente para brindarme su ayuda incondicional para culminar mi carrera universitaria y de forma muy especial a mi madre Sra. Magali Zambrano Bravo porque ha sido un pilar fundamental para alcanzar esta meta, así como también estaré eternamente agradecida por dedicar su tiempo y cuidado de mi hijo José Andrés mientras realizaba mis estudios.

A mi esposo Ing. José Salazar por su apoyo incondicional y profesional aportando con sus conocimientos en el desarrollo del presente proyecto de investigación.

A la Sra. Tanya Gómez Mejía propietaria de Cangrejal Manny's por darme la oportunidad de realizar el presente proyecto de investigación, por su buena voluntad de brindar toda la información solicitada a lo largo del desarrollo del mismo, así como también a todo su personal que labora muy comprometidamente en su organización.

A mi tutor de proyecto Econ. Fernando Yuqui Benalcázar por guiarme, ayudarme y motivarme durante el desarrollo del presente proyecto de investigación y culminarlo con éxito.

A mi gran amiga y compañera de proyecto, Cindy Sandoval Poveda por todo el tiempo que hemos compartido juntas en este proceso de aprendizaje que iniciamos desde la infancia hasta lograr con éxito una de nuestras grandes metas.

A todas las personas que de alguna forma intervinieron para que pueda culminar esta etapa tan importante de mi vida.

Andrea Magaly Mendoza Zambrano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque me ha dado fortaleza para superar las adversidades que se presentaron en mi camino y poder cumplir con esta meta que hasta ahora es la más importante en mi vida, me llena de orgullo y satisfacción comprobar que de la mano de Dios todo lo que me proponga con esfuerzo y dedicación podré conseguirlo.

A toda mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria, en especial a mis padres Ana Poveda Pozo y Juan Antonio Sandoval que fueron mis guías y consejeros en todo momento.

Por otro lado expongo mi profundo agradecimiento a la Sra. Tanya Gómez Mejía por abrirnos las puertas de su empresa con tanto cariño y predisposición para que podamos hacer realidad nuestro sueño de crear un proyecto que sirva de beneficio para una organización, así como también a todo su personal que labora muy comprometidamente.

A mi tutor de proyecto el Econ. Fernando Yuqui Benalcázar por sus inolvidables enseñanzas, guías y por todo el apoyo que nos brindó a lo largo del desarrollo de nuestro proyecto de investigación.

A mi compañera de proyecto, Andrea Mendoza Zambrano por sus largas horas de dedicación y por estar siempre a mi lado brindándome su amistad para poder culminar con éxito nuestra carrera universitaria.

A todas las personas que de alguna u otra manera influyeron en la elaboración de este proyecto para que pueda culminar esta etapa tan importante de mi vida.

Cindy Jenniffer Sandoval Poveda

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación representa uno de los logros más importantes de mi vida el cual me llena de mucho orgullo y se lo dedico a mis amados padres Lizardo Mendoza Bone y Magali Zambrano Bravo porque siempre han estado presentes para darme su apoyo constante e incondicional durante toda mi vida y que con su amor y enseñanza han sembrado las virtudes que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad.

A mi hermoso hijo José Andrés quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y llegar a ser un ejemplo para él.

A mi esposo José Salazar Bonilla por estar conmigo y apoyarme durante mi carrera ya que ha sido una fuente de apoyo en todo momento.

Andrea Magaly Mendoza Zambrano

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación tiene un significado muy importante en mi vida, me llena de mucho orgullo haber logrado culminar esta etapa de mi vida y se lo quiero dedicar a mis padres Juan Antonio Sandoval y Ana Poveda Pozo por todo el apoyo y amor que me han brindado a lo largo de mi carrera universitaria.

Cindy Jenniffer Sandoval Poveda

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Guayaquil, Mayo 20 del 2015.

Certifico que el Proyecto de Investigación titulado “Diseño de un manual de funciones, políticas y procedimientos para Cangrejal Manny’s”, ha sido elaborado por la Sra. Andrea Magaly Mendoza Zambrano y la Srta. Cindy Jenniffer Sandoval Poveda, bajo mi tutoría y el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el Tribunal Examinador que se designe para el defecto.

Econ. Fernando Yuqui Benalcázar

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por las ideas, hechos y doctrinas expresadas en este Proyecto de Investigación, corresponde exclusivamente a las Autoras y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil”.

Andrea Magaly Mendoza Zambrano

Cindy Jenniffer Sandoval Poveda

INTRODUCCIÓN

Cangrejal Manny's representado legalmente por la Sra. Tanya Gómez Mejía, inició sus actividades en 1989, ubicado en la Av. Miraflores y Calle Primera. Desde su apertura a la fecha, es una empresa dedicada a la venta de variedad de platos preparados con mariscos, y se ha mantenido en el mercado como uno de los cangrejales más frecuentados por los clientes de la ciudad de Guayaquil. Por lo que en el año 1995 se presentó la oportunidad de expandir sus actividades abriendo una sucursal ubicada en la Av. Luis Plaza Dañín y en el 2004, y luego una tercera sucursal en la Av. Víctor Emilio Estrada # 920 e Higueras.

Según el análisis realizado en el presente proyecto de investigación, se identificó que Cangrejales Manny's posee una débil estructura organizacional que les impide obtener óptimos resultados, lo cual genera desorden en el desenvolvimiento de los procesos operativos y financieros, además de la falta de conocimiento del correcto desempeño de funciones y procedimientos de parte de sus empleados.

Este proyecto se enmarca en la necesidad de Cangrejales Manny's de crear una estructura organizacional adecuada que permita implementar y mejorar procesos administrativos, financieros, contables y operativos en función de cada cargo, acompañado de normativas que implanten control interno, el propósito de este proyecto es cambiar la mentalidad de cada empleado dentro de sus puestos de trabajo eliminando la forma empírica de trabajar que se venía realizando de la misma manera desde hace 25 años y adoptando nuevos procesos que permitan controlar organizar y reestructurar cada área de trabajo, mejorar eficiencia y eficacia en todos los procesos.

Por tales razones se desarrolla el presente proyecto de investigación, en el cual se diseña un manual de funciones, políticas y procedimientos que permita crear control y un correcto desenvolvimiento de actividades, generando resultados favorables para la empresa.

CAPÍTULO I

1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. TEMA.

Diseño de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos para Cangrejal Manny's.

1.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Administración estratégica con enfoque al talento humano.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Cangrejal Manny's actualmente funciona en forma empírica y no desarrolla sus actividades de una forma controlada, lo cual le impide generar los resultados esperados, tampoco posee una estructura organizacional, ni objetivos definidos lo cual afecta directamente a los empleados y a la organización en general.

Además la empresa no cuenta con políticas, ni procedimientos establecidos que permitan controlar el desempeño de los procesos y las funciones internas, desde las básicas hasta las gerenciales. Esto nos indica que no existen parámetros que establezcan funciones a los empleados.

1.3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Qué efecto tiene la falta de un manual de funciones, políticas y procedimientos en la administración de Cangrejal Manny's?

1.3.2. SISTEMATIZACIÓN.

- ✓ ¿Cómo se beneficiaría Cangrejal Manny's al contar con objetivos claramente definidos?
- ✓ ¿Qué efecto tendría sobre Cangrejal Manny's el diseñar un manual de políticas para el personal?
- ✓ ¿Cómo Cangrejal Manny's puede afianzar en sus colaboradores la socialización de un manual de funciones y procedimientos?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

El presente proyecto de investigación se manifiesta como respuesta a la necesidad de mejorar los procesos operativos, contables, administrativos y financieros de la empresa Cangrejal Manny's, diseñando un manual de funciones, políticas y procedimientos que logre alcanzar los mejores niveles de eficiencia y eficacia dentro de la organización.

La elaboración de un manual de funciones permitirá determinar todas las actividades que debe desempeñar cada empleado dentro de su puesto de trabajo, dejando claro "que es lo que deben hacer" para realizar con eficacia su trabajo.

Un manual de procedimientos dentro de la organización les va a permitir saber "cómo deben realizar" correctamente cada una de las funciones correspondientes a cada cargo, optimizando tiempo y recursos.

El diseño de un manual de políticas ayudará a establecer reglas y control dentro de cada área de trabajo, contribuyendo a la organización de la administración del negocio.

La elaboración del presente proyecto de investigación también tiene como finalidad incrementar los recursos de la empresa al contar con una estructura organizacional adecuada y un manual de funciones, políticas y procedimientos que establezca las actividades y responsabilidades de cada cargo, además de reestructurar los puestos de trabajo, a fin de que todos los miembros de la organización se sientan identificados con las actividades que realizan y con la empresa en general, brindándoles directrices a seguir e indicándoles la forma en la que ellos deben contribuir para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos, creando de esta forma una motivación entre los empleados, misma que los llevará a generar un mayor rendimiento en sus puestos de trabajo, colaborando eficaz y eficientemente a los objetivos trazados por la gerencia en el largo plazo.

Otra de las razones que motivan al desarrollo de este proyecto es el poder aportar con soluciones empresariales a negocios que lo requieren y que por falta de

conocimiento de parte de sus administradores no cuentan con una estructura organizacional adecuada que les permita llevar un propicio control de las funciones, políticas y procedimientos que se deben desempeñar dentro de una mediana empresa.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1. OBJETIVO GENERAL.

Reestructurar los procesos administrativos, financieros, contables y operativos de la empresa, lo cual se lograría mediante la implementación de un manual de funciones y procedimientos, que contribuya a controlar la funcionalidad de cada área de trabajo, llegando a alcanzar niveles de eficiencia y eficacia, que le permita a Cangrejal Manny's posesionarse en el mercado regional como líder de todas las cadenas de restaurantes de mariscos.

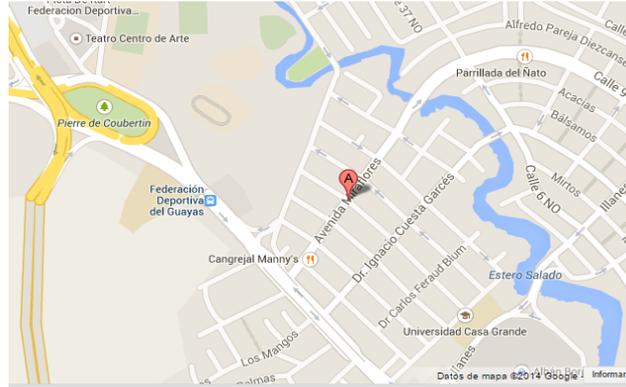
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Analizar y reestructurar áreas de trabajo.
- ✓ Establecer cambios que mejoren los procesos actuales.
- ✓ Crear en cada empleado una mentalidad que contribuya al cambio para mejoras de la empresa.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente manual de funciones, políticas y procedimientos será diseñado para 3 locales ubicados en la ciudad de Guayaquil, en las siguientes direcciones: Cangrejal Manny's 1, Miraflores # 115 y Calle Primera; Cangrejal Manny's 2, Av. Carlos Luis Plaza Dañín # 302 y Cangrejal Manny's 3, Av. Víctor Emilio Estrada # 920 entre Ilanes e Higueras, país Ecuador, para el periodo 2015.

Figura 1. Ubicación Cangrejal Manny's # 1.



Fuente: www.google.com

Figura 2. Ubicación Cangrejal Manny's # 2.



Fuente: www.google.com

Figura 3. Ubicación Cangrejal Manny's # 3.



Fuente: www.google.com

1.7. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Falta de colaboración de parte de los empleados para brindar información por miedo al cambio.

1.8. ANTECEDENTES DEL SECTOR.

En la ciudad de Guayaquil existen variedad de restaurantes dedicados a la venta de mariscos, en los últimos 10 años los cangrejales han invadido cada rincón de Guayaquil, algunos más populares y otros más lujosos, ubicándose en el centro, noroeste, suburbio, sur y norte de la ciudad, así como Cangrejal Manny's que se encuentra ubicado en la Cdla. Kennedy Norte, en la Avenida Víctor Emilio Estrada y en la Avenida Miraflores.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. ESTADO DEL ARTE

Para realizar la presente investigación se ha procedido a consultar 9 libros relacionados con el tema de investigación. Los textos contienen información acerca de elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos y de administración del talento humano.

La elaboración del presente manual está basada en la teoría de Sergio Luis Naumov García del libro “Organización Total” de Mc Graw Hill (2011). Primera Edición.

Naumov García Sergio Luis (2011): Organización Total. Primera edición. El autor resalta la importancia de que una empresa cuente con un manual de procedimientos. Método inductivo - deductivo. La teoría que posee múltiples ventajas al tener una visión más amplia para determinar cómo avanzar y a donde se desea llegar con el fin de que la empresa cumpla sus objetivos, brinda un vasto aprendizaje sobre como analizar las cosas porque permite ver todo lo que lo rodea en un macro proceso, además de mostrarnos las directrices que nos servirán para la elaboración del Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos, por tal motivo el presente libro es de fundamental importancia para la elaboración del presente proyecto de investigación.

Ríos Ramos Franklin (2012): La importancia de un manual de organización y funciones. Primera Edición. El manual de organización y funciones es un documento formal que describe las funciones y el perfil de cada puesto, además de la estructura organizacional de la empresa o también conocido como organigrama. Método inductivo. El uso de un manual de organización y funciones dentro de la empresa minimiza los conflictos dentro del departamento de trabajo, permite asignar responsabilidades, divide el trabajo en equipo y fomenta el orden en cada departamento con el propósito de minimizar los inconvenientes de trabajo

en las diferentes áreas y tener un óptimo control dentro de la organización, por lo tanto se considera de gran importancia el contenido de este libro.

Wheelen Thomas L y Hunger J David (2013): Administración Estratégica y política de negocios. Decimotercera edición. Este libro nos enseña que los procedimientos deben desarrollarse después de que se aprueban los presupuestos de los programas empresariales o de alguna área específica. Método inductivo - deductivo. Los denominados procedimientos operativos estándar (POS), detallan las diversas actividades que deben ejecutarse para completar los programas de una empresa. También conocidos como rutinas organizacionales, los procedimientos son el principal medio por el cual las empresas logran el mayor porcentaje de sus objetivos propuestos. Una vez en puestos en marcha los procedimientos, estos deben ser actualizados para reflejar cualquier cambio en la tecnología o en la estrategia, el texto nos enseña el valor de los procesos dentro de la empresa, por tal motivo consideramos que el presente libro es de vital importancia para la elaboración del presente manual.

Mondy R Wayne (2013): Administración de Recursos Humanos. Decimotercera edición. La evaluación de cargos es un proceso que determina el valor relativo de un puesto de trabajo en relación a otro. Método científico. Básicamente determina el valor de un puesto de trabajo para una compañía. El proceso fundamental de la evaluación de puesto de trabajo para una compañía. La evaluación de puestos mide el valor del trabajo en un sentido administrativo, por lo tanto se considera que el presente texto aporta de manera constructiva al presente proyecto de investigación.

Stephen Robbins y Coulter Mary (2005): Administración. Octava Edición. Muestra conceptos sobre el adecuado diseño de una estructura organizacional dentro de las empresas y el control que debe se debe crear dentro de cada área de la empresa. Método científico. Esta lectura nos enseña que toda empresa, sin importar su tamaño, debe contar con una estructura organizacional debidamente definida para que cada empleado pueda desempeñar sus funciones correspondientes y puedan alcanzar los objetivos trazados, debido a la importancia de esta teoría en el desarrollo del presente proyecto de investigación,

se puede decir que el texto aporta significativamente en la fundamentación conceptual para la elaboración del organigrama de la empresa y diseño de cargos.

Dessler Gary y Varela Ricardo (2011): Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano. Quinta Edición. Trata sobre la importancia de crear normas y reglas que contribuyan a la organización del trabajo de todas las áreas de la empresa y muestra varias formas de comprometer al personal con el desempeño de sus funciones dentro de la organización. Método inductivo - deductivo. Contar con cargos claramente definidos mediante un manual de funciones y políticas, permitirá a la empresa contar con personal que se sienta comprometido con su trabajo dentro de la organización, fomentando el bienestar de los trabajadores que es el propósito principal, el texto expone como diseñar los cargos necesarios para la empresa y como establecer políticas para cada área, la definición de los autores se considera valiosa para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Chiavenato Idalberto (2007): Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. El entorno competitivo del mercado exige una administración eficiente de los recursos humanos. La estructura, la tecnología, los insumos y los recursos financieros deben ser administrados de manera inteligente por sus administradores, a diferencia del talento humano que es mucho más complejo y posee capacidad de pensamiento. Método científico. La acertada administración del personal debe darse no solo con el incentivo monetario, también se deben considerar factores tales como: el trato amable, la capacitación, seguido de realizar un correcto reclutamiento y selección de personal apto para el desempeño de sus funciones, es responsabilidad de la empresa velar por el bienestar que se ofrece a los colaboradores, para de esta forma lograr el desarrollo personal y de la organización, el presente texto se considera de un valor significativo para el desarrollo del presente tema ya que resalta la importancia del capital humano dentro de la organización para el correcto desempeño de sus funciones.

David Fred R. (2013): Concepto de administración estratégica. Décimo cuarta edición. Ofrece una orientación efectiva para desarrollar un plan estratégico con

conceptos modernos sobre el tema. Método científico. Las organizaciones deben reemplazar el enfoque reactivo por el proactivo en su industria y deben esforzarse por influir, anticiparse y causar los acontecimientos en vez de solo responder a ellos.

El presente concepto de administración estratégica aporta al proyecto de investigación por definir de forma clara e ir acorde con las situaciones actuales de las empresas.

Arnold John y Randall Ray (2012): Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral. Quinta edición. La idea principal del libro es dar a conocer los conceptos importantes sobre el comportamiento de las personas dentro de la organización y revela técnicas para el diseño de los cargos. Método científico. El eficiente desempeño de cada uno de los empleados dentro de sus puestos de trabajo es el resultado de un eficiente diseño de cargos. El texto contiene conceptos sobre el diseño de cargos y de la motivación y buen trato que se les debe brindar a los colaboradores de la organización., por lo tanto se considera de un valor importante el contenido del presente libro para la elaboración del manual de funciones.

2.1.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

Cangrejal Manny's dirigido por la Sra. Tanya Gómez Mejía, es una empresa dedicada a la venta de platos a la carta preparados con mariscos, que inició sus actividades en 1989.

Con el pasar de los años, gracias al buen servicio brindado Cangrejal Manny's ha incrementado su demanda de consumidores dentro de la ciudad de Guayaquil, por lo que en 1995 inauguró un segundo local ubicado en la Av. Carlos Luis Plaza Dañín # 302 denominado Manny's 2; y en el 2004 inició Manny's 3, ubicado en la Av. Víctor Emilio Estrada # 920 entre Ilanes e Higueras.

Cangrejal Manny's fue uno de los primeros cangrejales en la ciudad de Guayaquil, su principal objetivo se centra en brindar excelente servicio a sus clientes y mantener su lugar en el mercado como uno de los cangrejales preferidos

por los consumidores, esmerándose por mantener precios razonables, la exquisita sazón de las recetas originales de Manny's y un agradable ambiente en sus locales.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. DEFINICIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES.

Es el documento que contiene la descripción de funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, que se integran para establecer normas de coordinación al cumplir la estructura administrativa de la empresa.

2.2.2. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE FUNCIONES.

Facilita la comprensión de las actividades que deben realizarse en cada puesto de trabajo, disminuye errores y es de vital utilidad para cada nuevo colaborador que se contrate.

2.2.3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE FUNCIONES.

- ✓ Lograr eficiencia en el desarrollo de las actividades de trabajo de cada empleado.
- ✓ Organizar las actividades de cada área de trabajo.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de funciones.
- ✓ Crear un perfil adecuado para cada empleado en su área de trabajo.

2.2.4. DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben realizarse al cumplir las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo dentro de una empresa.

2.2.5. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Mantener informados a los colaboradores sobre la forma en que se deben realizar las actividades a su cargo al seguir los pasos correspondientes de sus actividades a realizar, esto contribuirá a evitar confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, también sirve como un instrumento para saber cómo, cuándo y dónde se ejecutan las funciones.

2.2.6. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Dar a conocer a todo el personal de la empresa sus responsabilidades.
- ✓ Respalda la uniformidad del trabajo.
- ✓ Evitar la duplicidad de funciones y a la vez evitar omisiones.
- ✓ Facilitar la inducción de nuevos colaboradores de la empresa.

2.2.7. DEFINICIÓN DE MANUAL POLÍTICAS.

Es un documento que contiene las intenciones generales de la administración, el mismo que establece una guía que ayuda a generar seguridad de comunicación interna en todos los niveles.

2.2.8. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE POLÍTICAS.

Representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal, ayuda a emitir procedimientos y soluciones rápidas que nos lleven al logro de objetivos de la empresa.

2.2.9. OBJETIVOS DEL MANUAL DE POLÍTICAS.

- ✓ Presentar una visión del conjunto organizacional.
- ✓ Proporcionar expresiones para agilizar la toma de decisiones.
- ✓ Ser instrumento útil para la orientación e información del personal.

2.3. MARCO CONCEPTUAL.

2.3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Cangrejal.- Restaurante donde se venden platos preparados a base de mariscos.

Control.- El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Cargo.- Trabajo total asignado a un trabajador, constituido con un conjunto específico de deberes y responsabilidades.

Diseño de puestos.- Proceso de determinar las tareas específicas, a realizar los métodos que deberán usarse para cumplir con ellas y la manera en la que un puesto se relaciona con otros dentro de una organización.

Encuesta de actitudes.- Encuesta que busca información de los empleados para determinar sus sentimientos acerca de temas como el trabajo que desempeñan, su supervisor, su ambiente laboral, la flexibilidad en el lugar de trabajo, las oportunidades de avance, las oportunidades de capacitación y de desarrollo, y el sistema de remuneración de la empresa.

Especificación del puesto.- Documento que describe las cualidades mínimas aceptables que debe poseer un individuo para desempeñar un trabajo en particular.

Evaluación de puestos.- Proceso que determina el valor relativo de un puesto con relación a otro.

Funcionalidad.- Conjunto de atributos que se relacionan con la existencia de un conjunto de funciones y sus propiedades específicas.

Función.-Propósito o tarea que se le atribuye a una cosa.

Importancia de las tareas.- importancia que tiene un trabajo sobre otras personas.

Organizar.- Planificar o estructurar la realización de algo, distribuyendo convenientemente los medios, materiales y personales con los que se cuenta y asignándoles funciones determinadas.

Políticas Laborales.- Normas o políticas internas que establecen lineamientos generales para tomar decisiones.

Procedimiento.- Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

2.4. MARCO LEGAL.

- ✓ RUC.
- ✓ Normas y Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Constitución del Ecuador.
- ✓ Código Civil.

2.5. MARCO GEOGRÁFICO.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Guayaquil en las 3 sucursales de Manny's; # 1 ubicado en Cdla. Miraflores # 115 y Calle Primera; # 2 ubicado en la Cdla. Kennedy y Av. Carlos Luis Plaza Dañín # 302; # 3 ubicado en la Av. Víctor Emilio Estrada # 920 entre Ilanes e Higueras.

2.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

La implementación un manual de funciones, políticas y procedimientos en la administración de Cangrejal Manny's reestructurará los procesos que actualmente se realizan, creando una nueva y sólida estructura organizacional que rinda óptimos resultados en un corto plazo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO.

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente proyecto de investigación está basado en un enfoque cuantitativo, por tanto se procedió a la recolección de información y datos para realizar una medición numérica y su análisis estadístico correspondiente, que permitirá identificar el problema.

3.2. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.

- ✓ La presente investigación se va a realizar en las tres sucursales de Cangrejales Manny's, Av. Miraflores 115 A; Cdla. Kennedy y Av. Carlos Luis Plaza Dañín #302, diagonal al Hogar San José; Urdesa, Av. Víctor Emilio Estrada #920 entre Higueras e Ilanes; ubicados en la ciudad de Guayaquil.
- ✓ En esta investigación se busca analizar, organizar y formular manuales para controlar la estructura funcional de la empresa.
- ✓ Para desarrollar esta investigación se cuenta con información proporcionada por la Gerencia.
- ✓ El presente proyecto de investigación no se realizará con fines lucrativos, sino académicos.
- ✓ La investigación se va a realizar dentro de la ciudad de Guayaquil, en los tres restaurantes de Cangrejal Manny's: Miraflores, Urdesa y Plaza Dañín.
- ✓ En este proyecto se diseñará un manual de funciones, políticas y procedimientos, más no la implementación del mismo.

3.3. DISEÑO Y MÉTODO.

El método de la investigación será deductivo, de observación y de análisis, porque se va a partir de los principios generales de la organización para aplicarlos en cada puesto de trabajo, seleccionar lo que se va a analizar para realizar un óptimo y organizado estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. POBLACIÓN.

La población del presente proyecto de investigación estará constituida por el número total de empleados de los 3 Cangrejales Manny's que es de 44 personas que laboran en Cangrejal Manny's de Miraflores, Víctor Emilio Estrada y Plaza Dañín.

3.4.2. MUESTRA.

Para el presente proyecto de investigación se tomará como muestra el 100% del número de empleados de Cangrejal Manny's de Miraflores, Víctor Emilio Estrada y Plaza Dañín, que es 44.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Observación.

Este método se utilizó para cada una de las actividades que realizan los empleados en sus puestos de trabajo con el fin de recolectar información que sirva para analizar los procesos que actualmente se realizan y poder mejorarlos.

Encuestas.

Este método se utilizó con el fin de conocer si cada empleado tiene claras todas las funciones que debe realizar y a quien debe reportar diariamente su trabajo por lo que se realizó una encuesta a cada empleado.

Entrevistas.

Este método se utilizó con el propósito de obtener información detallada acerca de cómo desarrolla cada trabajador sus actividades, por lo que se realizó entrevistas a la propietaria de Cangrejal Manny's y a todos los empleados.

3.6. VALIDACIÓN.

Toda la información obtenida en el presente proyecto de investigación, está respaldada con informes que fueron revisados y aprobados por la Sra. Tanya Gómez Mejía dueña de Cangrejal Manny's.

3.7. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

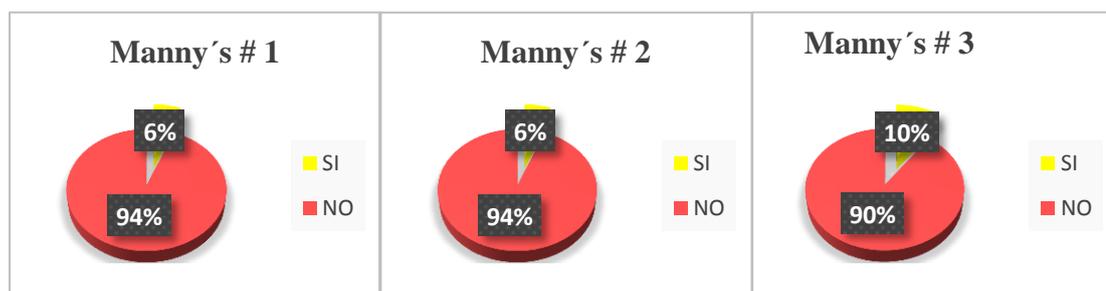
1. ¿Conoce usted si Cangrejal Manny's tiene por escrito una misión, visión y objetivos?

La tabla # 1 presenta los resultados obtenidos de la primera pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny's respecto al conocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa.

Tabla 1. Conocimiento de la misión, visión y objetivos.

Respuestas Establecimiento	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
MANNY'S # 1	1	6%	17	94%	18	100%
MANNY'S # 2	1	6%	15	94%	16	100%
MANNY'S # 3	1	10%	9	90%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 4. Conocimiento de la misión, visión y objetivos.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 4 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 94% no conoce de la existencia de misión, visión y objetivos, mientras que la minoría 6%, que es una persona indicó, que sí los conocía; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 94% indicó que no conoce de la existencia de misión, visión y objetivos, mientras que la minoría 6% que es una persona indicó, que sí los conocía; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 90% no conoce de la existencia de misión, visión y objetivos, mientras que la minoría 10% indicó que sí los conocía.

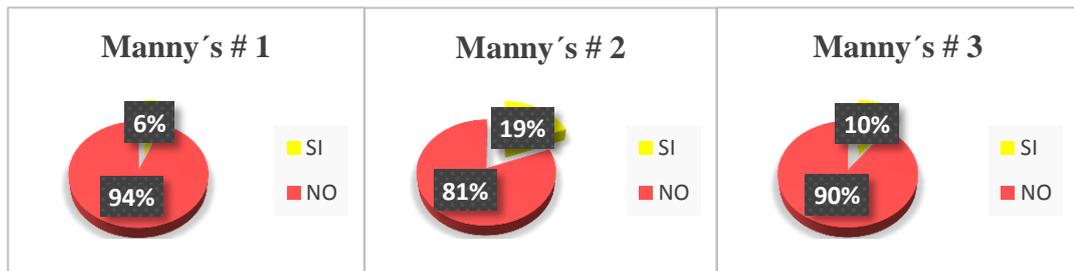
2. ¿Sabe usted cuáles son los niveles de autoridad y responsabilidad en cada uno de los puestos de trabajo?

La tabla # 2 presenta los resultados obtenidos de la segunda pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny's respecto a los niveles de autoridad y responsabilidad en cada uno de los puestos de trabajo.

Tabla 2. Conocimiento de los niveles de autoridad.

Respuestas	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
Establecimiento						
MANNY'S # 1	1	6%	17	94%	18	100%
MANNY'S # 2	3	81%	13	19%	16	100%
MANNY'S # 3	1	90%	9	10%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 5. Conocimiento de los niveles de autoridad.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 5 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 94% no conocen los niveles de autoridad dentro de la empresa, mientras que la minoría 6%, que es una persona indicó, que sí los conocía; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 81% indicó que no conoce los niveles de autoridad dentro de la empresa, mientras que la minoría 19% indicó, que sí los conocía; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 90% no conoce los niveles de autoridad dentro de la empresa, mientras que la minoría 10% indicó que sí los conocía.

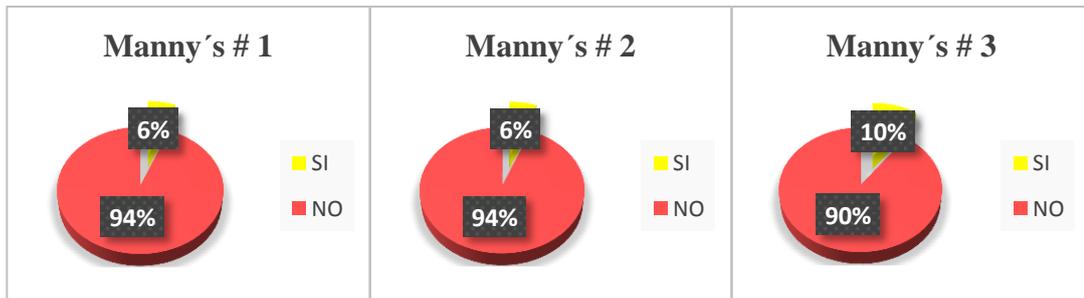
3. ¿Sabe usted a quién debe reportar las actividades que realiza?

La tabla # 3 presenta los resultados obtenidos de la segunda pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny's respecto a quién se debe reportar las actividades que realiza.

Tabla 3. Reporte de actividades.

Respuestas Establecimiento	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
MANNY'S # 1	1	6%	17	94%	18	100%
MANNY'S # 2	1	6%	15	94%	16	100%
MANNY'S # 3	1	10%	9	90%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 6. Reporte de actividades.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 6 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 94% indicó que no saben a quién reportar las actividades realizadas dentro de la empresa, mientras que la minoría 6%, que es una persona indicó, que sí sabe a quién reportar; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 94% indicó que no saben a quién reportar las actividades realizadas dentro de la empresa, mientras que la minoría 6% indicó, que no sabe; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 90% indicó que no saben a quién reportar las actividades realizadas, mientras que la minoría 10% indicó que no sabe.

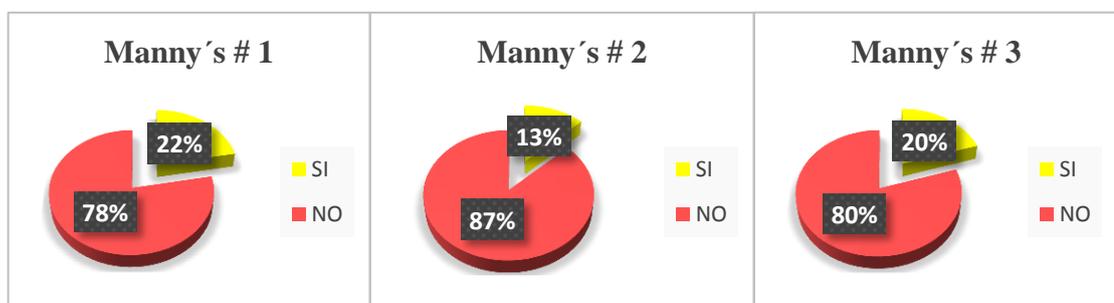
4. ¿Cangrejal Manny´s le ha realizado algún estudio sobre su perfil y competencia dentro de su puesto de trabajo?

La tabla # 4 presenta los resultados obtenidos de la segunda pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny´s respecto a quién se debe reportar las actividades que realiza.

Tabla 4. Estudios sobre perfil y competencia dentro de su puesto de trabajo.

Respuestas Establecimiento	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
MANNY'S # 1	4	22%	14	78%	18	100%
MANNY'S # 2	2	13%	14	87%	16	100%
MANNY'S # 3	2	20%	8	80%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 7. Estudios sobre perfil y competencia dentro de su puesto de trabajo.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 7 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 78% indicó que no se ha realizado un estudio sobre su perfil, mientras que la minoría 22% indicó que sí se ha realizado estudios; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 87% indicó que no se ha realizado estudios sobre su perfil, mientras que la minoría 13% indicó que sí se ha realizado estudios; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 80% indicó que no se ha realizado un estudio sobre su perfil, mientras que la minoría 20% indicó que sí sabe.

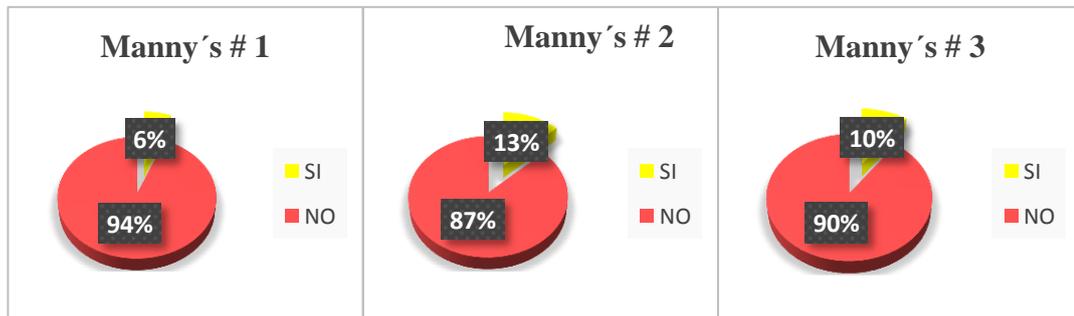
5. ¿Cuándo ingresó a laborar a la empresa, se le entregó por escrito las funciones que debía realizar?

La tabla # 5 presenta los resultados obtenidos de la segunda pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny's respecto al proceso de inducción al ingresar a la empresa.

Tabla 5. Proceso de inducción al ingresar a la empresa.

Respuestas	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
Establecimiento						
MANNY'S # 1	1	6%	17	94%	18	100%
MANNY'S # 2	2	13%	14	87%	16	100%
MANNY'S # 3	1	10%	9	90%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 8. Proceso de inducción al ingresar a la empresa.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 8 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 94% indicó que no se ha realizado un proceso de inducción al ingresar a la empresa, mientras que la minoría 6% indicó que sí se ha realizado el proceso; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 87% indicó que no se ha realizado un proceso de inducción al ingresar a la empresa, mientras que la minoría 13% indicó que sí se ha realizado estudios; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 90% indicó que no se ha realizado un proceso de inducción al ingresar a la empresa, mientras que la minoría 10% indicó que sí sabe.

