PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO PARA LA EMPRESA ALMACENES "EL DORADO"

PREVIA A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA: CONTROL INTERNO

AUTORA:

VELÁSQUEZ GONZALEZ JOSELYN ANDREA

ASESORA:

Ing. Cristina Cervantes Intriago

Noviembre , 2015

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

_____

Presidente tribunal de Graduación

_____

Lector 1

_____

Lector 2

_____

Director de Escuela

_____

Director de Tesis

Esmeraldas, _____

AUTORÍA

Los contenidos de la presente tesis de grado son de total responsabilidad de la autora; y el patrimonio intelectual de la misma corresponde a la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS.

Srta. Joselyn Velásquez González	**Ing. Cristina Cervantes Intriago**
CI 0804385789	**CI 0803116334**
AUTORA	**ASESORA**

DEDICATORIA

La presente tesis de grado la dedico a mis padres, ya que con su apoyo incondicional, cariño y comprensión me han moldeado como un buen ser humano capaz de lograr cada uno de mis propósitos.

A mi madre, de manera especial, por ser una amiga motivadora, honesta e incondicional, que siempre estuvo a mi lado demostrándome su amor a través de ayudas y afecto.

A mis sobrinas Bianka y Laura, por formar parte de mis días.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por todo lo que me ha dado en esta vida, una buena familia y la capacidad de hacer todo aquello que me proponga. Por haberme iluminado en cada momento de mi existencia para tomar el mejor camino.

A mis padres por todo su esfuerzo, ya que sin su ayuda y apoyo no hubiera podido lograr llegar hasta donde estoy. Su amor y motivación fue el motor de mí día a día.

A mi Tía Lorena, por haberme apoyado en mi carrera, y haberme facilitado realizar esta investigación en su empresa, convirtiéndose en mi modelo a seguir.

A todos aquellos que con un granito de arena contribuyeron al cumplimiento de esta gran meta en mi vida.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación consistió en un análisis de la situación de la empresa "Almacenes El Dorado", tanto interno como externo, revisándose controles administrativos, contables, financieros y determinando debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. Este análisis permitió conocer a profundidad la situación actual de la empresa, y en base a esto determinar sus necesidades de control y sus debilidades que requerían atención, y que limitaban la eficiencia operacional y por lo tanto disminuían su rentabilidad.

Para el desarrollo de la investigación se realizaron indagaciones profundas sobre las herramientas de trabajo que permitieron desarrollar eficientemente las labores dentro de las empresas, dando paso a mejores retribuciones. Esto permitió obtener como resultado la herramienta de control interno. Dentro de la metodología de la investigación, se encuentra el uso de técnicas e instrumentos de investigación, tales como el método deductivo, instrumentos de recolección de información como la entrevista, la encuesta y la observación.

El resultado de la investigación fue una propuesta de sistema de control interno financiero que asegure la confiabilidad de las operaciones y la información generada en la empresa, que garantice el cumplimiento de los controles, ofreciendo eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades de la empresa y el alcance de sus objetivos y metas.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Control Interno, COSO, Empresa, procedimientos, eficiencia.

ABSTRACT

This research was an analysis of the situation of the company "Almacenes El Dorado", both internally and externally, reviewing administrative controls, accounting, financial and determining strengths, weaknesses, threats and opportunities.

This analysis allowed to know in depth the current situation of the company, and based on this determines their needs, control weaknesses requiring attention and limiting operational efficiency, and thus decreased profitability.

For the development of deep research inquiries into working tools that would allow efficiently develop the work within companies, leading to better remuneration they were made. This yielded results in internal control tool.

Within the research methodology, is the use of techniques and research tools, such as the deductive method, data collection instruments such as interview survey and observation.

The result of the investigation was a proposal for financial internal control system to ensure the reliability of operations and the information generated in the company, to ensure compliance controls, offering efficiency, effectiveness and efficiency in the activities of the company and the scope of its objectives and goals.

ÍNDICE

Pág.

PORTADA i

AUTORÍA iii

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTO v

RESUMEN EJECUTIVO vi

PALABRAS CLAVES: Sistema de Control Interno, COSO, Empresa, procedimientos, eficiencia. vi

ABSTRACT vii

ÍNDICE 8

CAPÍTULO I 11

1. INTRODUCCIÓN 11

1.1. PROBLEMA GENERAL 12

1.1.1. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 12

1.2. JUSTIFICACIÓN 13

1.3. OBJETIVOS 14

1.3.1. OBJETIVO GENERAL 14

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 14

CAPÍTULO II 15

2. MARCO TEÓRICO 15

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 15

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 17

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 20

CAPÍTULO III 22

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.1. TIPO DE ESTUDIO 22
3.2. MÉTODO DE ESTUDIO 22
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 22
3.3.1. LA OBSERVACIÓN 22
3.3.2. ENTREVISTAS 23
3.3.3. ENCUESTA 23
3.4. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN 23
3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO 24
CAPÍTULO IV 25
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 25
4.1. ANÁLISIS FODA 25
4.1.1. FACTORES INTERNOS 25
4.1.2. FACTORES EXTERNOS 26
4.2. EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS 27
4.2.1. MATRIZ EFE (EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS) 29
4.2.2. MATRIZ EFI (EVALÚA FACTORES INTERNOS) 30
4.3. MATRIZ PARA FORMULAR ESTRATEGIAS DE LAS AMENAZAS – OPORTUNIDADES – DEBILIDADES -FORTALEZAS 31
4.4. VALORACIÓN DE ESTRATEGIAS 33
CAPÍTULO V 34
5. SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA “ALMACENES EL DORADO” 34
5.1. INTRODUCCIÓN 35
5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA 35
5.2.1. Objetivo General 35
5.2.2. Objetivos Específicos 36
5.3. CONTENIDOS DE LA PROPUESTA 36

5.3.1. AMBIENTE DE CONTROL 36
5.3.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS 38
5.3.3. ACTIVIDADES DE CONTROL 39
5.3.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 39
5.3.5. MONITOREO 40
5.4. PROPUESTA 41
5.4.1. OBJETIVOS DE LA EMPRESA 41
5.4.2. VISIÓN 41
5.4.3. MISIÓN 41
5.4.4. ORGANIGRAMA 42
5.4.5. MANUAL DE FUNCIONES 43
5.4.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 57
5.4.7. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 131
5.4.8. REGLAMENTO INTERNO 140
5.4.9. PLAN DE CAPACITACIÓN 171
5.4.10. PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 179
CAPÍTULO VI 188
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 188
6.1. CONCLUSIONES 188
6.2. RECOMENDACIONES 189
REFERENCIAS 190
ANEXOS 192

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El control interno es un plan de organización llevado a cabo tanto por la Gerencia como por todos los trabajadores de la empresa, con la finalidad de proteger sus activos, verificando la exactitud de la información financiera generada de sus operaciones y previniendo el fraude, garantizando que el control de los procesos en las empresas sea eficiente.

El control interno se ha convertido en una herramienta que las empresas utilizan para realizar mediciones en sus operaciones en cuanto a eficiencia, confiabilidad y cumplimiento. Las consecuencias de no contar con este proceso pueden ir desde la ineficiencia en las actividades por el poco seguimiento, lo cual genera disminución de resultados, hasta el deceso de la empresa.

Actualmente, en el medio son pocas las empresas que utilizan un control eficiente o guía en el desarrollo de sus actividades, imposibilitándoseles así conocer la realidad del negocio, las debilidades existentes, y la consecución de objetivos propuestos.

"Almacenes El Dorado" es una empresa constituida como persona natural, con fines de lucro y obligada a llevar contabilidad, la cual se dedica a la comercialización de artículos para la pesca, motores fuera de borda y materiales de ferretería. Nació como un pequeño emprendimiento hace 14 años, y hoy es una cadena de locales, pero a pesar de tener muchos años dentro del mercado, la empresa no ha formalizado procesos de manera que le permita tener un mayor control sobre sus actividades financieras y administrativas.

En consecuencia existe un alto riesgo de que los resultados no reflejen la veracidad e integridad de las operaciones, que ocurran irregularidades, y que al momento de tomar decisiones se las realice en base a información que no expresa la realidad de la empresa.

En base a lo mencionado anteriormente se presentan problemas en forma de interrogante necesarios a resolver dentro de la empresa para mejorar sus procedimientos.

1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Es necesario implementar un sistema de control interno financiero en la empresa "Almacenes el Dorado" que le permita mejorar sus operaciones?

1.1.1. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Qué tipo de procedimientos se aplican actualmente para el control de las actividades dentro de la empresa?

¿Cuáles son las estrategias y herramientas que utiliza la empresa para evitar fraudes, irregularidades o problemas que afecten sus utilidades?

¿Qué sistema de control interno financiero es necesario implementar en la empresa?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El control interno tiene como finalidad asegurar la confiabilidad de la información y operaciones de la empresa, incentivando el uso eficiente de los recursos y buscando una mejora continua en los procesos generales, todo esto orientado a la conducción eficiente del negocio.

Contar con un adecuado sistema de control interno le permitirá a la empresa tener información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguardar los activos y la eficiencia y eficacia operativa, de tal manera que puedan detectar errores, debilidades y riesgos y aplicar medidas correctivas enfrentando los cambios económicos, políticos y tecnológicos del mercado.

Además sería un gran beneficio para la administración de la empresa, ya que contaría con reglamentos regidores del comportamiento del personal y su quehacer, además con un sistema que le permitiría transmitir a los trabajadores la administración interna de la empresa y los controles de forma escrita, de manera que queden comprendidos y se puedan ejecutar efectivamente.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control interno financiero en la empresa Almacenes “El Dorado”, con la finalidad de mejorar sus procedimientos y la gestión de recursos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual de la empresa y las condiciones en las cuales realiza sus actividades, a través de la aplicación de un análisis FODA.
- Evaluar el control interno actual de la empresa, midiendo su grado de efectividad, planteando acciones de mejoramiento.
- Proponer un sistema de control interno financiero basado en el informe COSO, que mejore el procedimiento de operaciones financieras dentro de la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para llevar a cabo la investigación se han utilizado las siguientes investigaciones que aportan lineamientos para la elaboración de un sistema de control interno, ya que todas se basan en la implementación de esta herramienta en empresas nacionales. Además sirven como guía o base para la autora.

Vallejos (2011) en su investigación sobre la elaboración de un sistema de control interno para una empresa importadora de maquinarias de construcción, estableció que ésta al carecer de un sistema de control interno y una planificación estratégica, cuenta con problemas de funcionamiento en sus operaciones, una inadecuada asignación de funciones y responsabilidades, una deficiente comunicación, e inexistencia de políticas y procedimientos en el área administrativa y financiera, generando ineficiencia en las operaciones internas.

En igual condición, Vera (2012) determina en su investigación sobre la elaboración de un sistema de control interno y financiero para una empresa importadora de mariscos, que al no contar con una herramienta que le proporcione un manual de funciones y reglamentos, los trabajadores de la empresa no tienen la claridad suficiente al momento de desempañar sus funciones en cuanto a los procedimientos y sus responsabilidades.

Además al realizar controles de forma empírica existen grandes debilidades que disminuyen la confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

Esta autora enfatiza de forma relevante que los trabajadores de las empresas a las que se le implemente un sistema de control interno, tengan conocimiento de la importancia que este va a tener para el desarrollo de la misma.

En la investigación de Alvarado & Tuquiñahui (2011) en base a una propuesta de un sistema de control interno basado en el informe COSO, para una empresa comercializadora de materiales de ferretería, determinaron que la ausencia de una estructura definida y un control interno afecta y no establece claridad sobre la dirección de las operaciones de la empresa y a pesar de que ésta defina periódicamente sus objetivos, no se realiza su respectivo seguimiento para comprobar su cumplimiento.

Así mismo en la empresa no existe un análisis y evaluación de los puestos y competencias requeridas al momento de realizar la contratación, no se realiza capacitación, no existen indicadores que permitan medir el rendimiento del cumplimiento de las metas planteadas por la empresa, no tienen un sistema de control de inventarios, y al ser una empresa comercializadora necesita controlar sus existencias.

Tello (2014), en su estudio que tenía como objetivo la creación de un sistema de control interno en la gestión administrativa contable y financiera para una sociedad sin fines de lucro, pudo obtener como dato relevante que la institución cuenta con una herramienta de control interno, pero esta no se utiliza a cabalidad para la realización de distintos procesos tales como el de reclutamiento de personal.

Además cuenta con un bajo nivel de comunicación, ejecución de doble función laboral, generando deficiencia en el control, supervisión y monitoreo de procedimientos. Todo esto según la autora, afecta la rentabilidad y confiabilidad de la institución, por el uso inadecuado de sus recursos, generando una pérdida de confianza por parte de los socios que

la integran, y la principal causa es la no comunicación y distribución de la herramienta al personal de la entidad.

En el trabajo de Buñay (2006) que busca rediseñar la estructura interna de una empresa de turismo, debido a que no se han elaborado las correspondientes normas, políticas y procedimientos que definan claramente las responsabilidades y funciones del personal y la no sistematización de distintos procesos, generando como consecuencia: retraso de reportes de información, baja revisión y control de las operaciones procesadas y desconocimiento por parte del personal contable de sus responsabilidades y deberes. Al mismo tiempo la empresa cuenta con un plan estratégico pero no verifica su seguimiento, no existe segregación de funciones, no cuenta con un control adecuado en los inventarios ya que no existen políticas para el manejo de los mismos y carece de un manual de compras, por lo tanto no cuenta con un registro adecuado de adquisiciones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para la elaboración de un sistema de control interno fue necesario tener como base fundamentos teóricos que brinden lineamientos y métodos de aplicación para su correcta preparación.