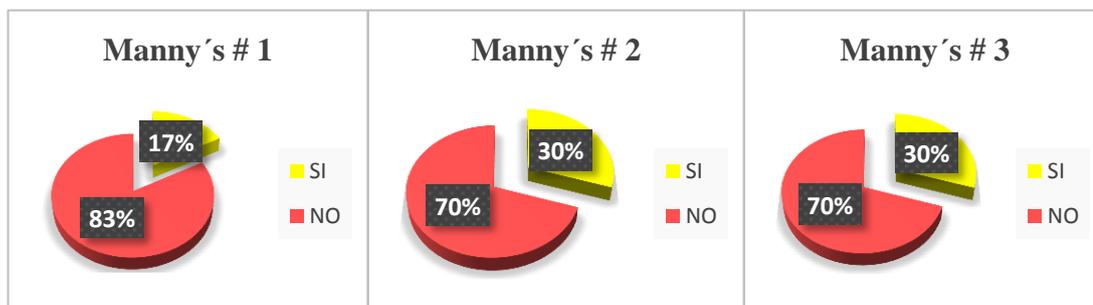
6. ¿Cangrejal Manny's le ofrece oportunidades de crecimiento profesional en el área que se desempeña?

La tabla # 6 presenta los resultados obtenidos de la segunda pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny's respecto al proceso de inducción al ingresar a la empresa.

Tabla 6. Oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

Respuestas Establecimiento	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
MANNY'S # 1	3	17%	15	83%	18	100%
MANNY'S # 2	5	30%	11	70%	16	100%
MANNY'S # 3	3	30%	7	70%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 9. Oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 9 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 83% indicó que no tienen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, mientras que la minoría 17% indicó que sí tienen oportunidades de crecimiento; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 70% indicó que no tienen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, mientras que la minoría 30% indicó que sí tienen oportunidades de crecimiento; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 70% indicó que no tienen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, mientras que la minoría 30% indicó que sí tienen oportunidades de crecimiento.

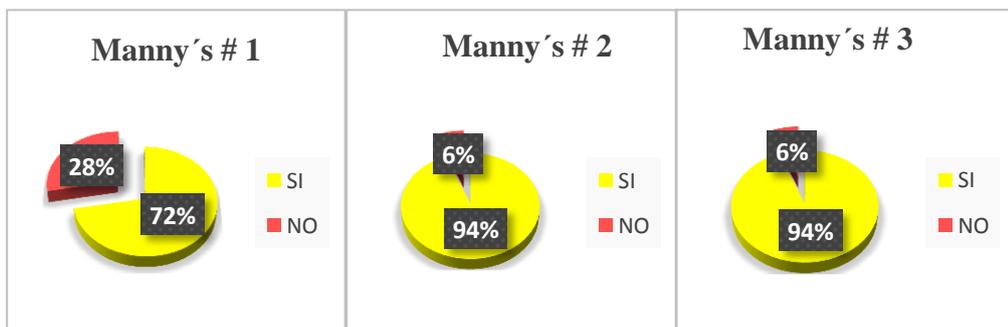
7. ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación y socialización de un Manual de Políticas, Funciones y Procedimientos?

La tabla # 7 presenta los resultados obtenidos de la segunda pregunta que realizó a los empleados de Cangrejal Manny's respecto al proceso de inducción al ingresar a la empresa.

Tabla 7. Aceptación de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos.

Respuestas Establecimiento	SI		NO		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
MANNY'S # 1	13	72%	5	28%	18	100%
MANNY'S # 2	15	94%	1	6%	16	100%
MANNY'S # 3	9	94%	1	6%	10	100%
TOTAL EMPLEADOS					44	100%

Figura 10. Aceptación de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos.



Fuente y Elaboración: Las autoras

Análisis

La figura # 10 muestra que la mayor parte de los empleados de Cangrejal Manny's # 1 el 72% indicó que sí aceptan que se implemente un manual de políticas, funciones y procedimientos para la empresa, mientras que la minoría 28% indicó que no aceptan; los empleados de Cangrejal Manny's # 2 el 94% indicó que sí aceptan que se implemente un manual de políticas, funciones y procedimientos para la empresa, mientras que la minoría 6% indicó que no aceptan; los empleados de Cangrejal Manny's # 3 el 94% indicó que sí aceptan que se implemente un manual de políticas, funciones y procedimientos para la empresa, mientras que la minoría 6% indicó que no aceptan.

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Con el objetivo de obtener información que nos permita validar la hipótesis planteada se realizó una serie de encuestas a los trabajadores de Cangrejal Manny's, de las cuales se obtuvo como resultado que la mayor parte de los empleados desconocen de la existencia de una misión y una visión dentro de la empresa, ya que al momento no se encuentra definida. Así como también se pudo notar por medio de una pregunta realizada, que la mayoría de los empleados no tienen claro a quién deben reportar diariamente las actividades que realizan, con lo cual se puede comprobar la necesidad de diseñar un organigrama que además defina niveles jerárquicos, marcando niveles de responsabilidad y autoridad dentro de cada área de trabajo.

También se pudo identificar que la empresa no ha realizado ningún tipo de estudio de perfiles y competencias dentro de la organización, por tanto el desempeño de las funciones de los empleados no es evaluado cada cierto tiempo, según datos encontrados en encuesta realizada, los empleados indican que la empresa Cangrejal Manny's no les ofrece crecimiento profesional, la elaboración de un Manual de Funciones permitirá realizar un estudio de perfiles que nos permitirá reestructurar los puestos de trabajo, el mismo que favorecerá a los empleados con mejores oportunidades laborales que contribuya al crecimiento profesional de los colaboradores dentro de la organización.

Según encuesta realizada a empleados de Cangrejal Manny's existe la necesidad de diseñar un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos que establezca las responsabilidades diarias de cada colaborador dentro de la empresa, y como debe realizarlas, con el fin de que sean ejecutadas correctamente, así también se pudo observar que los nuevos trabajadores no reciben ningún documento donde se establezcan por escrito sus actividades y reglamento interno dentro de la organización.

Como último punto de la encuesta realizada a los colaboradores se preguntó si estarían de acuerdo con la implementación de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos, a lo cual respondieron que sí están de acuerdo con la implementación del presente manual, ya que les sería de gran utilidad tener por escrito cuáles son sus funciones, como deben realizarlas y a quien deben reportarlas, ya que según indican constantemente realizan actividades que no les competen debido a la falta de organización y de un manual que determine por escrito las obligaciones de cada empleado.

4.2. TEMA.

Diseño de un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos para Cangrejal Manny's.

4.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA.

El objetivo de la propuesta del presente proyecto de investigación es mejorar los procesos actuales y la funcionalidad de las diferentes áreas de trabajo de la empresa, con una adecuada estructura organizacional mediante el diseño un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos.

4.4. INFORME FINAL PARA CANGREJAL MANNY´S.

4.4.1. PLAN ESTRATÉGICO PARA CANGREJAL MANNY´S.

4.4.1.1. MISIÓN.

Misión propuesta por las autoras

Brindar un producto de calidad, conservando un excelente servicio, ampliando nuestra línea de productos para ser reconocidos a nivel regional, generando rentabilidad y ofreciendo a nuestros trabajadores un agradable ambiente laboral.

4.4.1.2. VISIÓN.

Visión propuesta por las autoras

Ser líderes a nivel regional en la venta de variedad de exquisitos platos preparados con mariscos y reconocidos por nuestros clientes por brindar un excelente servicio.

4.4.1.3. OBJETIVOS.

4.4.1.3.1 Objetivo General.

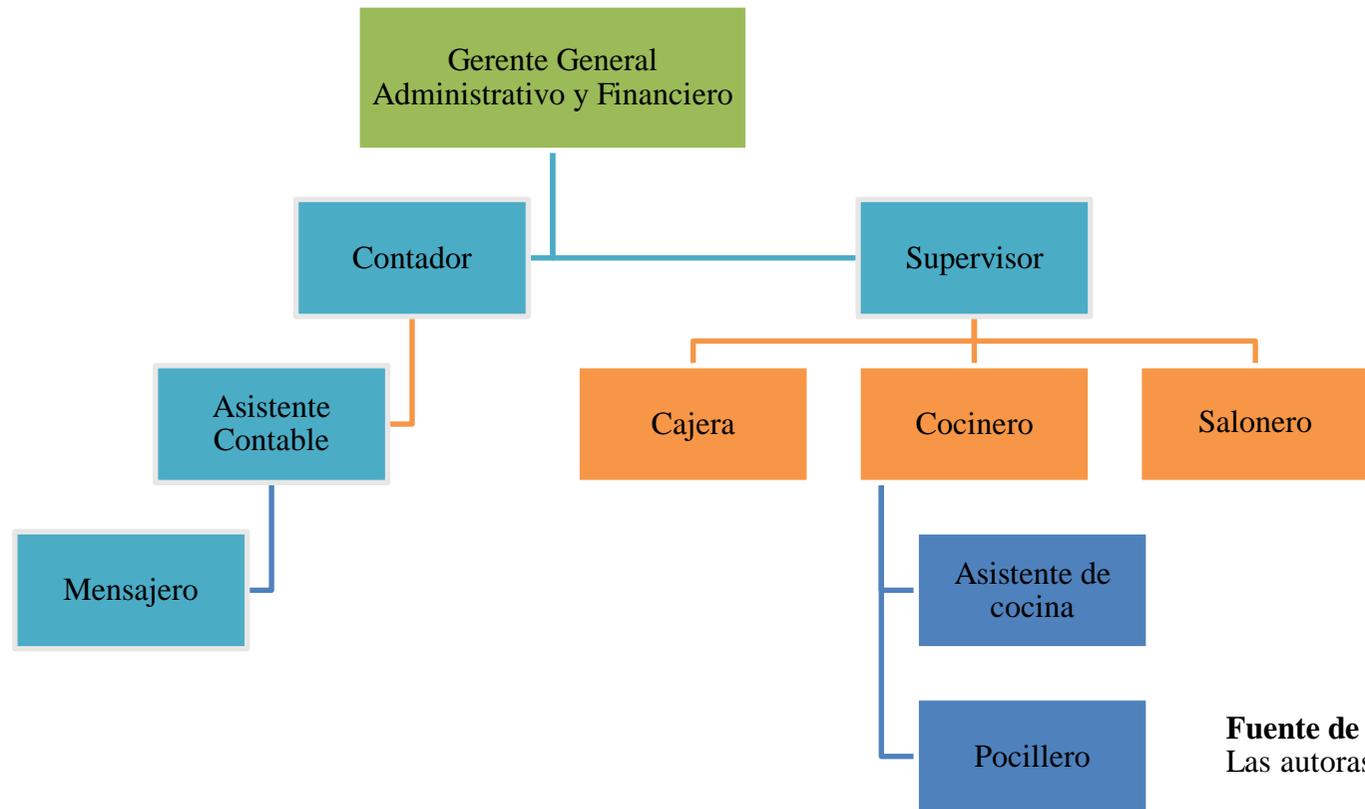
Crear un Organigrama y un Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos, que contribuyan a la organización de cada área de trabajo, además de establecer las funciones y los procesos de cada cargo y de crear control interno, llegando a alcanzar niveles de eficiencia y eficacia, que le permita a Cangrejal Manny´s posesionarse en el mercado como líder de todas las cadenas de restaurantes de mariscos.

4.4.1.3.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Analizar y reestructurar las áreas de trabajo.
- ✓ Mejorar los procesos actuales.
- ✓ Crear en cada empleado una mentalidad que contribuya al cambio para mejoras de la empresa.

4.4.1.4. ORGANIGRAMA.

Gráfico 1. Organigrama propuesto por las autoras para Cangrejal Manny's.



Fuente de elaboración:
Las autoras

MANUAL DE FUNCIONES



4.4.1.5. PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES PARA CANGREJAL MANNY'S.

	Manual de Funciones		Área:	Gerencia	
	Cangrejal Manny's				
	Cargo:	Gerente General Administrativo y Financiero.	Fecha de emisión:	05/01/2015	
	Supervisado por:	Propietaria.		Hoja 1 de 104	
Supervisa a:	Contador y Supervisora.				
Perfil del Cargo					
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 35 años en adelante.				
	Sexo: Masculino.				
	Experiencia laboral: 5 años en cargos similares.				
	Título de tercer nivel: Ingeniería Comercial o carreras afines.				
	Destrezas: Asertivo, decisivo, autónomo, dinámico, crítico y autocrítico.				
	Tener conocimiento de las actuales reformas de la Ley Laboral y Tributaria.				
Funciones a realizar:	Crear estrategias para todas las áreas de la empresa.				
	Revisar y analizar los estados financieros.				
	Analizar mensualmente los indicadores financieros.				
	Analizar y autorizar las compras a proveedores.				
	Definir el precio de venta al público (PVP).				
	Gestionar el pago de sueldos y beneficios sociales.				
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$800.00 mensuales, más los beneficios de Ley.				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente		

	Manual de Funciones		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Supervisora.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Gerente General Administrativo y Financiero.		Hoja 2 de 104
Supervisa a:	Cajera, Salonero, Cocinero, Asistente de Cocina y Pocillero.			
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 28 años en adelante.			
	Sexo: Femenino.			
	Título de tercer nivel: Ingeniera Comercial o carreras afines.			
	Tener conocimiento de las actuales reformas de la Ley Laboral y Tributaria.			
	Experiencia laboral: 2 años en cargos similares.			
Funciones a realizar:	Supervisar el cumplimiento del trabajo y puntualidad del personal a su cargo.			
	Realizar inventario semanal de materia prima.			
	Aperturar el local.			
	Registrar y controlar las horas extras del personal a su cargo.			
	Solucionar inconvenientes que se susciten con clientes en el restaurante durante horas laborables.			
	Redactar informes y comunicados al personal a cargo.			
	Supervisar el correcto manejo del fondo caja chica del restaurante.			
	Informar a Gerencia en caso alguna novedad se suscite.			
	Receptar y almacenar productos perecibles y de consumo diario.			
	Solicitar a la Asistente Contable la compra de insumos necesarios para la producción y limpieza del local.			
Reportar al Contador el dinero de las ventas del día anterior junto con el respectivo arqueo de caja.				
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$500,00 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora		Cindy Sandoval Autora		Econ. Fernando Yuqui Tutor
				Sra. Tanya Gómez Gerente

	Manual de Funciones		Área:	Contabilidad
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Contador.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Gerente General Administrativo y Financiero.		Hoja 3 de 104
	Supervisa a:	Asistente Contable.		
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 25 años en adelante.			
	Sexo: Masculino.			
	Título de tercer nivel: CPA.			
	Habilidad: Numérica.			
	Tener conocimientos de NEC y NIIF.			
	Experiencia Laboral: 3 años en cargos similares.			
Funciones a realizar:	Realizar el proceso de selección de personal.			
	Elaborar las declaraciones de impuestos.			
	Elaborar los roles de pagos.			
	Elaborar los estados financieros mensualmente.			
	Realizar los procesos contables.			
	Revisar y aprobar la reposición de la caja chica que se maneja en cada restaurante.			
	Revisar y aprobar el trabajo de la Asistente Contable.			
	Elaborar los contratos de empleados.			
	Elaborar las actas de finiquito.			
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$600,00 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

 MANNY'S <small>EN MARISCOS LO MEJOR</small>	Manual de Funciones		Área:	Contabilidad	
	Cangrejal Manny's				
	Cargo:	Asistente Contable.	Fecha de emisión:	05/01/2015	
	Supervisado por:	Contador.		Hoja 4 de 104	
	Supervisa a:	Mensajero.			
Perfil del Cargo					
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 20 a 30 años.				
	Sexo: Femenino.				
	Estudios académicos: Tercer año de CPA o carreras afines.				
	Experiencia laboral: 1 año en cargos similares.				
	Tener conocimientos de NEC, NIIF y Ley Laboral.				
	Valores: Honestidad, responsabilidad, lealtad, prudencia.				
	Destrezas: Habilidad numérica, proactivo y disposición para trabajar bajo presión y en equipo.				
Funciones a realizar:	Actualizar los permisos de funcionamiento.				
	Apoyar la gestión del Contador.				
	Archivar los documentos y sustentos tributarios.				
	Gestionar la realización de los depósitos bancarios.				
	Elaborar las conciliaciones bancarias.				
	Elaborar semanalmente el flujo de caja.				
	Elaborar el libro bancos.				
	Gestionar las compras.				
	Manejar el dinero de caja chica de oficina.				
	Realizar pagos a proveedores.				
	Realizar los procesos contables.				
	Gestionar los depósitos diarios del efectivo y RECAPS.				
	Recibir, realizar llamadas y tomar recados.				
	Elaborar la reposición de los valores de caja chica de oficina.				
Recibir y almacenar insumos no perecibles.					
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$361,40 mensuales, más los beneficios de Ley.				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente		

	Manual de Funciones		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Cajera.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Supervisor.		
	Supervisa a:	No aplica.	Hoja 5 de 104	
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 18 a 25 años.			
	Sexo: Femenino			
	Estudios Académicos: Bachiller Contable o cursando Carreras Administrativas o Contables.			
	Experiencia laboral: 1 año en cargos similares.			
	Valores: Prudencia, honestidad.			
	Destrezas: Habilidad numérica, ágil.			
Funciones a Realizar:	Preparar el área de caja previo a la atención al cliente.			
	Emitir las facturas a clientes.			
	Realizar los cobros de las facturas.			
	Elaborar diariamente el arqueo o cierre de caja.			
	Manejar el dinero de caja chica y elaborar la reposición cuando el saldo disponible sea \$10,00.			
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$357,65 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

 MANNY'S <small>EN MARISCOS LO MEJOR</small>	Manual de Funciones		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Cocinero.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Supervisor.		Hoja 6 de 104
	Supervisa a:	Asistente de cocina y Pocillero.		
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 23 años en adelante.			
	Sexo: Masculino.			
	Estudios Académicos: Chef Profesional.			
	Experiencia laboral: 6 meses en cargos similares.			
	Habilidad: Técnicas de arte culinario.			
Funciones a realizar:	Solicitar los insumos necesarios para la producción semanal.			
	Preparar las órdenes solicitadas por los clientes.			
	Recibir y almacenar la materia prima.			
	Preservar las normas de higiene dispuestas por el Ministerio de Salud Pública.			
Sueldo	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$450,00 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Funciones		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Asistente de Cocina.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Cocinero y Supervisor.		
	Supervisa a:	No aplica.		Hoja 7 de 104
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 20 años en adelante.			
	Sexo: Indistinto.			
	Estudios Académicos: Estudiante de Gastronomía.			
	Experiencia laboral: 6 meses en cargos similares.			
	Habilidad: Ágil			
	Destrezas: Creativo.			
Funciones a realizar:	Asistir al Cocinero en la producción diaria y preparación de las órdenes solicitadas por los clientes.			
	Preservar las normas de higiene dispuestas por el Ministerio de Salud Pública.			
	Recibir y perchar la materia prima.			
Sueldo	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$356,58 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Funciones		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Salonero.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Supervisor.		
	Supervisa a:	No aplica.		Hoja 8 de 104
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 18 - 35 años.			
	Sexo: Masculino.			
	Estudios académicos: Bachiller.			
	Experiencia laboral: 6 meses en cargos similares.			
Funciones a realizar:	Preparar el local para su apertura.			
	Atender al cliente.			
	Mantener la limpieza del local, mesas y baños.			
	Mantener un trato servicial y atento con los clientes.			
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$357,29 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor		Sra. Tanya Gómez Gerente

	Manual de Funciones		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Pocillero.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Cocinero y Supervisor.		
	Supervisa a:	No aplica.		Hoja 9 de 104
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 18 a 30 años.			
	Sexo: Masculino.			
	Estudios Académicos: Bachiller.			
	Experiencia laboral: No indispensable.			
Funciones a Realizar:	Preservar las normas de higiene dispuestas por el Ministerio de Salud Pública.			
	Matar y lavar los cangrejos.			
	Limpiar el área de cocina en general.			
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$356,58 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor		Sra. Tanya Gómez Gerente

 MANNY'S <small>EN MARISCOS LO MEJOR</small>	Manual de Funciones		Área:	Contabilidad
	Cangrejal Manny's			
	Cargo:	Mensajero.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Supervisado por:	Asistente Contable.		
	Supervisa a:	No aplica.		Hoja 10 de 104
Perfil del Cargo				
Requisitos para ocupar el cargo:	Edad: 20 a 35 años.			
	Sexo: Masculino.			
	Estudios Académicos: Bachiller.			
	Tener licencia de conducir Tipo B.			
	Experiencia laboral: No indispensable.			
Funciones a Realizar:	Realizar los depósitos diarios.			
	Realizar las compras.			
	Realizar labores de chofer cuando se lo requiera.			
	Chequear el buen funcionamiento del vehículo de la empresa.			
	Trasladar insumos desde la bodega hasta las sucursales.			
	Realizar trámites y gestiones varias cuando se lo requiera.			
	Limpiar la oficina y equipos de computación.			
Sueldo:	El sueldo base inicial para este cargo se fija en \$358,43 mensuales, más los beneficios de Ley.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

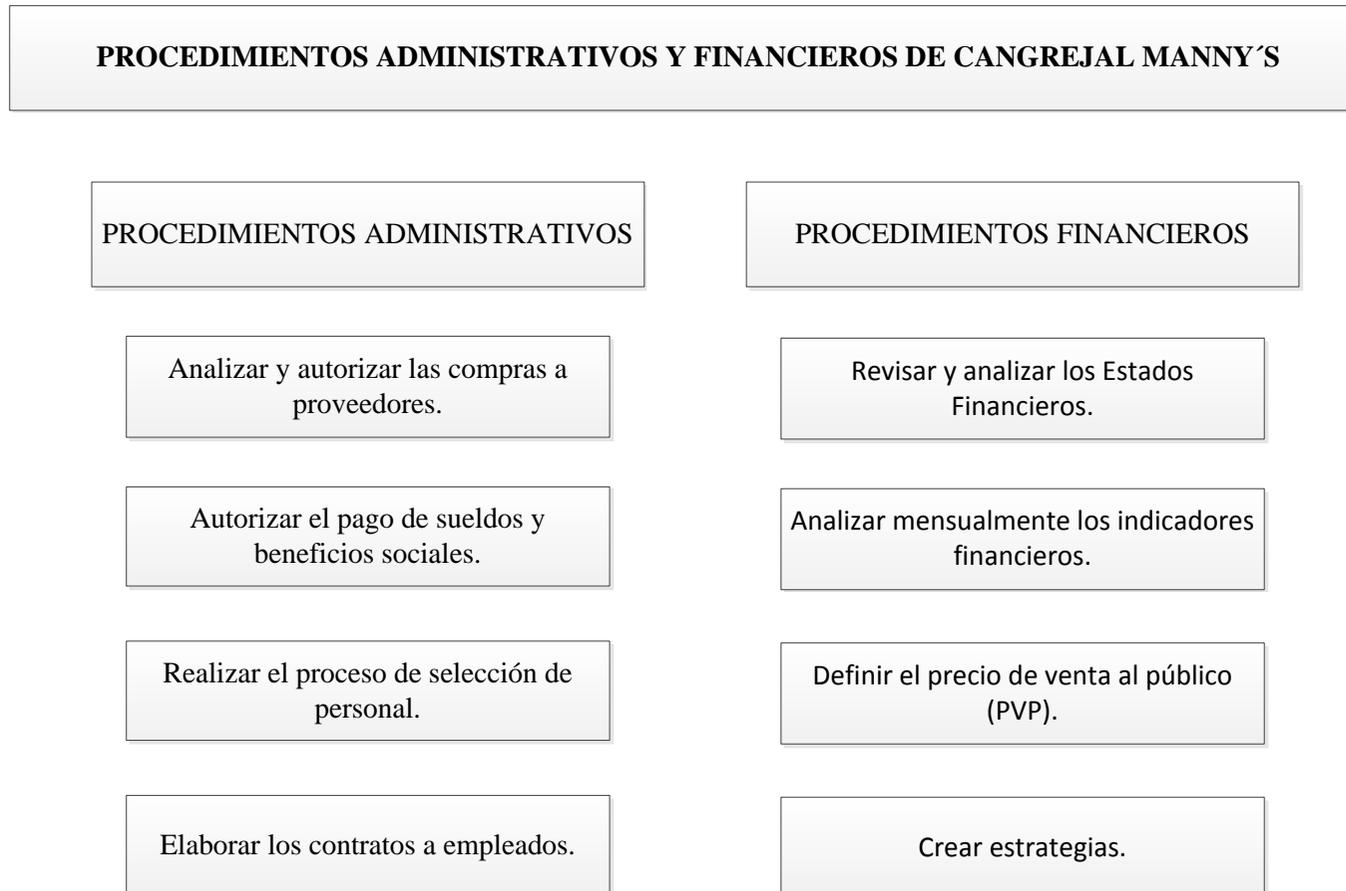
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



4.4.1.6. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CANGREJAL MANNY'S

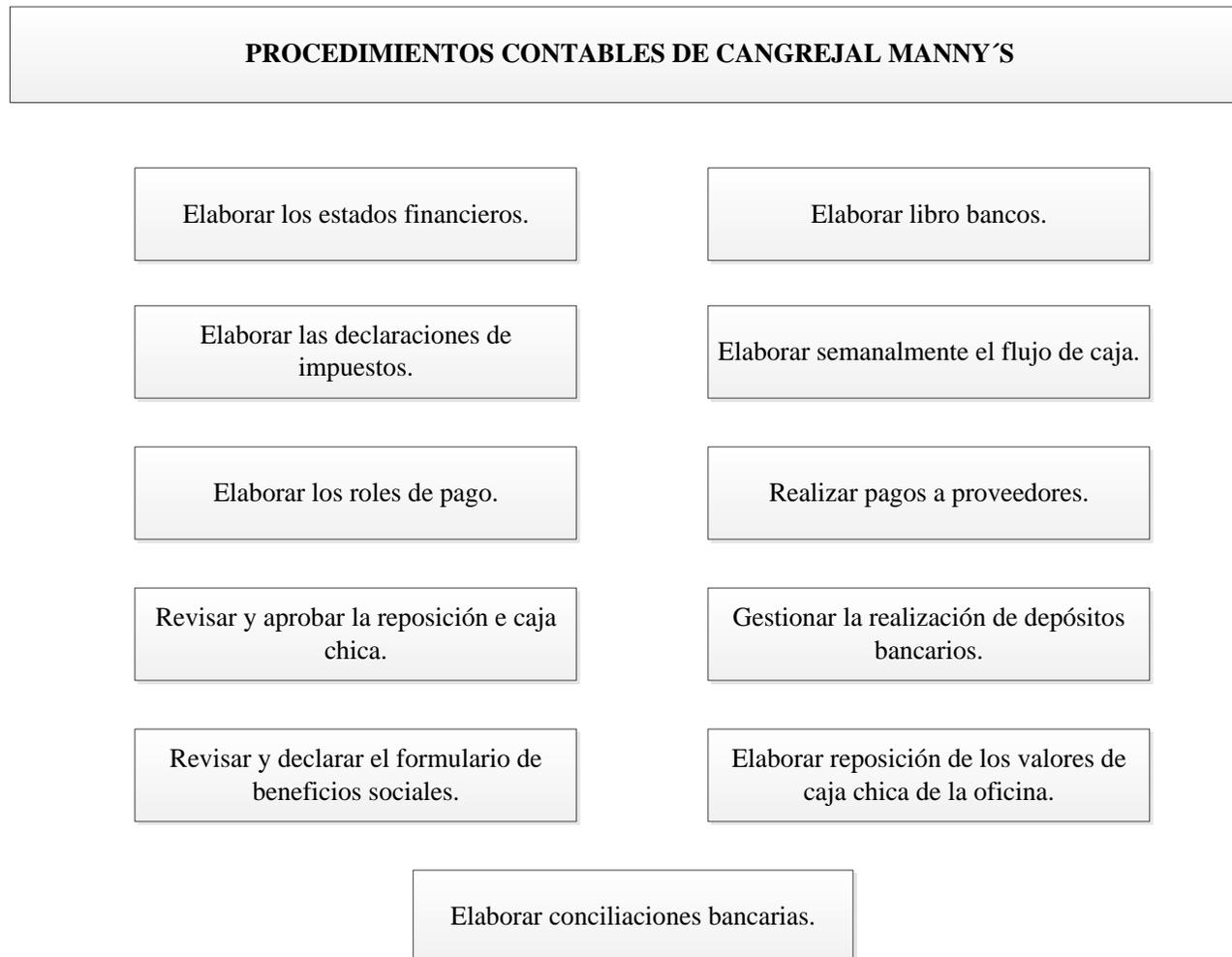
Gráfico 2. Procedimientos administrativos y financieros de Cangrejal Manny's.

Hoja 11 de 104



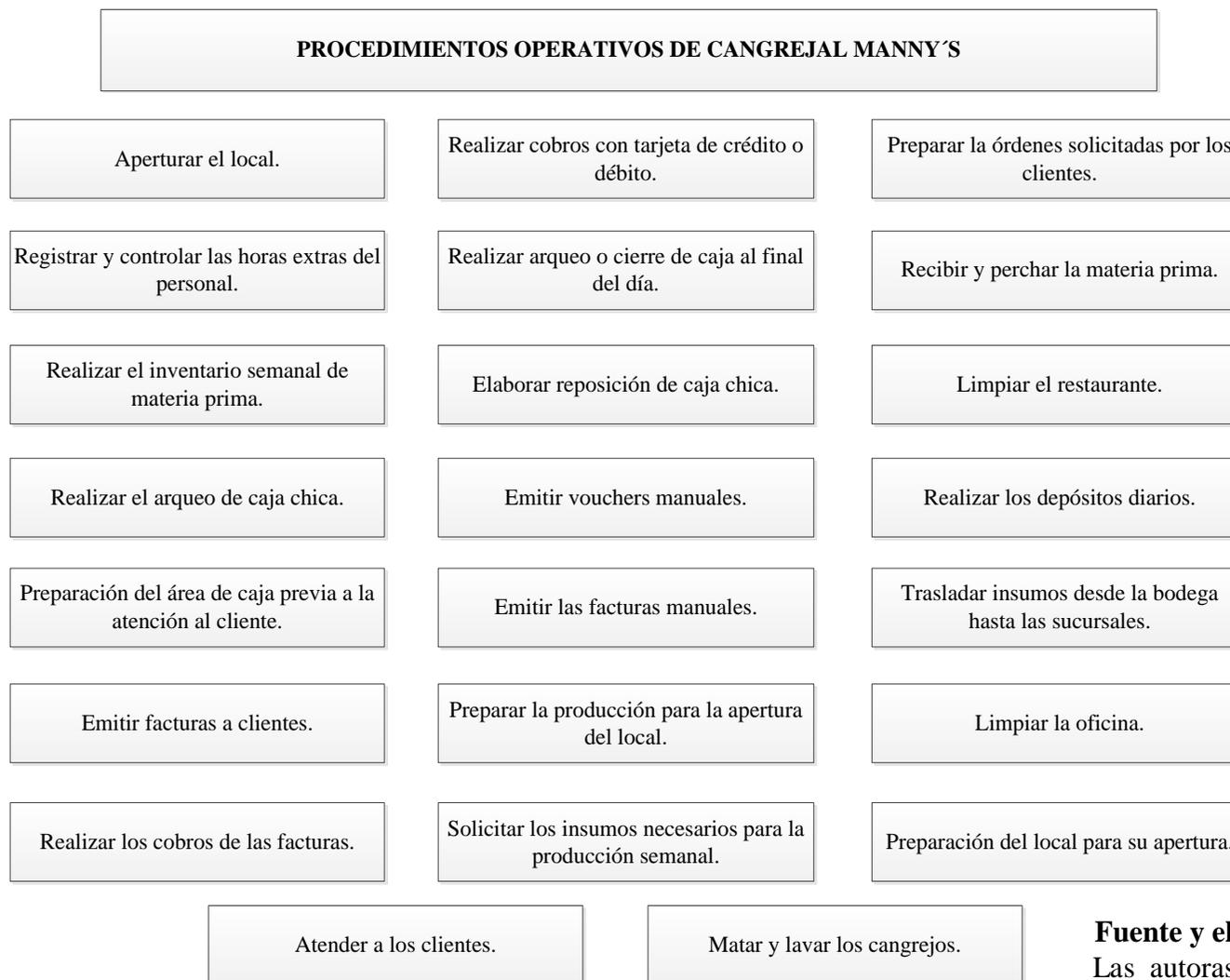
Fuente y elaboración: Las autoras

Gráfico 3. Procedimientos contables de Cangrejal Manny´s.



Fuente y elaboración: Las autoras

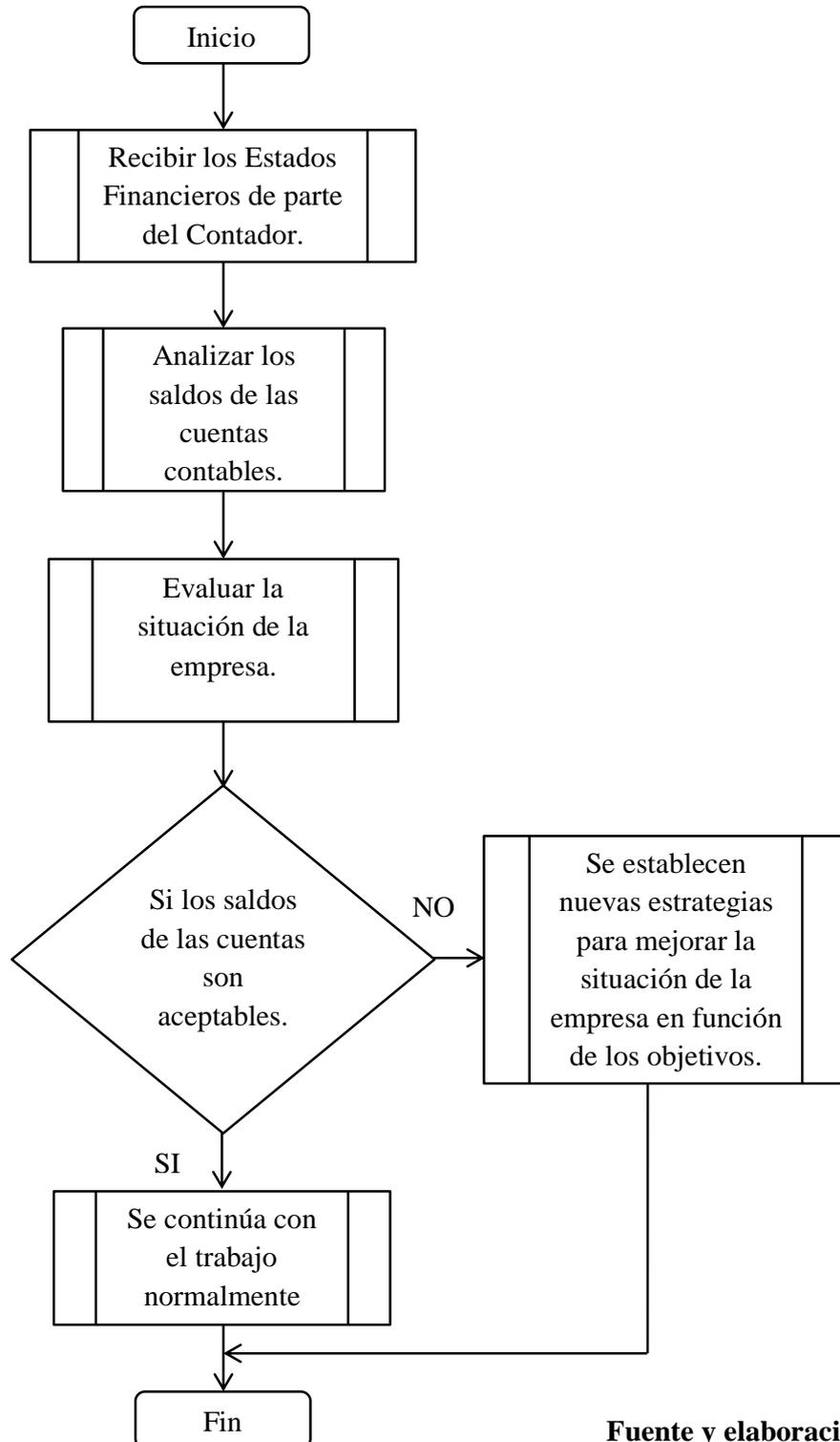
Gráfico 4. Procedimientos operativos de Cangrejal Manny´s.



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 14 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO FINANCIERO		
	Nombre del procedimiento: Revisar y analizar los Estados Financieros de Cangrejal Manny's.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Evaluar el desempeño financiero de la empresa.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir los estados financieros cada fin de mes de parte del Contador.		Gerente General Administrativo y Financiero
2	Analizar los saldos de las cuentas contables.		Gerente General Administrativo y Financiero
3	Evaluar la situación de la empresa.		Gerente General Administrativo y Financiero
4	Si los saldos de las cuentas son aceptables, Se continúa con el trabajo normalmente		Gerente General Administrativo y Financiero
5	Sino, se establecen estrategias para mejorar la situación de la empresa en función de los objetivos propuestos.		Gerente General Administrativo y Financiero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

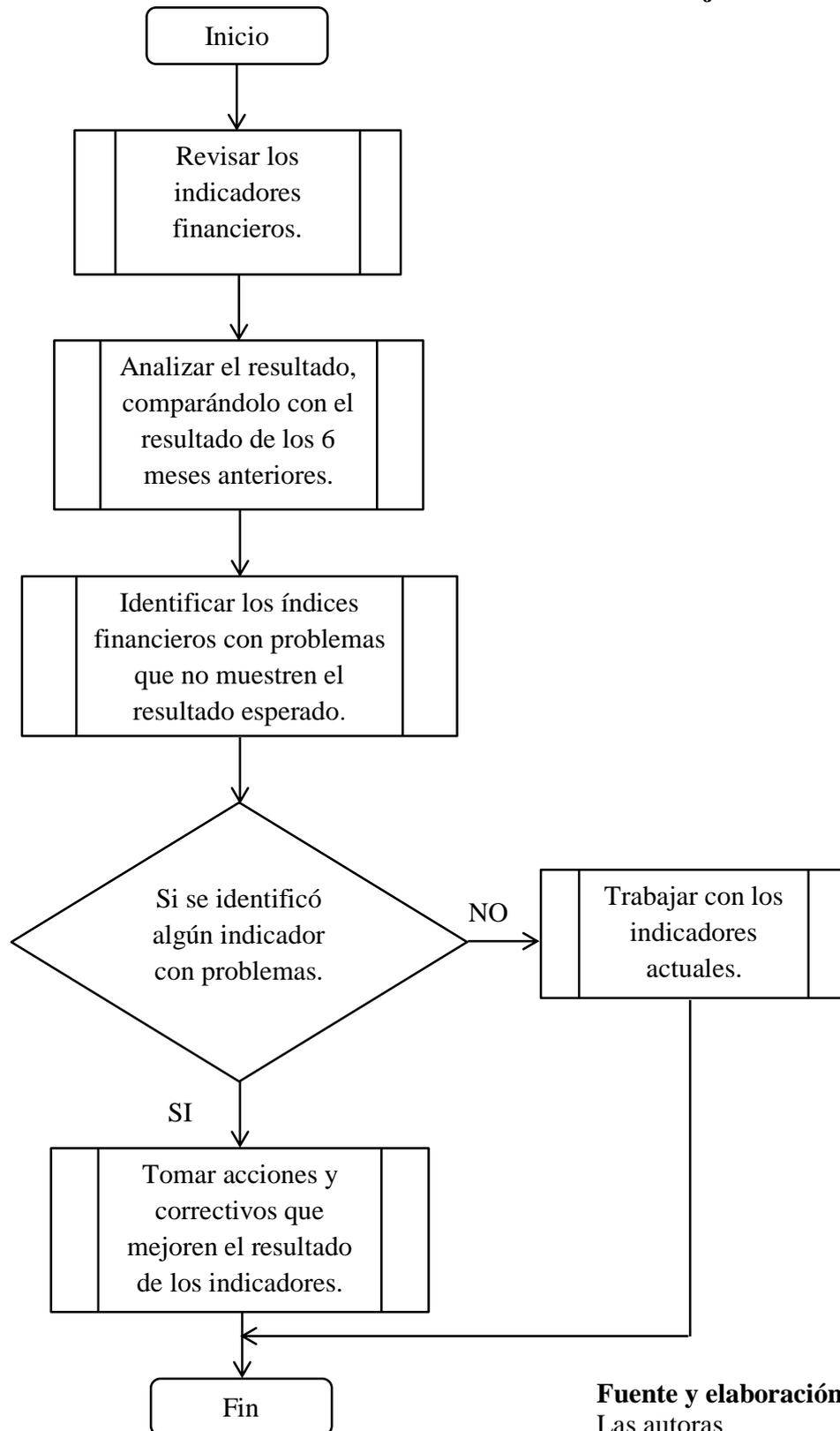
Gráfico 5. Diagrama de flujo: Revisar y analizar los Estados Financieros de Cangrejal Manny's. Gerente General Administrativo y Financiero



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 16 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO FINANCIERO		
	Nombre del procedimiento: Analizar mensualmente los indicadores financieros.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Facilitar la toma de decisiones.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Revisar los indicadores financieros.		Gerente General Administrativo y Financiero
2	Analizar el resultado, comparándolo con el resultado de los 6 meses anteriores.		Gerente General Administrativo y Financiero
3	Identificar los índices financieros con problemas que no muestren el resultado esperado.		Gerente General Administrativo y Financiero
4	Si se identificó algún indicador con problemas, tomar acciones y correctivos que mejoren el resultado de los indicadores.		Gerente General Administrativo y Financiero
5	Si no hay que trabajar con los indicadores actuales.		Gerente General Administrativo y Financiero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 6. Diagrama de flujo: Analizar mensualmente los indicadores financieros. Gerente General Administrativo y Financiero

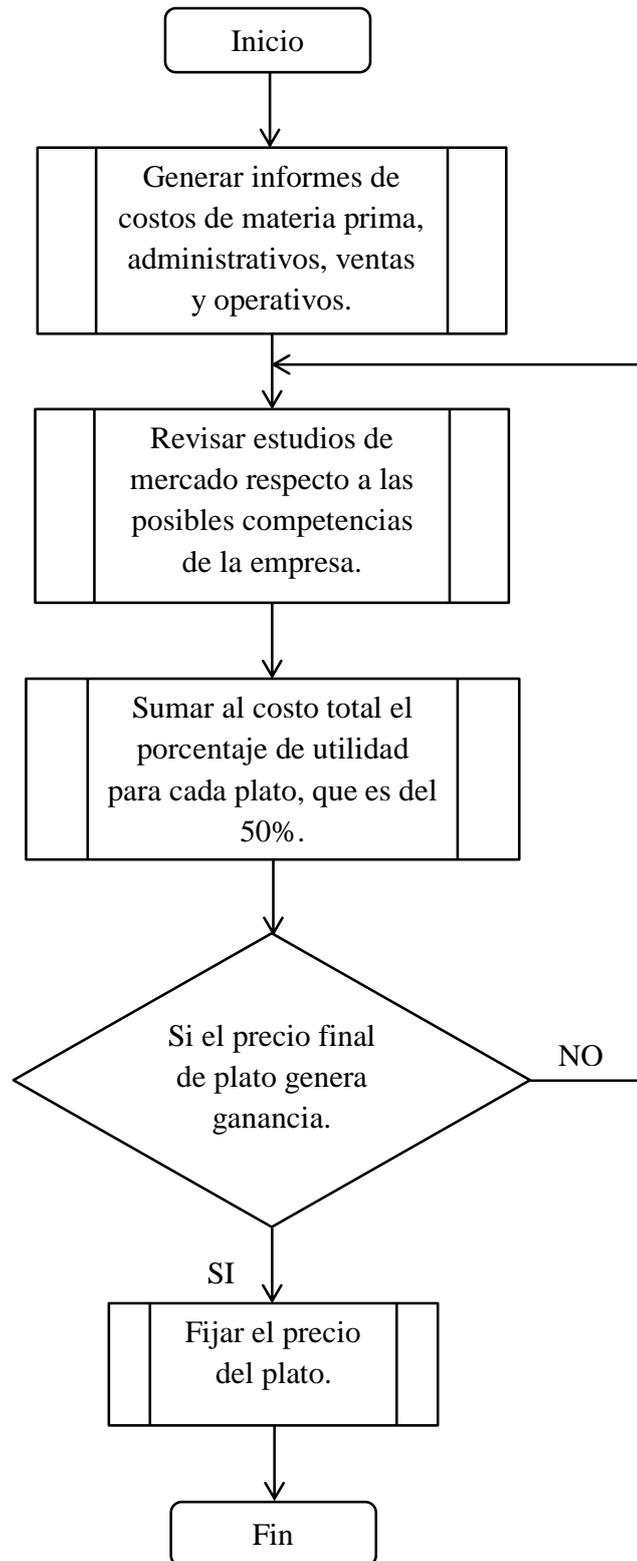


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 18 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO FINANCIERO		
	Nombre del procedimiento: Definir el precio de venta al público (PVP).		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Establecer el PVP que esté acorde al mercado, que genere la mayor rentabilidad y utilidad.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Generar informes de costos de materia prima, administrativos, ventas y operativos.		Gerente General Administrativo y Financiero
2	Revisar estudios de mercado respecto a las posibles competencias de la empresa.		Gerente General Administrativo y Financiero
3	Sumar al costo total el porcentaje de utilidad para cada plato, que es del 50%.		Gerente General Administrativo y Financiero y Supervisora
4	Si el precio final del plato genera ganancia, fijar el precio del plato.		Gerente General Administrativo y Financiero
5	Sino repetir el proceso y revisar nuevamente los estudios de mercado.		Gerente General Administrativo y Financiero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 7. Diagrama de flujo: Definir el precio de venta al público (PVP).
Gerente General Administrativo y Financiero**

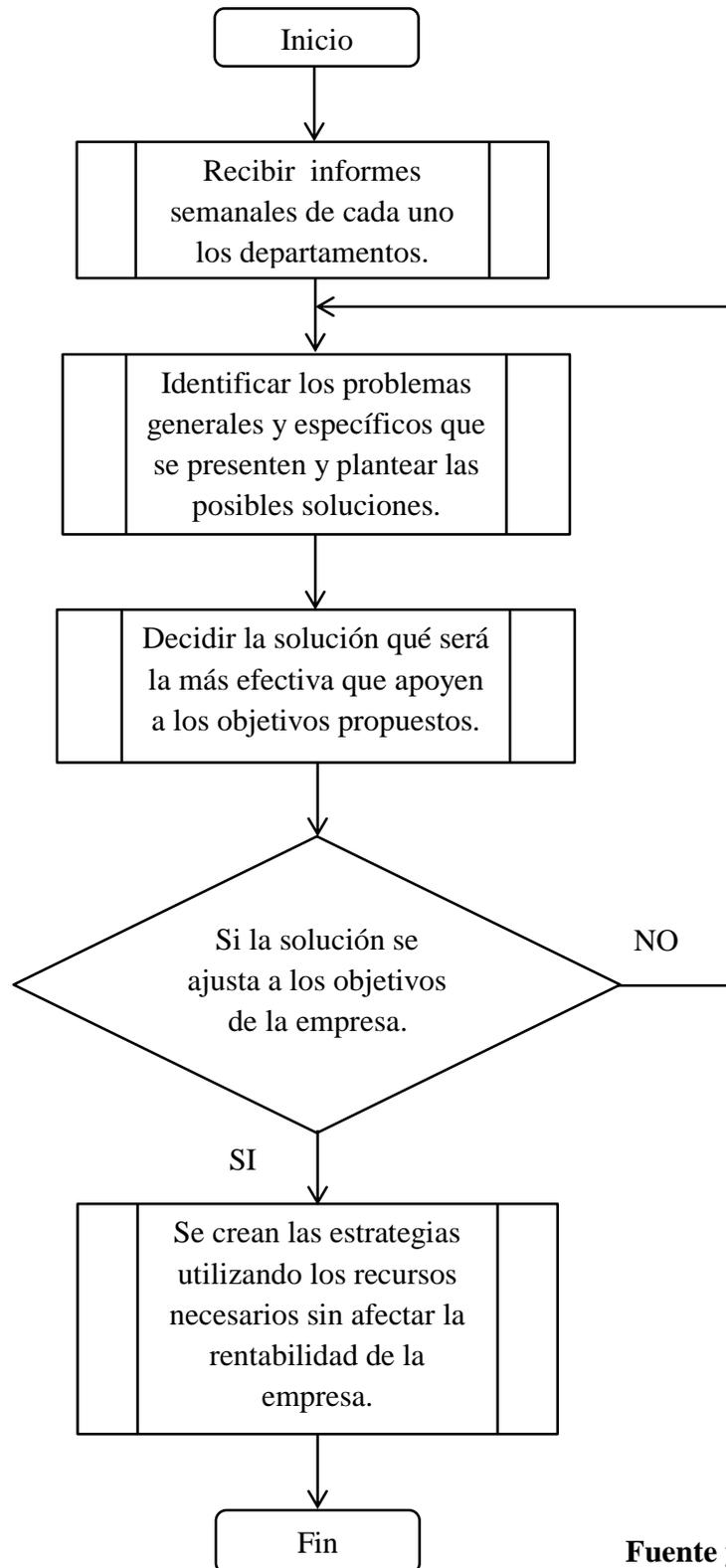
Hoja 19 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 20 de 104
	Cangrejales Manny's		
	PROCEDIMIENTO FINANCIERO		
	Nombre del procedimiento: Crear estrategias.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Cumplir con los objetivos propuestos.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir informes semanales de cada uno de los departamentos.		Gerente General Administrativo y Financiero
2	Identificar los problemas generales y específicos que se presenten y plantear las posibles soluciones.		Gerente General Administrativo y Financiero
3	Decidir la solución que será la más efectiva que apoyen a los objetivos propuestos.		Gerente General Administrativo y Financiero
4	Si la solución se ajusta a los objetivos de la empresa.		Gerente General Administrativo y Financiero
5	Se crean las estrategias utilizando los recursos necesarios sin afectar la rentabilidad de la empresa.		Gerente General Administrativo y Financiero
6	Sino, repetir el proceso nuevamente.		Gerente General Administrativo y Financiero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 8. Diagrama de flujo: Crear estrategias.
Gerente General Administrativo y Financiero**

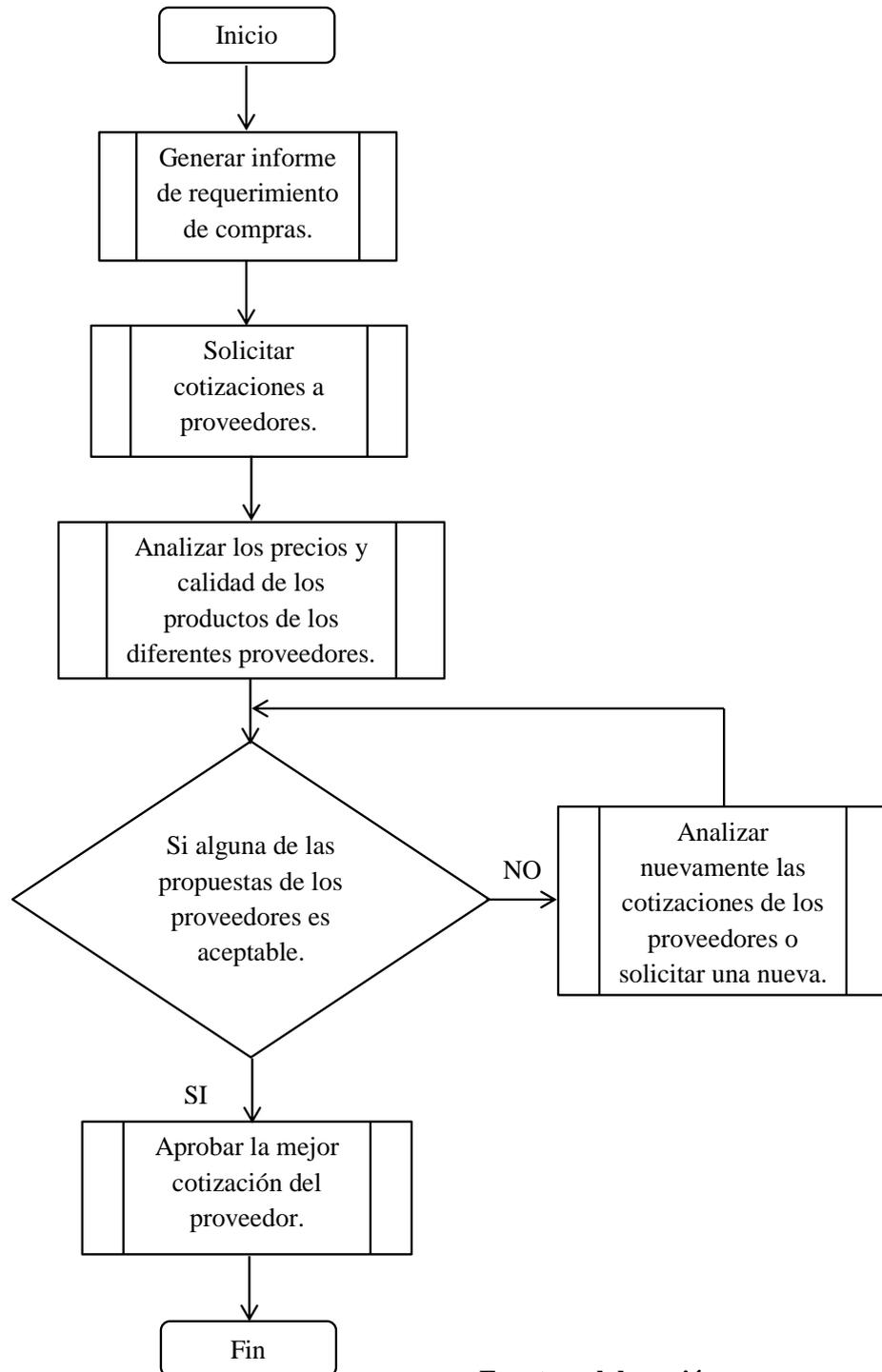


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 22 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
	Nombre del procedimiento: Analizar y autorizar las compras a proveedores.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Elegir la mejor opción de compra.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Generar informe de requerimiento de compras.		Gerente General Administrativo y Financiero
2	Solicitar cotizaciones a proveedores.		Gerente General Administrativo y Financiero
3	Analizar los precios y la calidad de los productos de los diferentes proveedores.		Gerente General Administrativo y Financiero
4	Si alguna de las propuestas de los proveedores es aceptable, aprobar la mejor cotización del proveedor.		Gerente General Administrativo y Financiero
5	Sino analizar nuevamente las cotizaciones de los proveedores o solicitar una nueva.		Gerente General Administrativo y Financiero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 9. Diagrama de flujo: Analizar y autorizar las compras a proveedores. Gerente General Administrativo y Financiero

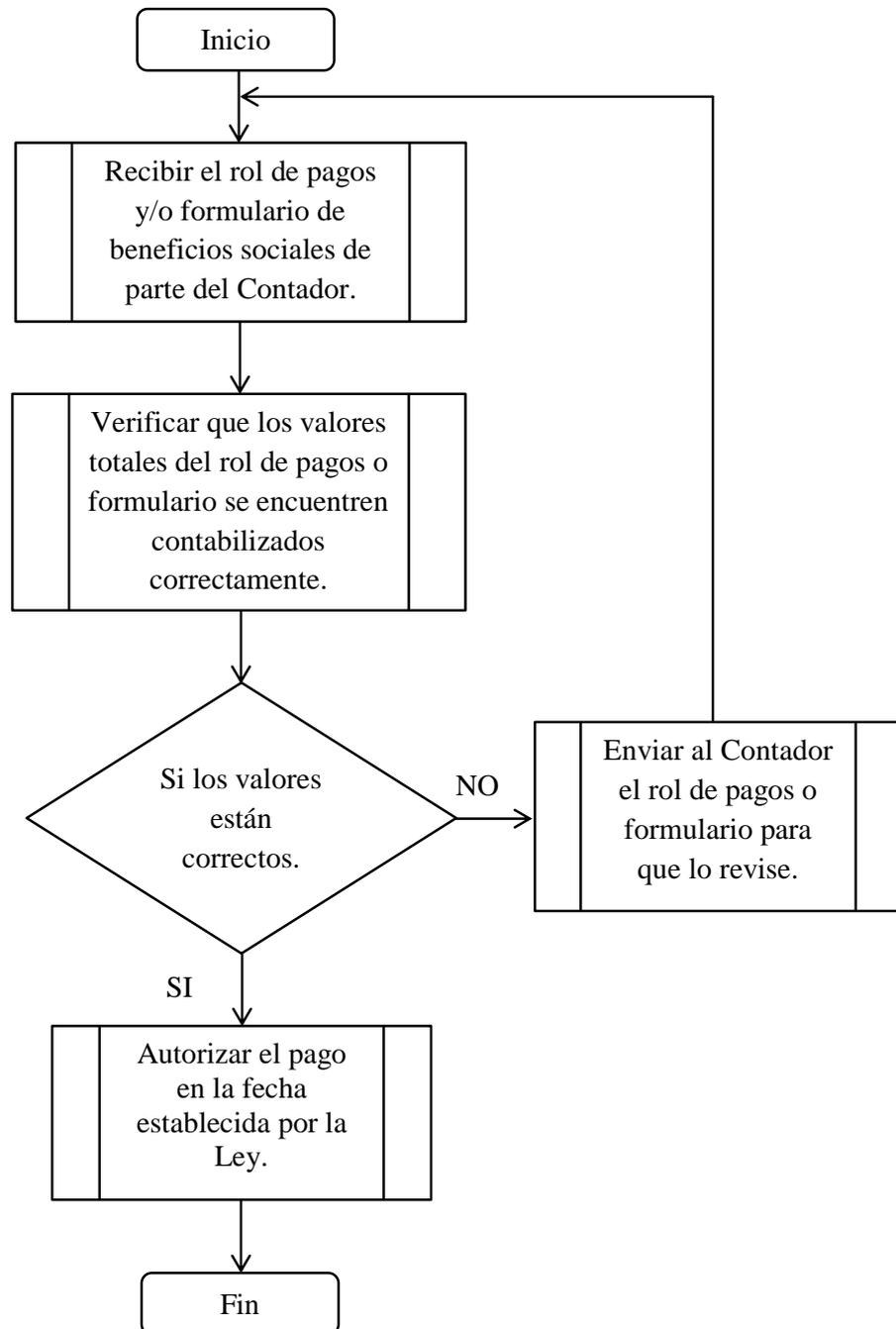
Hoja 23 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 24 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
	Nombre del procedimiento: Autorizar el pago de sueldos y beneficios sociales.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Cumplir con las obligaciones a los empleadores dispuestas por la Ley.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir el rol de pagos y/o formulario de beneficios sociales de parte del Contador.		Gerente General Administrativo y Financiero
2	Verificar que los valores totales del rol de pagos o formulario se encuentren contabilizados correctamente.		Gerente General Administrativo y Financiero
3	Si los valores están correctos autorizar el pago establecido por la Ley.		Gerente General Administrativo y Financiero
4	Sino enviar al Contador el rol de pagos o formulario para que lo revise.		Gerente General Administrativo y Financiero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

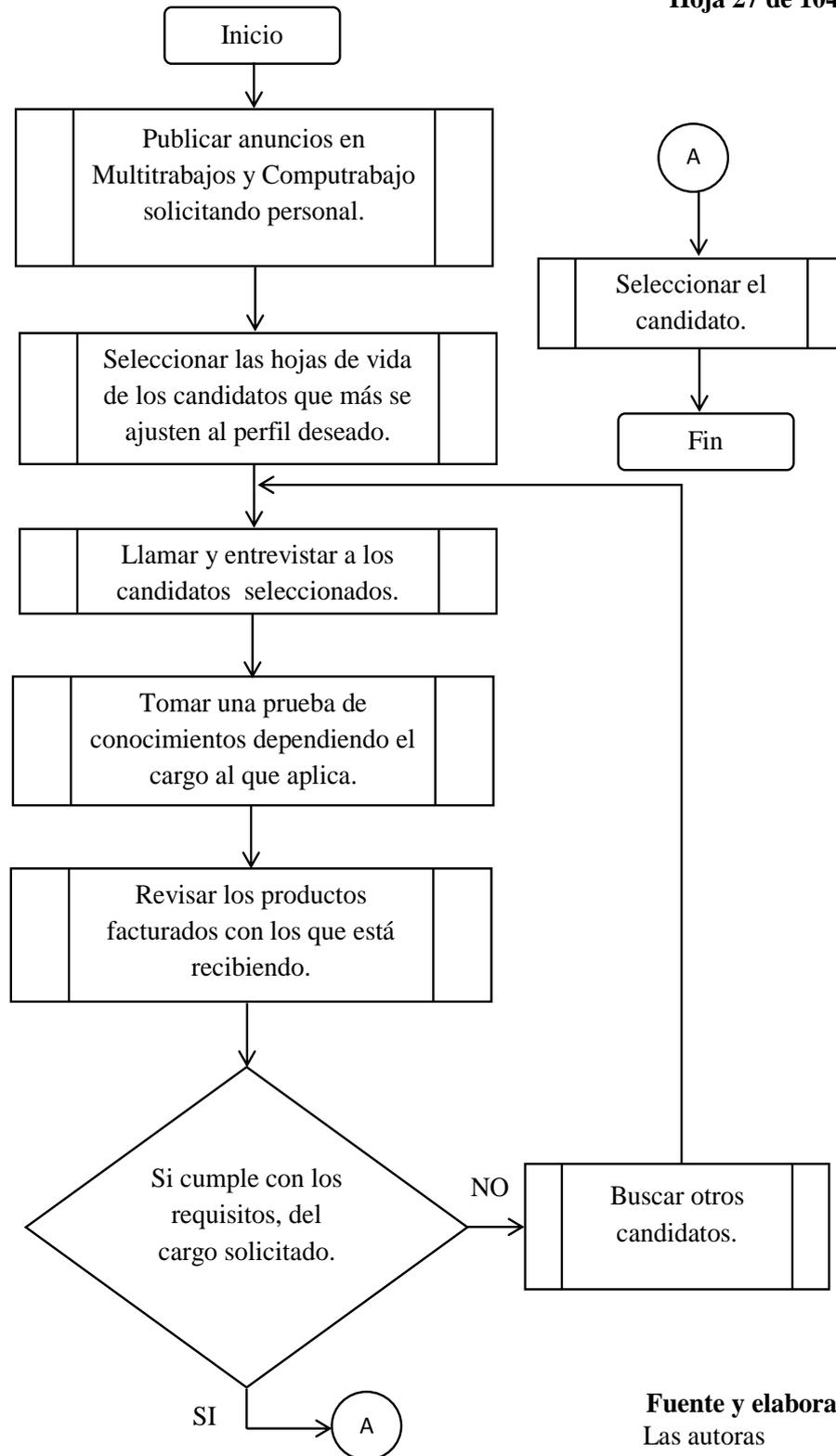
Gráfico 10. Diagrama de flujo: Autorizar el pago de sueldos y beneficios sociales. Gerente General Administrativo y Financiero



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 26 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar el proceso de selección de personal.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Contratar personal calificado y que se ajuste al perfil para el desempeño de sus funciones.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Publicar anuncios en Multitrabajos y Computrabajo solicitando personal.		Contador
2	Seleccionar las hojas de vida de los candidatos que más se ajusten al perfil deseado.		Contador
3	Llamar y entrevistar a los candidatos seleccionados.		Contador
4	Tomar una prueba de conocimientos dependiendo el cargo al que aplica.		Contador
5	Si cumple con los requisitos para ocupar el cargo, seleccionar el candidato.		Contador
6	Sino cumple con los requisitos, buscar otros candidatos.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 11. Diagrama de flujo: Realizar proceso de selección de personal. Contador

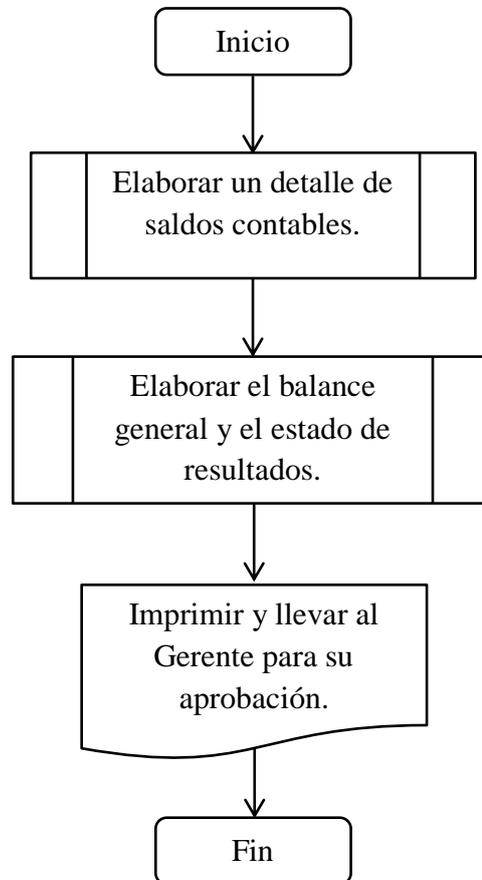


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 28 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar los estados financieros.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Conocer la situación financiera de la empresa.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Elaborar un detalle de los saldos contables.		Contador
2	Elaborar el balance general y el estado de resultados.		Contador
3	Imprimir y llevar al Gerente para su evaluación.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 12. Diagrama de flujo: Elaborar los estados financieros.
Contador**

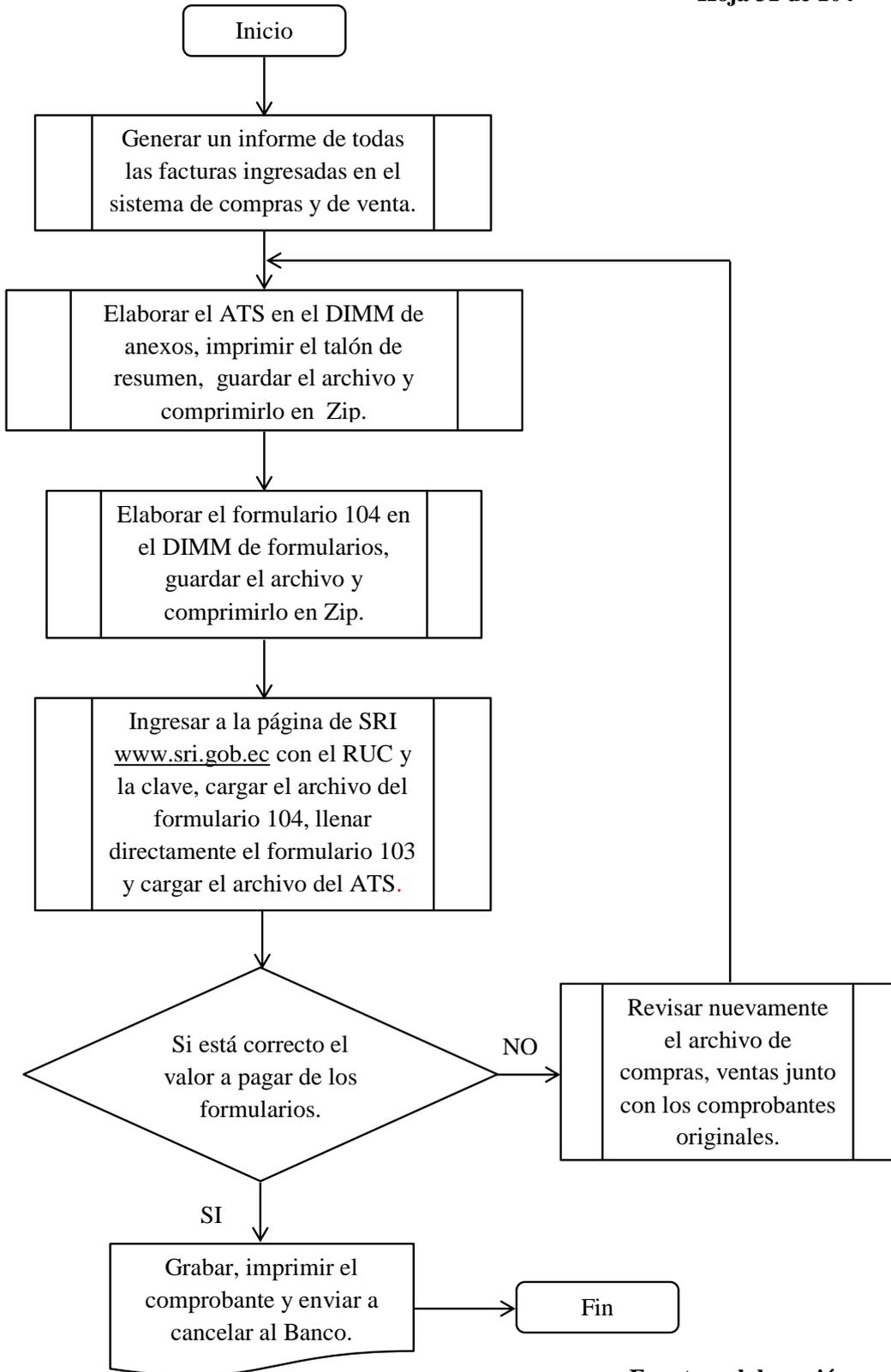
Hoja 29 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 30 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar las declaraciones de impuestos.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Declarar los formularios mensuales y los anuales.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera
Número	Actividades		Responsable
1	Generar un informe de todas las facturas ingresadas en el sistema de compras y de venta.		Contador
2	Elaborar el ATS en el DIMM de anexos, imprimir el talón de resumen, guardar el archivo y comprimirlo en Zip.		Contador
3	Elaborar el formulario 104 en el DIMM de formularios, guardar el archivo y comprimirlo en Zip.		Contador
4	Ingresar a la página de SRI www.sri.gob.ec con el RUC y la clave, cargar el archivo del formulario 104, llenar directamente el formulario 103 y cargar el archivo del ATS.		Contador
5	Si está correcto el valor a pagar de los formularios grabar, imprimir el comprobante y enviar a cancelar al Banco.		Contador
6	Sino, revisar nuevamente el archivo de compras, ventas junto con los comprobantes originales.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

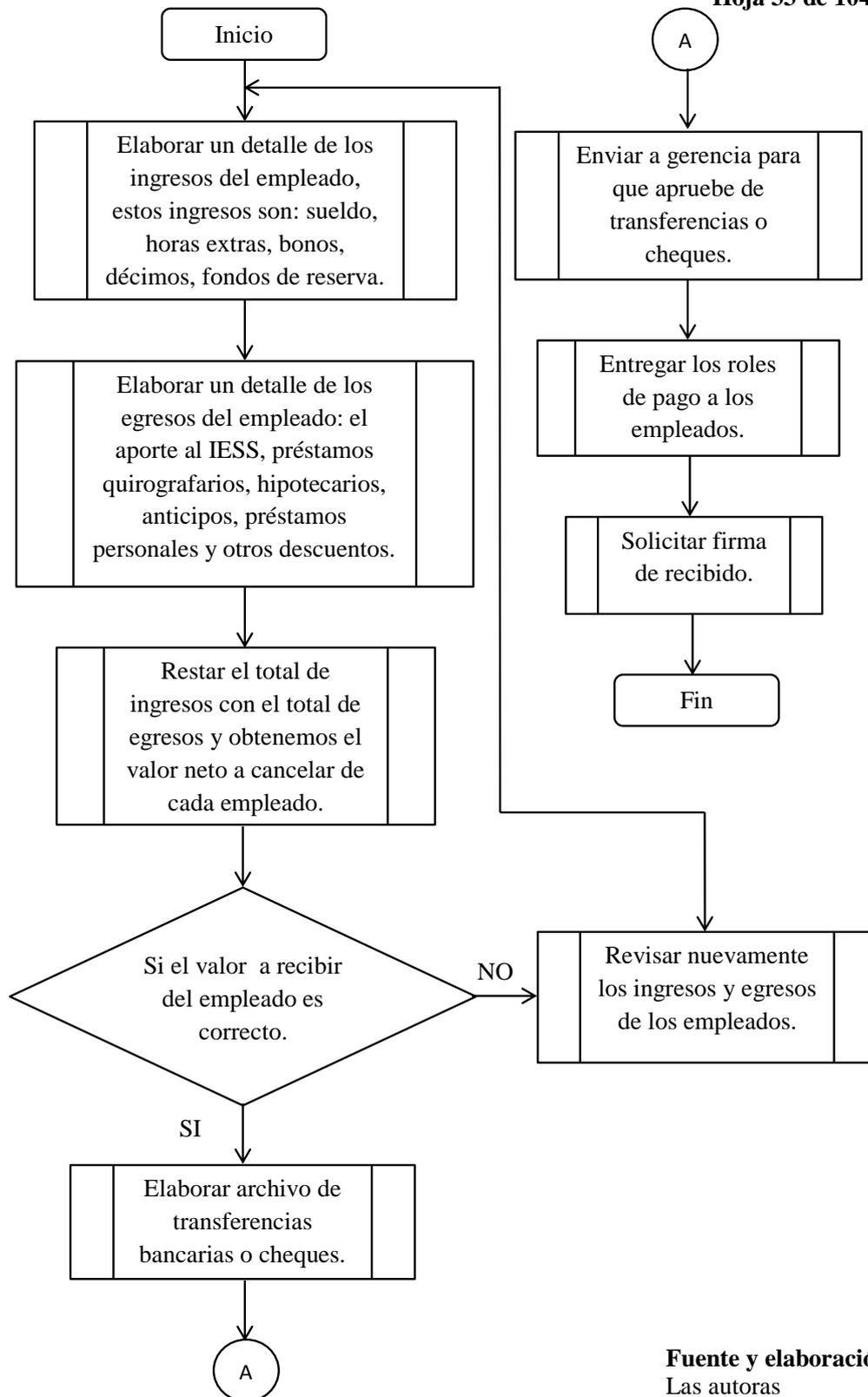
Gráfico 13. Diagrama de flujo: Elaborar las declaraciones de impuestos. Contador