Es por esto que al realizar las respectivas indagaciones se encontraron distintos autores que en sus trabajos hacen referencia a los procedimientos para implementar controles en las empresas.

Uno de ellos es Eslava (2013), quien en su libro sobre la gestión del control en las empresas, opina que muchas empresas pequeñas en la actualidad mueren debido a la falta de control o la existencia de un control inadecuado, y que las empresas muy aparte de

contar con un sistema de control interno, deben de tener una adecuada gestión del mismo si espera corregir desviaciones en el alcance de objetivos.

Por ello establece diferentes aspectos de cómo las actividades de la gestión del control deben de estar estructuradas, sistematizadas y cómo deben de ser ejecutadas. Para ello creó una pirámide como metodología de actuación que deben de ser integrados a un sistema de control para que persiga el éxito, esta pirámide cuenta con cinco niveles que son los siguientes:

- Control de las actividades operativas
- Procesos informativos de la empresa
- Control con los resultados empresariales
- Control de las estratigias empresariales
- Control de las responsabilidades sociales

Por otra parte, Baquero (2013) en su obra profiere que desde el momento en que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones, por ello en su trabajo proporciona una báse teórica y ejemplos prácticos de como se pueden configurar los sistemas de control interno en los procesos de las empresas.

De igual manera Montes, Montilla y Mejía (2014) definen que el control interno deberá contribuir al cumplimiento de varios objetivos como: prevenir fraudes, localizar errores, comprobar la veracidad de los estados financieros, estimular la eficiencia operacional y salvaguardar los activos. En esta obra establecen las fases para implementar un control interno en las empresas, ofreciendo una guía al momento de elaborar la herramienta. Las fases son:

- Fase uno: ambientación, motivación y capacitación
- Fase dos: preparación y recolección de la información

- Fase tres: clasificación de la información
- Fase cuatro: diagnóstico de control interno
- Fase cinco: revisión de procedimientos
- Fase seis: sistema de evaluación del control interno y de gestión
- Fase siete: implementación, seguimiento y ajustes
- Fase ocho: evaluación de indicadores y ajustes

En su obra sobre la herramienta del control interno en las pequeñas y medianas empresas, Carvajal y Escobar (2012) proponen un análisis de los aspectos que componen el control interno y conduce a las empresas a realizar un diagnóstico de sus fortalezas y las necesidades de mejora, y a través de indicadores observar la realidad de la organización, como paso inicial para la elaboración del control interno.

Además de ofrecer una clara explicación de qué es y cómo funciona un control interno dentro de las empresas, ofrecen a detalle los pasos para elaborarlo. Aún sobre todo esto, el autor en el cual se va a encontrar apoyada la investigación es Coopers & Lybrand (1991) ya que definen el control interno como una herramienta que puede ser aplicada tanto a empresas grandes como pequeñas, y destacan que al elaborar este sistema para los medianos y pequeños negocios pueden ser menos formales y estructurados pero continúan siendo eficaces. Los autores se basan en los pasos para elaborar un sistema de control intero en base al informe COSO, estableciendo detalladamente cada uno son componentes de forma que explican especificamente como funciona cada uno de ellos.

Los componentes son:

- Entorno de control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El Código de Trabajo (2012) regula las relaciones entre empleador y empleado detallando las obligaciones y derechos con los que cuenta cada una de las partes. Es por ello que al momento de elaborar manuales de procedimiento y funciones, de selección, capacitación y ética se contempló las leyes que constan en este código para evitar atentar contra los derechos del trabajador al momento de establecer y delimitar sus responsabilidades.

Los artículos que se utilizaron de esta normativa comprenderán del art. 8 al 42 y del art. 44 al 204, los cuales de forma general establecen los parámetros de contratación, obligaciones, derechos del empleador y el trabajador.

Por otra parte, para establecer las responsabilidades de la empresa con el trabajador, la Ley de Seguridad Social (2014) determina las obligaciones a cumplir, que deben de ser claramente definidas al momento de elaborar un control interno. Por tal motivo se dispuso de los artículos del 2 al 4, del 6 al 15 y del 102 al 107, ya que establecen hasta donde llega la responsabilidad del empleador en la relación de trabajo.

En cuanto al área contable, se tuvieron presentes las normas emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2001) que establece parámetros y lineamientos para la elaboración de la información financieras de las empresas. Las Normas Internacionales de Contabilidad que aportaron los datos necesarios en la preparación de manuales en el área financiera y contable son:

- Nic 1: Presentación de los estados financieros
- Nic 2: Inventarios
- NIC 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
- NIC 16: Propiedad planta y equipo

- NIC 18: Ingresos ordinarios
- NIC 19: Beneficios a empleados

En cuanto al Código Tributario (2012), al establecer la obligatoriedad a los contribuyentes de cumplir con las obligaciones en materia administrativa y judicial, y al pago de los correspondientes tributos que determine la autoridad tributaria, fue parte de los parámetros para crear el sistema de control interno. Este en su Título II determina la obligación tributaria de las empresas que ejercen actividades económicas dentro del país, este capítulo será utilizado en su totalidad.

El Reglamento a la Ley del RUC fue examinado para delinear las obligaciones de los contribuyentes generadas al estar inscritos en este registro, las cuales forman parte de las tareas a incluir dentro de un control interno, en su artículo 11 determina la necesidad de actualización de información en el registro en caso de que se den cambios en dicha información.

También se utilizó la Ley del Régimen Tributario Interno (2014), que regula la información que la empresa debe de presentar a la autoridad tributaria. De esta ley se utilizó del Capítulo I el art.4 que establece las obligaciones de los sujetos pasivos, y Capítulo VI en su totalidad que determina el perfil de un contribuyente obligado a llevar contabilidad y sus responsabilidades.

De la misma manera se tuvo en cuenta el Reglamento para aplicación Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno LORTI (2014) ya que contiene información acerca de los distintos procedimientos tributarios a cumplir por los contribuyentes, en su título I sobre impuesto a la renta y su título II aplicación del IVA de determinan artículos que le corresponde a la empresa cumplir.

CAPÍTULO III

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio de la presente investigación es Descriptivo, ya que describe situaciones y eventos observados y analizados, este estudio se centra en recolectar datos sobre una situación, que la describan tal y como es.

3.2. MÉTODO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en base al método deductivo, ya que este le permitió a la autora partiendo de datos y hechos generales, y luego de un proceso investigativo determinar conclusiones y emitir sugerencias sobre aspectos particulares.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. LA OBSERVACIÓN

A través de la observación directa e indirecta se pudo evidenciar de cerca datos de interés para la investigación, las conductas y tareas de cada una de las personas que componen la empresa, las áreas y su funcionamiento en conjunto.

3.3.2. ENTREVISTAS

Este instrumento le permitió a la autora obtener información directa de la gerencia de la empresa, pudiéndose centrar en datos necesarios para la presente investigación (normas, políticas, procedimientos, etc.

Para la aplicación de la encuesta se realizó una cita previa, para que el entrevistado se encuentre preparado y pueda proporcionar información con el tiempo y tranquilidad necesaria.

3.3.3. ENCUESTA

Se realizaron encuestas a los trabajadores de la empresa para obtener información más clara y comparar con la obtenida en la entrevista a la gerencia.

Para la aplicación de este instrumento se preparó previamente un banco de preguntas direccionadas a un objetivo claro, de acuerdo al cargo que desempeñe el encuestado en la empresa y a los principales puntos a captar.

3.4. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se necesitó información de los trabajadores de la empresa, tanto directivos como empleados.

3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población objeto de la presente investigación fue de tipo finita, ya que se puedo acceder a todos los individuos que la componen.

Esta se encuentra constituida por 9 personas, distribuidas en 1 directivo y 8 empleados.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS FODA

"El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa" (Ponce, 2007, p.114).

Este análisis consta de dos partes: el análisis de factores internos y externos. Los factores internos los componen las fortalezas y debilidades, y los factores externos las oportunidades y amenazas encontradas en la empresa.

4.1.1. FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS:

- Experiencia en el mercado.
- Diversidad y garantía de productos marca Yamaha.
- Estrategias de promoción y comercialización: tales como descuentos, obsequios, sorteos, etc., que funcionan como atractivo para cliente.
- Clima organizacional: buena comunicación.
- Gestión de cuentas por pagar: La empresa cuenta con un adecuado procedimiento en el control de las cuentas por pagar, y por lo tanto una buena relación con sus proveedores.
- Capacitación constante
- Cumplimiento de disposiciones legales en la contratación laboral

- Seguro parcial para inventarios
- Sistema de incentivos a trabajadores

DEBILIDADES

- La empresa no ha definido formalmente objetivos, metas, visión y misión que le permitan tener clara su perspectiva futura.
- No se encuentra establecida formalmente una estructura organizativa que implante jerarquías y orden.
- Gestión de la cartera de créditos.
- No cuenta con un adecuado control interno en las áreas: administrativa, financiera y contables. Así mismo inexistencia de herramientas tales como: manuales de procedimientos, de funciones, código de ética, plan de capacitación, normas y reglamentos de orden, higiene y seguridad que le permitan regir y establecer formalmente los procedimientos y actividades dentro de la empresa.
- No existe separación de funciones
- No se realiza publicidad

4.1.2. FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

- Localidad favorable, ya que Esmeraldas cuenta con un puerto pesquero, por lo tanto esta es una de sus principales actividades y existe una alta demanda de materiales de pesca.
- Políticas de estado tales como la Ley de Pesca y desarrollo pesquero.
- Nuevos mercados, al estar en una provincia pesquera, puede expandirse a nuevas localidades.

AMENAZAS

- Situación económica política del país, al incrementarse aranceles a importaciones.
- Incremento de la competencia.
- Impacto ambiental.

4.2. EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Para la elaboración de las matrices EFE y EFI se tomó un peso proporcionado por los involucrados (trabajadores de la empresa y gerente) a través de encuestas y entrevista, de forma que estos calificaron los factores internos y externos de la empresa según sus consideraciones. A continuación se muestra información que detalla la calificación otorgada para cada ítem (tabla #1). Para obtener una calificación de los trabajadores se utilizó la moda estadística. La calificación total es el resultado de una comparación entre la calificación de trabajadores y de la gerente propietaria, ofreciendo prioridad al peso dado por la autoridad máxima de la empresa.

Los parámetros de calificación fueron:

PESO	
0.0	No es muy importante
1.0	Muy importante

RANGO DE CALIFICACIÓN	
1	Mala
2	promedio
3	superior al promedio
4	bueno

TABLA DE CALIFICACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Tabla 1

	CALIFICACIÓN TRABAJADORES					CALIFICACIÓN GERENTE	TOTAL
	CALIFICACIÓN				MODA		
FACTORES INTERNOS	**1**	**2**	**3**	**4**	**CALIF**	**CALIF**	**CALIF**
FORTALEZAS							
· Experiencia en el mercado	0	0	3	4	4	3	0.065217391
· Diversidad y garantía de productos marca Yamaha	0	1	2	4	4	4	0.086956522
· Estrategias de promoción y comercialización: tales como descuentos, obsequios, sorteos, etc	0	3	1	3	3	3	0.065217391
· Clima organizacional: buena comunicación	0	0	5	2	3	4	0.086956522
· Gestión de cuentas por pagar: La empresa cuenta con un adecuado procedimiento en el control de las cuentas por pagar, y por lo tanto una buena relación con sus proveedores.	0	0	1	6	4	4	0.086956522
· Capacitación constante	0	3	2	2	2	2	0.043478261
· Cumplimiento de disposiciones legales en la contratación laboral	0	0	2	5	4	3	0.065217391
· Seguro parcial para inventarios	0	1	2	4	4	3	0.065217391
· Sistema de incentivos a trabajadores		1	4	2	3	2	0.043478261
DEBILIDADES							
· La empresa no ha definido formalmente objetivos, metas, visión y misión que le permitan tener clara su perspectiva futura.	0	2	3	2	3	3	0.065217391
· No se encuentra establecida formalmente una estructura organizativa que implante jerarquías y orden.	0	3	1	3	3	3	0.065217391
· Gestión de créditos.	1	1	3	2	3	2	0.043478261
· No cuenta con un adecuado control interno en las áreas: administrativa, financiera y contables. Así mismo inexistencia de herramientas tales como: manuales de procedimientos, de funciones, código de ética, plan de capacitación, normas y reglamentos de orden, higiene y seguridad que le permitan regir y establecer formalmente los procedimientos y actividades dentro de la empresa.	0	0	3	4	4	4	0.086956522
· No existe separación de funciones	1	2	2	2	3	3	0.065217391
· No se realiza publicidad	2	1	0	4	3	3	0.065217391
FACTORES EXTERNOS							
OPORTUNIDADES							
· Localidad favorable, ya que Esmeraldas cuenta con un puerto pesquero, por lo tanto esta es una de sus principales actividades y existe una alta demanda de materiales de pesca.						3	0.167
· Políticas de estado tales como la Ley de Pesca y desarrollo pesquero						3	0.167
· Nuevos mercados, al estar en una provincia pesquera, puede expandirse a nuevas localidades.						3	0.167
AMENAZAS							
· Situación económica política del país, al incrementarse aranceles a importaciones						3	0.167
· Incremento de la competencia.						3	0.167
· Impacto ambiental.						3	0.167

4.2.1. MATRIZ EFE (EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS)

Tabla 2

	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1) Localidad favorable	0.167	3	0.50
2) Políticas de estado	0.167	4	0.67
3) Nuevos mercados	0.167	3	0.50
AMENAZAS			0.00
1) Situación económica política del país	0.167	2	0.33
2) Incremento de la competencia.	0.167	3	0.50
3) Impacto ambiental.	0.167	2	0.33
TOTAL	1	17	2.83

Para el análisis de la matriz EFE (tabla n°2), se debe de considerar que el total ponderado más alto que puede obtener una organización es 4.0, el más bajo 1.0 y el promedio 2.50. El promedio 4.0 indica que las organizaciones están respondiendo eficientemente a las oportunidades y amenazas existentes en la industria, o sea, están aprovechando las oportunidades y minimizando los efectos de las amenazas.