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 32 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar los roles de pago.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Cancelar el sueldo a los empleados.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera
Número	Actividades		Responsable
1	Elaborar un detalle de los ingresos del empleado, estos ingresos son: sueldo, horas extras, bonos, décimos, fondos de reserva.		Contador
2	Elaborar un detalle de los egresos del empleado: el aporte al IESS, préstamos quirografarios, hipotecarios, anticipos, préstamos personales y otros descuentos.		Contador
3	Restar el total de ingresos con el total de egresos y obtenemos el valor neto a cancelar de cada empleado.		Contador
4	Si el valor a recibir del empleado es correcto, elaborar el archivo de transferencias bancarias o cheques.		Contador
5	Entregar los roles de pago y solicitar firma de recibido.		Contador
6	Sino, revisar nuevamente los ingresos y egresos de los empleados.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 14. Diagrama de flujo: Elaborar los roles de pago. Contador

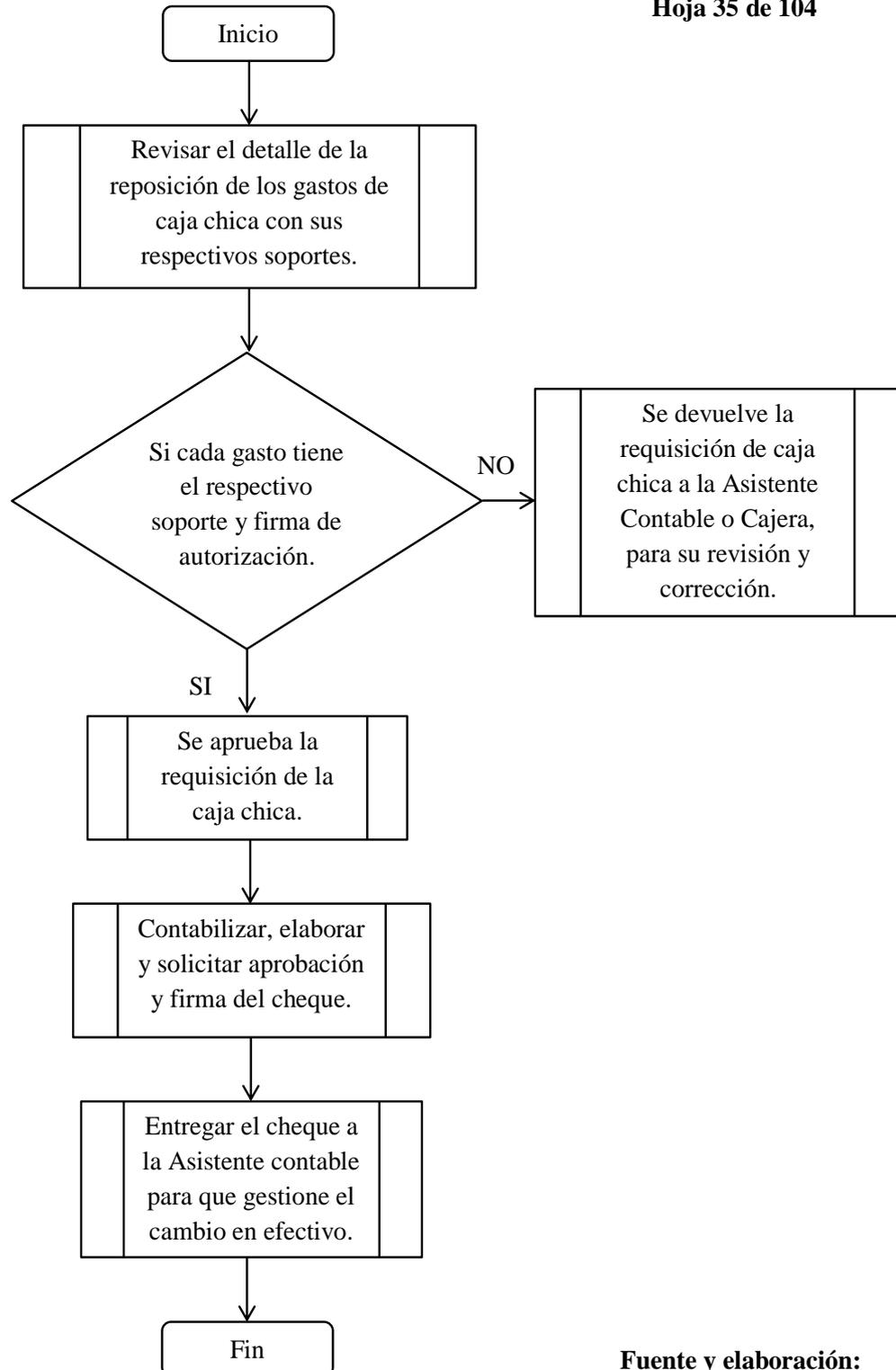


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 34 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Revisar y aprobar la reposición de caja chica.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Controlar la correcta contabilización y manejo de la caja chica.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera
Número	Actividades		Responsable
1	Revisar el detalle de la reposición de los gastos de caja chica con sus respectivos soportes.		Contador
2	Si cada gasto tiene el respectivo soporte y firma de autorización, se aprueba la reposición de la caja chica.		Contador
3	Contabilizar, elaborar y solicitar aprobación y firma del cheque.		Contador
4	Entregar el cheque a la Asistente Contable para que gestione el cambio en efectivo.		Contador
5	Si los gastos no están debidamente sustentados, o existe algún error se devuelve la reposición de caja chica a la Asistente Contable o Cajera, para su revisión y corrección.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 15. Diagrama de flujo: Revisar y aprobar de la reposición de caja chica. Contador

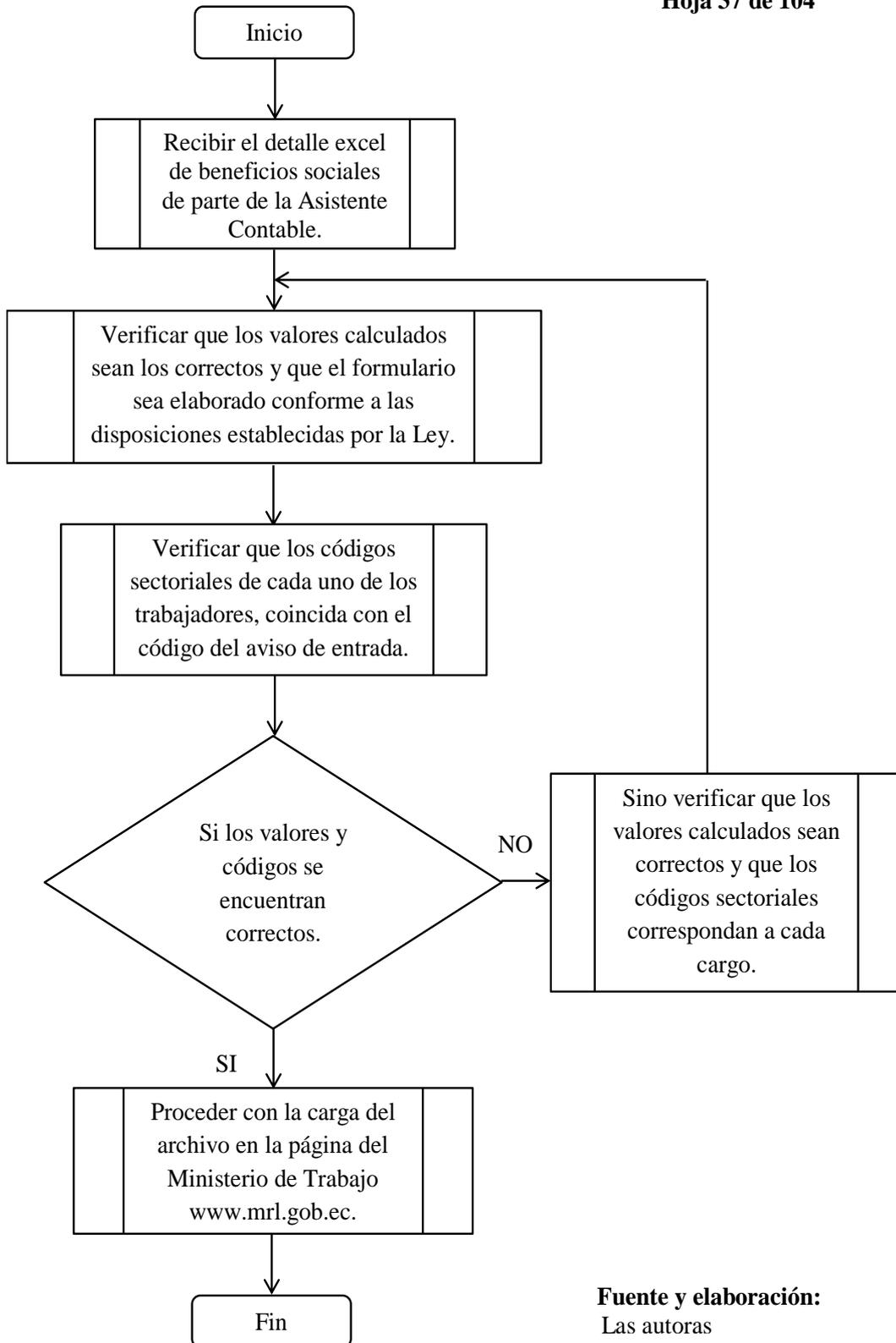
Hoja 35 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 36 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Revisar y Declarar el formulario de beneficios sociales.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Verificar que el formulario de beneficios sociales se encuentre realizado según las normas estipuladas por la Ley.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir el detalle excel de beneficios sociales de parte de la Asistente Contable.		Contador
2	Verificar que los valores calculados sean los correctos y que el formulario sea elaborado conforme a las disposiciones establecidas por la Ley, mediante la página del Ministerio de Trabajo www.mrl.gob.ec		Contador
3	Verificar que los códigos sectoriales de cada uno de los trabajadores, coincida con el código del aviso de entrada.		Contador
4	Si los valores y códigos se encuentran correctos, proceder con la carga del archivo en la página del Ministerio de Trabajo www.mrl.gob.ec .		Contador
5	Sino, verificar que los valores calculados sean correctos y que los códigos sectoriales correspondan a cada cargo.		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

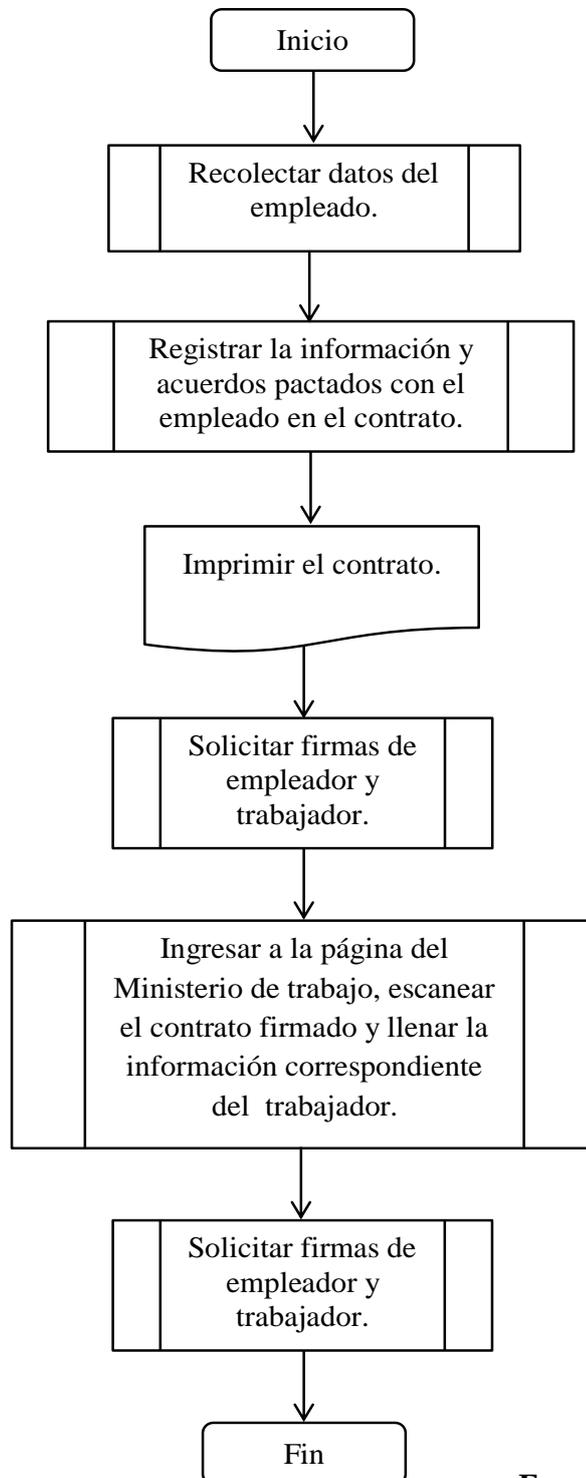
Gráfico 16. Diagrama de flujo: Revisar el formulario de beneficios sociales. Contador



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 38 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
	Nombre del procedimiento: Elaborar los contratos a empleados.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Dejar asentado por escrito los términos de contratación y cumplir con las normas estipuladas por la Ley.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Recolectar datos del empleado.		Contador
2	Registrar la información y acuerdos pactados con el empleado en el contrato.		Contador
3	Imprimir el contrato.		Contador
4	Solicitar firmas de empleador y trabajador.		Contador
5	Ingresar a la página del Ministerio de trabajo, escanear el contrato firmado y llenar la información correspondiente del trabajador.		Contador
6	Guardar la información e imprimir el extracto.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

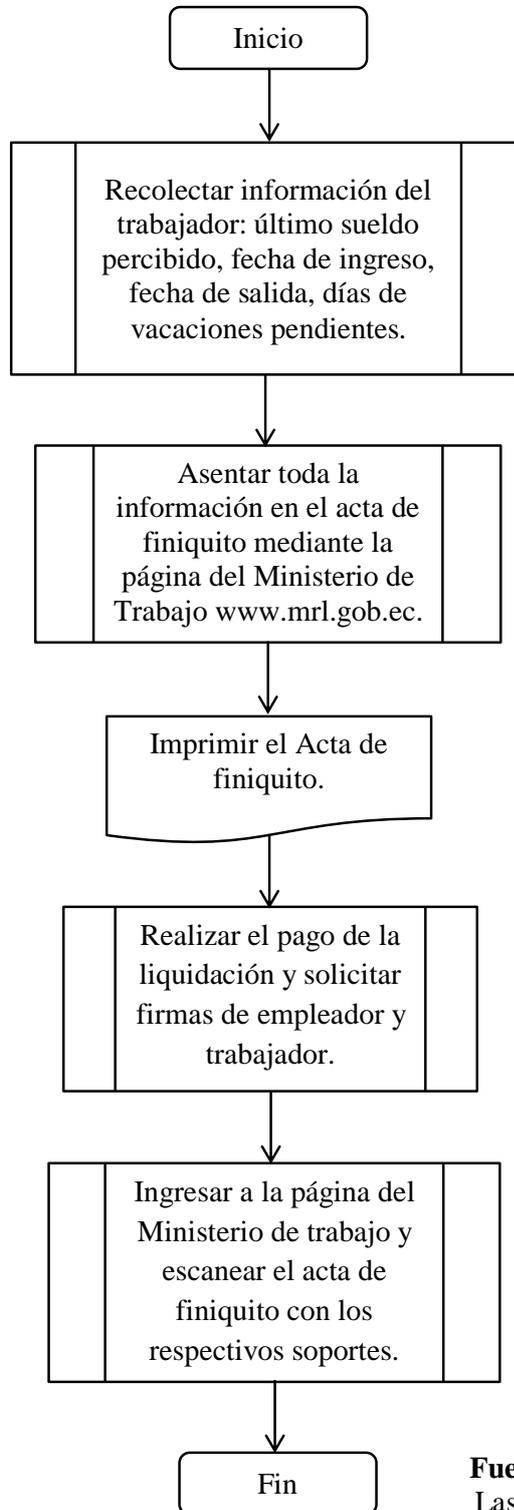
**Gráfico 17. Diagrama de flujo: Elaborar los contratos a empleados.
Contador**



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 40 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
	Nombre del procedimiento: Elaborar actas de finiquito.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Cumplir con el pago de los derechos del trabajador luego de concluir una relación laboral.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Recolectar información del trabajador: último sueldo percibido, fecha de ingreso, fecha de salida, días de vacaciones pendientes.		Contador
2	Asentar toda la información en el acta de finiquito mediante la página del Ministerio de Trabajo www.mrl.gob.ec .		Contador
3	Imprimir el Acta de finiquito.		Contador
4	Realizar el pago de la liquidación y solicitar firmas de empleador y trabajador.		Contador
5	Ingresar a la página del Ministerio de Trabajo y escanear el acta de finiquito con los respectivos soportes.		Contador
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

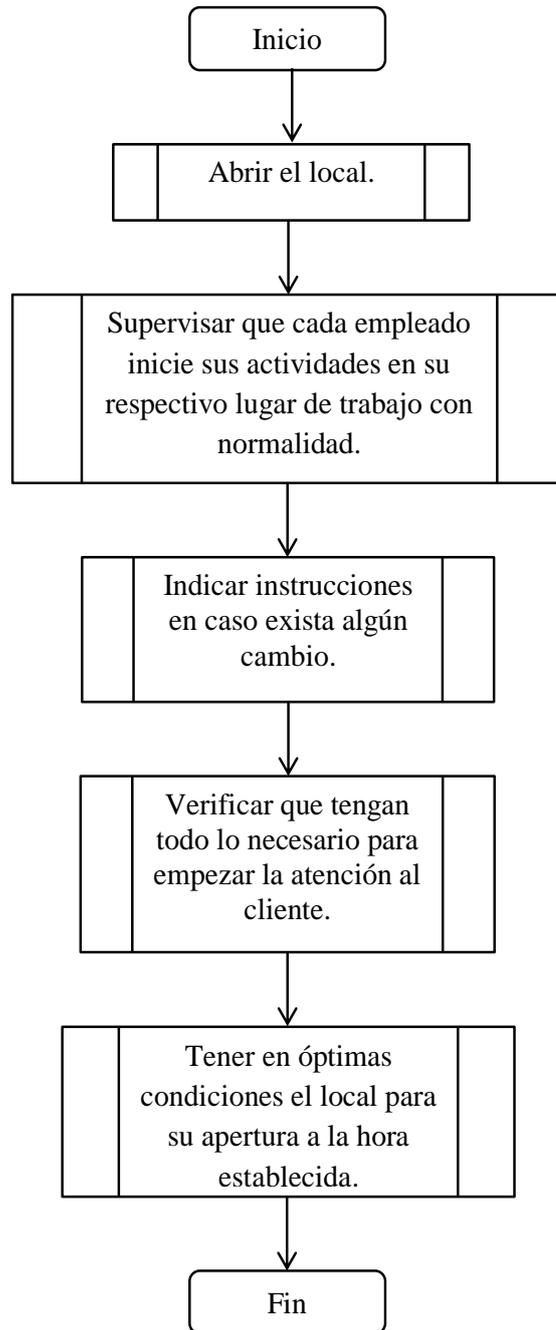
Gráfico 18. Diagrama de flujo: Elaborar actas de finiquito. Contador



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 42 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Aperturar el local.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Verificar que el local se encuentre en óptimas condiciones para su apertura diaria.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Abrir el local.		Supervisora
2	Indicar instrucciones en caso exista algún cambio.		Supervisora
3	Entregar a cada empleado los suministros necesarios para la ejecución de sus labores diarias.		Supervisora
4	Verificar que cada empleado del área operativo realice sus funciones conforme al procedimiento y tiempo establecido.		Supervisora
5	Tener en óptimas condiciones el local para su apertura a la hora establecida.		Supervisora
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

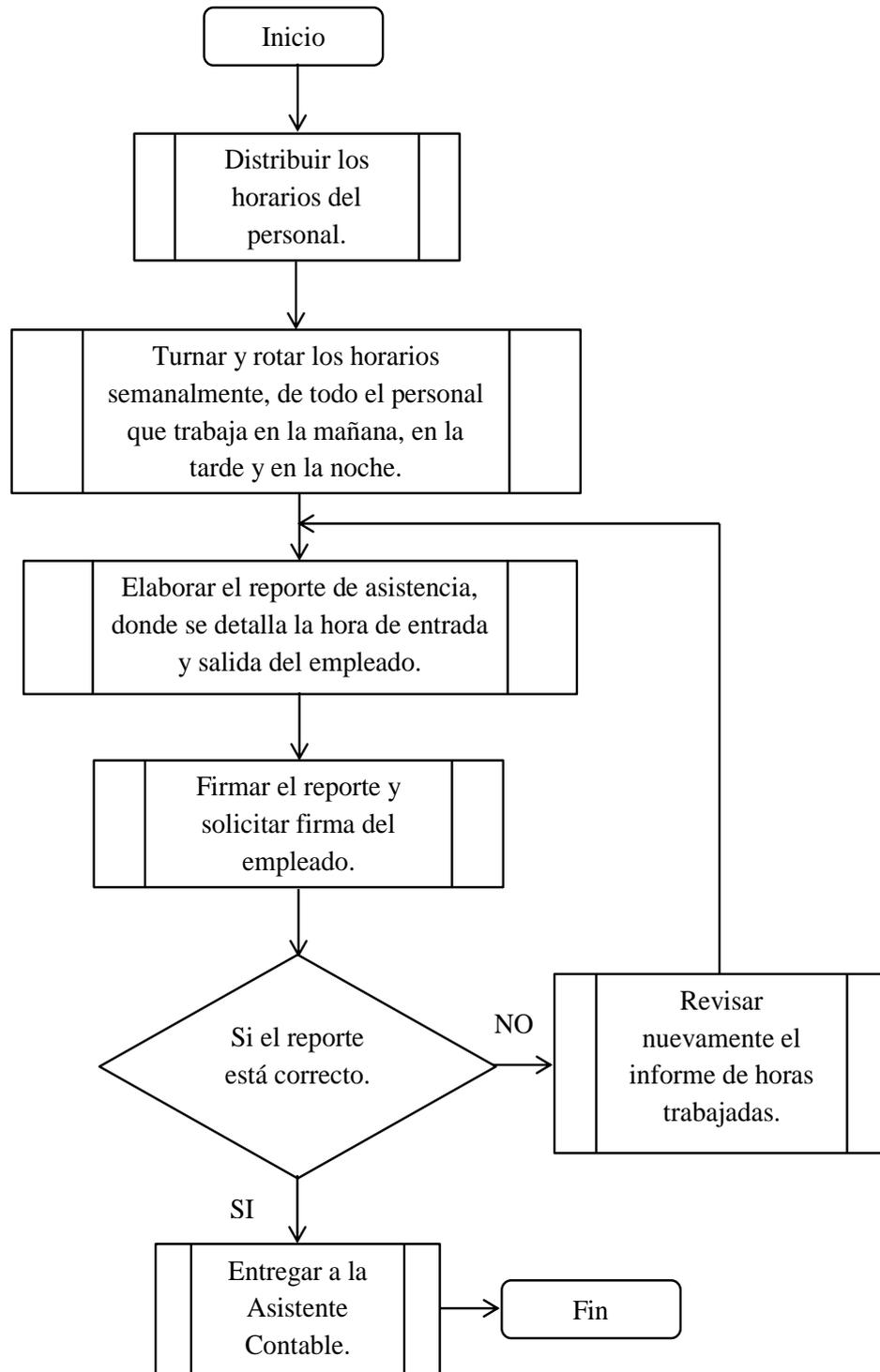
Gráfico 19. Diagrama de flujo: Apertura del local. Supervisora



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 44 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Registrar y controlar las horas extras del personal.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Controlar las horas extras del área operativa.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera
Número	Actividades		Responsable
1	Distribuir los horarios del personal.		Supervisora
2	Turnar los horarios semanalmente, de todo el personal que trabaja en la mañana, en la tarde y en la noche.		Supervisora
3	Elaborar el reporte de asistencia, donde se detalla la hora de entrada y salida del empleado.		Supervisora
4	Firmar el reporte y solicitar firma del empleado.		Supervisora
5	Si el reporte está correcto, se entrega a la Asistente Contable.		Supervisora
6	Sino revisar nuevamente el reporte de horas trabajadas.		Supervisora
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

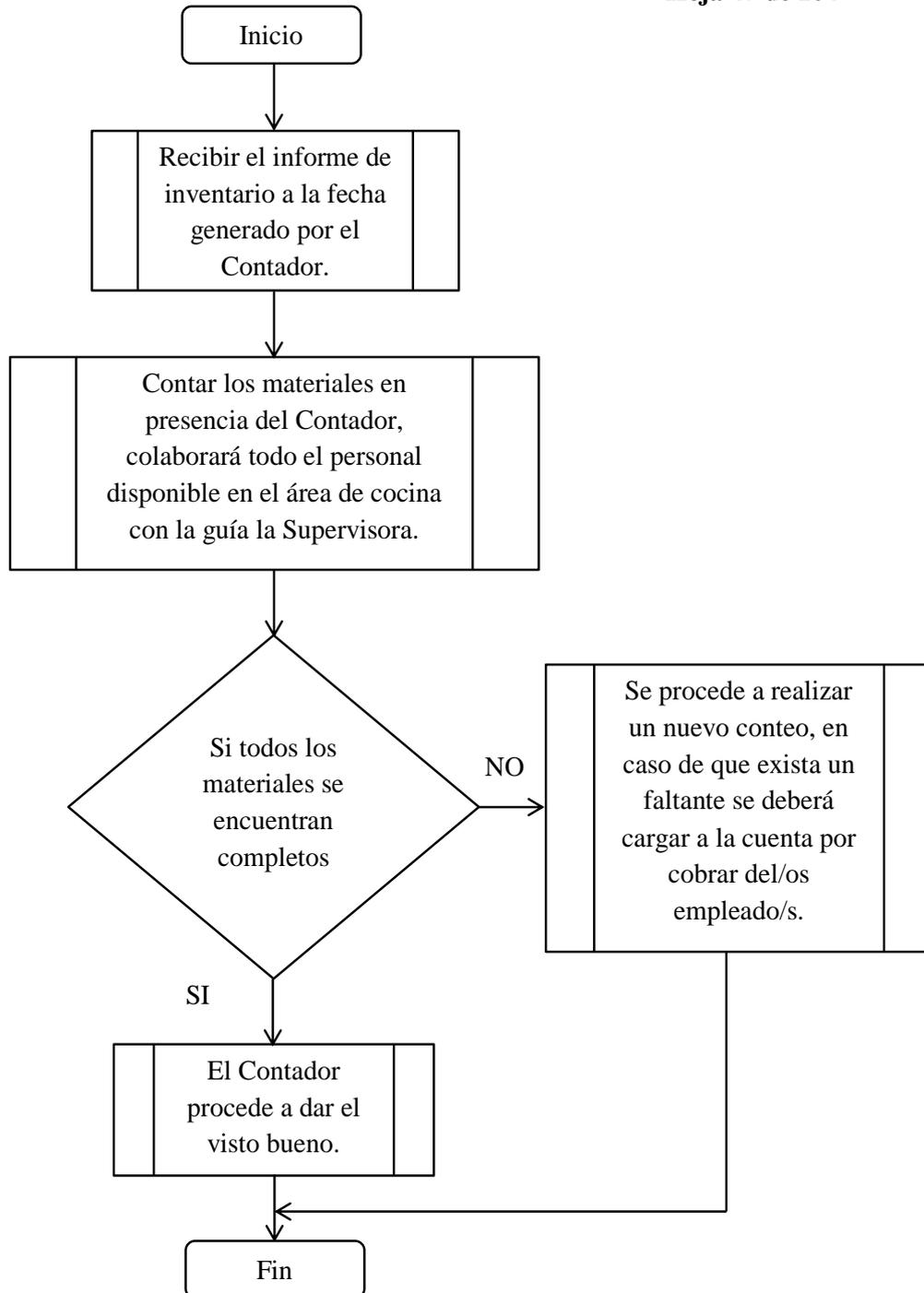
Gráfico 20. Diagrama de flujo: Registrar y controlar horas extras del personal. Supervisora



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 46 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar inventario semanal de materia prima.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener exacto el inventario de materia prima.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir el informe de inventario a la fecha generado por el Contador.		Supervisora
2	Contar los materiales en presencia del Contador, colaborará todo el personal disponible en el área de cocina con la guía la Supervisora.		Supervisora
3	Si todos los materiales se encuentran completos el Contador procede a dar el visto bueno.		Supervisora
4	Sino, se procede a realizar un nuevo conteo, en caso de que exista un faltante se deberá cargar a la cuenta por cobrar del/os empleado/s.		Supervisora
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 21. Diagrama de flujo: Realizar inventario semanal de materia prima. Supervisora

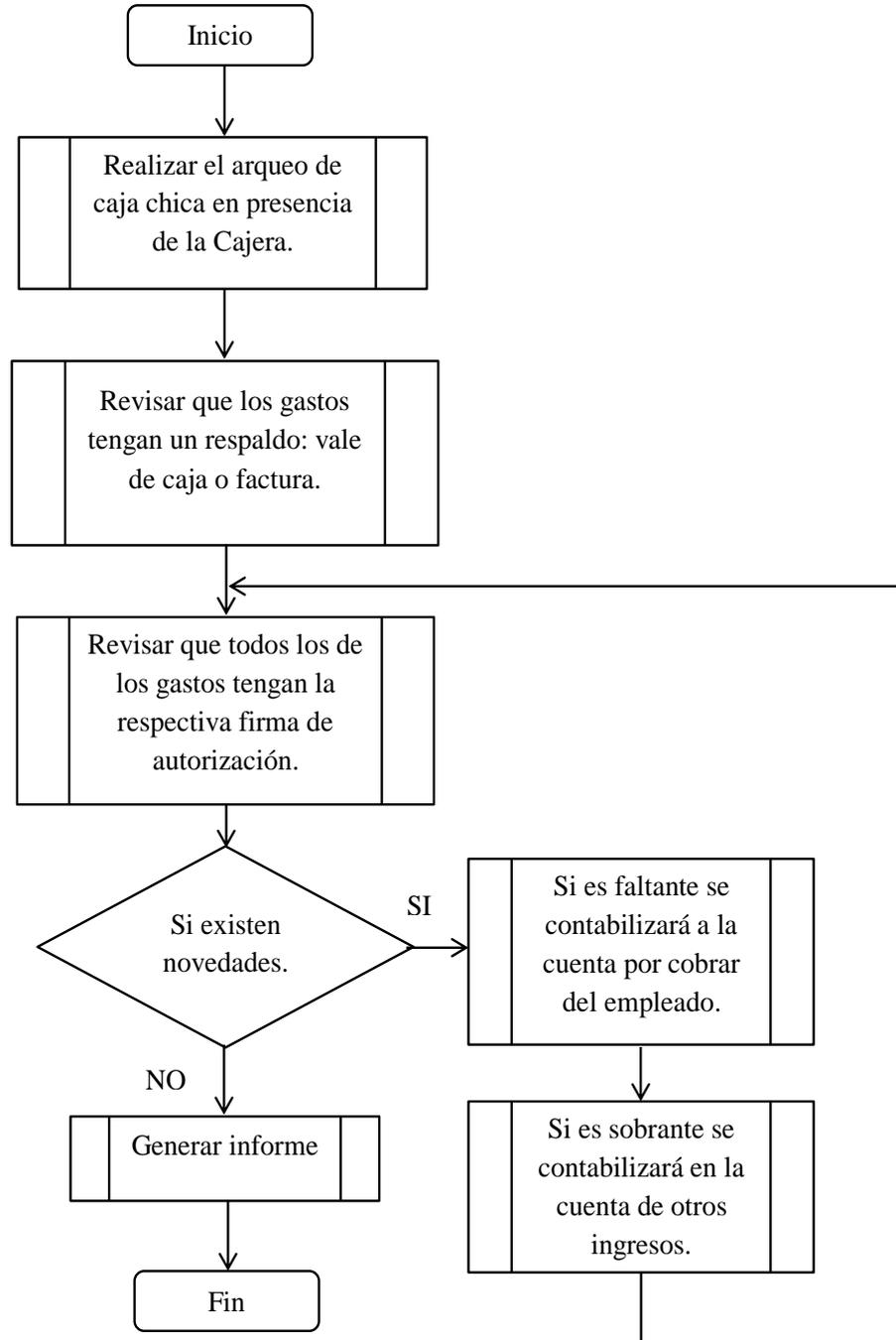


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 48 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar el arqueo de caja chica.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Controlar el correcto manejo de la caja chica.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Realizar el arqueo de caja chica en presencia del Cajero.		Supervisora
2	Contar el dinero disponible del fondo de caja chica.		Supervisora
3	Revisar que cada uno de los respaldos de los gastos tenga la respectiva firma de autorización.		Supervisora
4	Sumar los gastos con el total de dinero en efectivo disponible y debe coincidir con el valor del fondo de caja chica que es de \$ 250,00.		Supervisora
5	En caso de existir un faltante se contabilizará a la cuenta por cobrar del empleado.		Supervisora
6	En caso de existir un sobrante se contabilizará en la cuenta de otros ingresos.		Supervisora
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 22. Diagrama de flujo: Realizar arqueo de caja chica. Supervisora

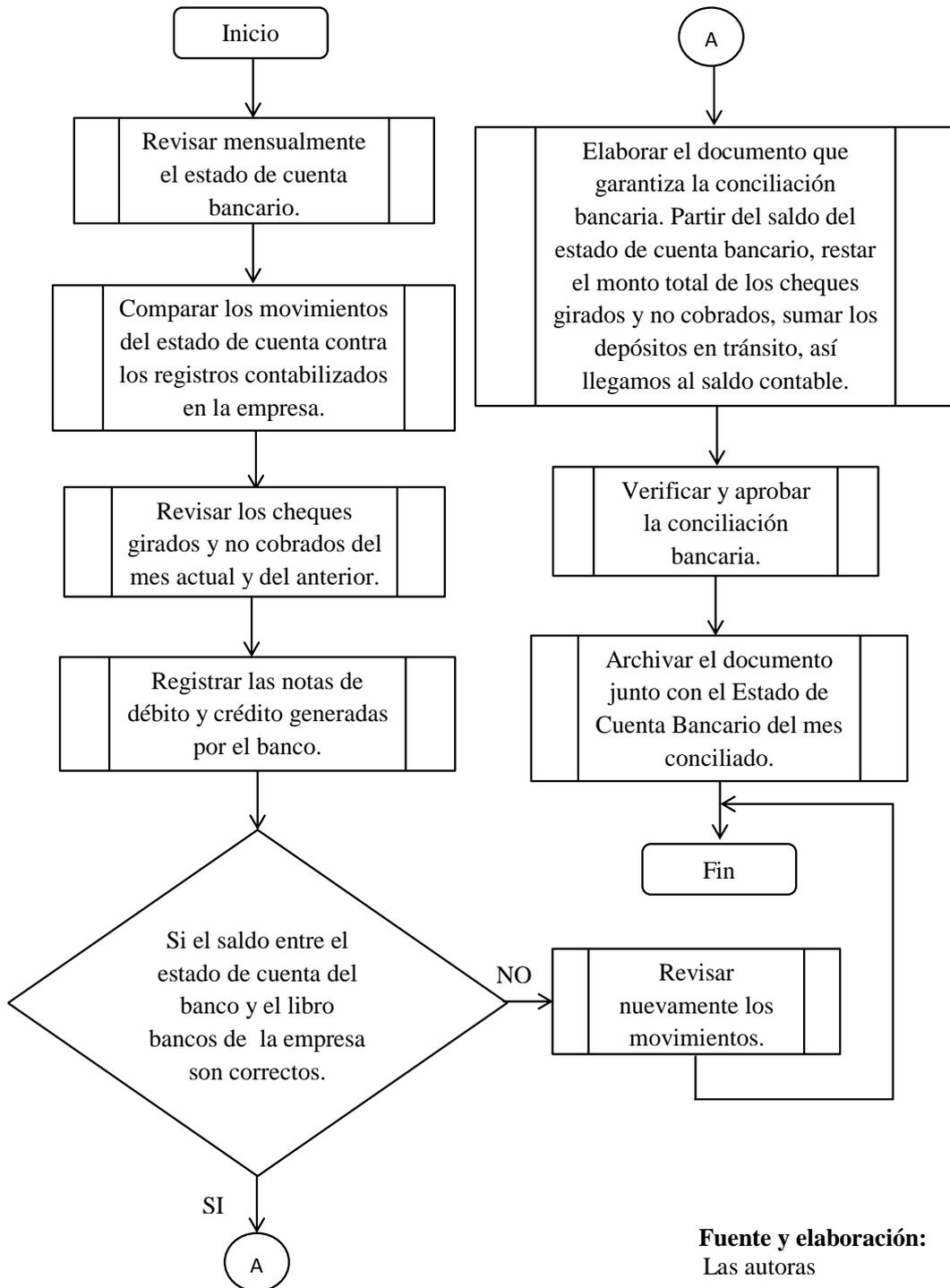
Hoja 49 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 50 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar conciliaciones bancarias.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Conocer el saldo real de la cuenta Bancos.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Revisar mensualmente el estado de cuenta bancario.		Asistente Contable
2	Comparar los movimientos del estado de cuenta contra los registros contabilizados en la empresa.		Asistente Contable
3	Revisar los cheques girados y no cobrados del mes actual y del anterior.		Asistente Contable
4	Registrar las notas de débito y crédito generadas por el banco.		Asistente Contable
5	Si el saldo entre el estado de cuenta del banco y el libro bancos de la empresa son correctos.		Asistente Contable
6	Elaborar el documento que garantiza la conciliación bancaria. Partir del saldo del estado de cuenta bancario, restar el monto total de los cheques girados y no cobrados, sumar los depósitos en tránsito, así llegamos al saldo contable.		Asistente Contable
7	Verificar y aprobar la conciliación bancaria.		Asistente Contable
8	Archivar el documento junto con el Estado de Cuenta Bancario del mes conciliado.		Asistente Contable
9	Sino, revisar nuevamente los movimientos.		Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 23. Diagrama de flujo: Elaborar conciliaciones bancarias. Asistente Contable.

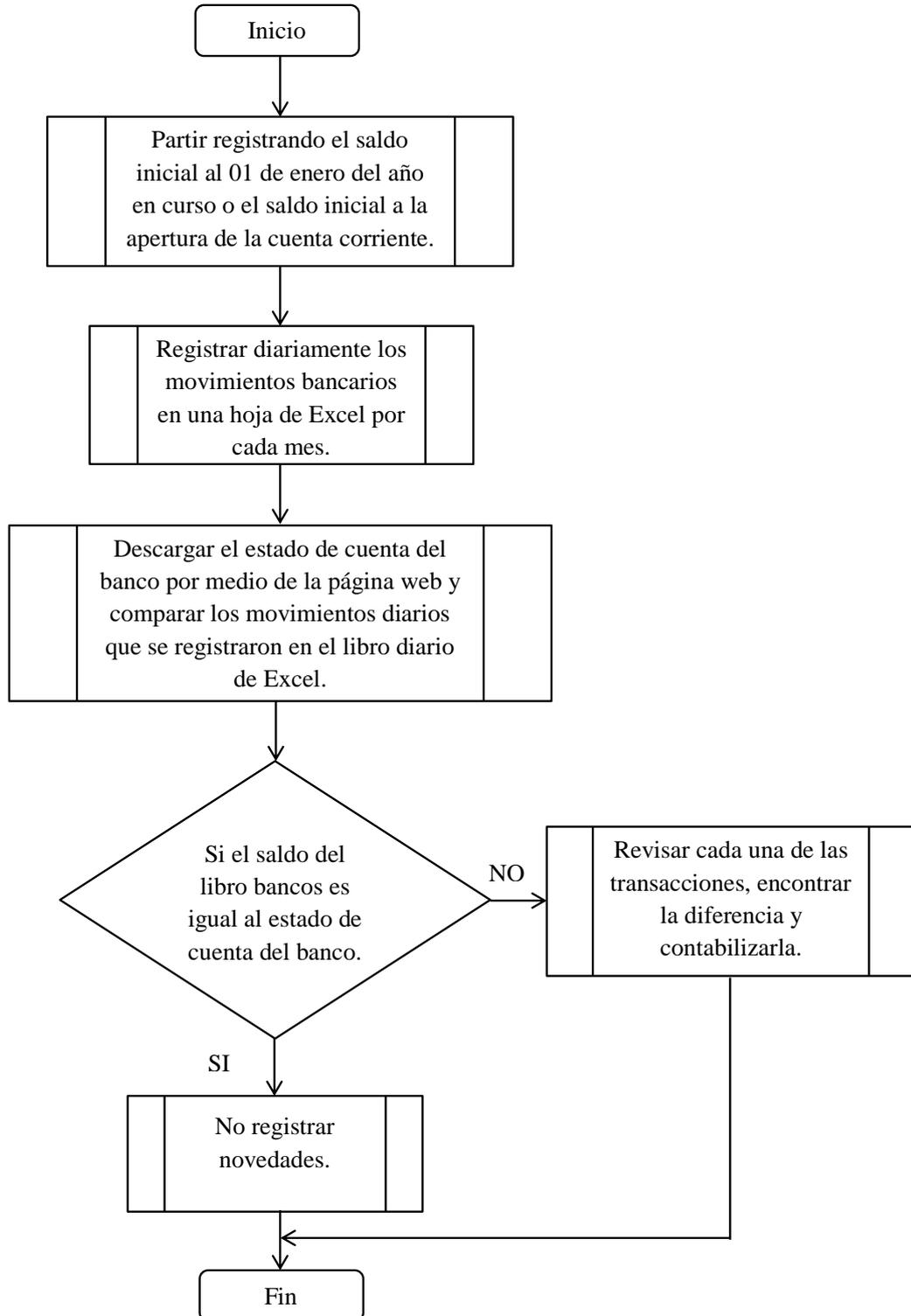


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 52 de 104
	Cangrejales Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar libro bancos.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Tener un registro de todas las transacciones bancarias realizadas diariamente.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Crear en Excel el formato que servirá para la elaboración de Libro Bancos.		Asistente Contable
2	Partir registrando el saldo inicial al 01 de enero del año en curso o el saldo inicial a la apertura de la cuenta corriente.		Asistente Contable
3	Registrar diariamente los movimientos bancarios en una hoja de Excel por cada mes, según formato establecido, en el cual se deberán reflejar datos como números de documentos, detalle de beneficiario, fechas, detalles de conceptos y n/d bancarias, cheques posfechados, todo dato importante para su comprensión deberá ser anotado de la forma más específica y comprensible posible.		Asistente Contable
4	Descargar un extracto bancario por medio de la página web del Banco, con esta información se deberán comparar los movimientos diarios que se registraron en el libro diario de Excel con los movimientos que se registran en la página web del banco.		Asistente Contable
5	Revisar, verificar y en caso de ser necesario se comunica al banco para que nos den una solución al inconveniente.		Asistente Contable
6	Revisar que el saldo del libro bancos deberá ser igual al saldo del estado de cuenta bancario a la misma fecha, en caso no coincida deberá revisarse cada una de las transacciones que coincidan en valor hasta encontrar la diferencia y proceder a registrarla, hasta que aparezca cuadrado.		Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 24. Diagrama de flujo: Elaborar libro bancos. Asistente Contable

Hoja 53 de 104

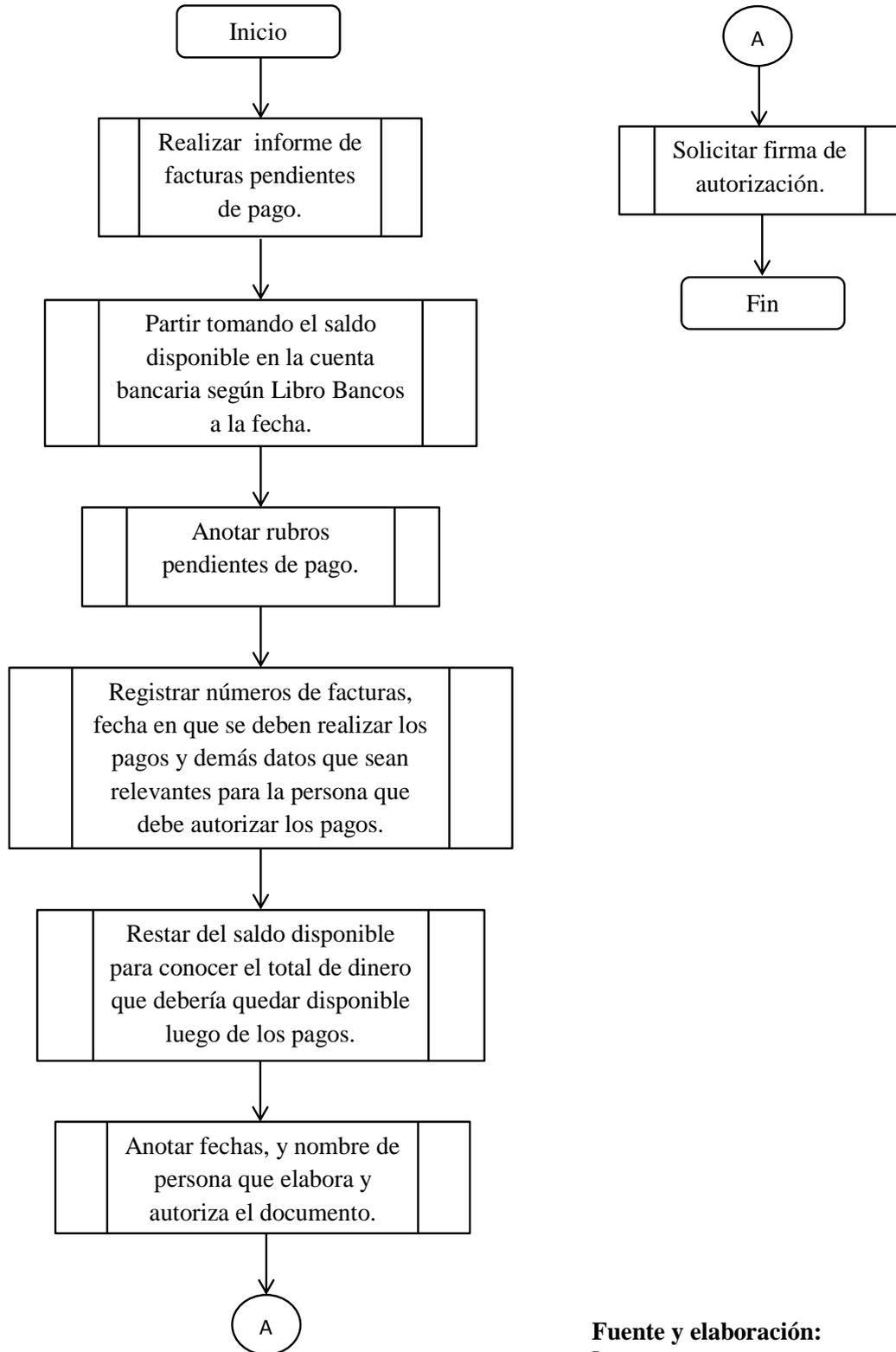


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 54 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar semanalmente el Flujo de Caja.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Conocer de forma inmediata la liquidez de la empresa.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Realizar informe de facturas pendientes de pago.		Asistente Contable
2	Partir tomando el saldo disponible en la cuenta bancaria según Libro Bancos a la fecha.		Asistente Contable
3	Anotar rubros pendientes de pago.		Asistente Contable
4	Registrar números de facturas, fecha en que se deben realizar los pagos y demás datos que sean relevantes para la persona que debe autorizar los pagos.		Asistente Contable
5	Restar del saldo disponible para conocer el total de dinero que debería quedar disponible luego de los pagos.		Asistente Contable
6	Anotar fechas, y nombre de persona que elabora y autoriza el documento.		Asistente Contable
7	Solicitar firma de autorización.		Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 25. Diagrama de flujo: Elaborar semanalmente el Flujo de Caja. Asistente Contable

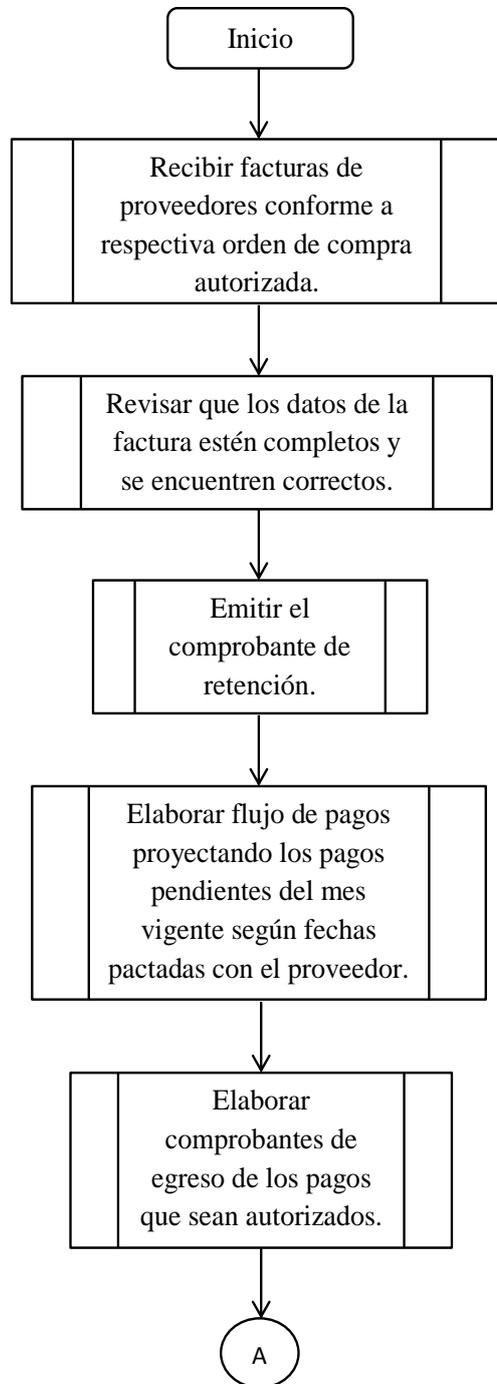
Hoja 55 de 104



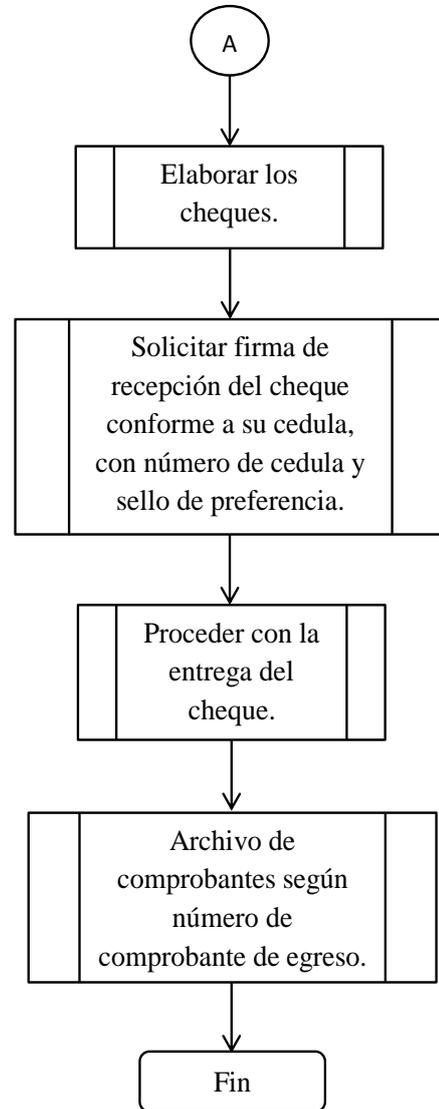
Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 56 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Realizar pagos a proveedores.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Cumplir a tiempo con obligaciones pendientes de pago.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir facturas de proveedores conforme a respectiva orden de compra autorizada.		Asistente Contable
2	Revisar que los datos de la factura estén completos y se encuentren correctos.		Asistente Contable
3	Emitir el respectivo comprobante de retención.		Asistente Contable
4	Elaborar flujo de pagos proyectando los pagos pendientes del mes vigente según fechas pactadas con el proveedor.		Asistente Contable
5	Elaborar comprobantes de egreso de los pagos que sean autorizados.		Asistente Contable
6	Elaborar los cheques.		Asistente Contable
7	Solicitar firma de recepción del cheque conforme a su cedula, con número de cedula y sello de preferencia.		Asistente Contable
8	Proceder con la entrega del cheque.		Asistente Contable
9	Archivo de documentación.		Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 26. Diagrama de flujo: Realizar pagos a proveedores. Asistente Contable



Hoja 57 de 104

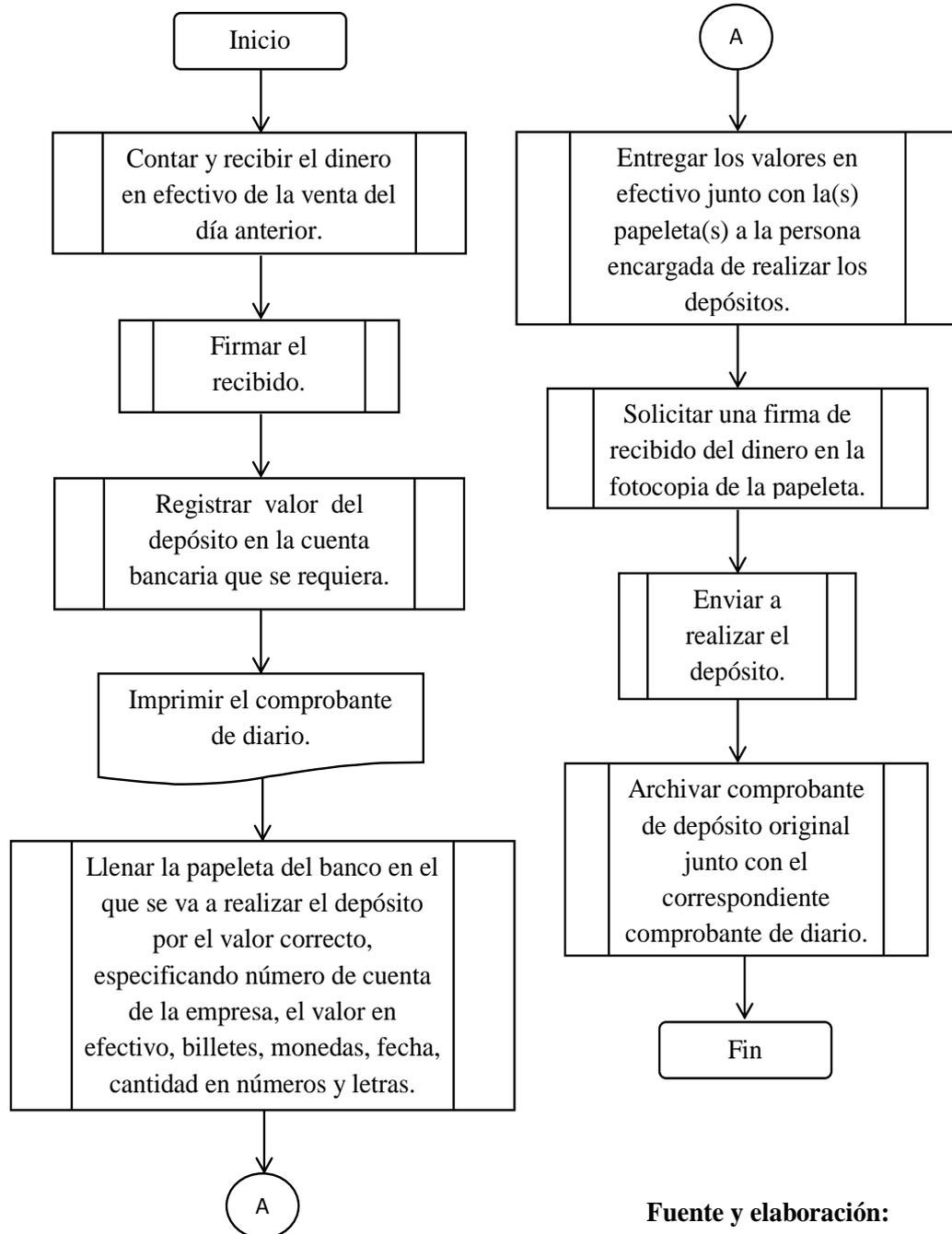


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 58 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Gestionar la realización de los depósitos bancarios.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Mantener en la cuenta bancaria el dinero generado de las ventas.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.
Número	Actividades		Responsable
1	Contar y recibir el dinero en efectivo de la venta del día anterior.		Asistente Contable
2	Firmar el recibido.		Asistente Contable
3	Registrar valor del depósito en la cuenta bancaria que se requiera.		Asistente Contable
4	Imprimir el comprobante de diario.		Asistente Contable
5	Llenar la papeleta del banco en el que se va a realizar el depósito por el valor correcto, especificando número de cuenta de la empresa, el valor en efectivo, billetes, monedas, fecha, cantidad en números y letras.		Asistente Contable
6	Entregar los valores en efectivo junto con la(s) papeleta(s) a la persona encargada de realizar los depósitos.		Asistente Contable
7	Solicitar una firma de recibido del dinero en la fotocopia de la papeleta.		Asistente Contable
8	Enviar a realizar el depósito.		Asistente Contable
9	Archivar comprobante de depósito original junto con el correspondiente comprobante de diario.		Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 27. Diagrama de flujo: Gestionar la realización de los depósitos bancarios. Asistente Contable

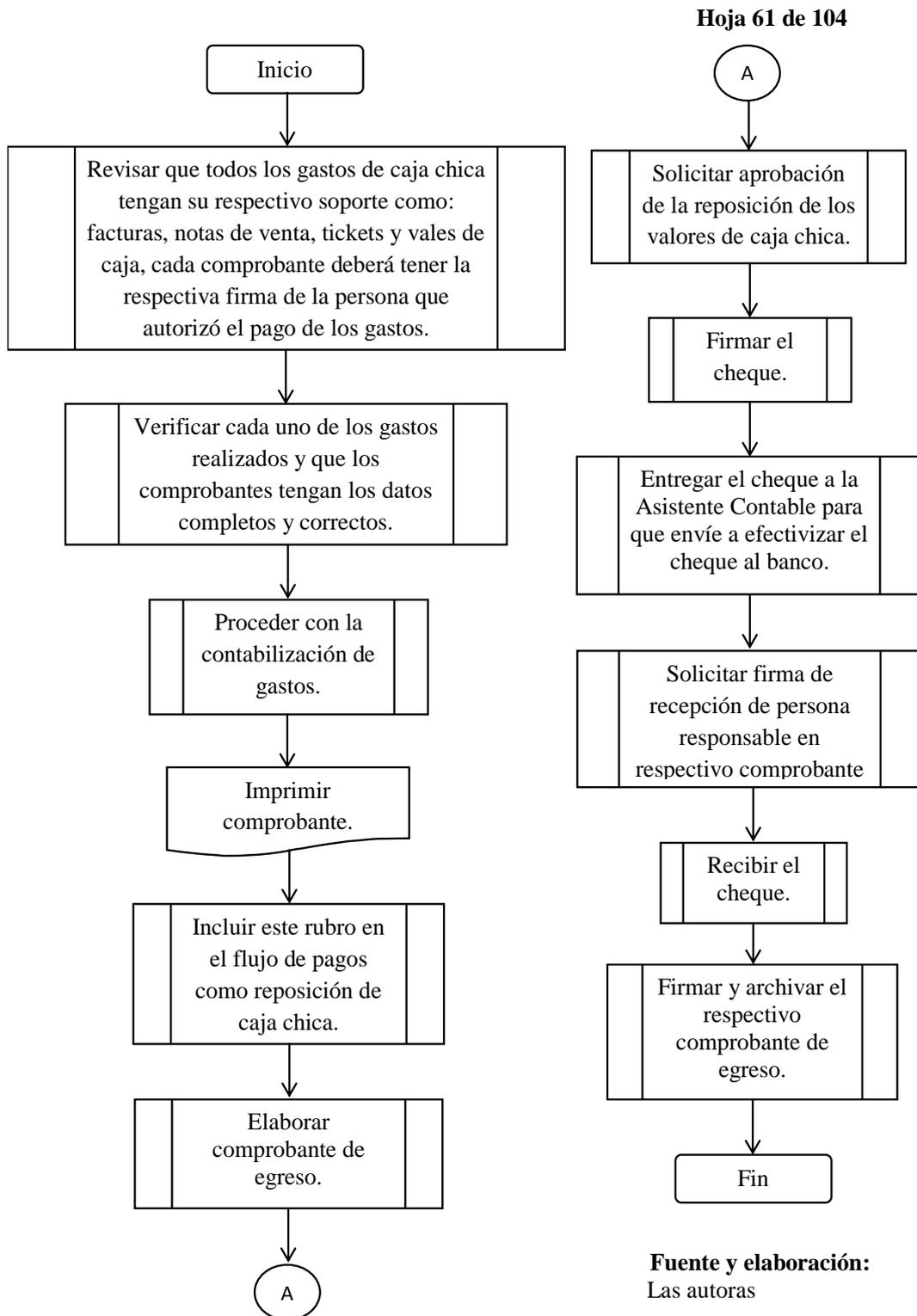
Hoja 59 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

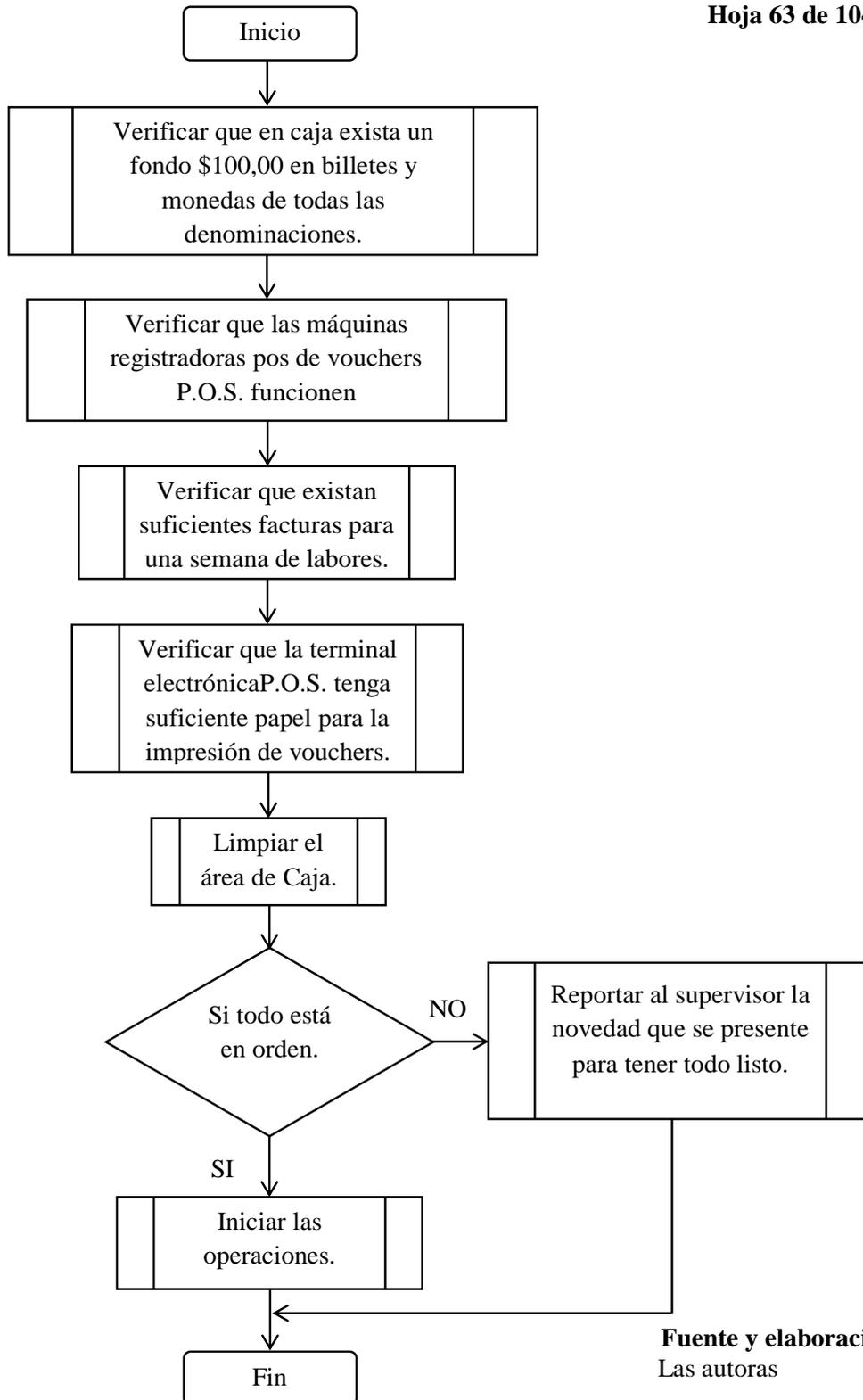
	Manual de Procedimientos		Hoja 60 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO CONTABLE		
	Nombre del procedimiento: Elaborar reposición de los valores de caja chica de la oficina.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Mantener dinero disponible en el fondo de caja chica.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.
Número	Actividades		Responsable
1	Todos los gastos de caja chica deben tener soporten tales como: facturas, notas de venta, tickets y vales de caja, cada comprobante deberá tener la respectiva firma o rubrica de la persona que autorizó el pago de tales gastos.		Asistente Contable
2	Verificar uno a uno los gastos realizados y que los comprobantes tengan datos completos y correctos.		Asistente Contable
3	Proceder con la contabilización de gastos.		Asistente Contable
4	Imprimir comprobante.		Asistente Contable
5	Elaborar comprobante de egreso.		Asistente Contable
6	Solicitar aprobación de la reposición de los valores de caja chica.		Contador
7	Firmar el cheque.		Gerente
8	Entregar el cheque a la Asistente Contable para que envíe a efectivizar al banco.		Contador
9	Solicitar firma de recepción de persona responsable en respectivo comprobante de egreso		Contador
10	Recibir el cheque.		Asistente Contable
11	Firmar y archivar de respectivo comprobante de egreso.		Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 28. Diagrama de flujo: Elaborar reposición de los valores de caja chica de la oficina. Asistente Contable



	Manual de Procedimientos		Hoja 62 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Preparación del área de Caja previa a la atención al cliente.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: El área de caja se encuentre lista para la atención a los clientes.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.
Número	Actividades		Responsable
1	Verificar que en caja exista un fondo \$100,00 en billetes y moneda de todas las denominaciones, en caso de no haber disponibilidad esto será reportado a la Supervisora, y ella a su vez solicitara al mensajero que realice el cambio respectivo en el Banco Central del Ecuador.		Cajera
2	Verificar que las máquinas registradoras de vouchers (pos) funcionen correctamente.		Cajera
3	Verificar que existan suficientes facturas para una semana de labores.		Cajera
4	Verificar que la máquina registradora tenga suficiente papel para la impresión de vouchers.		Cajera
5	Limpiar el área de Caja.		Cajera
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 29. Diagrama de flujo: Preparar el área de caja previa a la atención al cliente. Cajera.