El total ponderado de la empresa "Almacenes El Dorado" de 2.83, que se encuentra sobre la media (2.50) indica que la empresa responde de manera adecuada a las oportunidades y amenazas existentes.

4.2.2. MATRIZ EFI (EVALÚA FACTORES INTERNOS)

Tabla 3

	PESO	CALIF.	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
· Experiencia en el mercado	0.07	3	0.20
· Diversidad y garantía de productos marca Yamaha	0.09	4	0.35
· Estrategias de promoción y comercialización	0.07	4	0.26
· Clima organizacional: buena comunicación	0.09	3	0.26
· Gestión de cuentas por pagar	0.09	3	0.26
· Capacitación constante	0.04	3	0.13
· Cumplimiento de disposiciones legales en la contratación laboral	0.07	3	0.20
· Seguro parcial para inventarios	0.07	3	0.20
· Sistema de incentivos a trabajadores	0.04	4	0.17
DEBILIDADES			
· La empresa no ha definido formalmente objetivos, metas, visión y misión	0.07	1	0.07
· No se encuentra establecida formalmente una estructura organizativa	0.07	2	0.13
· Gestión de la cartera de créditos.	0.04	1	0.04
· No cuenta con un adecuado control interno	0.09	1	0.09
· No existe separación de funciones	0.07	2	0.13
· No se realiza publicidad	0.07	2	0.13
TOTAL	1.00	39	2.61

Para el análisis de una matriz EFI (tabla n°3), al igual que la matriz EFE se considera que el total ponderado más alto que puede obtener una organización es 4.0, el más bajo 1.0 y el promedio 2.50. El total ponderado es de 2.61, sobre de la media (2.5), indicando que la empresa es fuerte internamente.

4.3. MATRIZ PARA FORMULAR ESTRATEGIAS DE LAS AMENAZAS – OPORTUNIDADES – DEBILIDADES - FORTALEZAS

"La matriz amenazas-oportunidades-debilidades-fortalezas (AODF) es un instrumento de ajuste importante que ayuda a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fortalezas y amenazas y estrategias de debilidades y amenazas" (Moreno, 2012, p.4)

ESTRATEGIAS F-O

Utilizar fortalezas para aprovechar las oportunidades

ESTRATEGIAS D-O

Superar las debilidades aprovechando las oportunidades

ESTRATEGIAS F-A

Usar las fortalezas para evitar las amenazas

ESTRATEGIAS D-A

Reducir las debilidades y evitar las amenzas

Tabla 4

MATRIZ AODF

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1) Experiencia en el mercado 2) Diversidad y garantía de productos marca Yamaha 3) Estrategias de promoción y comercialización 4) Clima organizacional: buena comunicación 5) Gestión de cuentas por pagar 6) Capacitación constante 7) Cumplimiento de disposiciones legales en la contratación laboral 8) Seguro parcial para inventarios 9) Sistema de incentivos a trabajadores	1) La empresa no ha definido formalmente objetivos, metas, visión y misión que le permitan tener clara su perspectiva futura. 2) No se encuentra establecida formalmente una estructura organizativa que implante jerarquías y orden. 3) Gestión de la cartera de créditos. 4) No cuenta con un adecuado control interno 5) No existe separación de funciones 6) No se realiza publicidad
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS F-O**	**ESTRATEGIAS D-O**
1) Localidad favorable, ya que Esmeraldas cuenta con un puerto pesquero 2) Políticas de estado tales como la Ley de Pesca y desarrollo pesquero 3) Nuevos mercados, al estar en una provincia pesquera, puede expandirse a nuevas localidades.	Aprovechar la cercanía de cantones pesqueros creando sucursales nuevas(F1, F2, O3) Incrementar participación en el mercando implementando líneas de productos complementarias (F2, F3, O1, O3)	Elaborar objetivos metas visión misión y organigrama (D1, D2, O3) Elaborar control interno (D2) Realizar un plan de publicidad (D6)
AMENAZAS	**ESTRATEGIAS F-A**	**ESTRATEGIAS D-A**
1) Situación económica política del país al incrementarse aranceles a importaciones 2) Incremento de la competencia. 3) Impacto ambiental.	Desarrollar nuevas estrategias de promoción para fidelizar clientes (F3, A2) Realizar capacitaciones a vendedores para ofrecer un servicio de calidad y diferenciarse de la competencia (F3, F9, A2)	Reestructurar las formas de pago y cobro de cartera vencida estableciendo nuevos esquemas de pagos a clientes morosos (D3, A1) Capacitar y motivar al encargado de cobranzas (D3, A1)

4.4. VALORACIÓN DE ESTRATEGIAS

Para establecer aquellas estrategias a realizar en corto plazo que están dentro de la capacidad de la autora, se elaboró un cuadro (tabla #5) para priorizar estratégias y tomar acción. Las calificaciones fueron proporcionadas por el juicio de la autora.

CALIFICACIÓN	
1	No es muy importante
4	Muy importante

RANGO DE PRIORIZACIÓN	
1	MEDIANO PLAZO
2	LARZO PLAZO

Tabla 5

ESTRATEGIAS	PESO	CALIFICACIÓN
Aprovechar la cercanía de cantones pesqueros creando sucursales nuevas	0,08	2
Incrementar participación en el mercando implementando líneas de productos complementarias	0,10	2
Desarrollar nuevas estrategias de promoción para fidelizar clientes	0,12	2
Realizar capacitaciones a vendedores para ofrecer un servicio de calidad y diferenciarse de la competencia	0,08	2
Elaborar objetivos metas visión misión y organigrama	0,12	1
Elaborar control interno	0,20	1
Realizar un plan de publicidad	0,10	2
Reestructurar las formas de pago y cobro de cartera vencida estableciendo nuevos esquemas de pagos a clientes morosos	0,10	2
Capacitar y motivar al encargado de cobranzas	0,10	2
TOTAL	1,00	13

Las estratégias cuya calificación ha sido 1, serán las que se realizarán durante la investigación, aquellas cuya calificación fue 2, se sugiere que sean tema de investigación en otros estudios.

Estrategias a realizar:

- Elaborar objetivos metas visión misión y organigrama
- Elaborar control interno

CAPÍTULO V

5. SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA "ALMACENES EL DORADO"

5.1. INTRODUCCIÓN

Previo un estudio de la situación actual de "Almacenes El Dorado", se pudo determinar la inexistencia de una guía en los procedimientos, controles y evaluación de las actividades de la empresa, y teniendo conocimiento de lo imprescindible que es para toda organización contar con una herramienta que le permita obtener eficiencia, eficacia y efectividad en sus operaciones, se crea la necesidad de implementar un Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno en base al informe COSO, es un plan organizacional que las empresas implementan para salvaguardar sus recursos y tener una seguridad razonable de la exactitud y veracidad de la información que esta genera.

A través de la presente propuesta se pretende facilitar el desarrollo de las actividades administrativas, financieras y contables en la empresa, estableciendo mecanismos de prevención, control y evaluación permanente, ofreciendo transparencia en los procesos y garantía del logro de los objetivos y metas de la empresa.

5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

5.2.1. Objetivo General

Diseñar la propuesta de Sistema de Control Interno Financiero para mejorar la eficiencia y efectividad en las operaciones administrativas y financieras de la empresa "Almacenes El Dorado", a través de procedimientos, normas y políticas que guíen el desarrollo de sus actividades.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Elaborar el organigrama, objetivos, visión y misión de la empresa, con la finalidad de que sean una base y enfóque del sistema control interno.
- Identificar las funciones, procedimientos y responsabilidades de cada departamento de la empresa.
- Proponer un conjunto de normas, políticas y procedimientos que establezcan lineamientos de las operaciones a ejecutarse.

5.3. CONTENIDOS DE LA PROPUESTA

El siguiente Sistema de Control Interno Financiero es un documento elaborado en base al informe de control publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, por lo tanto contendrá los aspectos de mayor relevancia respencto al informe COSO: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Monitoreo.

Estos componentes relacionados entre sí minimizan el riesgo de fallas, fraude, e irregularidades, por lo tanto deben de ser conocidos por todo el personal de la empresa.

A continuación se detalla como cada uno de los componentes deben de coexistir para lograr obtener seguridad razonable en las operaciones.

5.3.1. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control es el clima empresarial generado por los integrantes de una organización, e influenciado por la cultura de la entidad, la filosofía y estilo de gestión dadas por la gerencia en referencia a la responsabilidad, integridad y valores éticos.

5.3.1.1. Factores del componente de Ambiente de Control

Integridad y Valores éticos

La Integridad y los Valores éticos son aspectos que las autoridades administrativas deben de promover en la conducta de los trabajadores de las empresas, ya que ambos son esenciales en el Ambiente de Control definiendo la conducta de quienes laboran dentro de la empresa.

La gerencia de la empresa será la encargada de identificar los requisitos éticos y morales que deben de reunir los trabajadores de la empresa, teniendolos en cuenta en los procesos de selección de personal, capacitación, y en el diseño de políticas.

Por lo tanto la empresa deberá de contar con:

- **Código de conducta y ética**: Instrumento que cuenta con normas de comportamiento requeridas a los trabajadores por la empresa, para con los integrantes de la misma, clientes, y proveedores, regidoras del comportamiento responsable, ético, respetuoso y moral de la persona.
- **Plan de capacitación del personal**: Toda empresa debe de contar con programas de capacitación para sus empleados, para de esta forma incrementar la eficiencia de los mismos en sus funciones de trabajo.
- **Reglamento Interno**: Instrumento con el cual se establece disposiciones, normas, obligaciones, prohibiciones entre la empresa y los trabajadores.

Estructura Organizativa

Las empresas deben de diseñar una estructura orgánica que permita identificar las actividades, cargos, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, para asegurar

el cumplimientos de los objetivos de la entidad con eficiencia. Esta debe de ser elaborada de forma simple y flexible.

Por tal motivo se deberá de definir un:

> **Organigrama institucional:** Esquema en el que una empresa representa gráficamente su estructura y jerarquía.

Asignación de tareas, autoridad y respondabilidad

La asignación de responsabilidad y labores permite la exigencia en el cumplimiento de las actividades, además de determinar la autoridad necesaria para la toma de decisiones.

Por ello la empresa debe de contar con:

> **Manual de Funciones Y Procedimientos**: Para el desempeño óptimo de las funciones de la empresa por parte de los trabajadores, es necesario que estos tengan una descripción sus cargos y de los procedimientos, indicando de forma clara las autoridades y responsabilidades

5.3.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

El riesgo es la probabilidad de que se de un evento que afecte la capacidad de la empresa en la consecución de sus objetivos, y en la eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones.

Por esta razón para lograr los objetivos planteados la empresa debe identificar y medir los riesgos a los que puede estar expuesta, de manera que salvaguarde sus recursos.

5.3.2.1. Factores del componente de Evaluación de Riesgos

Establecimiento de objetivos

Las empresas deben definir sus objetivos en base a un análisis de su situación actual, para identificar las condiciones en las que se encuentra para su cumplimiento.

5.3.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Son aquellas políticas que aseguran que las directrices de la Gerencia sean acatadas y ejecutadas de forma correcta. Estas actividades incluyen una gran cantidad de actividades específicas como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, etc.

5.3.3.1. Factores del componente de Actividades de Control

Las actividades de control se dan en cada uno de los procesos de la empresa, por lo tanto, manuales, políticas, normas y procedimientos incluyen actividades de control que a pesar de ser minusculas en procedimientos específicos, aportan valiosa contribución para el control de la empresa.

5.3.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Un sistema de información en una empresa implica identificar y comunicar tanto a la Gerencia y demás trabajadores a través de reportes, la información de carácter financiera y operativa, permitiendo así que cada trabajador cumpla con sus debidas responsabilidades eficientemente.

Los trabajadores de la empresa deben de comprender la interelación de sus actividades con las de otros, por lo tanto deben de comunicar información relevante hacia mandos superiores, según lo indique su organización jerárquica, y así, al contar con información actualizada y oportuna, la empresa podrá evaluar su situación económica.

5.3.4.1. Fatores del componente de Información y Comunicación

Información

La información dentro de las empresas incluyen informes sobre actividades llevadas a cabo en la misma, permitiendo realizar seguimiento y verificación en caso de ser necesario. Es uno de los recursos primordiales para que una empresa sea competitiva y desarrollada en el mercado.

Al ser un recurso vital, debe de existir una organización y planificación al momento de ser suministrada, por lo tanto se sugiere a la empresa elaborar un:

Sistema de información: Conjunto de componentes que interaccionando entre si satisfacen las necesidades de información de las empresas

5.3.5. MONITOREO

Este último componente consiste en la revisión, supervisión y monitoréo de los demás componentes del informe COSO, de forma que se asegure en grados razonables que las operaciones y controles sean eficientes y se encuentren orientados en la consecución de los objetivos y metas empresariales.