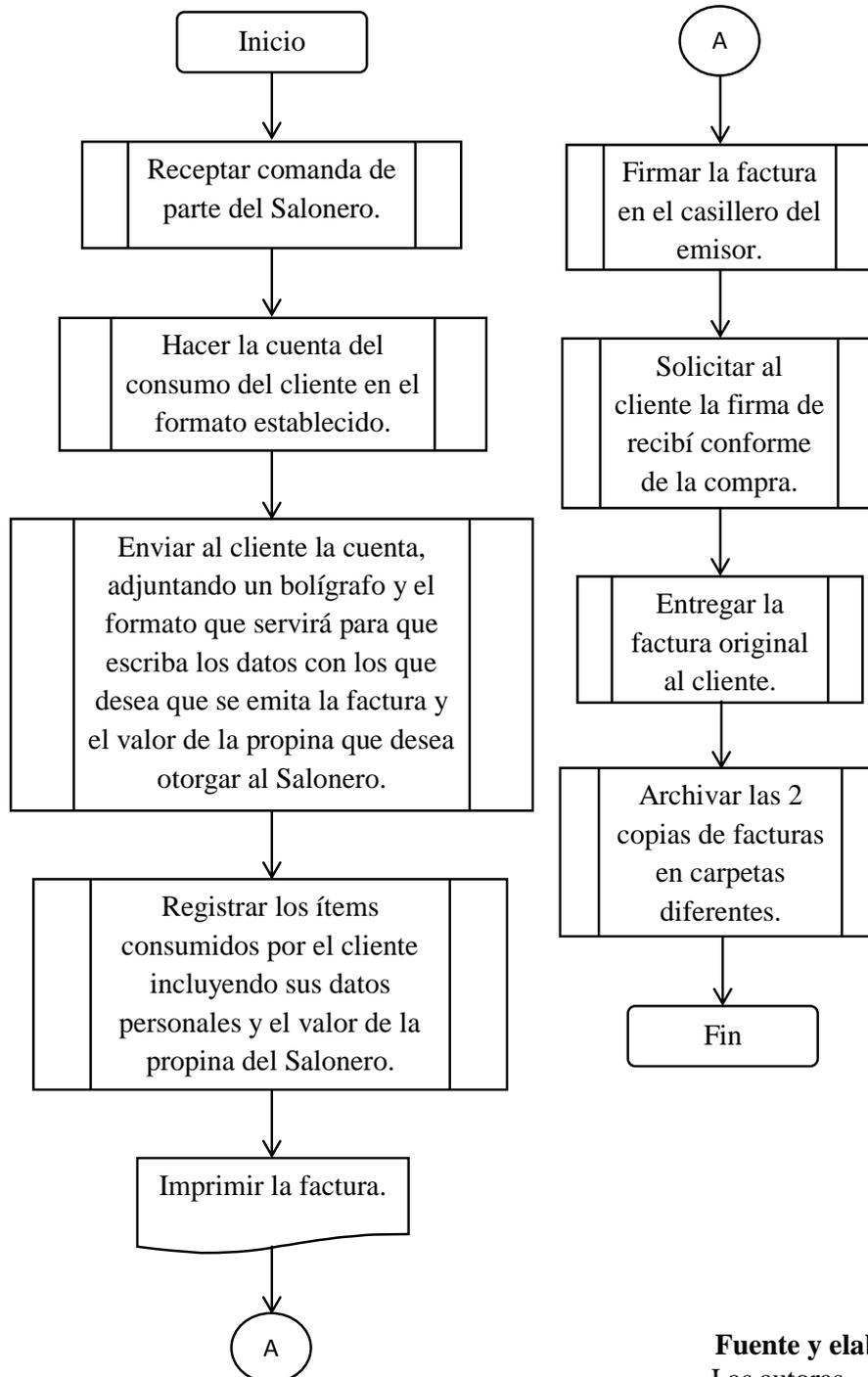


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 64 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Emitir facturas a clientes.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Cumplir con las disposiciones impuestas por el Servicio de Rentas Internas al realizar el proceso de facturación.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Receptar comanda de parte del Salonero.		Cajera y Salonero.
2	Hacer la cuenta del consumo del cliente en el formato establecido.		Cajera
3	Enviar al cliente la cuenta, adjuntando un bolígrafo y el formato que servirá para que escriba los datos con los que desea que se emita la factura y el valor de la propina que desea otorgar al Salonero.		Cajera
4	Ingresar al sistema los ítems consumidos por el cliente incluyendo sus datos personales y el valor de la propina del Salonero.		Cajera
5	Imprimir la factura según numeración correspondiente.		Cajera
6	Firmar la factura en el casillero del Emisor.		Cajera
7	Solicitar al cliente la firma de recibí conforme de la compra.		Cajera
8	Entregar la factura original al cliente.		Cajera
9	Archivar las 2 copias de facturas en carpetas diferentes.		Cajera
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 30. Diagrama de flujo: Emitir las facturas a clientes. Cajera

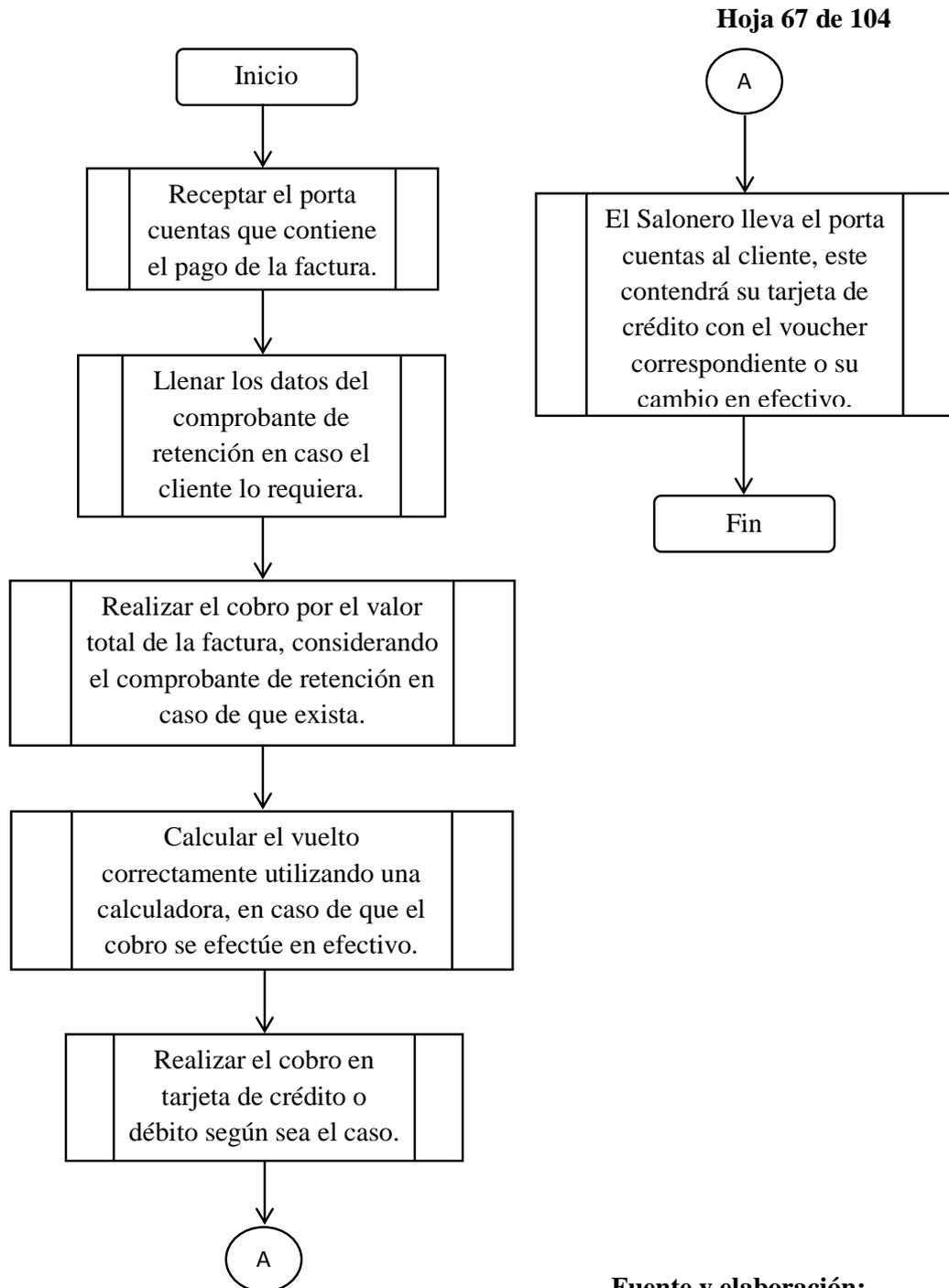
Hoja 65 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 66 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar los cobros de las facturas.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Recaudar los ingresos provenientes de la venta del día.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Receptar el porta cuentas que contiene el pago de la factura que podrá ser en efectivo, tarjeta de crédito o tarjeta de débito y comprobante de retención, el encargado de llevar y traer el porta cuentas será el Salonero.		Cajera
2	Llenar los datos del comprobante de retención en caso el cliente lo requiera.		Cajera
3	Realizar el cobro por el valor total de la factura, en caso se emita un comprobante de retención se deberá restar el valor total de la retención del valor total de la factura y cobrar este valor.		Cajera
4	Calcular el vuelto correctamente utilizando una calculadora, en caso de que el cobro se efectúe en efectivo.		Cajera
5	Realizar el cobro en tarjeta de crédito o débito según sea el caso.		Cajera
6	Llevar el porta cuentas al cliente, este contendrá su tarjeta de crédito con el voucher correspondiente o su cambio en efectivo, el encargado de llevar y traer el porta cuentas será el Salonero.		Salonero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

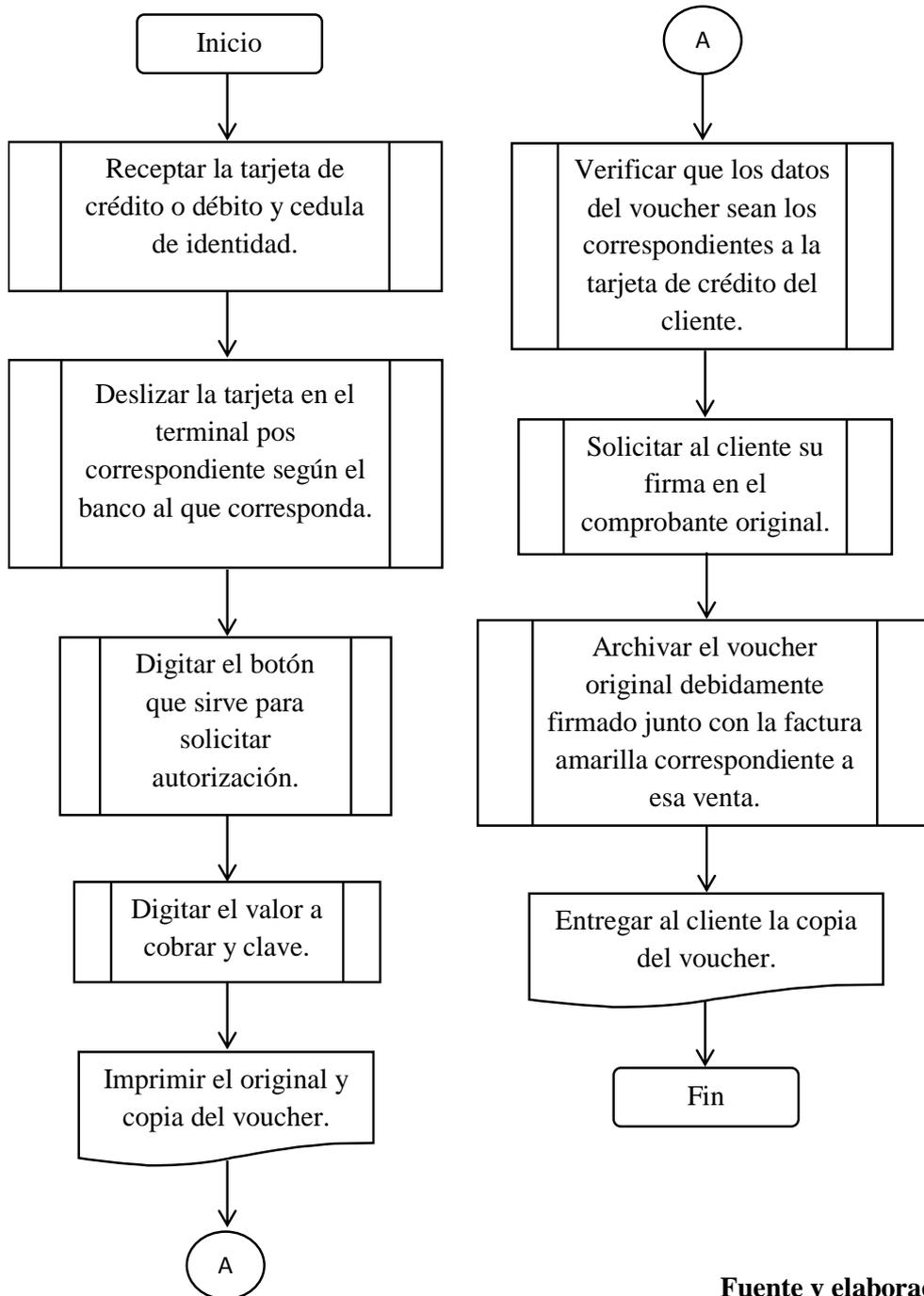
**Gráfico 31. Diagrama de flujo: Realizar cobros de las facturas.
Cajera**



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 68 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar cobros con tarjeta de crédito o débito.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Satisfacer al cliente con esta opción de pago.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.
Número	Actividades	Responsable	
1	Receptar la tarjeta de crédito o débito y cedula de identidad.	Cajera	
2	Deslizar la tarjeta en el terminal pos correspondiente según el banco al que corresponda.	Cajera	
3	Digitar el botón que sirve para solicitar autorización.	Cajera	
4	Digitar el valor a cobrar y clave.	Cajera	
5	Imprimir original y copia del voucher.	Cajera	
6	Verificar que los datos del voucher sean los correspondientes a la tarjeta de crédito del cliente.	Cajera	
7	Solicitar al cliente su firma en el comprobante original.	Cajera	
8	Entregar al cliente la copia del voucher.	Cajera	
9	Archivar el voucher original debidamente firmado.	Cajera	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 32. Diagrama de flujo: Realizar cobros con tarjeta de crédito o débito. Cajera

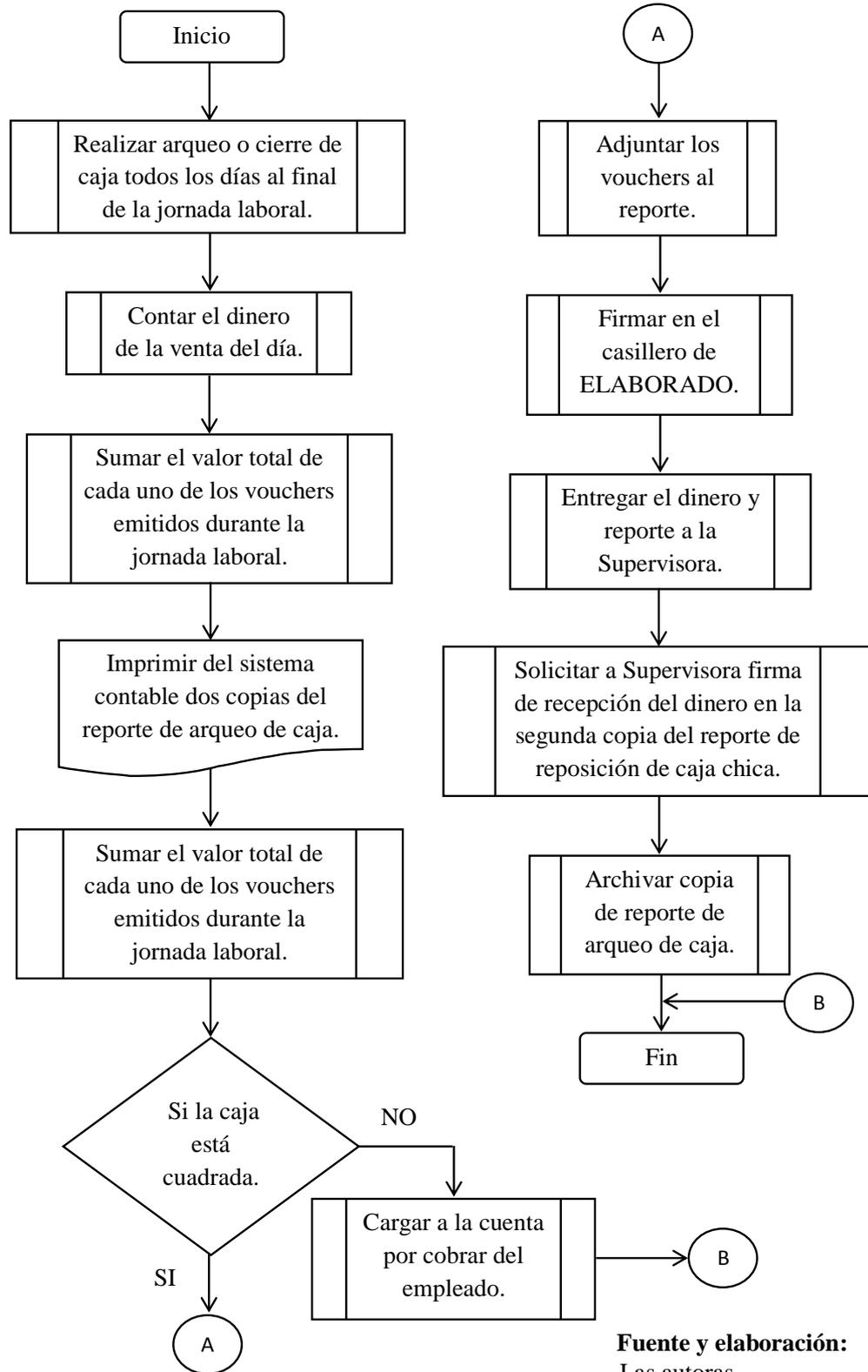


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 70 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar arqueo o cierre de caja al final del día.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Asegurar que el dinero recibido por las ventas del día sea el total facturado en el sistema.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades	Responsable	
1	Realizar arqueo o cierre de caja todos los días al final de la jornada laboral.	Cajera	
2	Contar el dinero de la venta del día.	Cajera	
3	Sumar el valor total de cada uno de los vouchers emitidos durante la jornada laboral.	Cajera	
4	Imprimir del sistema contable dos copias del reporte de arqueo de caja.	Cajera	
5	Sumar el dinero de la venta del día con los vouchers y deberá coincidir con el valor total de ventas diarias según reporte impreso.	Cajera	
6	Adjuntar los vouchers al reporte.	Cajera	
7	Firmar en el casillero de ELABORADO.	Cajera	
8	Entregar el dinero y reporte a la Supervisora.	Cajera	
9	Solicitar a Supervisora firma de recepción del dinero en la segunda copia del reporte de reposición de caja chica.	Cajera y Supervisora	
10	Archivar copia de reporte de arqueo de caja.	Cajera	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 33. Diagrama de flujo: Realizar cierre o arqueo de caja al final del día. Cajera

Hoja 71 de 104

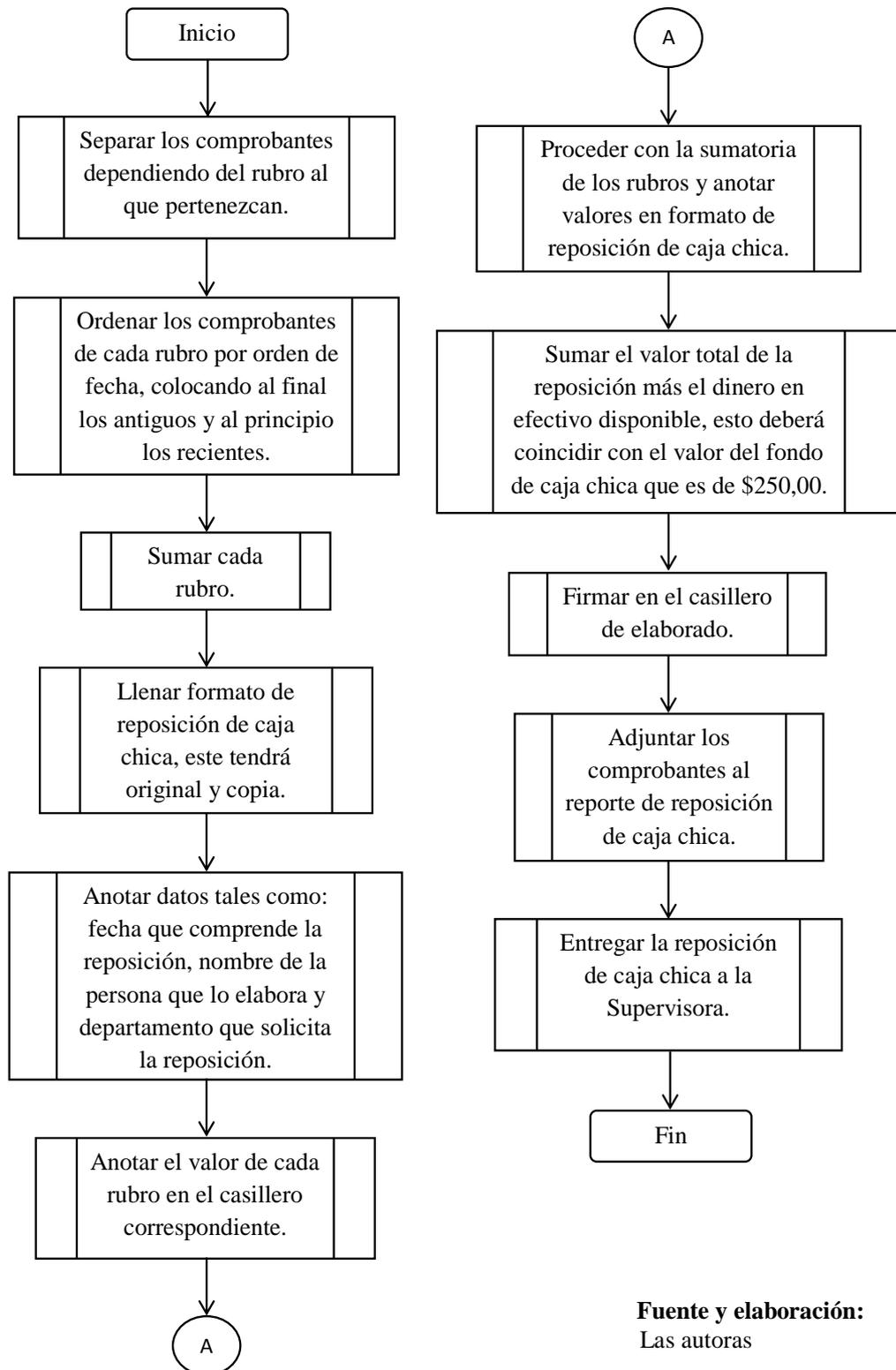


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 72 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Elaborar reposición de caja chica.		Fecha de emisión: 05/01/2015
	Objetivo del procedimiento: Controlar el correcto manejo de la caja chica y reponer el dinero del fondo de caja chica que servirá para cubrir los gastos menores del restaurante.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.
Número	Actividades		Responsable
1	Separar los comprobantes dependiendo del rubro al que pertenezcan.		Cajera
2	Ordenar los comprobantes de cada rubro por orden de fecha, colocando al final los antiguos y al principio los recientes.		Cajera
3	Sumar cada rubro.		Cajera
4	Llenar formato de reposición de caja chica, este tendrá original y copia.		Cajera
5	Anotar datos tales como: fecha que comprende la reposición, nombre de la persona que lo elabora y departamento que solicita la reposición.		Cajera
6	Anotar el valor de cada rubro en el casillero correspondiente.		Cajera
7	Proceder con la sumatoria de los rubros y anotar valores en formato de reposición de caja chica.		Cajera
8	Sumar el valor total de la reposición más el dinero en efectivo disponible, esto deberá coincidir con el valor del fondo de caja chica que es de \$250,00.		Cajera
9	Firmar en el casillero de elaborado.		Cajera
10	Adjuntar los comprobantes al reporte de reposición de caja chica.		Cajera
11	Entregar la reposición de caja chica a la Supervisora.		Cajera
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 34. Diagrama de flujo: Elaborar reposición de caja chica. Cajera

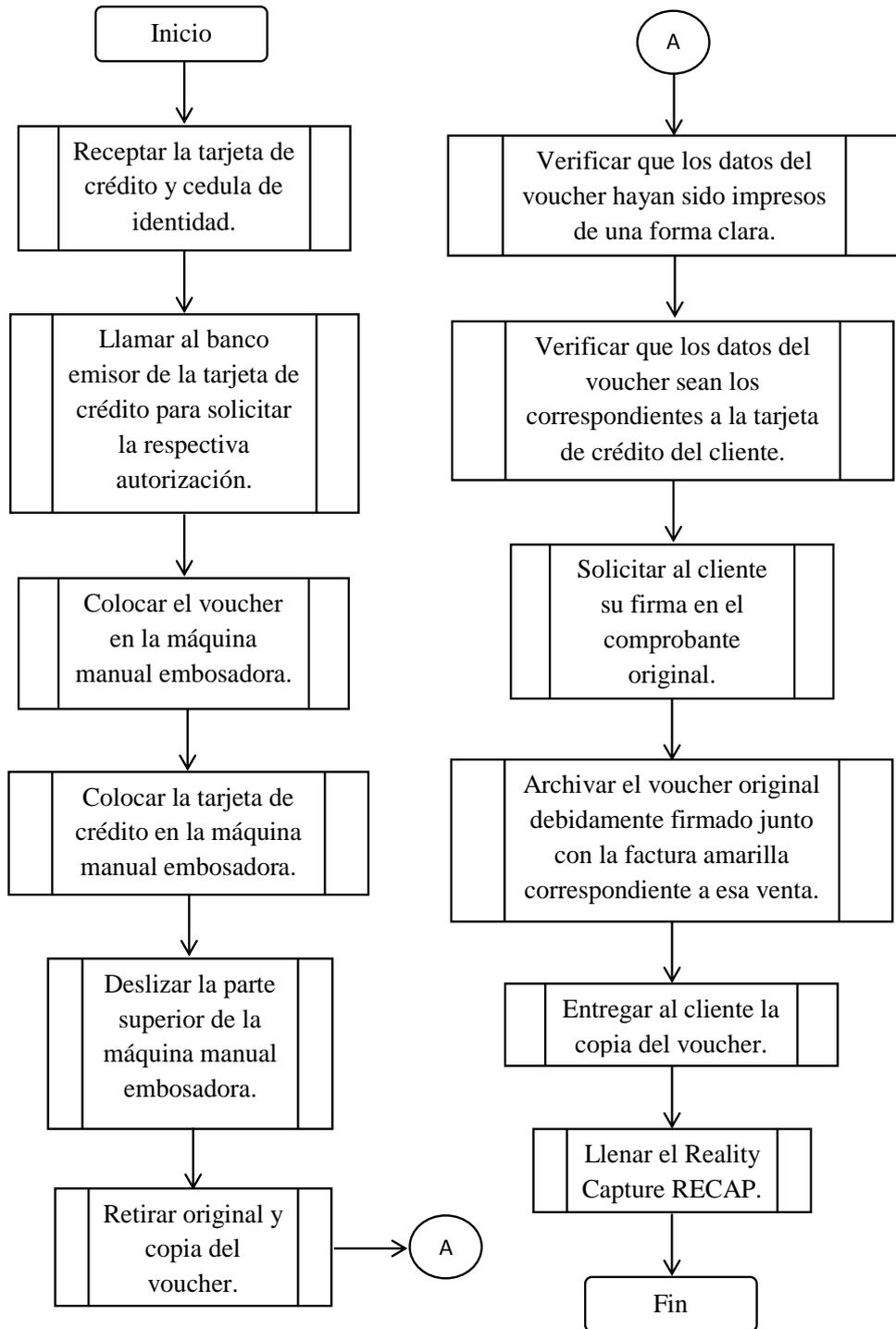
Hoja 73 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 74 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Emitir vouchers manuales.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Satisfacer al cliente con esta opción de pago en caso surjan con la terminal electrónica P.O.S.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Receptar la tarjeta de crédito y cedula de identidad.		Cajera
2	Llamar al banco emisor de la tarjeta de crédito para solicitar la respectiva autorización.		Cajera
3	Colocar el voucher en la maquina manual embosadora.		Cajera
4	Colocar la tarjeta de crédito en la maquina manual embosadora.		Cajera
5	Deslizar la parte superior de la maquina manual embosadora.		Cajera
6	Retirar original y copia del voucher.		Cajera
7	Verificar que los datos del voucher hayan sido impresos de una forma clara.		Cajera
8	Solicitar al cliente una firma en el voucher original y la copia.		Cajera
9	Entregar al cliente la copia del voucher.		Cajera
10	Llenar el RECAP.		Cajera
11	Archivar el voucher original junto con el RECAP para su posterior depósito.		Cajera
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 35. Diagrama de flujo: Emitir vouchers manuales.
Cajera**

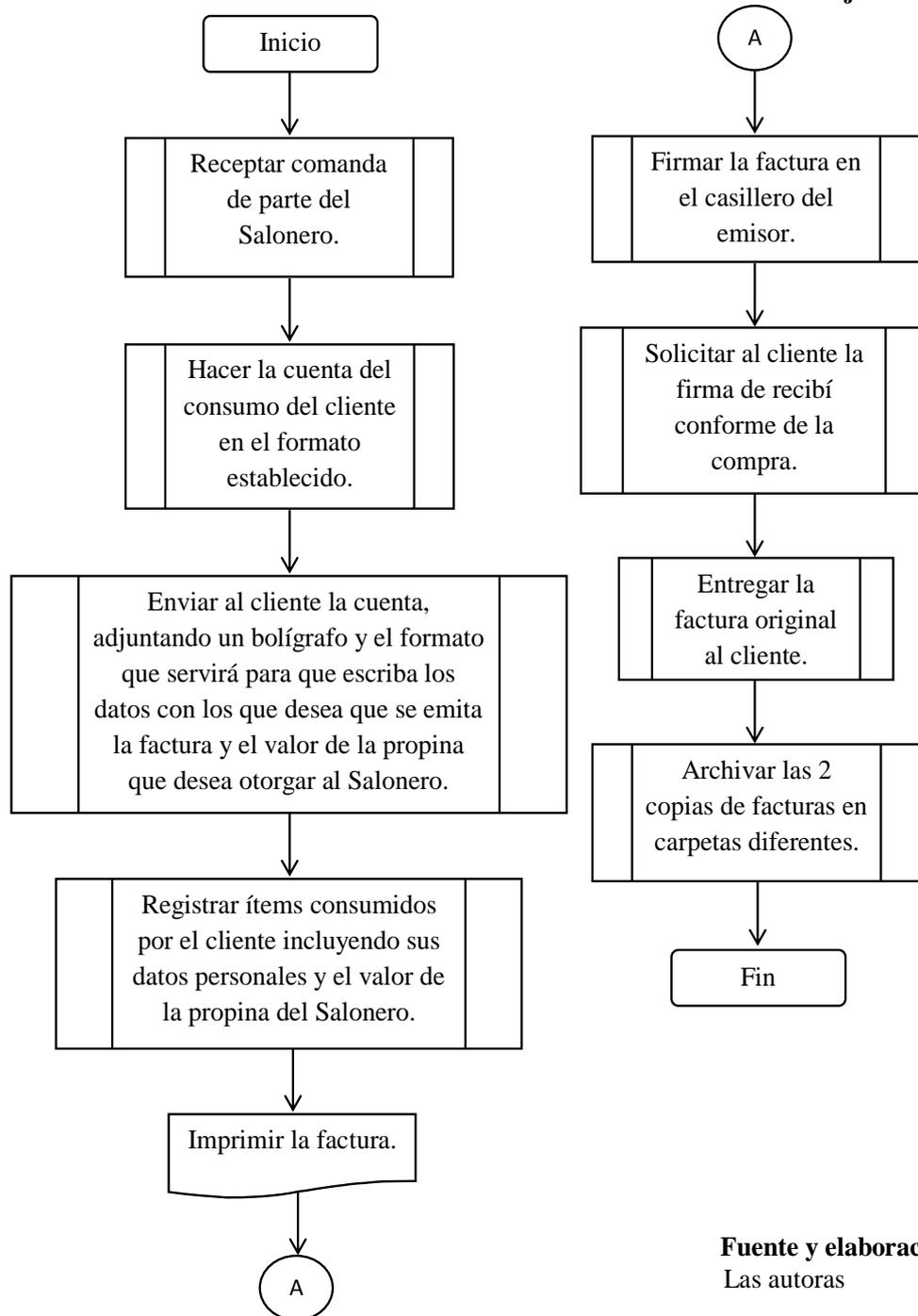


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 76 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Emitir las facturas manuales.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Cumplir con las disposiciones en caso surja algún inconveniente con el funcionamiento del sistema contable.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Receptar comanda de parte del Salonero.		Cajera.
2	Hacer la cuenta del consumo del cliente en el formato establecido.		Cajera
3	Enviar al cliente la cuenta, adjuntando un bolígrafo y el formato que servirá para que escriba los datos con los que desea que se emita la factura y el valor de la propina que desea otorgar al Salonero.		Cajera
4	Llenar factura con los datos correspondientes.		Cajera
5	Firmar la factura en el casillero del Emisor.		Cajera
6	Solicitar al cliente la firma de recibí conforme de la compra.		Cajera
7	Entregar la factura original al cliente.		Cajera
8	Archivar las 2 copias de facturas en carpetas diferentes.		Cajera
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 36. Diagrama de flujo: Emitir facturas manuales.
Cajera**

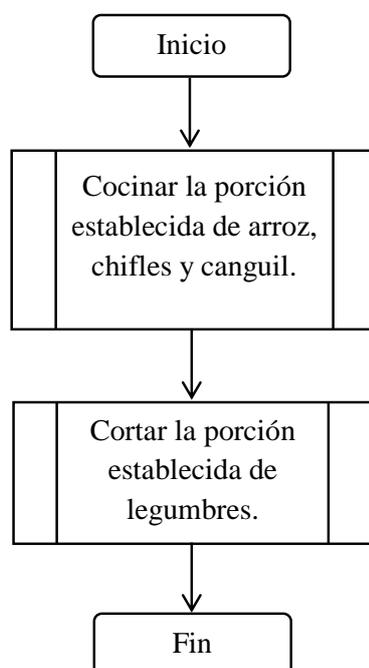
Hoja 77 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 78 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Preparar la producción para la apertura del local.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Adelantar la preparación de la producción.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Cocinar la porción establecida de arroz, canguil y chifle.		Cocinero
2	Cortar la porción establecida de legumbres.		Cocinero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

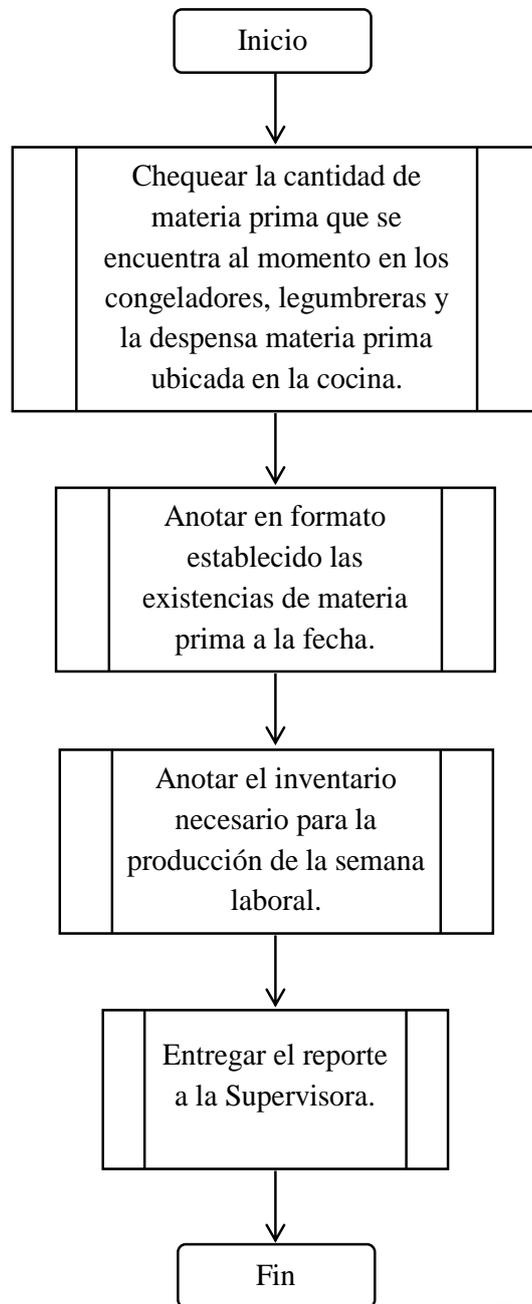
Gráfico 37. Diagrama de flujo: Preparar la producción para la apertura del local. Cocinero



Fuente y elaboración:
Las autoras

 MANNY'S <small>EN MARISCOS LO MEJOR</small>	Manual de Procedimientos		Hoja 79 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Solicitar los insumos necesarios para la producción semanal.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener el abastecimiento necesario para la producción de una semana.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Chequear la cantidad de materia prima que se encuentra al momento en los congeladores, legumbres y la despensa materia prima ubicada en la cocina.		Cocinero
2	Anotar en formato establecido las existencias de materia prima a la fecha.		Cocinero
3	Anotar el inventario necesario para la producción de la semana laboral.		Cocinero
4	Entregar el reporte a la Supervisora.		Cocinero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

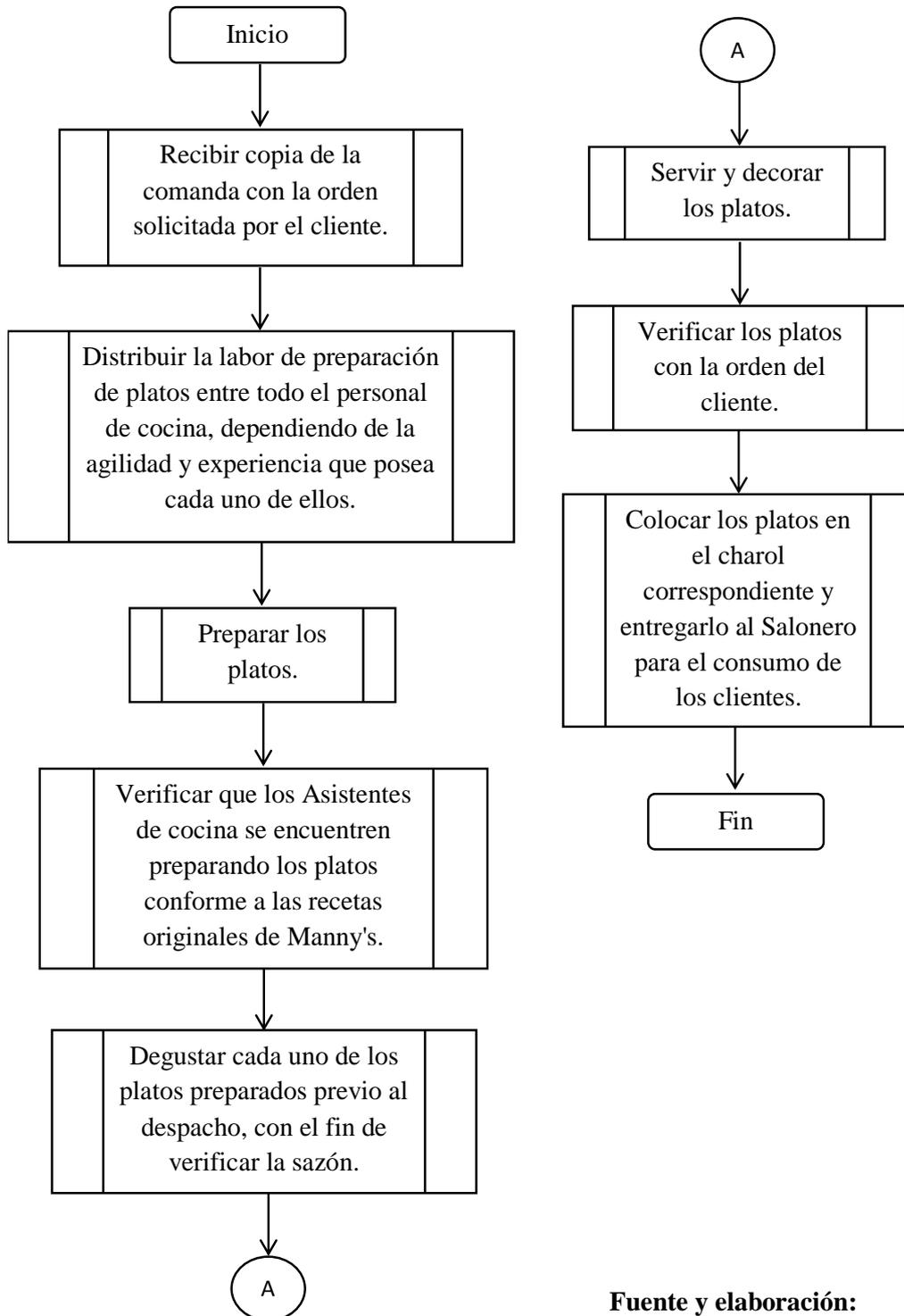
Gráfico 37. Diagrama de flujo: Solicitar los insumos necesarios para la producción semanal. Cocinero



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 81 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Preparar las órdenes solicitadas por los clientes.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Cumplir con eficiencia la labor de preparación de los platos.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir copia de la comanda con la orden solicitada por el cliente.		Cocinero
2	Distribuir la labor de preparación de platos entre todo el personal de cocina, dependiendo de la agilidad y experiencia que posea cada uno de ellos.		Cocinero
3	Preparar los platos.		Cocinero
4	Verificar que los Asistentes de cocina se encuentren preparando los platos conforme a las recetas originales de Manny's.		Cocinero
5	Degustar cada uno de los platos preparados previo al despacho, con el fin de verificar la sazón.		Cocinero
6	Servir y decorar los platos.		Cocinero
7	Verificar los platos con la orden del cliente.		Cocinero
8	Colocar los platos en el charol correspondiente y entregarlo al Salonero para el consumo de los clientes.		Cocinero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 38. Diagrama de flujo: Preparar las órdenes solicitadas por los clientes. Cocinero

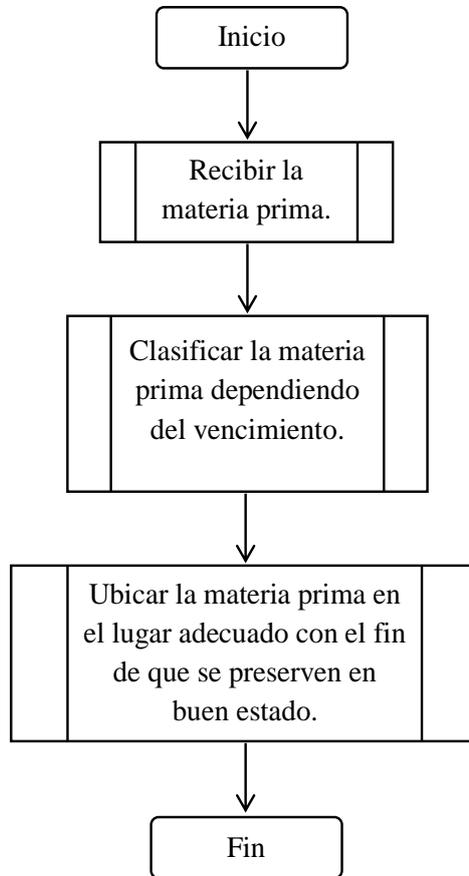


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 83 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Recibir y perchar la materia prima.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener en buen estado la materia prima.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir la materia prima.		Cocinero
2	Clasificar la materia prima dependiendo del vencimiento.		Cocinero
3	Ubicar la materia prima en el lugar adecuado con el fin de que se preserven en buen estado.		Cocinero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 39. Diagrama de flujo: Recibir y perchar la materia prima.
Cocinero**

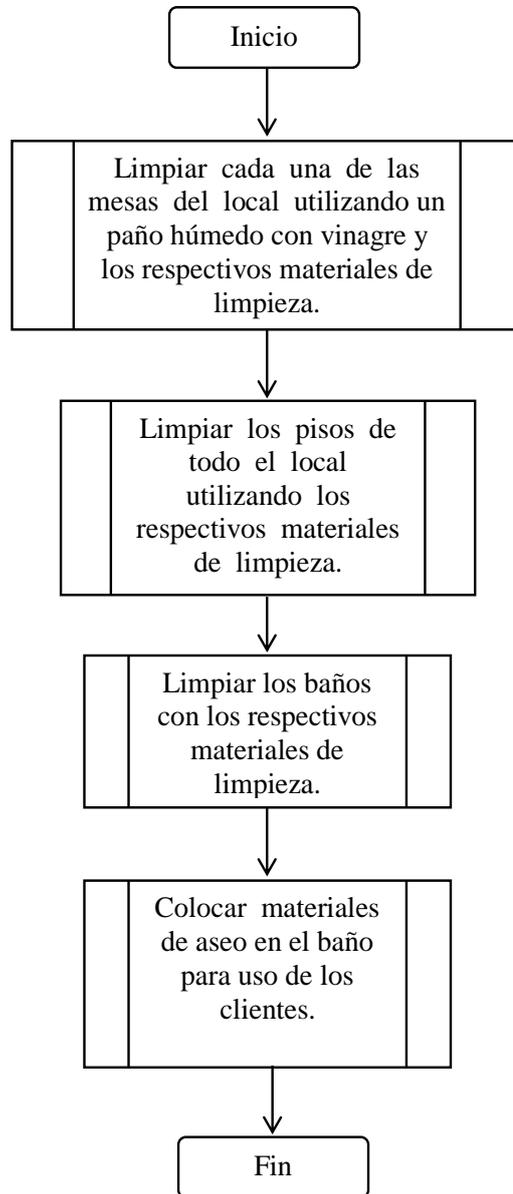
Hoja 84 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 85 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Limpiar el restaurante.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener impecable el área de cocina.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Limpiar cada una de las mesas del local utilizando un paño húmedo con vinagre y los respectivos materiales de limpieza.		Asistente de cocina
2	Limpiar los pisos de todo el local utilizando los respectivos materiales de limpieza.		Asistente de cocina
3	Limpiar los baños con los respectivos materiales de limpieza.		Asistente de cocina
4	Colocar materiales de aseo en el baño para uso de los clientes.		Asistente de cocina
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 40. Diagrama de flujo: Limpiar el restaurante.
Asistente de cocina**

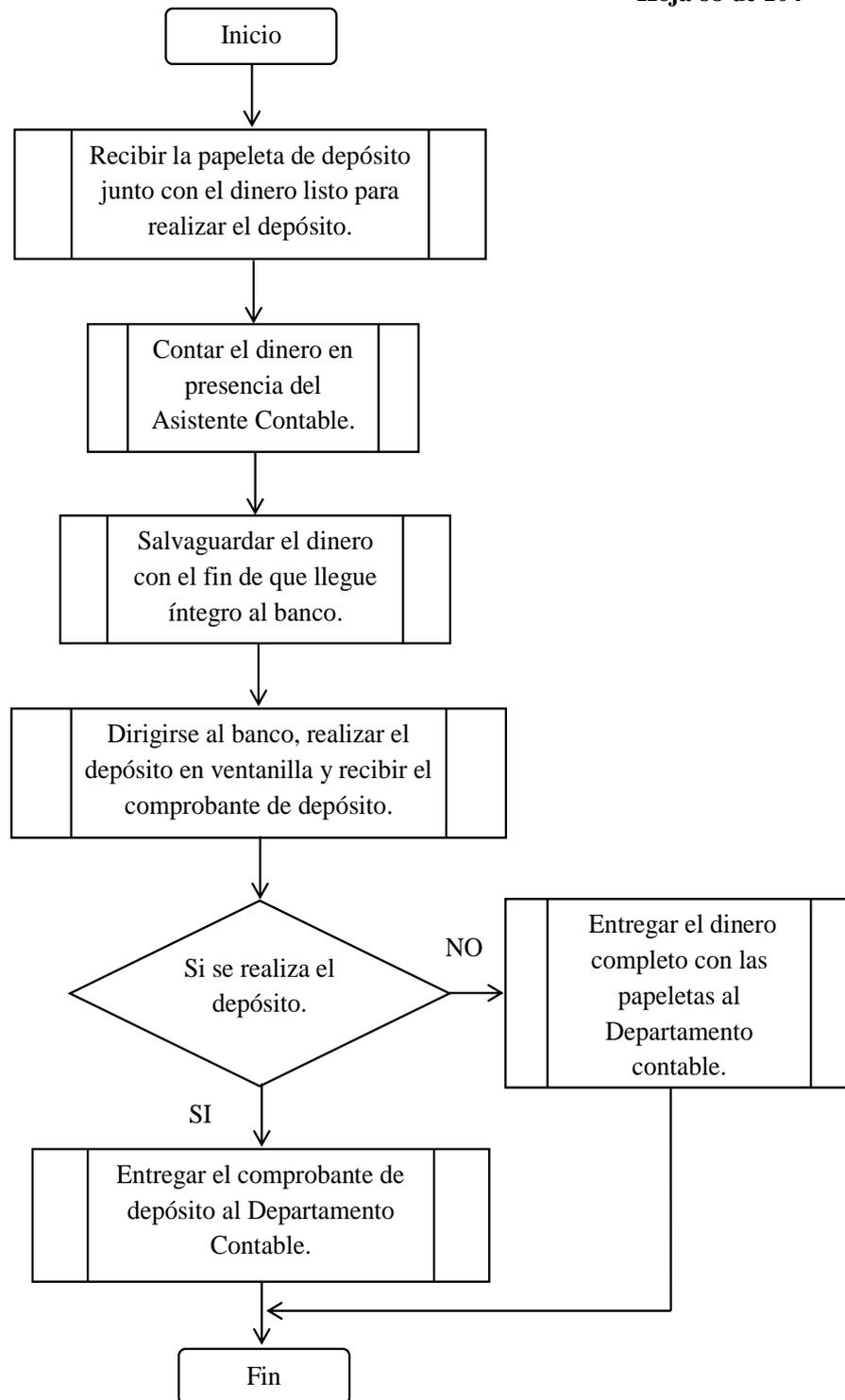


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 87 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Realizar los depósitos diarios.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: El dinero generado por la venta de platos en los restaurantes se encuentre depositado en la cuenta bancaria de la empresa.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir la papeleta de depósito junto con el dinero listo para realizar el depósito.		Mensajero
2	Contar el dinero en presencia del Asistente Contable.		Mensajero
3	Salvaguardar el dinero con el fin de que llegue integro al banco.		Mensajero
4	Dirigirse al banco.		Mensajero
5	Realizar el depósito en ventanilla y recibir el comprobante de depósito.		Mensajero
6	Entregar el comprobante de depósito al Departamento Contable.		Mensajero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 41. Diagrama de flujo: Realizar los depósitos diarios.
Mensajero**

Hoja 88 de 104

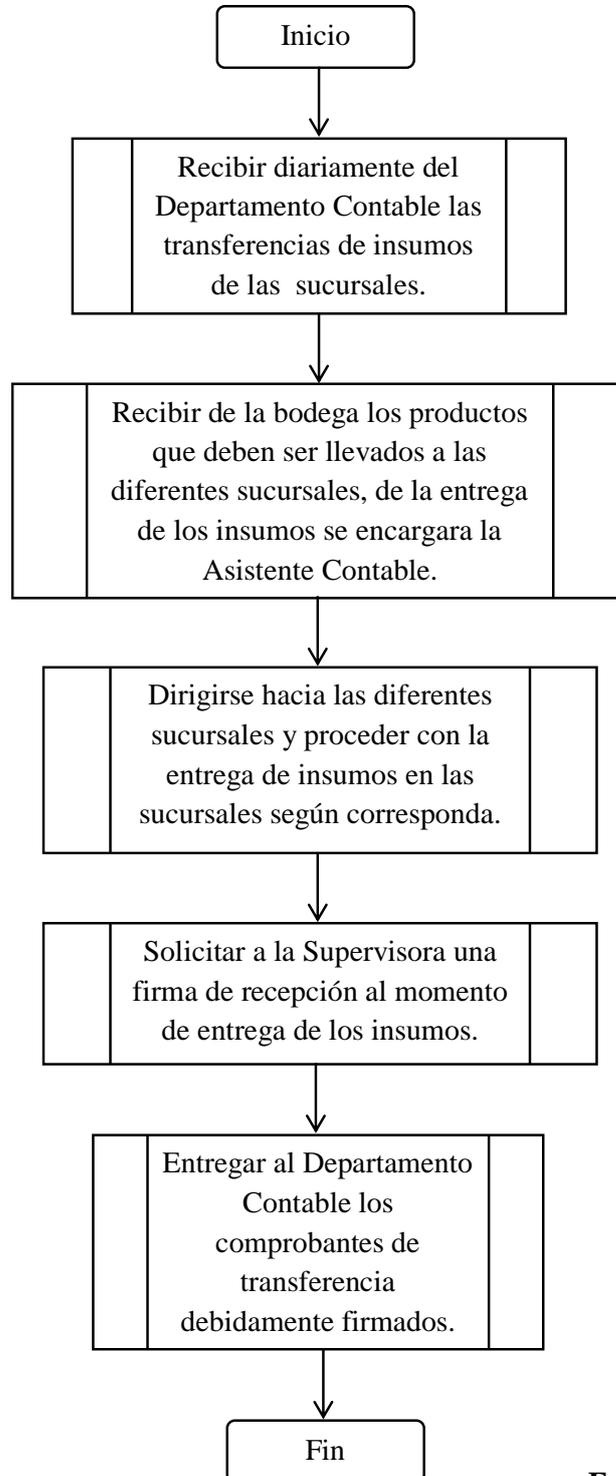


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 89 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Trasladar insumos desde la bodega hasta las sucursales.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Todas las sucursales se encuentren abastecidas correctamente.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Recibir diariamente del Departamento Contable las transferencias de insumos de las sucursales.		Mensajero
2	Recibir de la bodega los productos que deben ser llevados a las diferentes sucursales, de la entrega de los insumos se encargara la Asistente Contable.		Mensajero y Asistente Contable
3	Dirigirse hacia las diferentes sucursales.		Mensajero
4	Proceder con la entrega de insumos en las sucursales según corresponda.		Mensajero
5	Solicitar a la Supervisora una firma de recepción al momento de entrega de los insumos.		Mensajero
6	Entregar al Departamento Contable los comprobantes de transferencia debidamente firmados.		Mensajero y Asistente Contable
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 43. Diagrama de flujo: Trasladar insumos desde la bodega hasta las sucursales. Mensajero

Hoja 90 de 104

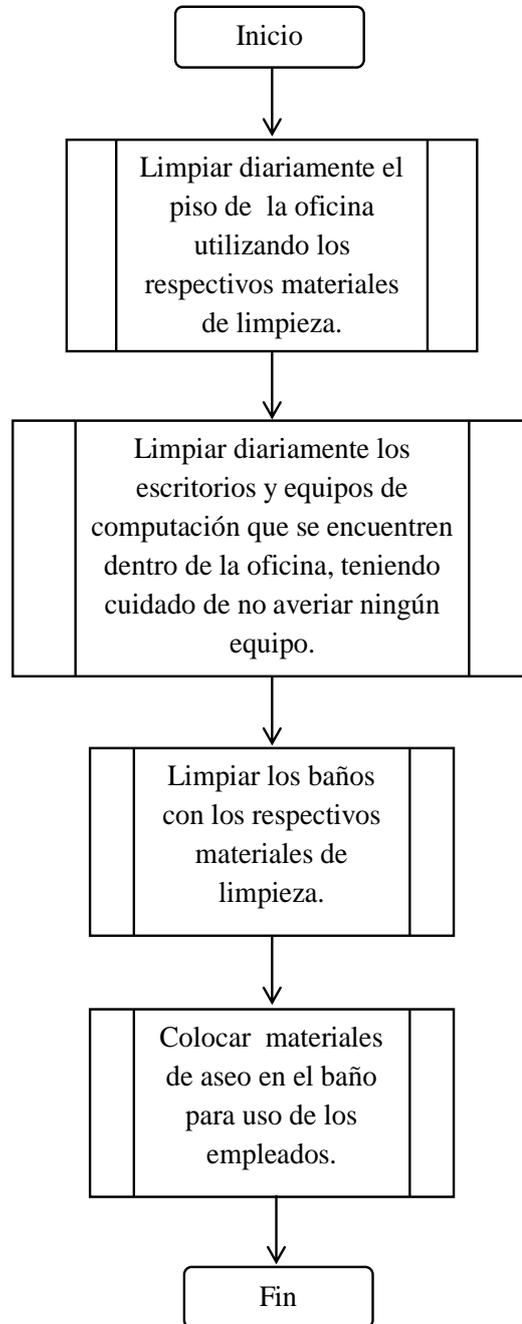


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 91 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Limpiar la oficina.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener limpia la oficina.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Limpiar diariamente el piso de la oficina utilizando los respectivos materiales de limpieza.		Mensajero
2	Limpiar diariamente los escritorios y equipos de computación que se encuentren dentro de la oficina, teniendo cuidado de no averiar ningún equipo.		Mensajero
3	Limpiar los baños con los respectivos materiales de limpieza.		Mensajero
4	Colocar materiales de aseo en el baño para uso de los empleados.		Mensajero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 44. Diagrama de flujo: Limpiar la oficina.
Mensajero**

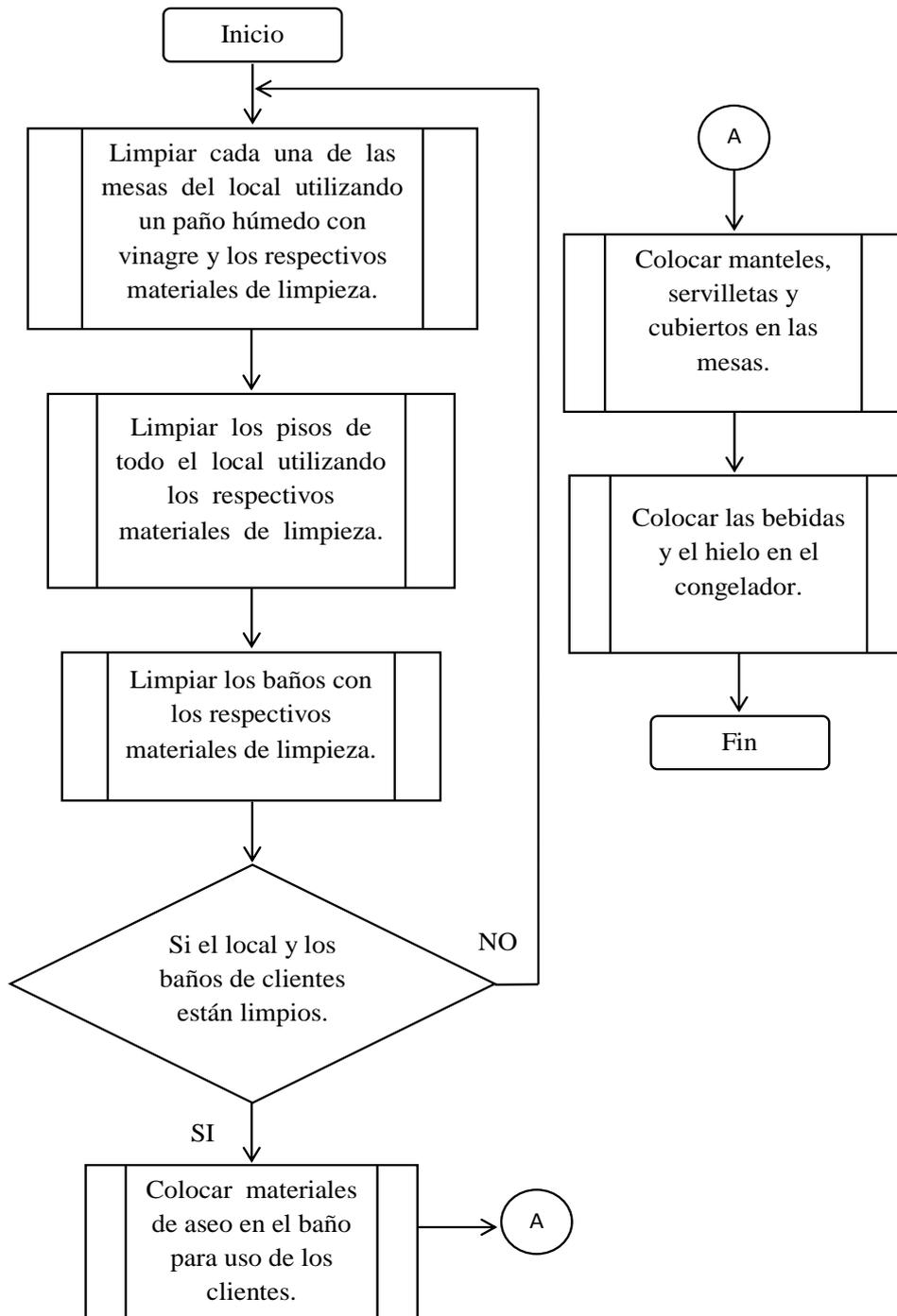
Hoja 92 de 104



Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 93 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Preparación del local para su apertura.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener apto el local para la atención a clientes.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Limpiar cada una de las mesas del local utilizando un paño húmedo con vinagre y los respectivos materiales de limpieza.		Salonero
2	Limpiar los pisos de todo el local utilizando los respectivos materiales de limpieza.		Salonero
3	Limpiar los baños con los respectivos materiales de limpieza.		Salonero
4	Colocar materiales de aseo en el baño para uso de los clientes.		Salonero
5	Colocar manteles, servilletas y cubiertos en las mesas.		Salonero
6	Colocar las bebidas y el hielo en el congelador.		Salonero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 45. Diagrama de flujo: Preparar el local para su apertura. Saloner

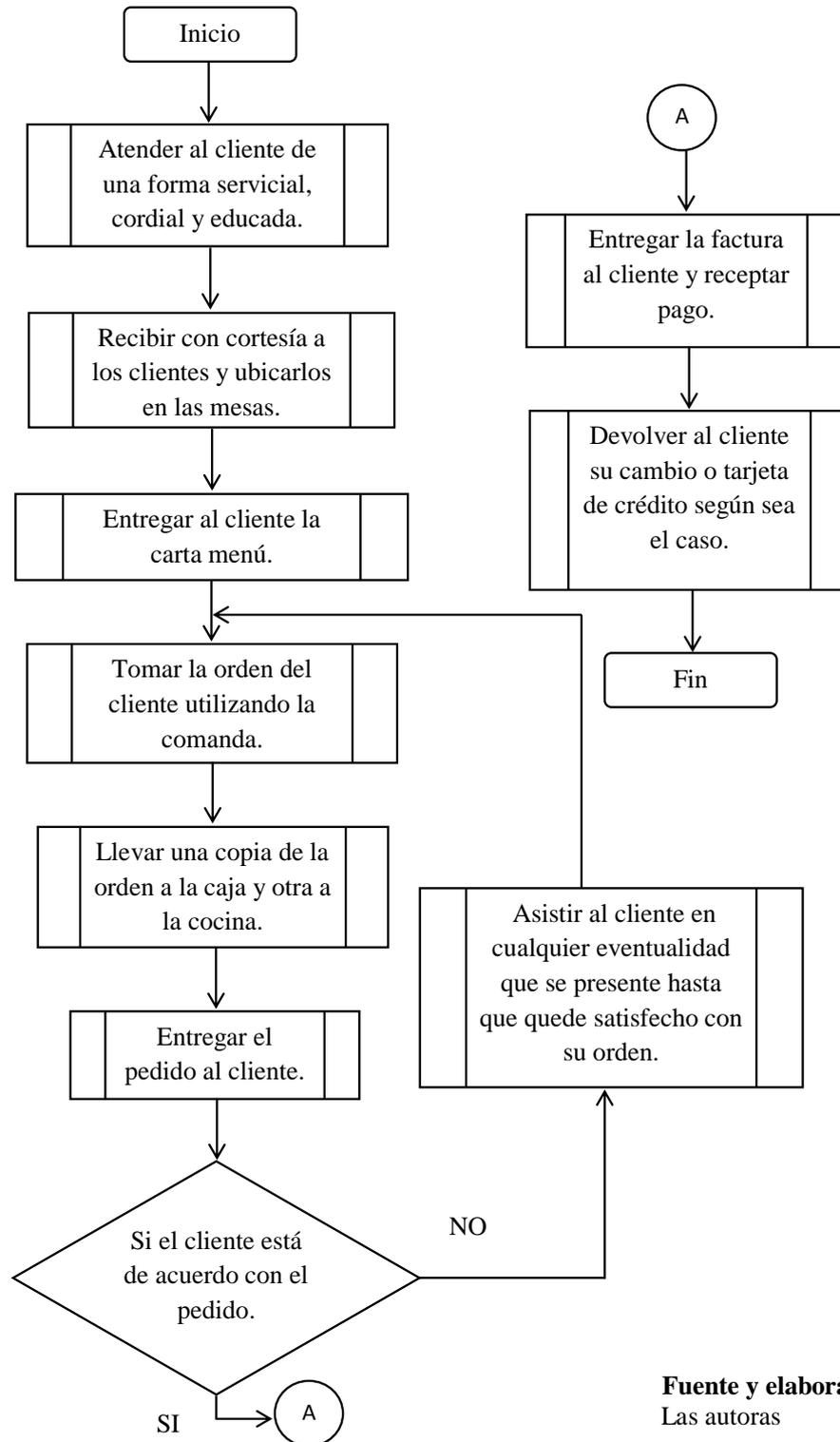


Fuente y elaboración:
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 95 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Atender a los clientes.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Mantener un excelente servicio al cliente.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Atender al cliente de una forma servicial, cordial y educada.		Salonero
2	Recibir con cortesía a los clientes y ubicarlos en las mesas.		Salonero
3	Entregar al cliente la carta menú de una forma atenta, cortés y educado.		Salonero
4	Tomar la orden del cliente utilizando la comanda.		Salonero
5	Entregar el pedido al cliente.		Salonero
6	Entregar la factura al cliente y receiptar pago.		Salonero
7	Devolver al cliente su cambio o tarjeta de crédito según sea el caso.		Salonero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

**Gráfico 46. Diagrama de flujo: Atender a los clientes.
Salonero**

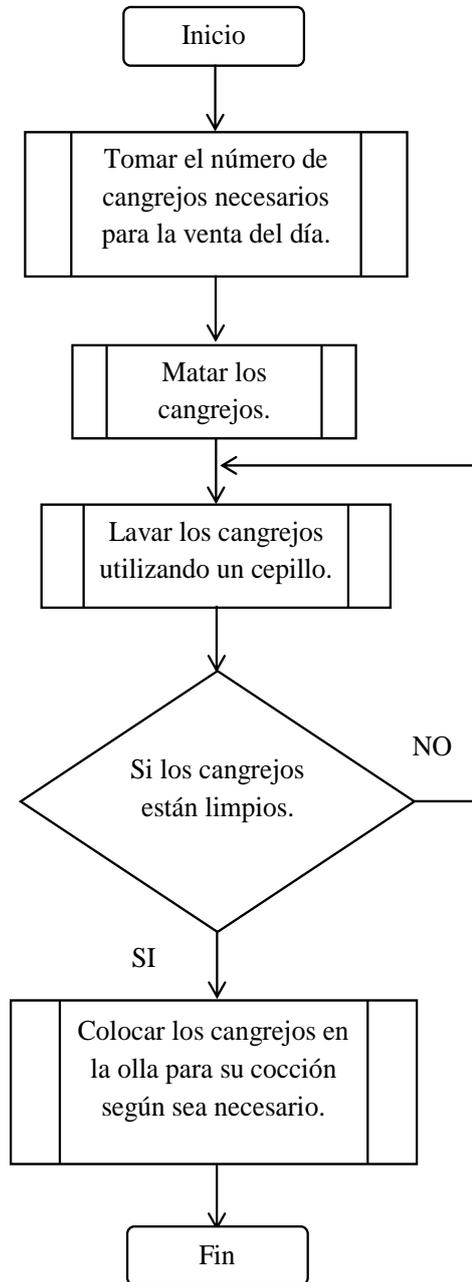
Hoja 96 de 104



Fuente y elaboración
Las autoras

	Manual de Procedimientos		Hoja 97 de 104
	Cangrejal Manny's		
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO		
	Nombre del procedimiento: Matar y lavar los cangrejos.		Fecha de emisión: 05/01/2015
Objetivo del procedimiento: Tener limpios y listos los cangrejos para la cocción.		Área emisora: Gerencia General Administrativa y Financiera.	
Número	Actividades		Responsable
1	Tomar el número de cangrejos necesarios para la venta del día.		Pocillero
2	Matar los cangrejos.		Pocillero
3	Lavar los cangrejos utilizando un cepillo.		Pocillero
4	Colocar los cangrejos en la olla para su cocción según sea necesario.		Pocillero
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente

Gráfico 47. Diagrama de flujo: Matar y lavar los cangrejos. Pocillero



Fuente y elaboración:
Las autoras

MANUAL DE POLÍTICAS



4.4.1.7. PROPUESTA DE MANUAL DE POLÍTICAS PARA CANGREJAL MANNY'S.

	Manual de Políticas		Área:	Gerencia
	Cangrejal Manny's			
	Política:	1. Administración	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Finalidad:	Establecer orden y control en el desempeño de funciones administrativas, además de llevar un correcto manejo del dinero de la empresa.		
	Alcance:	Contabilidad y Operaciones.	Hoja 99 de 104	
Número	Políticas			
1.1	Los pagos a proveedores serán realizados por medio de cheque emitido por el Departamento Contable y autorizados por Gerencia únicamente aquellas facturas en las que conste firma de recepción de mercadería del Supervisor o Asistente Contable según sea el caso.			
1.2	El dinero en efectivo de las ventas del día deberá ser entregado por la Cajera a la Supervisora, recibido por el Contador al día siguiente y depositado por el mensajero.			
1.3	Gestionar el pago de sueldos y beneficios sociales en las fechas estipuladas por la Ley.			
1.4	Administrar los bienes y recursos de la empresa con honestidad y criterio formado.			
1.5	Mantener un fondo de \$2000,00 en la caja fuerte de la empresa, para utilizarlo en caso alguna emergencia se suscitara.			
1.6	Serán autorizados los pagos de las facturas que estén emitidas correctamente y tengan firma de recepción de la compra, las personas autorizadas para recibir pedidos son la Supervisora y la Asistente Contable según sea el caso.			
1.7	La única persona autorizada a manejar la caja fuerte de la empresa es la Gerencia.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Políticas		Área:	Contabilidad
	Cangrejal Manny's			
	Política:	2. Contabilidad.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Finalidad:	Mantener en orden y al día la Contabilidad de la empresa, además de mantener toda la documentación de la empresa debidamente archivada.		
Alcance:	Contabilidad.		Hoja 100 de 104	
Número	Políticas			
2.1	Mantener discreción de la información confidencial que se maneja dentro del área contable.			
2.2	Mantener el orden en su área de trabajo.			
2.3	Todo asiento contable debe tener las respectivas firmas de elaborado, revisado, aprobado y recibido según corresponda.			
2.4	Revisar los sustentos tributarios antes de emitir documentos contables.			
2.5	Todo asiento contable debe tener las respectivas firmas de elaborado, revisado, aprobado y recibido según corresponda.			
2.6	Presentar a Gerencia formularios de declaraciones de impuestos y de beneficios sociales hasta 7 días antes de la fecha de pago.			
2.7	Los balances presentados a Gerencia deben contener información verídica, revisada y con una correcta presentación.			
2.8	Realizar todos los trabajos contables con honestidad y criterio financiero, administrativo y contable.			
2.9	Cada proceso de selección de personal deberá realizarse en un plazo máximo de 8 días.			
2.10	El rol de pagos deberá ser presentado a Gerencia 1 día antes de la fecha de pago.			
2.11	Mantener un archivo adecuado de documentos en orden de numeración y fecha.			
2.12	El Contador podrá realizar un arqueo de la caja chica de la Asistente Contable en el momento que considere necesario.			
2.13	En caso de haber un faltante del fondo de caja chica será cargado a una cuenta por cobrar a la Asistente Contable.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Políticas		Área:	Contabilidad	
	Cangrejal Manny's				
	Política:	3. Compras.	Fecha de emisión:	05/01/2015	
	Finalidad:	Asegurarse de que las compras de la empresa sean realizadas aplicando los controles establecidos por la Gerencia.			
Alcance:	Contador, Asistente Contable y Supervisora.		Hoja 101 de 104		
Número	Políticas				
3.1	Actualizar cada mes la base de datos de proveedores.				
3.2	Gestionar únicamente las compras que se encuentren debidamente autorizadas por el Gerente, Contador o Supervisor según sea el caso.				
3.3	Recibir "gratificaciones" de parte de los proveedores con el fin de elegirlos como opción de compra está totalmente prohibida, caso contrario el responsable de este acto será separado de la empresa inmediatamente.				
3.4	Las compras de contado menores a \$50,00 deberán ser canceladas del fondo de la caja chica del área correspondiente.				
3.5	Los plazos de pagos a proveedores serán a 30, 60, 90 y 120 días dependiendo del caso y del monto de compra.				
3.6	Los pagos a proveedores se realizaran los días viernes a partir de las 3 de la tarde.				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor		Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Políticas		Área:	Contabilidad
	Cangrejal Manny's			
	Política:	4. Caja.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Finalidad:	Brindar un excelente servicio al cliente y evitar errores al emitir y cobrar las facturas		
Alcance:	Supervisora, Cajera, Contador y Asistente Contable.		Hoja 102 de 104	
Número	Políticas			
4.1.	Tener un trato cordial y amable con los clientes.			
4.2.	Brindar un excelente servicio al cliente.			
4.3.	Mantener una imagen personal que sea integra y cuidada.			
4.4.	El cuadro del arqueo de caja deberá ser diario, al cierre del día y reportado a la Supervisora.			
4.5.	Verificar la veracidad de billetes de \$5,00 en adelante con marcador detector de billetes falsos.			
4.6.	Mantener en caja un fondo \$100,00 en billetes y moneda de todas las denominaciones.			
4.7.	Los pagos realizados por medio de caja chica deberán ser por un valor menor a \$50,00 con la debida autorización de la Supervisora del local.			
4.8.	El fondo de caja chica será de \$250,00 y su reposición se aprobara siempre y cuando todos los gastos efectuados se encuentren soportados por facturas que tengan la respectiva firma de recepción de la Supervisora.			
4.9.	Mantener como mínimo 3 bolígrafos en buen estado dentro del área de Caja.			
4.10.	La reposición del fondo de caja chica será reportada al Contador.			
4.11.	Las anulaciones de facturas serán reportadas y realizadas por la Supervisora.			
4.12.	La Supervisora podrá realizar un arqueo de la Caja Chica a la Cajera en el momento que crea necesario.			
4.13.	Las compras menores a \$25,00 con tarjeta de crédito no requieren de la firma de cliente en voucher original.			
4.14.	Emitir vouchers manuales estrictamente en el caso de que la máquina pos datafast se encuentre averiada.			
4.15.	Emitir facturas manuales estrictamente en el caso de que exista alguna falla con el sistema contable.			
4.16.	Todo faltante de dinero de la venta diaria será cargado a una cuenta por cobrar a la Cajera.			
4.17.	Recibir y entregar el porta cuentas a la Cajera es responsabilidad únicamente del Salonero que atiende la mesa correspondiente.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Políticas		Área:	Operaciones
	Cangrejal Manny's			
	Política:	5. Cocina.	Fecha de emisión:	05/01/2015
	Finalidad:	Mantener pulcritud en la presentación y preparación de los platos.		
Alcance:	Cocinero, Mensajero, Salonero, Pocillero.		Hoja 103 de 104	
Número	Políticas			
5.1	Utilizar correctamente uniforme que consiste en camiseta, malla para cabello, gorro y delantal.			
5.2	Mantener normas de higiene dentro de la cocina, con el fin de evitar sanciones por parte del Ministerio de Salud.			
5.3	Mantener almacenados los insumos en el lugar adecuado para evitar que se dañen.			
5.4	Evitar el desperdicio de insumos.			
5.5	Mantener limpio su área de trabajo, vajillas y utensilios de cocina.			
5.6	Todo faltante de materia prima será cargado a la cuenta de la Supervisora y a todo el personal del área de cocina según sea el caso.			
5.7	El inventario de bodega se realizara en horarios que no interfieran con la atención a clientes.			
5.8	Verificar diariamente la caducidad y perecibilidad de materia prima e insumos.			
5.9	Colocar la materia prima en un lugar adecuado con el fin de que se preserve en buen estado.			
5.10	Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesaria para preservar la salud.			
5.11	Mantener el orden del área de cocina en general.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente	

	Manual de Políticas		Área:	Todas	
	Cangrejal Manny's				
	Política:	6. Generales.	Fecha de emisión:	05/01/2015	
	Finalidad:	Lograr que los empleados realicen sus actividades de manera responsable.			
Alcance:	Todas las áreas.		Hoja 104 de 104		
Número	Políticas				
6.1	Acudir a su lugar de trabajo puntualmente.				
6.2	Mantener una imagen personal que sea íntegra y cuidada.				
6.3	Mantener en orden su lugar de trabajo.				
6.4	Utilizar diariamente el uniforme otorgado por la empresa.				
6.5	Respetar a sus superiores y acatar las disposiciones tomadas por ellos.				
6.6	Comunicar a la Gerencia en caso de haber algún cambio que afecte su hoja de vida.				
6.7	Mantener discreción de toda la información que se maneja dentro de la empresa.				
6.8	Tener trato amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo y clientes.				
6.9	Los trabajadores serán responsables de los bienes de la empresa entregados para la ejecución de sus labores.				
6.10	Los permisos serán reportados a su jefe inmediato y al Departamento Contable.				
6.11	Queda totalmente prohibido el consumo de platos preparados con materia prima de la empresa destinada para la venta de platos.				
6.12	Los anticipos a empleados serán solicitados al Departamento Contable los días 8 y 22 de cada mes para ser cancelados en el mismo día.				
6.13	Los préstamos a empleados serán solicitados por escrito mediante una solicitud de préstamos presentada a Gerencia.				
6.14	Informar a sus superiores sobre cualquier situación que vaya en contra de los objetivos de la empresa, o que amenace su seguridad o estabilidad laboral.				
6.15	Comunicar inmediatamente a la Gerencia en caso de un accidente laboral.				
6.16	El uso de celulares está prohibido dentro de horas laborales, excepto en su horario de almuerzo, en caso de incumplir esta disposición se procederá con llamado de atención de parte la Gerencia, al tercer llamado de atención se procederá con una sanción del 5% sobre el valor total del sueldo.				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Andrea Mendoza Autora	Cindy Sandoval Autora	Econ. Fernando Yuqui Tutor	Sra. Tanya Gómez Gerente		

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el presente proyecto de investigación para Cangrejal Manny's, podemos referir las siguientes conclusiones:

Dentro de Cangrejal Manny's existe cierta falta de organización y control en sus procesos, tanto operativos como administrativos, esto se debe a que carece de una estructura organizacional definida que integre todas las áreas de la empresa.