5.3.5.1. Fatores del componente de Información y Comunicación

Monitero

Es necesario realizar una supervisión del Sistema de Control Interno Financiero a implementar, ya que de esta forma se evalúa su rendimiento y se determinan los puntos debiles del mismo, dando paso a la corrección de errores para el sus eficiente funcionamiento.

5.4. PROPUESTA

5.4.1. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

OBJETIVO GENERAL

Proveer a la comunidad pesquera de Esmeraldas materiales y herramientas de la mejor calidad y a los mejores precios, contribuyendo, impulsando y participando en el desarrollo de la actividad pesquera artesanal y deportiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proveer a nuestros clientes gran variedad de productos y de la mejor calidad.
- Impulsar el desarrollo de la actividad pesquera artesanal y deportiva.

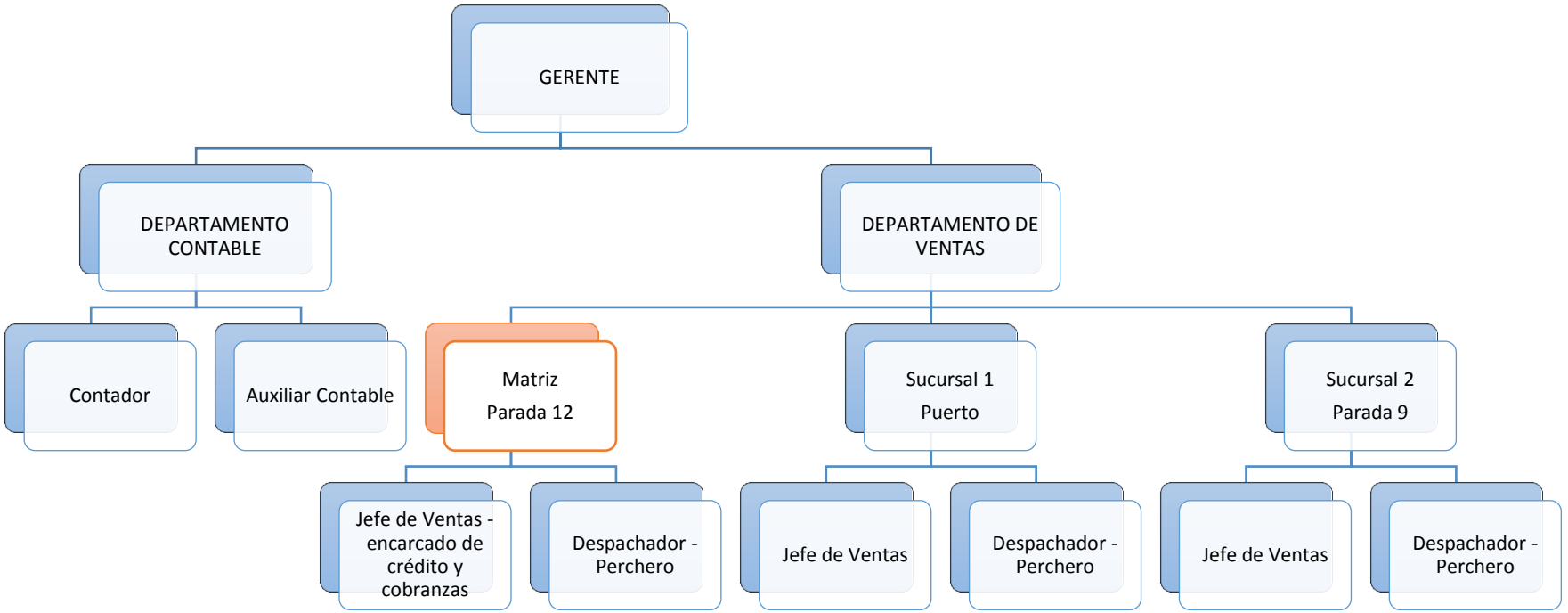
5.4.2. VISIÓN

"Ser una empresa líder y reconocida nacionalmente en la comercialización de materiales para la pesca y ferretería, buscando la satisfacción plena de nuestros clientes a través de trabajadores motivados, capacitados y comprometidos para lograr utilidades acordes a las expectativas de la gerencia.

5.4.3. MISIÓN

Proveer a nivel cantonal a pescadores artesanales y deportivos de materiales para la pesca, artículos de ferretería y motores fuera de borda de la mejor calidad y con un servicio de primera.

5.4.4. ORGANIGRAMA



5.4.5. MANUAL DE FUNCIONES



ALMACENES "EL DORADO"

MANUAL DE FUNCIONES



INTRODUCCIÓN

A través del presente documento se establecen políticas y normas de cumplimiento obligatorio para los trabajadores de “Almacenes El Dorado” en cuanto a las funciones a realizar según el puesto de trabajo. Su finalidad es permitir que los integrantes de la empresa ejerzan sus operaciones en dirección a la consecución de los objetivos y de acuerdo a los requerimientos y lineamientos de la Administración.

La utilidad de este manual se verá reflejada en la eficiencia con la que los trabajadores realicen sus labores, y se mantendrá si se revisa de forma periódica, realizando cambios y actualizaciones en caso de que se requieran.

	**DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente General
SUPERVISADO POR:	No Aplica
JEFE INMEDIATO:	No Aplica
SUPERVISA A:	Todos

2. DESARROLLO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

La gerencia planifica y controla todas las actividades de la empresa, y al ser la principal y única autoridad, es la encargada de la toma de decisiones, por lo tanto, de esta depende el buen manejo y coordinación de los recursos.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Representar a la empresa legalmente.
- Conducir la gestión del negocio tanto económica como administrativa, planificando, organizando y dirigiendo en la empresa.
- Elaborar una planificación estratégica a la empresa
- Velar por el cumplimiento de los objetivos, visión, misión, leyes, normas y reglamentos de la empresa, así como gubernamentales.
- Determinar las responsabilidades, funciones de cada uno de los cargos de los trabajadores de la empresa a través de un reglamento interno, de manera que estos queden comunicados y claramente definidos.
- Dirigir el proceso de selección de personal, motivación, y capacitación.
- Contratar, fijar remuneración, remover o promover a trabajadores, apegándose siempre a la ley.
- Autorizar las salidas a vacaciones, permisos a trabajadores.
- Vigilar y evaluar el desempeño de los trabajadores en la empresa.
- Definir e impulsar el desarrollo personal dentro de la empresa.
- Aprobar la adquisición de servicios o bienes muebles/inmuebles y para la venta o uso de la empresa.
- Supervisar los procesos de ventas.
- Autorizar los pagos a proveedores, trabajadores y otras obligaciones.
- Realizar planes de mercadeo, publicidad y promoción de los productos para la venta.
- Manejar las cuentas bancarias de la empresa.
- Supervisar que no se den errores y omisiones en los procesos.
- Revisar los estados financieros.
- Realizar arqueos sorpresivos a trabajadores
- Administrar la caja chica

RELACIONES DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS INTERNOS	PROPÓSITO	FRECUENCIA
VENTAS	Evaluar el estado de las ventas, la atención al cliente y desempeño de vendedores	Dos veces por semana en cada local comercial
CONTABILIDAD	Evaluar los informes generados por el departamento, para la toma de decisiones	Dos veces al mes

CLIENTES/ PROVEEDORES	PROPÓSITO	FRECUENCIA
PROVEEDORES	Negociar precios, fechas de pago y entrega de mercaderías	Cada que sea necesario
CLIENTES	Evaluar la satisfacción al cliente con el producto, servicio y la empresa	Diario

3. PERFIL OCUPACIONAL

EDUCACIÓN

La persona que cumpla con el cargo de Gerente en la empresa debe tener estudios superiores universitarios en Administración de empresas o similares, complementado con conocimientos en finanzas, contabilidad, comercialización, ventas y computación.

EXPERICENCIA LABORAL

La experiencia que debe tener en cargos similares es de tres (3) años como mínimo.

COMPETENCIAS PERSONALES

- Buenas relaciones personales
- Liderazgo
- Capacidad en la toma de decisiones
- Habilidad para adaptarse a nuevas situaciones
- Capacidad de negociación
- Responsabilidad y compromiso
- Buena presentación personal

	**DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Contador
SUPERVISADO POR:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA A:	Departamento de Ventas

2. DESARROLLO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Es el encargado de que la información contable de la empresa sea confiable y oportuna para la toma de decisiones.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Revisar el registro diario de las operaciones de la empresa.
- Revisar que la documentación contable sea correcta
- Manejar los asuntos tributarios de la empresa
- Responsable de la revisión de información y valores a pagar al IESS y SRI
- Responsable de la contabilización de rol de pago mensual
- Encargado de elaborar los Estados Financieros de la empresa
- Encargado de la elaboración de contratos de trabajo.

RELACIONES DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS INTERNOS	PROPÓSITO	FRECUENCIA
VENTAS	Controlar la entrega de documentos para la elaboración y pago de declaraciones tributarias a tiempo y evitar sanciones	Mensual

3. PERFIL OCUPACIONAL

EDUCACIÓN

La persona que cumpla con el cargo de Contador dentro la empresa debe tener mínimo estudios superiores universitarios en Contabilidad y auditoría, conocimiento de tributación y normas/leyes contables, complementado con conocimientos en computación y administración

EXPERICENCIA LABORAL

La experiencia que debe tener en cargos similares es de dos (2) años como mínimo.

COMPETENCIAS PERSONALES

• Buenas relaciones personales • Responsabilidad y compromiso • Informes y desempeño • Buena presentación personal

	**DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de Contabilidad
SUPERVISADO POR:	Contador
JEFE INMEDIATO:	Contador
SUPERVISA A:	No Aplica

2. DESARROLLO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El asistente contable es el encargado de llevar los registros completos de las transacciones de la empresa, verificando y comprobando los comprobantes y documentos, y llevando a cabo los trámites para el funcionamiento de la empresa.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Asistir y colaborar en la preparación de estados financieros.
- Realizar registros contables
- Mantener actualizados los documentos legales, efectuando los trámites correspondientes para el funcionamiento de la empresa.
- Preparar información financiera de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
- Preparar declaraciones y anexos tributarios.
- Organizar documentos de la empresa
- Cumplir con las responsabilidades asignadas por el Contador y Gerente

RELACIONES DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS INTERNOS	PROPÓSITO	FRECUENCIA
VENTAS	Controlar la numeración de facturas	Mensual

4. PERFIL OCUPACIONAL

EDUCACIÓN

La persona que cumpla con el cargo Asistente de Contabilidad de la empresa debe tener estudios superiores universitarios en Contabilidad y auditoría o estar cursando los tres (3) últimos niveles de la carrera, conocimiento de tributación y normas/leyes contables, complementado con conocimientos en computación.

EXPERICENCIA LABORAL

La experiencia que debe tener en cargos similares es como mínimo un (1) año.

COMPETENCIAS PERSONALES

- Responsabilidad y compromiso
- Buena presentación personal

	**DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe de Ventas
SUPERVISADO POR:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA A:	Despachador – perchero

2. DESARROLLO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Es el encargado de la comercialización de los productos de la empresa, satisfaciendo las necesidades del cliente al ofrecerle un asesoramiento del producto, consejos y prestación de servicio. Es el responsable de la imagen externa de la empresa y de generarle los más altos recursos a la misma.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Conocer los productos de la empresa
- Vender la mercadería de la empresa.
- Asesorar a clientes sobre los productos que vende la empresa.
- Realizar cotizaciones a clientes de productos que estos soliciten.
- Realizar pedidos para la compra de mercadería para la venta cotizando entre diferentes proveedores.
- Concilia que la mercadería comprada haya llegado en buen estado y según los requerimientos.
- Ingresa al sistema de la empresa facturas de compras y de gasto.
- Realiza el pago a proveedores
- Dirigir al personal perchero en sus labores.
- Presentar informes diarios de cierre de caja a la máxima autoridad.
- Supervisar la limpieza del medio de trabajo.
- Cumplir con demás tareas asignadas por la autoridad máxima.

RELACIONES DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS INTERNOS	PROPÓSITO	FRECUENCIA
DESPACHADOR - PERCHERO	Supervisar la manipulación, organización, limpieza, de la mercadería para la venta y área de trabajo.	Diaria
VENTAS	Control de inventario, verificación de rotación de inventario y su existencia	Mensual

CLIENTES/ PROVEEDORES	PROPÓSITO	FRECUENCIA
PROVEEDORES	Negociar precios, fechas de pago y entrega de mercaderías.	Cada que sea necesario
CLIENTES	Atender y tratar cordialmente a clientes de la empresa.	Diario

3. PERFIL OCUPACIONAL

EDUCACIÓN

La persona que cumpla con el cargo de Vendedor dentro la empresa debe tener mínimo título de bachiller en marketing, contar con conocimientos en ventas y computación.

EXPERICENCIA LABORAL

La experiencia que debe tener en cargos similares es de un (1) año como mínimo.

COMPETENCIAS PERSONALES

- Responsabilidad y compromiso
- Buena presentación personal
- Capacidad de relacionarse

	**DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES**

4. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Encargado de Crédito y cobranzas
SUPERVISADO POR:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA A:	Jefes de Ventas

5. DESARROLLO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Es el encargado de otorgar créditos y cobrar o recuperar deudas que mantiene la empresa con sus clientes. Es el responsable de la recuperación de la cartera a través de la aplicación de tácticas de cobro.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Evaluar y analizar la situación financiera de clientes solicitantes de crédito, determinando su capacidad de pago y referencias.
- Otorgar créditos a clientes potenciales.
- Comunicar a clientes las políticas, plazos máximos y mínimos de pago de créditos.
- Realizar cobranza a clientes planificando tácticas de cobro tales como: llamadas, visitas, etc.
- Llevar un reporte de la cartera de clientes.
- Actualizar constantemente la cartera de clientes.
- Entregar estados de cuenta a clientes para que tengan conocimiento del estado de su deuda.
- Archivar los soportes de créditos de forma adecuada.
- Emitir informe a la Gerencia sobre el estado de la cartera de crédito y su cobranza
- Actuar con acción legal hacia clientes en caso que sean indiferentes al pago del crédito otorgado.

RELACIONES DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS INTERNOS	PROPÓSITO	FRECUENCIA
JEFES DE VENTAS	Obtener informes de clientes	Cada que sea necesario
GERENTE	Informar del estado de la cartera de crédito y su recuperación	1 vez por semana

6. PERFIL OCUPACIONAL

EDUCACIÓN

La persona encargada de créditos y cobranzas dentro la empresa debe tener mínimo título de bachiller en carreras afines, contar con conocimientos en cobranza y computación.

EXPERICENCIA LABORAL

La experiencia que debe tener en cargos similares es de mínimo un (1) año.

COMPETENCIAS PERSONALES

- Responsabilidad y compromiso
- Capacidad de negociación
- Buena presentación personal
- Capacidad de relacionarse

	**DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES**

7. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Despachador Perchero
SUPERVISADO POR:	Jefe de Ventas
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Ventas
SUPERVISA A:	No Aplica

8. DESARROLLO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Es el responsable de mantener en buenas condiciones y organizados los bienes para la venta de la empresa, servir de ayudante al jefe de ventas y mantener un ambiente de trabajo limpio

FUNCIONES DEL PUESTO

- Mantener controlado el inventario, comunicando a sobre la necesidad de compra de mercadería
- Recibir y revisar la mercadería comprada al momento de su recepción, comparando los bienes físicos con los comprados en la factura.
- Organizar la mercadería de venta en bodega, distribuyendo, clasificando y ordenando los productos en bodega de manera eficiente
- Realizar la limpieza de la bodega y oficina de su local de trabajo y velar por el buen estado de las instalaciones de la empresa.
- Ayudar a los vendedores despachando a clientes.
- Verificar la mercadería trasladada a otros almacenes y las órdenes de envío.
- Participar en el inventario físico de la mercadería de la empresa que este se lleve a cabo.
- Realizar depósitos diarios y pago de servicios básicos.

RELACIONES DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS INTERNOS	PROPÓSITO	FRECUENCIA
JEFES DE VENTAS	Informar de la necesidad de compra de mercadería, control de inventarios, verificar rotación de y su existencia.	Cada que sea necesario

9. PERFIL OCUPACIONAL

EDUCACIÓN

El despachador perchero de la empresa debe tener mínimo título de bachiller, y conocimientos en ventas y computación.

EXPERICENCIA LABORAL

La experiencia que debe tener en cargos similares es de mínimo un (1) año.

COMPETENCIAS PERSONALES

• Responsabilidad y compromiso • Buena presentación personal • Capacidad de relacionarse

5.4.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ALMACENES "EL DORADO"

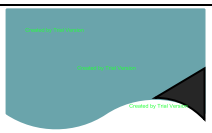
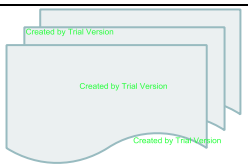
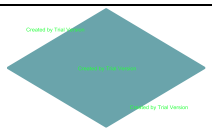
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

A través del presente documento se establecen políticas y normas de cumplimiento obligatorio para los trabajadores de “Almacenes El Dorado” en cuanto a los procedimientos a seguir según la actividad que se lleve a cabo. Su finalidad es permitir que los integrantes de la empresa realicen sus operaciones en dirección a la consecución de los objetivos y de acuerdo a los requerimientos y lineamientos de la Administración.

La utilidad de este manual se verá reflejada en la eficiencia con la que los trabajadores realicen sus labores, y se mantendrá si se revisa de forma periódica, realizando cambios y actualizaciones en caso de que se requieran.

A continuación se muestra la simbología utilizada en los diagramas de flujo.

Inicio/Final del flujo	
Proceso/Actividad	
Documento	
Copia de Documento	
Decisión	
Archivar	
Conector de página	

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Concepto

Es el proceso en el cual se busca escoger de entre un número de aspirantes o trabajadores de la empresa, a una persona que reúna los requisitos tales como: formación académica, conocimientos, habilidades y cualidades requeridas para un determinado cargo

Objetivos

- Establecer las necesidades de la empresa, para definir el perfil del trabajador requerido para cubrir puestos vacantes.
- Definir los procesos y lineamientos para el reclutamiento y selección del personal, con la finalidad de que su procedimiento sea el más eficiente y se asegure realizar la mejor elección.

Políticas

- El proceso de reclutamiento de aspirantes se realizará de forma abierta, comunicando a todo el personal de la empresa y público, a través de publicaciones tales como: medios de comunicación, carteles, etc.
- Todos los aspirantes deberán someterse de forma obligatoria al proceso de selección.
- El perfil del puesto vacante constituirá los lineamientos para la selección.
- La Gerencia de la empresa será la encargada y responsable de la conducción del proceso de selección, el mismo que comprenderá un análisis de las calificaciones de los aspirantes, aplicación de pruebas prácticas, verificación de sus condiciones actitudinales y de salud.
- En el proceso de selección no podrán aplicarse exámenes de tipo invasivo o discriminatorio.
- Los resultados del proceso de selección deberán de ser informados a todos los aspirantes.

Personas que intervienen

Gerente General

Documentación

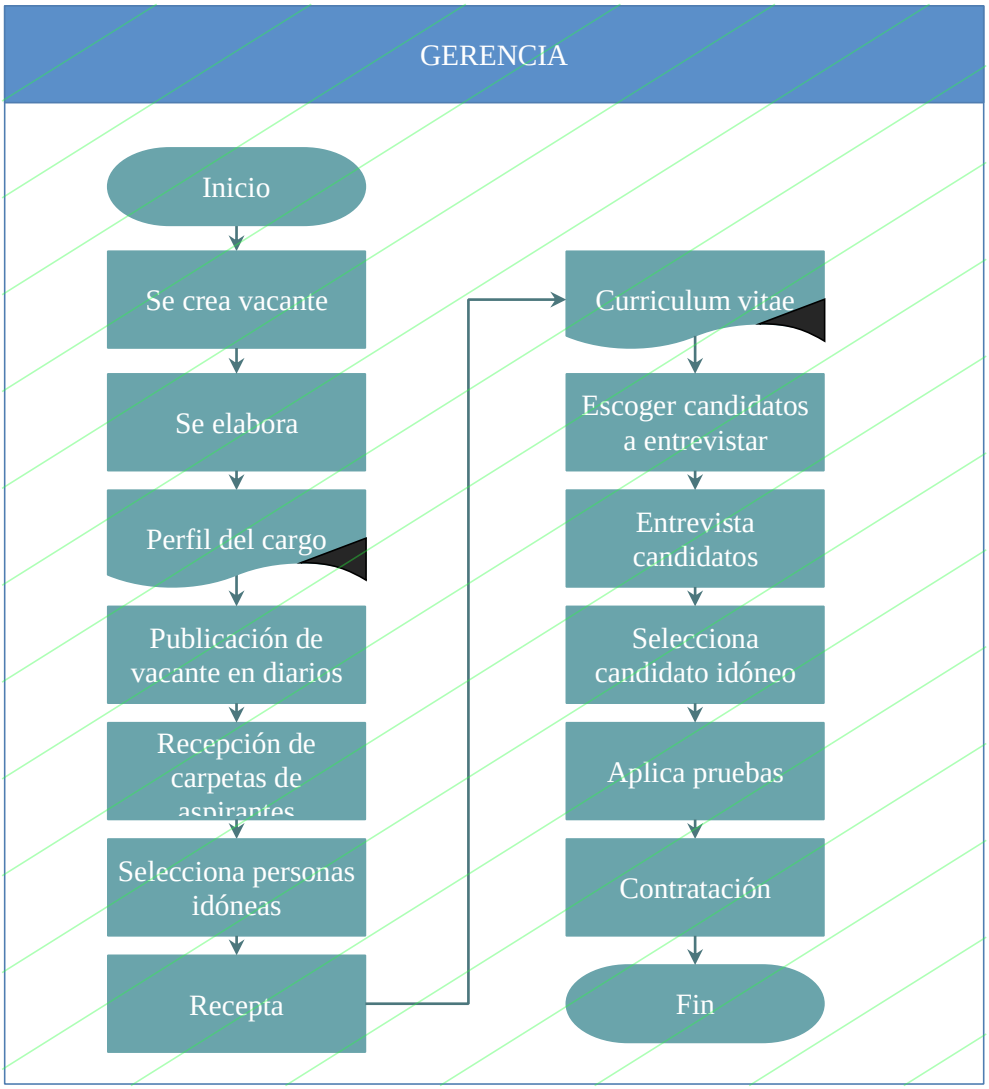
La documentación a utilizarse en el proceso de reclutamiento y selección será:

Solicitud de personal: Formulario en el cual se detalla la información del personal a contratar en las distintas áreas de la empresa.

Perfil del cargo: Formulario en el cual se detallan los requisitos y las funciones que va a desempeñar el aspirante.

ALMACENES ELDORADO S.A	**PERFIL DEL CARGO**
FECHA:	**DEPARTAMENTO:**
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	
JORNADA DE TRABAJO:	**SALARIO:**
TIPO DE CONTRATO	
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO	
3. REQUISITOS MÍNIMOS	
FORMACIÓN PROFESIONAL:	
EXPERIENCIA LABORAL:	
FUNCIONES DEL PUESTO	
FUNCIONES	**PERIODICIDAD**

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN



Descripción:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Determina la necesidad de contratación de un nuevo trabajador para cubrir un puesto	Gerente
2	Establece a detalle el perfil requerido en el formulario de Perfil de Cargo	Gerente
3	Realiza una comunicación del puesto vacante mediante medios de comunicación	Gerente
4	Recepta las carpetas de aspirantes al puesto	Gerente
5	Selecciona de entre las carpetas receptadas posibles candidatos y descarta aquellos no idóneos	Gerente

6	Analiza a detalle las carpetas con currículo de los aspirantes seleccionados	Gerente
7	De las carpetas analizadas determina candidatos que cumplen con los requerimientos de la empresa	Gerente
8	Entrevista a los candidatos seleccionados	Gerente
9	Selecciona el candidato a someter a pruebas para contratación	Gerente
10	Si pasa las pruebas aplicadas se procede a contratar	Gerente

2. CONTRATACIÓN

Concepto

Proceso en el que se establece los parámetros para la contratación de personal previamente analizado en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de la empresa.

Objetivos

Contratar personal que cumpla con los requerimientos y necesidades de la empresa para cubrir con las vacantes.

Determinar las condiciones y lineamientos bajo los cales el trabajador a contratar deberá de realizar sus labores, con la finalidad de definir claramente parámetros de trabajo

Políticas

- Los trabajadores de "Almacenes El Dorado" son todos aquellos que previa firma de un contrato de trabajo, laboren bajo las cláusulas del mismo y las leyes laborales vigentes que regulan la relación entre el trabajador y su empleador.
- El tipo de contrato que manejará la empresa es el CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO, el cual es el contrato en el que participan dos partes, la primera la cual se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo relación de dependencia, a la otra parte, la empresa contratante, que se compromete a pagar una remuneración.
- Este tipo de contrato podrá ser:
  - Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional
  - A prueba
  - Por obra cierta, tarea y a destajo

- Los formatos de los contratos de trabajo que realice la empresa serán los propinados por el Ministerio de Trabajo.
- Los contratos serán legalmente registrados en el Ministerio de trabajo, cumpliendo con las disposiciones de la ley.
- La documentación que la empresa solicitará a la persona a contratar será:
  - Hoja de vida actualizada.
  - Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
  - 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación.
  - Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
  - Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
  - Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
  - Certificados de trabajo y honorabilidad.