Actualmente las operaciones de la empresa se manejan de forma empírica y desactualizada, lo que dificulta y prolonga ciertos procesos como la realización de inventarios, facturación, elaboración de declaraciones de impuestos, estados financieros, etc., por tal motivo no se conoce la situación actual financiera de la empresa.

Además la empresa carece de organización y control interno en cada uno de sus procesos, lo que impide realizarlos con eficiencia y eficacia.

Según encuestas realizadas a empleados colaboradores no tienen 100% claras sus responsabilidades, lo que es perjudicial para la empresa porque no contribuyen al crecimiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

Después de haber realizado un análisis de la situación actual de Cangrejal Manny's podemos recomendar lo siguiente:

Implementar un sistema contable que permita registrar todas las operaciones que se realizan diariamente en la empresa, permitiéndole a la administración tener a la mano reportes que proporcionen información valiosa que permitan analizar la situación de la compañía y tomar decisiones que contribuyan a mejorar la situación actual del negocio.

Un sistema contable evitaría el desperdicio innecesario de tiempo y suministros, además de generar informes que revelen costos y márgenes de rentabilidad exactos, que es lo que actualmente carecen y necesitan conocer, ya que esta información es imprescindible para definir para la toma de decisiones.

Una vez implementando un sistema contable se podrá conocer la situación real de la empresa, luego se recomienda la implementación de un manual de funciones, políticas y procedimientos que complementaria una eficiente ejecución de labores.

Es importante que cada empleado de Cangrejal Manny's tenga por escrito sus funciones y que tenga claro que debe desempeñarlas correctamente para contribuir con el cumplimiento de objetivos de la empresa, así también es relevante que cada colaborador conozca cómo debe realizar sus actividades, la implementación de un manual de funciones y procedimientos generara niveles de eficiencia y eficacia dentro de la organización.

También es importante crear control dentro de todas las áreas de trabajo por lo que sería de vital importancia la implementación de un manual de políticas que de la mano de los otros dos manuales contribuya a generar orden y control.

Finalmente se busca guiar a cada empleado al correcto desempeño de sus labores y crear una estructura administrativa organizada que contribuya al crecimiento de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Naumov García Sergio Luis (2011): Organización Total. Primera edición.

Ríos Ramos Franklin (2012): La importancia de un manual de organización y funciones. Primera edición.

Wheelen Thomas L y Hunger J David (2013): Administración Estratégica y política de negocios. Decimotercera edición.

Mondy R Wayne (2013): Administración de Recursos Humanos. Decimotercera edición.

Stephen Robbins y Coulter Mary (2005): Administración. Octava Edición.

Dessler Gary y Varela Ricardo (2011): Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano. Quinta Edición.

Chiavenato Idalberto (2007): Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición.

David Fred R. (2013): Concepto de administración estratégica. Décimo cuarta edición.

Arnold John y Randall Ray (2012): Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral. Quinta edición.

www.relaconeslaborales.gob.ec

ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización de parte de Cangrejal Manny's para realizar el proyecto de investigación.



Guayaquil 5 de agosto del 2014

Señores:
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, Tania Gómez Mejía propietaria de Cangrejal Manny's con RUC 0910648914001, dedicada a la venta de platos típicos de mariscos, autorizo a la Srta. Sandoval Poveda Cindy Jennifer con cédula de ciudadanía # 0927772533, y a la Sra. Mendoza Zambrano Andrea Magaly con cédula de ciudadanía # 0926765454, egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, el desarrollar su Proyecto de Investigación sobre el "Diseño de un manual de funciones, políticas y procedimientos para Cangrejal Manny's".

Atentamente,

Sra. Tania Gómez Mejía

C.I. 091064891-4

Propietaria

Cangrejal Manny's

Anexo 2: Carta de solicitud de aprobación de proyecto para Cangrejal Manny's.

Guayaquil, 23 de noviembre del 2014

Sra.

Tania Gómez Mejía

Propietaria

CANGREJAL MANNY'S

Ciudad

De mis consideraciones:

Como parte fundamental de los requisitos para sustentar el proyecto de investigación en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se requiere que los estudiantes obtengan la validación de expertos que puedan dejar asentado que el trabajo es viable y que contribuirá como medida de solución los diversos problemas que se presentan en la empresa.

Considerando su experiencia en lo que respecta a la administración y dirección de personal agradeceríamos nos ayude con la revisión de nuestro proyecto de investigación y nos otorgue a la vez sus recomendaciones que nos encaminen a mejorar y a fortalecer nuestros conocimientos respecto al "Diseño de un manual de funciones, políticas y procedimientos para Cangrejal Manny's"

Agradecemos de antemano su gentil ayuda.



Andrea Mendoza Zambrano

Estudiante Egresado

C.I. 092676545-4



Cindy Sandoval Poveda

Estudiante Egresado

C.I. 092777253-3

Anexo 3: Carta aprobación de proyecto de parte de Cangrejal Manny's.



MANNY'S
EN MARISCO LO MEJOR

Guayaquil, 23 de noviembre del 2014

Srtas.
Cindy Sandoval Poveda
Andrea Mendoza Zambrano
Estudiantes Egresadas
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Gquil.
Ciudad

De mis consideraciones:

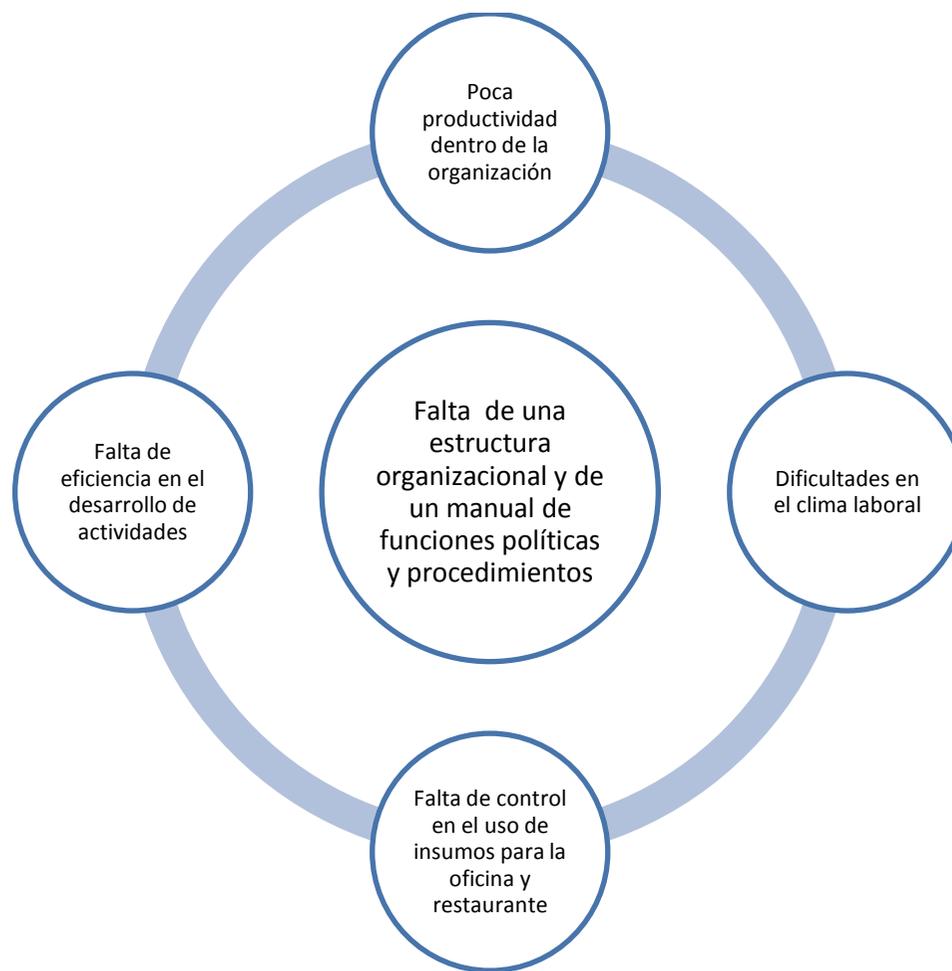
De acuerdo al requerimiento por parte de Ustedes con relación a la validación del proyecto de investigación "Diseño de un manual de funciones, políticas y procedimientos para Cangrejal Manny's", que han elaborado previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, **doy manifiesto:**

De acuerdo, con la revisión realizada, considero que el proyecto presentado por Ustedes es válido, debido a que corresponde a una necesidad real de la empresa y en muchas otras organizaciones pequeñas, brindando con el desarrollo de este proyecto un gran aporte a la institución que represento.

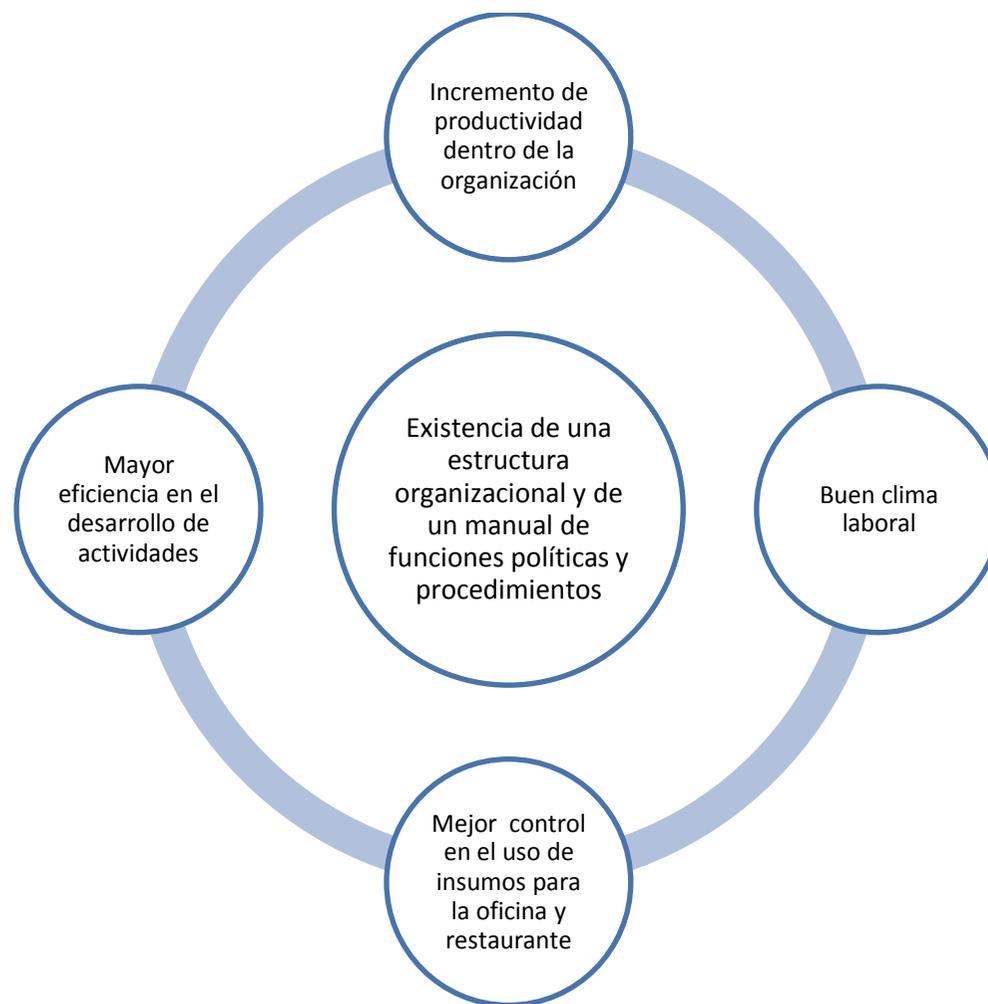
Atentamente,

Sra. Tanya Gómez Mejía
C.I. 091064891-4
Propietaria
CANGREJAL MANNY'S

Anexo 4. Árbol de problemas.



Anexo 5. Árbol de soluciones.



Anexo 6: Análisis Foda.

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA		<ul style="list-style-type: none"> *Excelente servicio al cliente. *Ubicación de locales en lugares estratégicos. *La experiencia adquirida debido a su antigüedad. 	<ul style="list-style-type: none"> *Pérdida de tiempo en algunos procesos por falta de un manual de procesos. *Confusión en el desarrollo de actividades por falta de manual de funciones.
OPORTUNIDADES		F.O.	D.O.
<ul style="list-style-type: none"> *Numerosa demanda de clientes. *Posibilidad de expansión de sucursales en otros sectores de Guayaquil. *Financiamiento y apoyo de entidades financiera a pequeñas empresas. 		<ul style="list-style-type: none"> *Brindar servicios agregados a los clientes dentro de los restaurantes. *Expandirse en otros sectores de la ciudad. *Financiarse con entidades financieras para renovar los locales y brindar un mejor servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ampliar publicidad para atraer más clientes. *Diseñar un manual de políticas, funciones y procedimientos. *Implementar un sistema para controlar el inventario y todos los procesos.
AMENAZAS		F.A.	D.A.
<ul style="list-style-type: none"> *Desarrollo de servicios adicionales por parte de la competencia. *Entorno cambiante es aspectos tales como leyes laborales. 		<ul style="list-style-type: none"> *Buscar mejores proveedores *Estar pendiente de los servicios que ofrece la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> *Crear estrategias para mejorar la atención al cliente. *Fidelizar a los clientes, celebrar cumpleaños a os clientes.

**Anexo 7: Formato de encuesta realizada a empleados de Cangrejal Manny's.
UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS DE CANGREJAL MANNY'S

CARGO: _____

¿Conoce Ud. si Cangrejal Manny's tiene por escrito una misión, visión y objetivos?

SI

NO

¿Sabe Ud. cuáles son los niveles de autoridad y responsabilidad en cada uno de los puestos de trabajo?

SI

NO

¿Sabe usted a quien debe reportar las actividades que realiza?

SI

NO

¿Cangrejal Manny's le ha realizado algún estudio sobre su perfil y competencia dentro de su puesto de trabajo?

SI

NO

¿Cuándo ingresó a laborar a la empresa, se le entregó por escrito las funciones que debía realizar?

SI

NO

¿Cangrejal Manny's le ofrece oportunidades de crecimiento profesional en el área en el que se desempeña?

SI

NO

¿Estaría Ud. de acuerdo con la implementación y socialización de un manual de funciones, políticas y procedimientos dentro de Cangrejal Manny's?

SI

NO

Anexo 8: Documentos utilizados actualmente para realizar labores de forma empírica.

Comanda utilizada para tomar pedidos de clientes

ARMANDO		0001429	
FECHA:		MESA:	
CANGREJOS (CRIOLLOS)		MILANESA	
CANGREJOS (AJILLOS)		POLLO	
CANGREJOS (ENCOCADOS)		SPAGUETTI DE CAMARON	
JAIBAS (CRIOLLA)		SOPAS	
JAIBAS (AJILLO)		MARISCOS	
JAIBAS (ENCOCADAS)		CANGREJO	
PARRILLADA		CAMARON	
JUMBO			
DOBLE		ENSALADAS	
SENCILLA		CAMARON	
PIQUEO		CANGREJO	
CAMARON APANADO		20 CONCHAS GRATINADAS	
LAMBADA DE MARISCOS		20 CONCHAS TRIPLES	
CORV. CON CAMARON EN SALSA MANNYS		20 CONCHAS ASADAS	
CORV. EN SALSA DE MARISCOS		ESPECIAL DE MANNYS	
ARROZ CON MENESTRA Y CORVINA		TORTILLA DE CAMARON	
ARROZ CON MENESTRA Y POLLO		CARAPACHO RELLENO	
CORVINA FRITA		CAMARONES AL AJILLO	
PICUDO A LA PLANCHA		CANGREJO A LO MANNYS	
PEGAITO DE MANNYS		SALSA DE AJO (ADEREZOS)	
PATACONES RELLENOS		SALSA CRIOLLA	
PATACONES		PORCION DE MADURO	
PAPA FRITA		PORCION DE VERDE	
UÑAS REBOZADAS		PORCION DE ARROZ	
UÑAS GRATINADAS		PAPA AL AJILLO	
CEVICHES		MADURO FRITO	
OCEANICO		BEBIDAS	
CONCHA		COLAS	
PESCADO		COLA DIETA	
CAMARON		LIMONADA (VASO)	
MIXTO		LIMONADA (JARRO)	
CANGREJO		JUGO DE NARANJA	
ARROZ		AGUA NATURAL	
CONCHAS GRATINADAS		AGUA MINERAL	
MARISCOS		CLUB VERDE	
CONCHA		PILSENER	
CAMARON		BUDWEISER	
MIXTO		CORONA	
CANGREJO		VINO BLANCO	
CAZUELA		DELI	
DE CANGREJO		TARRINAS	
DE CAMARON		CIGARRILLOS	
DE PESCADO			
PAELLA			

15B. 100X2 #1001 COPIA AMARILLO

Anexo 10. Control de abastecimiento desde bodega a sucursales.

NOTA DE ENTREGA

FECHA: 17 Septiembre 2014 0000915 *1er Pedido*

NOMBRE: _____

DESTINO: **MANNY'S**

CANT.	CONCEPTO	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
	MARISCOS		
<u>5</u>	CAMARON <i>2onz 17/09/14</i>		
	CALAMAR		
	CONCHA		
	CORVINA		
	LANGOSTA (AGUA DULCE)		
	MEJILLONES CASCARA		
	PATA DE MULA		
	PICUDO		
	PULPO		
	BEBIDAS III		
<u>1</u>	AGUA NATURAL		
	AGUA MINERAL		
<u>1</u>	COCA COLA		
	FANTA		
	INCA		
	SPRITE		
	TROPICAL		
	MANZANA		
	DIETA COCA		
	DIETA TROPICAL		
	DIETA MANZANA		
	SPRIT ZERO		
	COCA ZERO		
<u>2</u>	LIMONADA		
	NESTEA		
	CLUB		
	PILSENER NEGRA		
<u>1</u>	PILSENER LIGHT		
	PILSENER GRANDE		
	CORONA		
	BRAHMA		
	HIELO		
	DELI		
	PULP		
	OTROS		
	CONTENEDORES BLANCOS		
	DESENGRASANTES		
	FDAS. AGARRADERA		
	FDAS. ECO. BASURA		
	FDAS. INDUSTRIALES		
	JABON LIQUIDO		
	PAPEL HIGIENICO CHICO		
	PAPEL HIGIENICO YUMBO		
<u>1</u>	ROLLO PEQUEÑO		
	ROLLO MEDIANO		
	ROLLO GRANDE		
	SACOS		
	SERVILLETAS		
	TARRINA DE 1 LIBRA		
	TARRINA 1/2 LIBRA PLOMA		
	TOALLA DE MANO		
	FACTURACION		
	DATOS CLIENTE		
	PROPINEROS		
	FACTURAS		
	RETENCIONES		
	VALE DE CAJA		
	VALE DE PROVEEDORES		

QSM TELF.: 2472266 *10 B. 100x2 #001 P.P. COPIA AMARILLA / P.PERIO

Anexo 11. Control de inventarios de mariscos.

DESDE:

HASTA: 10 al 16 / nov / 14

REPORTE DE CONCHAS

	CANTIDAD	20UND.	BANDEJA	DAÑADAS	TOTAL	FALTANTE
LUNES	700	gr	Chirriñigo	0,16	x Pabón	
MARTES						
MIERCOLES						
JUEVES						
VIERNES	1400	sr	Chirriñigo	0,16	x Pabón	
SABADO						
DOMINGO						

REPORTE DE MARISCOS

	MELAZA 4ONZ	MASA DE MADURO 4ONZ	CALAMAR - PULPO			MEJILLONES 5 UNIDADES	PATA DE MULA
			PARRILLADA	PIQUEOS	OCEANICO		
			10ONZ	4ONZ	4ONZ		
LUNES							
MARTES							
MIERCOLES							
JUEVES					63		
VIERNES	34		29		24		
SABADO							
DOMINGO							

	POLLO 6ONZ	MENESTRA	SOPA DE CANGREJO	SOPA DE MARISCOS	CAZUELA	COCO
LUNES						
MARTES						15 (30 x Pabón)
MIERCOLES						
JUEVES					8	
VIERNES			8			
SABADO						
DOMINGO						

Anexo 12. Control de inventarios de mariscos.

DESDE:

CUENTA NUEVA SR CHIRINGO

HASTA: 30/9/2016

REPORTE DE CONCHAS

	CANTIDAD	20UND.	BANDEJA	DAÑADAS	TOTAL	FALTANTE
LUNES						
MARTES	1000	sr Chirringo	9/16		x Pagar	
MIERCOLES						
JUEVES						
VIERNES	1500	sr Chirringo	9/16		x Pagar	
SABADO						
DOMINGO						

REPORTE DE MARISCOS

	MELAZA 4ONZ	MASA DE MADURO 4ONZ	CALAMAR - PULPO			MEJILLONES 5 UNIDADES	PATA DE MULA
			PARRILLADA	PIQUEOS	OCEANICO		
			10ONZ	4ONZ	4ONZ		
LUNES	3						
MARTES	4	101					
MIERCOLES	3	125			4 pndas 61		
JUEVES	6	53					
VIERNES							
SABADO				5	34	4 pndas 68	
DOMINGO							

	POLLO 6ONZ	MENESTRA	SOPA DE CANGREJO	SOPA DE MARISCOS	CAZUELA	COCO
LUNES						
MARTES						
MIERCOLES					10	
JUEVES						16 (30 x Pagar)
VIERNES						
SABADO						
DOMINGO						

Anexo 13. Control de inventario de Cangrejo (1).

REPORTE DE CANGREJO I

SEMANA DEL: 3 al 9 / NOVIEMBRE / 14

FECHA	PLANCHAS		UÑAS		GORDOS	AJILLOS	FLACOS VENTAS	FLACOS SACAR	MUERTOS	TOTAL	FALTANTES
	DE 20	DE 12	SALEN	COMPRA							
LUNES	3	-	-	100	122	20	443	43	3		
	II		2								
MARTES	2		16	23	74	23	111	56	2	289	
MIERCOLES	2		10		52	15	79	36	1	183	
JUEVES	3		14	100	94	22	114	53		283	
				30xmon.							
VIERNES	5		11	150	115	27	234	60	2	438	
			Uñas	150	150		150				
SABADO	5			150	124	42	221	72	5	464	
				100							
				31							
DOMINGO	1/2		4	-	37	7	70	18	1	134	

CANTIDAD A TENER		
MANNYS	I-II	III
LUNES	135	80
MARTES	135	80
MIERCOLES	140	83
JUEVES	175	113
VIERNES	400	225
SABADO	300	175
DOMINGO	150	100

Anexo 14. Control de inventario de Cangrejo (2).

REPORTE DE CANGREJO I

SEMANA DEL: 27/oct al 2/Nov/14

FECHA	80 40		UÑAS		GORDOS 2 ^{da} uñadas.	AJILLOS	FLACOS VENTAS	FLACOS SACAR	MUERTOS	TOTAL	FALTANTES
	DE 20	DE 12	SALEN	COMPRA							
LUNES	3	1/2		100	35	17	150	61	4	267	
MARTES	3		SENON 20 → 14	64			150	61	2	297	
MIERCOLES	4		22	90	20	135	72	7	354		
JUEVES	3 1/2		11	100	90	15	143	60	3	311	
SENON				15							
VIERNES	5			150	123	42	171	76	9	416	
SENON	4 1/2										
SABADO	3			110	87	9	143	23	-	262	
DOMINGO	2 1/2			-	62	5	101	50	3	221	

MANNYS	I-II	III
LUNES	135	80
MARTES	135	80
MIERCOLES	140	83
JUEVES	175	113
VIERNES	400	225
SABADO	300	175
DOMINGO	150	100

Anexo 15. Hoja de control diario de pedidos de los 3 Manny's.

PEDIDOS DE PRODUCTO DE LOS MANNY'S
JOSE COMISARIATO

Para: *Para:*
FECHA: *martes 18/Nov/2014*

	I	II	III		I	II	III
VIVERES				SALSA DE TOMATE	1		
ACEITE COCINERO				JUGO NATURA		1	
ACEITE FAVORITA	1	1		VINO CAS. DIABLO			
ACEITE DE OLIVA				VINO TORO		1	
ACHIOTE PEPA				LEGUMBRES			
HUEVOS	1	1		CEBOLLA PERLA	2	2	
HARINA				ACEITUNAS			
ARROZ	5	5		MAQUEÑOS SUPERMAXI		3	
PASAS SIN SEMILLA				PIMIENTO ROJO	2	1	
AZUCAR	2	2		PIMIENTO VERDE	2	2	
SAL				PIMIENTO AMARILLO			
CANGUIL	1	2		COL MORADA			
LENTEJON				ESCENCIA DE COCO			
AZAFRAN CAJA GOYA				ALCAPARRA		1	
AZAFRAN FUNDA							
CAFÉ				LIMPIEZA			
CARAMELOS				AMBIENTAL 1 X SEMANA	1		
AJINOMOTO				CEPILLO PARA CANGREJO			
COMINO MOLIDO	1	1		CLORO FUNDA			
CREMA-LECHE	6	2		DEJA MEDIANO Grande.	1	1	
LECHE	1	2		ESCOBA			
FIDEO CABELLINI				ESPONJAS VERDE	NO	2	
FIDEO TALLARIN				ESTROPAJO ALUMINIO	NO	1	
FOSFORO				GUANTE			
AJI PERUANO				INSECTICIDA			
AGUA.ARO.MANZANILLA				JABON DEJA	1	3	
ESENCIA DE VAINILLA				JABON-OLOR PARA EL PERS.			
SALSA CHINA				LUSTRE (PLOMO)	NO	2	
MAGGI	1	1		PINOKLIN 1 X SEMANA	1		
MAICENA				VENENO DE RATON			
MANTEQUILLA DORINA				TIP DE BAÑO			
MAYONESA EN FRASCO	1	2		TRAPEADOR	2		
MOSTAZA				COMIDA PERSONAL			
PALILLOS				POLLO	1	1	
SORBETES				CARNE			
PAPEL ALUMINIO				ATUN Grande	2	1	
APANADURA				HIGADO			
PIMIENTA MOLIDA				RECORTE			
QUESO HIERBA				SARDINA			
QUESO MOZARELLA				COSTILLA			
QUESO PARMESANO				HOJA DE LAUREL			
RANCHERO				PAPRIKA HUNGARA			
COCO RAYADO				NUEZ MOSCADA			
SPLENDA AZUCAR				mondougo	1		
SAL FINA (SALEROS)							
CARBON							

Anexo 16. Arqueo de Caja y control de dinero de la venta del día.

miércoles 19/11/14.

ACT. DESDE# 187342	HASTA# 187354	FACT. DESDE# 187355	HASTA# 187385
UBTOTAL	(+)	577.65	(+) 839.59
IVA	(+)	62.11	(+) 100.74
TOTAL VENTA	(=)	579.76	(=) 940.33
CAJA ANTERIOR	(+)	392.55	(+) 391.25
CAJA SUELTO (DEVOLUCION)	(+)		(+)
SUMAN \$		972.31	\$ 1331.58
ARJETAS DE CREDITO AM# 8 PM# 8	(-)	402.08	(-) 285.86
TOTAL CHEQUE#			
ACT. FIRMADAS CLIENTES	(-)		(-)
NO PAGARON IVA	(-)		(-)
AGO SUELTO DEVOLUCION	(-)		(-)
JC CANGREJO Felix.	(-)		(-)
JC CANGREJO	(-)		(-)
JC CANGREJO	(-)		(-)
JC MARISCOS #115121765 Medicina H.O.	(-)		(-) 54.41
JC MARISCOS	(-)		(-)
JC CARAGUAY ABON	(-)		(-)
JC	(-)		(-)
JC Abono de Renta / noviembre Sra. Alicia	(-)		(-) 40.
JC	(-)		(-)
JC PAGO SR JUGA (CASA EMPANADA)	(-)		(-) 180=
LEGUMBRES	(-)		(-)
COMISARIATO Ret # 28630 Comisario	(-)		(-) 93.36
MAQUEÑO com. Garnero II (completo)	(-)	20=	(-)
JC TIENDA tomate. 5 lb. + queso (leche)	(-)		(-) 30.30
TIJILES DE OFICINA-COPIAS	(-)		(-)
HIELO RET#	(-)		(-)
ALPINA RET#	(-)		(-)
JC GAS DOMES#	(-)		(-)
ACT. GAS IND:	(-)		(-)
TOTAL SUELDO (ANTICIPO)	(-)	15	(-) 337.96
TOTAL DE PRESTAMO	(-)		(-)
TURNO EXTRA	(-)		(-)
MOVILIZACION	(-)		(-)
BASOLINA Jose Hostillo.	(-)		(-) 10.00
BASTOS T/G M/G	(-)		(-)
SMP TUNA Personal (Colonial) (narro)	(-)	50+20	(-)
VALENTIA TICNO	(-)	1=	(-)
CANDEJONES 2 lbs	(-)	25=	(-)
SMP TUNA Pelibovina	(-)	48=	(-)
TOTAL ENTREGADO	(=)	291.23	(=) 73.28 (25.77)

Abono saldo 262.50
Primo casa 16
18/11/14

Anexo 18. Fotografías de evidencia de campo de trabajo.

Manny's # 1



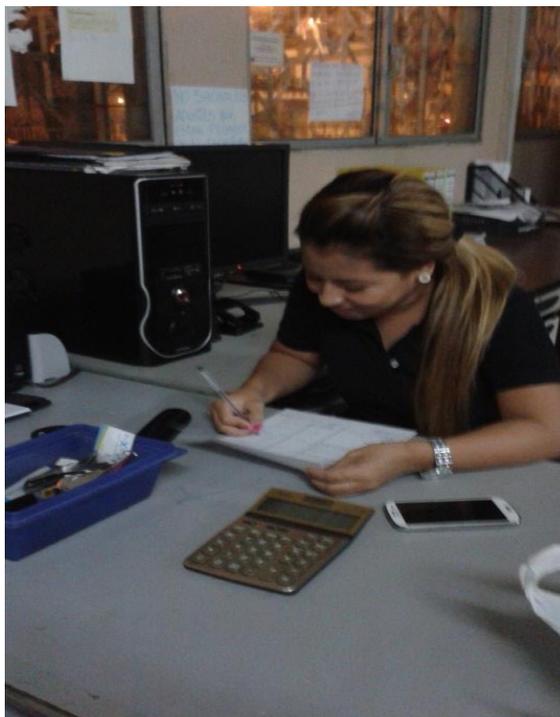
Encuestas a empleado del área operativa de Manny's # 1



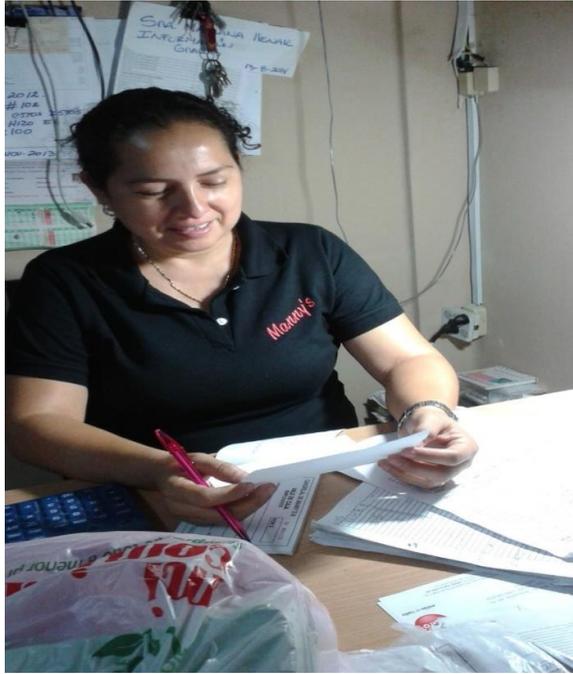
Encuestas a empleado del área operativa Cangrejal Manny's # 1



Empleada del área administrativa de Cangrejal Manny's # 1



Encuesta a Administradora de Cangrejal Manny's # 1



Entrevistando a Administradora de Cangrejal Manny's # 1



Cajera de Cangrejal Manny's # 1 realizando sus labores



Empleado realizando sus labores de Salonerero



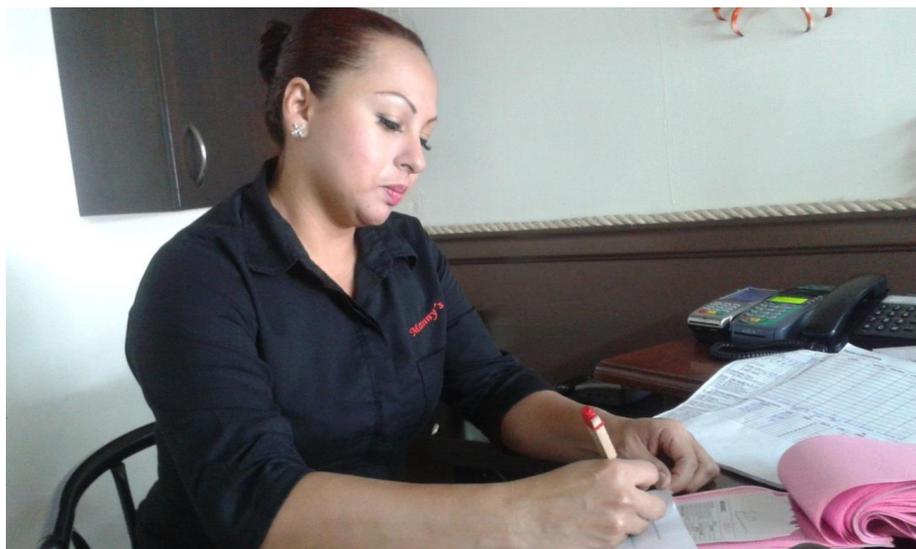
Concurrencia en Manny's # 1



Manny's # 2



Encuesta a Cajera de Cangrejal Manny's # 2



Entrevista a Salonero de Cangrejal Manny's # 2



Cajera de Cangrejal Manny's # 2 realizando sus labores



Decoración de Cangrejal Manny's # 2



Manny's # 3



Entrada a Manny's # 3



Menú gigante de decoración en Cangrejal Manny's # 3



Decoración de Cangrejal Manny's # 3



Entrevista a Cajera de Cangrejal Manny's # 3



Entrevista a mesero de Cangrejal Manny's # 3



Labores de ayudante de cocina en Manny's # 3



Encuesta a Salonero de Manny's # 3



Encuesta a Cajera de Manny's # 3



Cangrejos para la venta de Cangrejal Manny's # 3