Personas que intervienen

Gerente

Departamento de Contabilidad

Documentación

Hoja de datos personales: Formulario en el cual se registrará los datos personales y cargo a desempeñar de la persona contratada

ALMACENES ELDORADO S.A

HOJA DE DATOS PERSONALES

DATOS PERSONALES				FOTO
APELLIDOS:		NOMBRES:		EDAD:
N° DE CÉDULA:	FECHA DE NACIMIENTO: ___ /___ /___	LUGAR DE NACIMIENTO		TIPO DE SANGRE:
SEXO: H ☐ M ☐	ESTADO CIVIL:	DIRECCIÓN:		
TELÉFONOS:				
CORREO ELECTRÓNICO:				
NOMBRE DEL CONYUGE:		OCUPACIÓN DEL CÓNYUGE:		
TIENE HIJOS: SI ☐ NO ☐		N° DE HIJOS:		

EDUCACIÓN

CICLO	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	CIUDAD	TÍTULO	AÑO
SECUNDARIA				
SUPERIOR				
CURSOS	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	CIUDAD	TÍTULO	AÑO

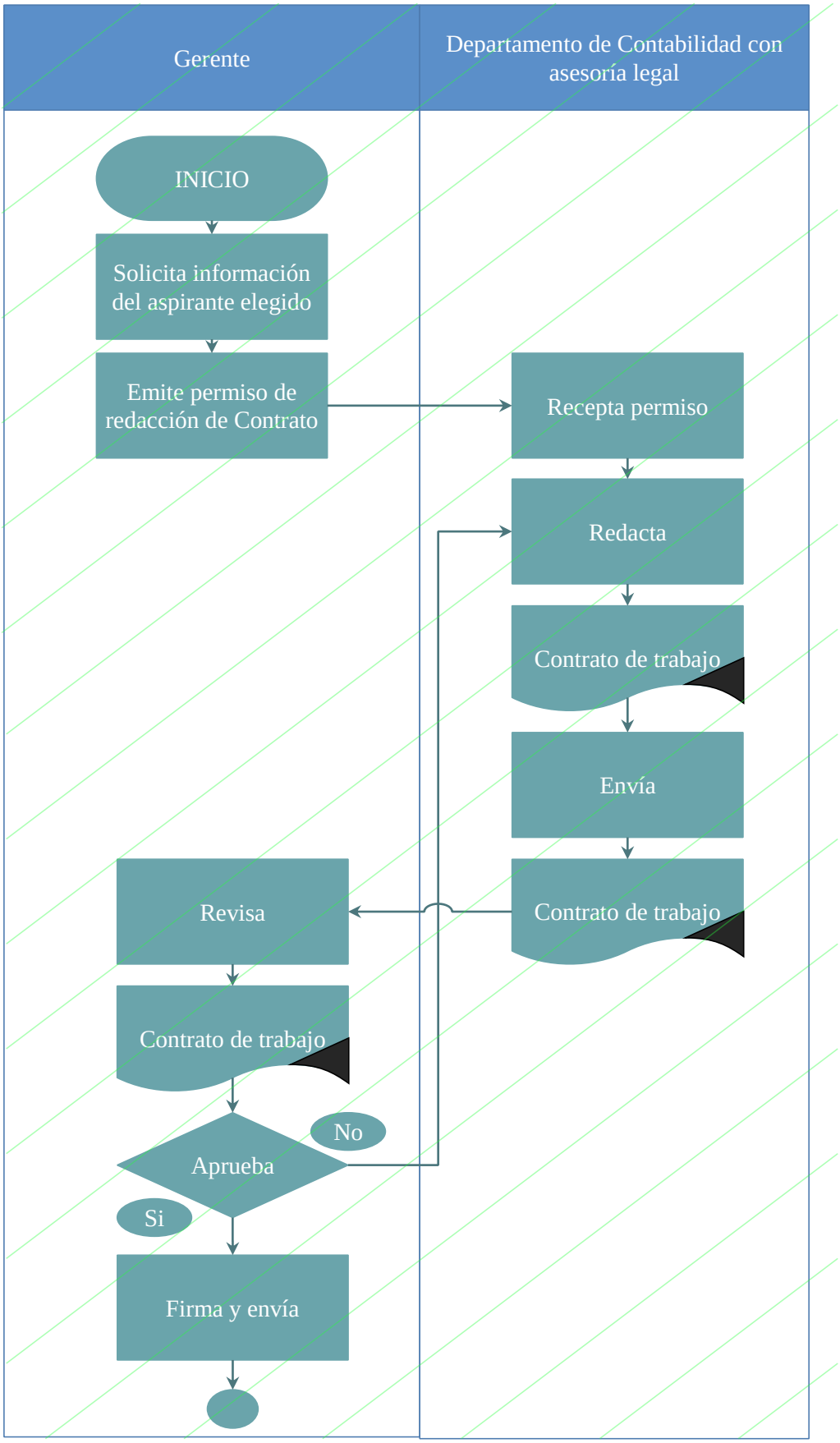
DATOS DEL ÚLTIMO TRABAJO

EMPRESAS	ACTIVIDAD COMERCIAL	CARGO DESEMPEÑADO	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA	TIEMPO DE PERMANEN.

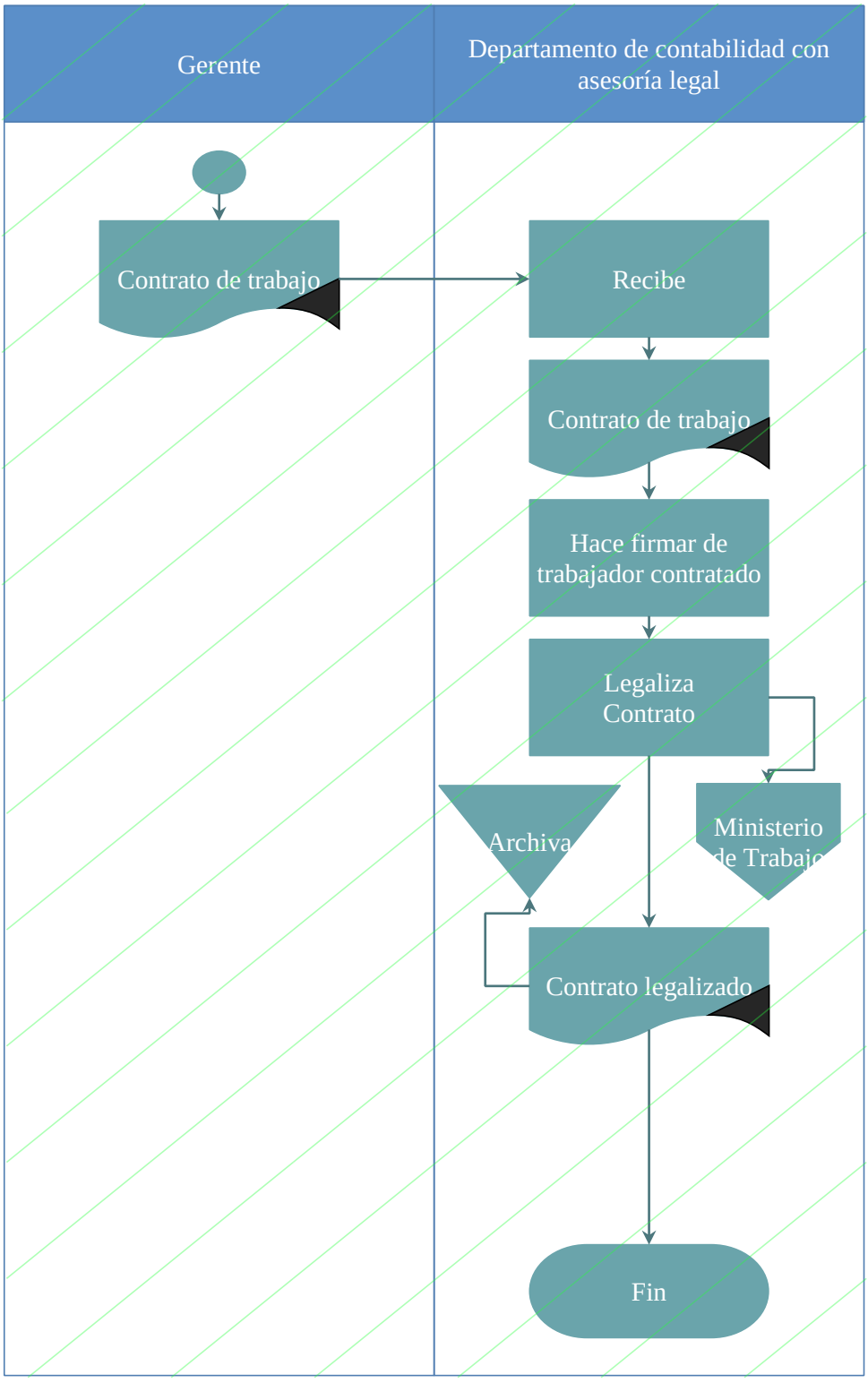
DATOS DE INGRESO

FECHA DE INGRESO	
DEPARTAMENTO	
CARGO	

PROCESO DE CONTRATACIÓN



PROCESO DE CONTRATACIÓN (CONTINUACIÓN)



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita información del aspirante elegido a contratar	Gerente
2	Emite permiso al Departamento de contabilidad para la elaboración del contrato de trabajo en base a las planillas del Ministerio de Trabajo	Gerente
3	Elabora contrato de trabajo y lo envía a gerencia para su revisión	Departamento de Contabilidad
4	Aprueba el contrato de trabajo y lo firma	Gerente
5	Recepta el contrato firmado por la Gerencia y procede a hacerlo firmar por el nuevo trabajador contratado	Departamento de Contabilidad
6	Legaliza el contrato de trabajo en la página web del Ministerio de Trabajo	Departamento de Contabilidad
7	Archiva contrato legalizado	Departamento de Contabilidad

3. SUPERVISIÓN

Concepto

Es el proceso en el cual un superior observa y analiza las actividades llevadas a cabo en un departamento específico de la empresa con la finalidad de asegurar que los avances y las actividades llevadas a cabo se realicen de forma correcta, usando de forma eficiente los recursos que se le disponen.

Objetivos

- Establecer procedimientos de supervisión a trabajadores evitando generar incomodidades para controlar sus actividades.
- Supervisar a los trabajadores de la empresa con la finalidad de asegurar la eficiencia operacional.

Políticas

- El Jefe de cada departamento deberá de entregar al Gerente de la empresa un "Registro de Observaciones de Personal" informando novedades y sucesos acerca de su desempeño laboral.

- El Gerente será el encargado de supervisar directamente a los Jefes de departamentos en la empresa, evaluando su desempeño.
- Los trabajadores de la empresa tienen la responsabilidad de obedecer a las indicaciones del Gerente, tales como tareas asignadas.
- El Gerente será el encargado de realizar acciones frente a los resultados de informes de observación y evaluaciones de desempeño.
- La matriz de evaluación de desempeño contiene de forma resumida cada uno de los parámetros a evaluar en los trabajadores, esto debido a el tamaño de la empresa, a medida que esta crezca se ampliarán aquellos factores a evaluar.

Personas que intervienen

Gerente

Jefes de los distintos departamentos de la empresa

Documentación

Registro de observación del personal

Evaluación del desempeño

REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL PERSONAL

ALMACENES ELDORADO S.A **REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL PERSONAL**	
DEPARTAMENTO:	
CARGO:	
FECHA:	
NOMBRE:	
OBSERVACIÓN:	
FIRMA DE JEFE INMEDIATO:	

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
EMPLEADO:	**PUESTO:**
DEPARTAMENTO:	**EVALUADOR:**

MOTIVO DE LA EVALUACIÓN

ANUAL	☐	**FIN DE PERIODO DE PRUEBA**	☐
DESEMPEÑO INSATISFACTORIO	☐	**OTROS**	☐

FECHA DE EVALUACIÓN: ___ / ___ / ___

RANGO DE CALIFICACIÓN

5= Excelente 4=Muy bueno 3=Bueno 2=Regular 1=Malo

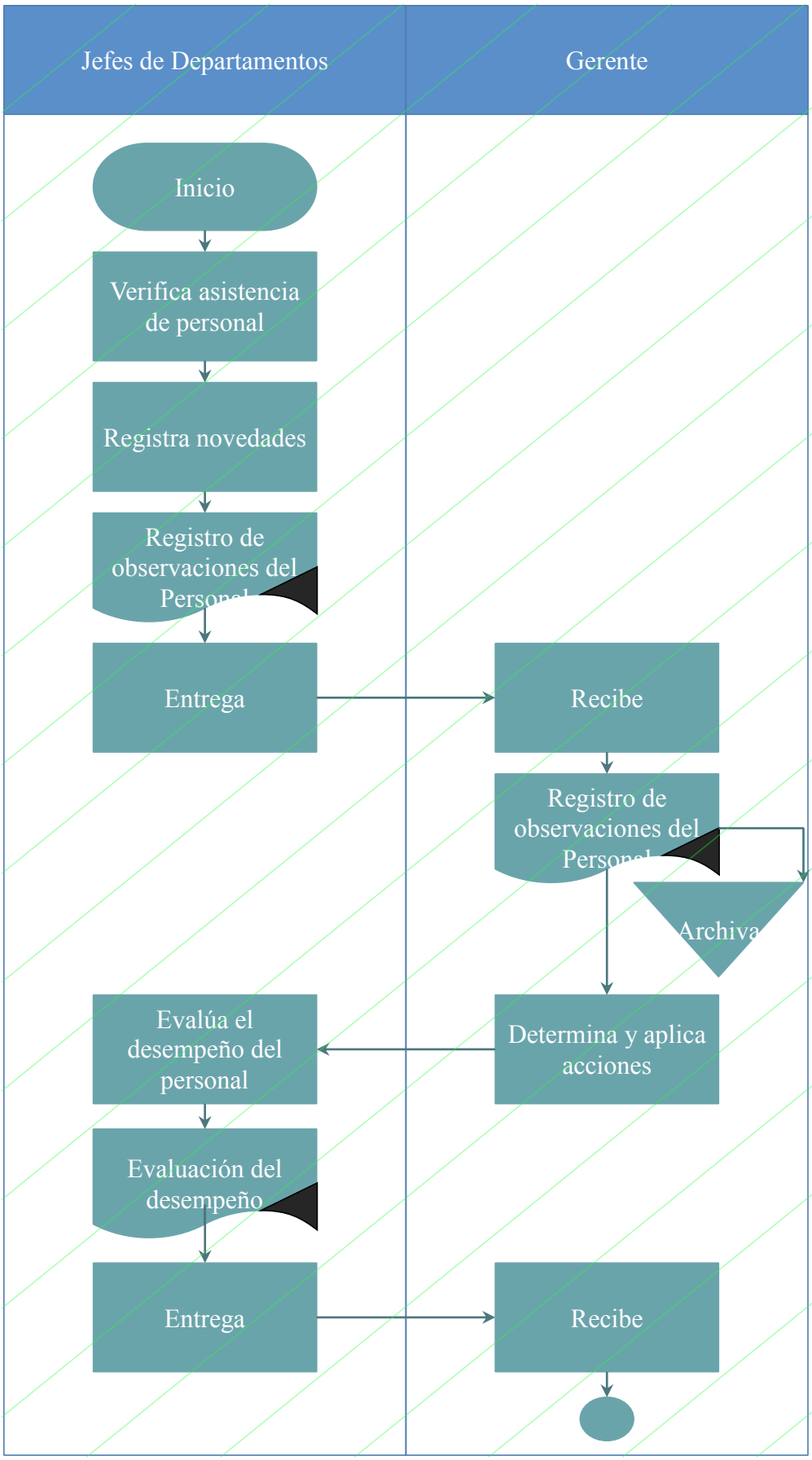
ACTIVIDADES	EVALUACIÓN
Cumple responsablemente con sus funciones	
Cumple con las fechas establecidas en su trabajo	
Realiza con orden su trabajo	
Cumple con los procedimientos existentes	
Planifica su trabajo	
Reporta el avance de sus tareas	
Cumple con las normas de la empresa	
Necesita ordenes para comenzar su trabajo	
Es prudente con la información de la empresa	
Da buen uso a las maquinas y herramientas de la empresa	
Coopera con sus compañeros de trabajo	
Se comporta con buenos modales y respeto hacia terceros	
Ocasiona conflictos genera quejas constantemente	
Ocasiona conflictos genera quejas constantemente	
Tiene buena presentacón personal (higiene)	
Es puntual	
TOTAL	
PROMEDIO	

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS AL EVALUADO:

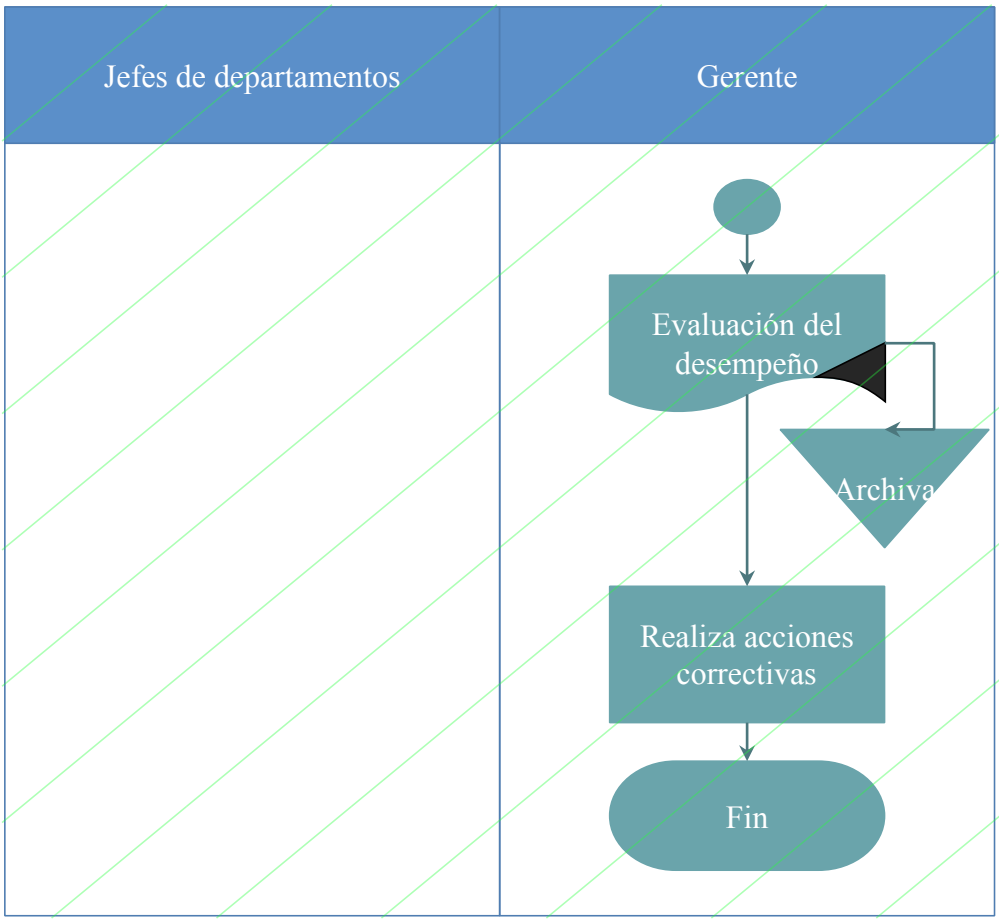
_____

FIRMA DEL EVALUADOR

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN



PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN (CONTINUACIÓN)



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Los Jefes de cada departamento son los responsables de verificar diariamente la asistencia del personal de la empresa, y de que en caso de que se presenten novedades, registrarlas en el Registro de Observaciones del Personal.	Jefes de Departamentos
2	El Gerente de la empresa revisará periódicamente los informes de los Jefes de los Departamentos, y tomara acciones correctivas en caso de haber observaciones	Gerente
3	Los jefes de cada departamento evaluarán el desempeño del personal cada que sea necesario	Jefes de Departamentos
4	El Gerente de la empresa revisará el formulario de evaluación de desempeño y en base a los resultados de este, tomará acciones correctivas	Gerente

4. CONTROL DE ASISTENCIA

Concepto

El control de asistencia dentro de una empresa permite verificar el cumplimiento de la jornada de trabajo de los trabajadores de una empresa.

Objetivos

- Establecer normas y procesos necesarios para el control de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa.
- Supervisar la asistencia de los trabajadores de la empresa realizando reportes en base a las observaciones encontradas

Políticas

- Dentro de “Almacenes El Dorado” la jornada laboral es de ocho horas diarias de lunes a viernes.
- El horario de trabajo es de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde, con un descanso de dos horas.
- El control de asistencia y puntualidad se realizará a través de medios manuales, donde en un formato previamente establecido, se registrará el nombre del trabajador, su hora de entrada y salida, controlado por el jefe inmediato de cada trabajador.
- La tolerancia máxima en la entrada y salida de los trabajadores será a partir de 15 minutos, pasados estos se aplicará la sanción correspondiente.
- Los trabajadores deberán de permanecer dentro del área de trabajo durante su horario de labores, se pueden aplicar excepciones en caso de que se le asignen tareas fuera del área.

Personas que intervienen

Gerente

Jefes de los distintos departamentos de la empresa

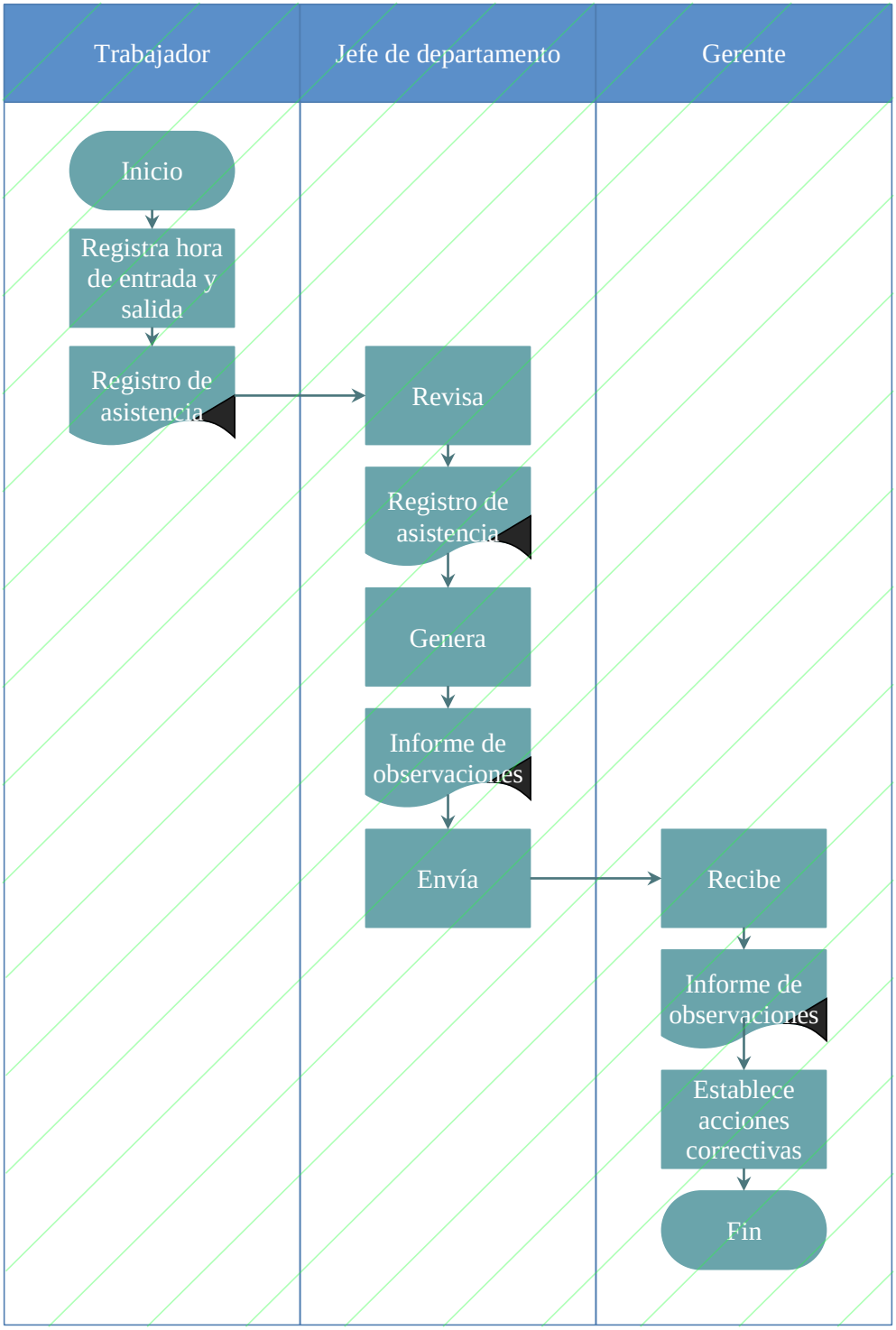
Documentación

Registro de asistencia

REGISTRO DE ASISTENCIA

	**REGISTRO DE ASISTENCIA**		
LOCAL: MES: DÍA: FECHA:			
NOMBRES Y APELLIDOS	**HORA**		**FIRMA DEL TRABAJADOR**
	ENTRADA	**SALIDA**	

PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE ASISTENCIA



Descripción:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Registra la hora de entrada y salida de sus labores diariamente	Trabajadores
2	Realiza una revisión concurrente de los Registros de Asistencia y al final del mes Genera un Informe de las observaciones encontradas en las asistencias de los trabajadores. Envía este informe al gerente.	Jefes de Departamentos
3	Revisa los Informes de Observaciones que realizan los Jefes de los departamentos y establece acciones correctivas en caso de que algún trabajador no cumpla con las normas y políticas de la empresa.	Gerente

5. CONTROL DE PERMISOS

Concepto

Procedimiento que tiene como finalidad regular permisos otorgados durante la jornada laboral de la empresa.

Objetivos

- Establecer normas de control para los permisos a trabajadores de la empresa.
- Controlar y tener constancia en documentos de los permisos otorgados a trabajadores de la empresa.

Políticas

- La empresa concederá permisos a los trabajadores en caso de:
  - Sufragio (permiso de cuatro horas)
  - Satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales.
  - Vacaciones
  - Por motivos de maternidad y paternidad
  - Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
  - Enfermedad, calamidad doméstica o alguna situación especial. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- Se considera calamidad doméstica:
  - El fallecimiento en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidades.
  - Accidente grave a cónyuge o conviviente, hijos, padre del trabajador.
  - Hechos que afecten los bienes del trabajador.

- En estos casos de permiso el trabajador deberá de presentar al Gerente de la empresa un documento que certifique su ausencia.
- Los permisos remunerados serán aquellos que establezca el Ministerio de Trabajo en su Código de trabajo.
- En caso de falta injustificada se sancionará de la siguiente manera:
  - Faltar medio día de trabajo
  - Faltar un día completo de trabajo
  - Faltar dos a tres días
  - Faltar más de tres días
- Los permisos se otorgarán de forma escrita por el Gerente de la empresa.

Personas que intervienen

Gerente

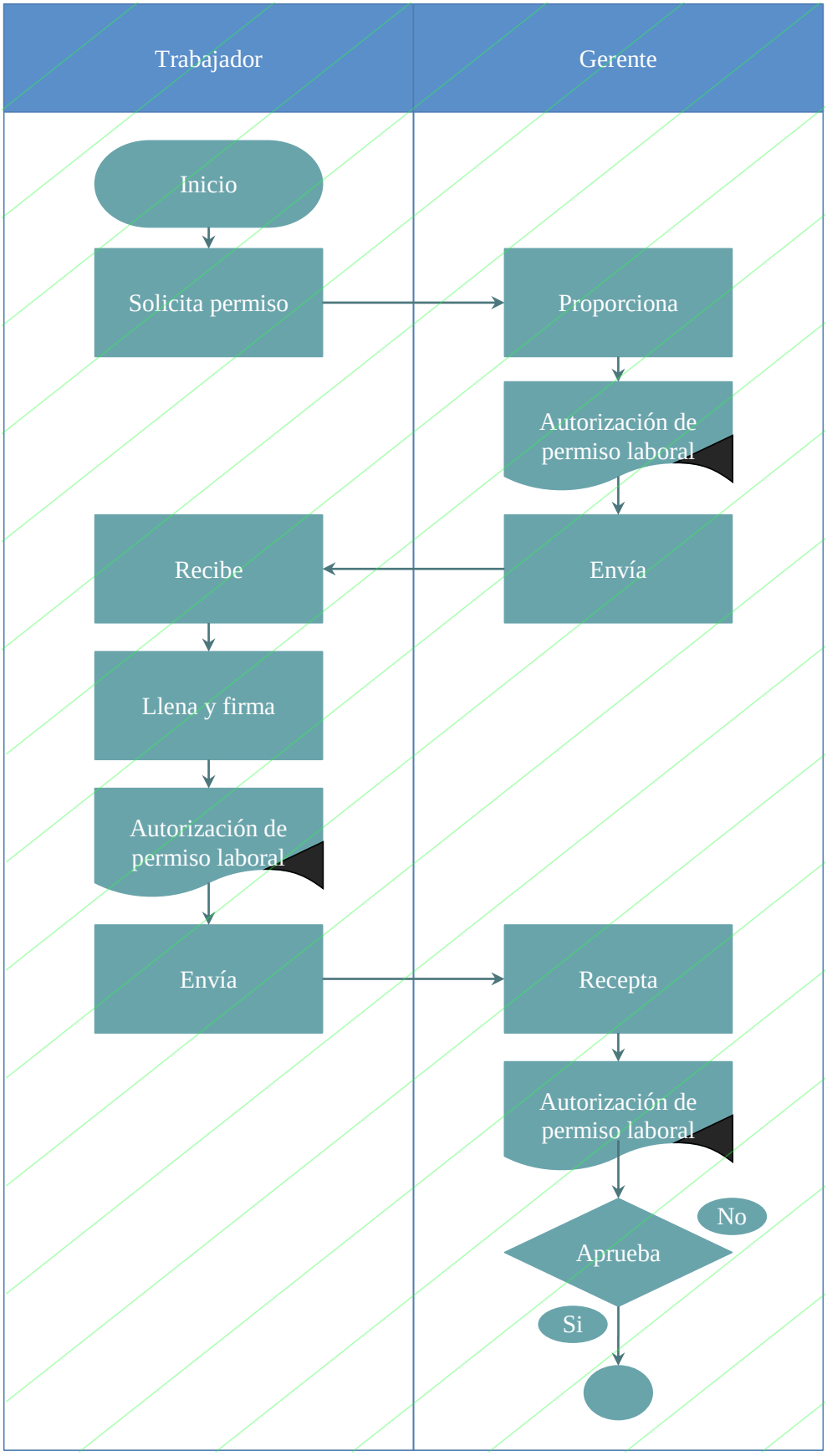
Documentación

Autorización de permiso laboral

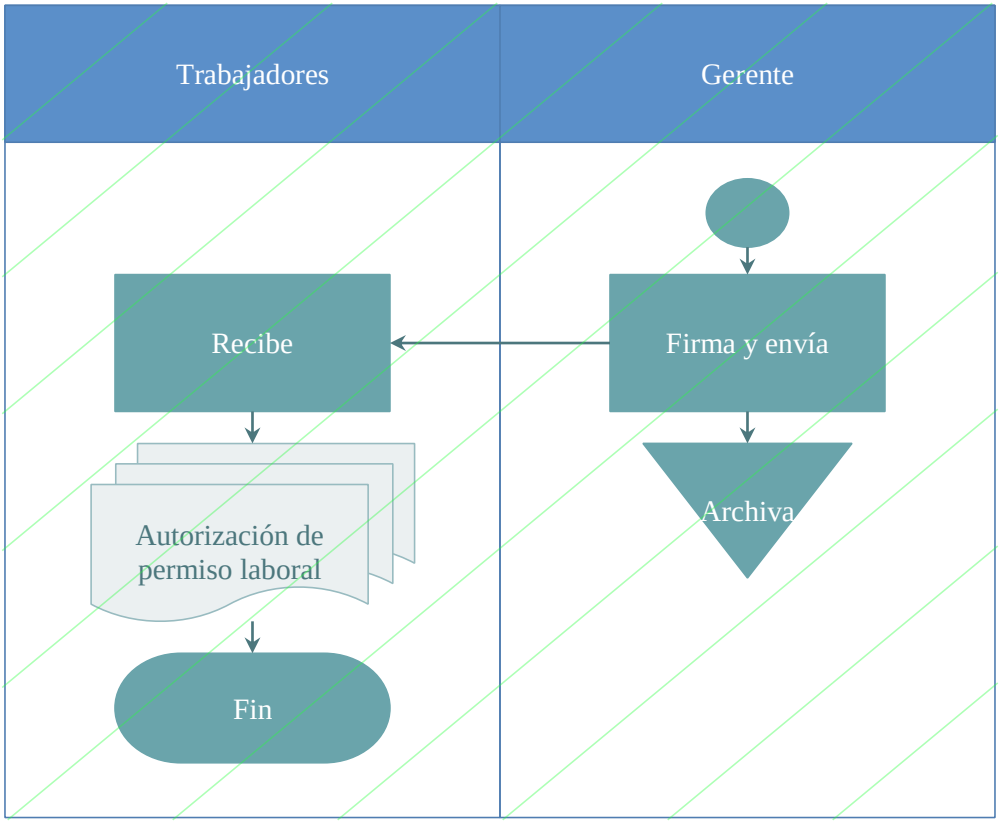
AUTORIZACIÓN DE PERMISO LABORAL

ALMACENES ELDORADO S.A	**AUTORIZACIÓN DE PERMISO LABORAL**
FECHA DE SOLICITUD:	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
DEPARTAMENTO:	
FECHA REQUERIDA PARA EL PERMISO:	
HORA DE SALIDA:	
HORA DE LLEGADA:	
MOTIVO DEL PERMISO ENFERMEDAD ☐ CALAMIDAD DOMÉSTICA ☐ VACACIONES ☐	OTROS ☐ _____
_____ **FIRMA DEL TRABAJADOR**	_____ **FIRMA DE GERENTE**

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PERMISOS



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PERMISOS (CONTINUACIÓN)



Descripción:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	El trabajador solicita permiso al Gerente.	Trabajador
2	El Gerente proporciona la Autorización de permiso laboral al trabajador para otorgar el permiso.	Gerente
3	El trabajador llena la autorización con información sobre el permiso.	Trabajador
4	El Gerente aprueba o no el permiso al trabajador.	Gerente

PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS

6. CAJA CHICA

Concepto

La caja chica es un fondo menor con el que cada establecimiento de la empresa cuenta para hacer frente a los gastos menores operacionales.

Objetivos

- Establecer normas para el manejo de la caja chica dentro de la empresa con la finalidad de velar por su buena administración.
- Atender pagos menores con los fondos de caja chica.

Políticas

- El fondo de caja chica dentro de la empresa debe estar custodiado por un responsable asignado por el Gerente.
- El monto del fondo de caja chica es de $100.00 dólares.
- La cuantía máxima de cada gasto o desembolso del fondo de caja chica será de $20.00 dólares.
- La reposición de la caja chica será responsabilidad del trabajador responsable, y se hará una vez que se haya utilizado el 75% del mismo.
- El responsable de caja chica llevará un control y registro de los documentos que respalden los movimientos de la misma.
- Los gastos a los que se hará frente con el fondo de caja chica son:
    - Mantenimiento de quipos de oficina
    - Copias, gasto de transporte, limpieza, útiles de oficina.
    - Gastos de servicios básicos de la empresa
- El fondo de caja chica no deberá de ser utilizado para gastos personales de trabajadores de la empresa, en este caso se aplicarán las sanciones correspondientes.
- Cuando el dinero del fondo de caja chica sea entregado, el trabajador que lo reciba deberá de llevar un Vale de Caja Chica autorizado.
- El encargado de caja chica deberá de mantener de forma organizada los valores y documentos bajo su responsabilidad.

Personas que intervienen

Gerente

Responsable de Caja Chica

Documentación

Vale de caja chica: formulario que emite por el responsable de caja chica al momento de que otro trabajador solicita efectivo para gastos permitidos por la empresa.

Liquidación de Gastos de caja chica: formulario utilizado por el encargado de caja chica para solicitar su reposición.

VALE DE CAJA CHICA

ALMACENES ELDORADO S.A	**VALE DE CAJA CHICA**	**N° 001**
FECHA:		
Sirvase entregar a:		
La suma de:		
Por concepto de gasto de:		
DATOS DEL SOLICITANTE		
NOMBRES Y APELLIDOS:		
C.I.:		
CARGO:		
DEPARTAMENTO:		
FIRMAS		
_____ **SOLICITANTE**	_____ **RESPONSABLE DE CAJA CHICA**	

LIQUIDACIÓN DE GASTOS

ALMACENES ELDORADO S.A	**LIQUIDACIÓN DE GASTOS**	N°001

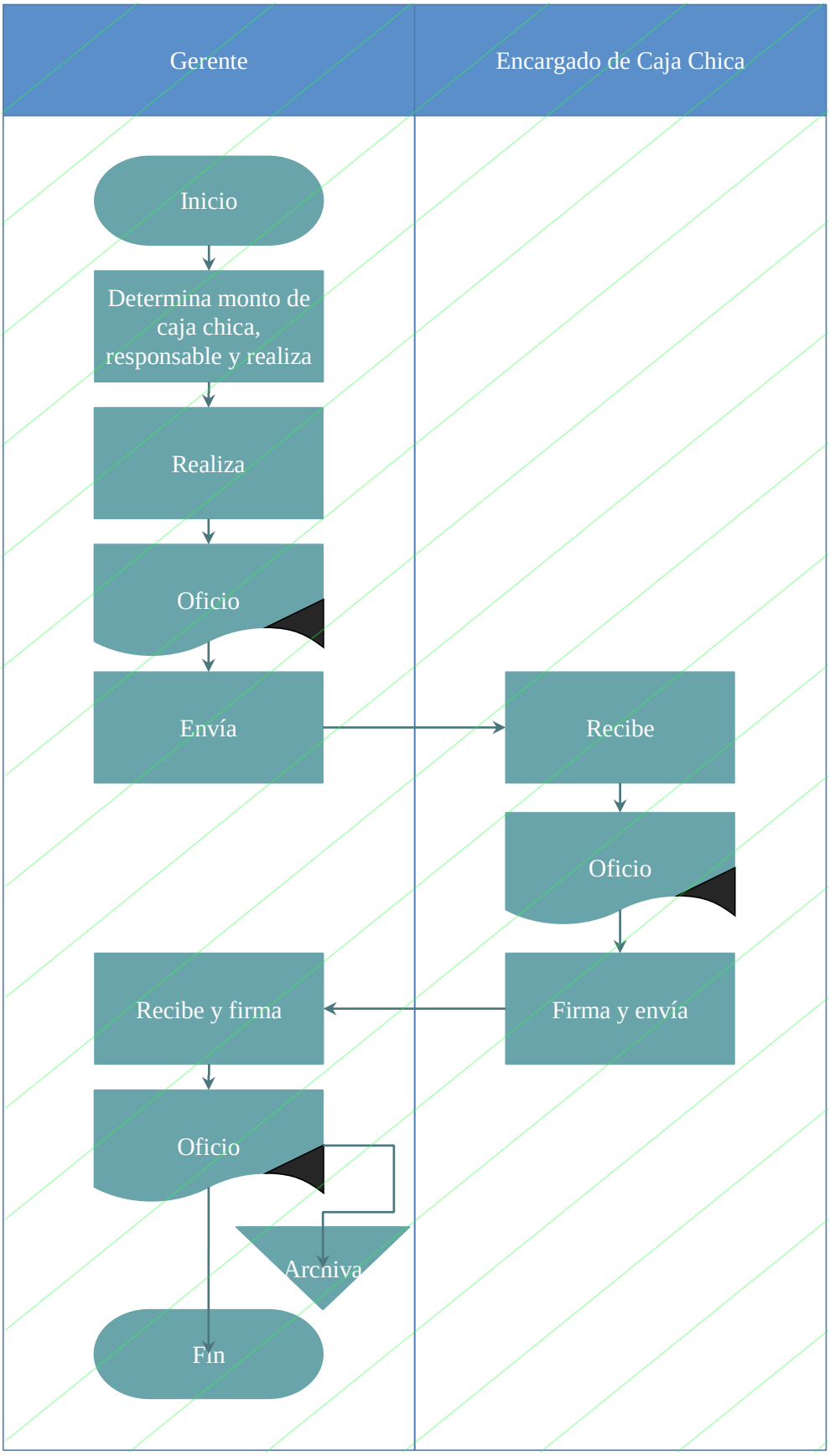
FECHA: DEL ……AL…….

N°	FECHA	FACTURA SERIE	N° DE VALE DE CAJA	NOMBRE DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN	VALOR
					TOTAL	
					MONTO ASIGNADO	
					(-) GASTOS	
					SALDO DE CAJA CHICA	
					VALOR A REPONER	

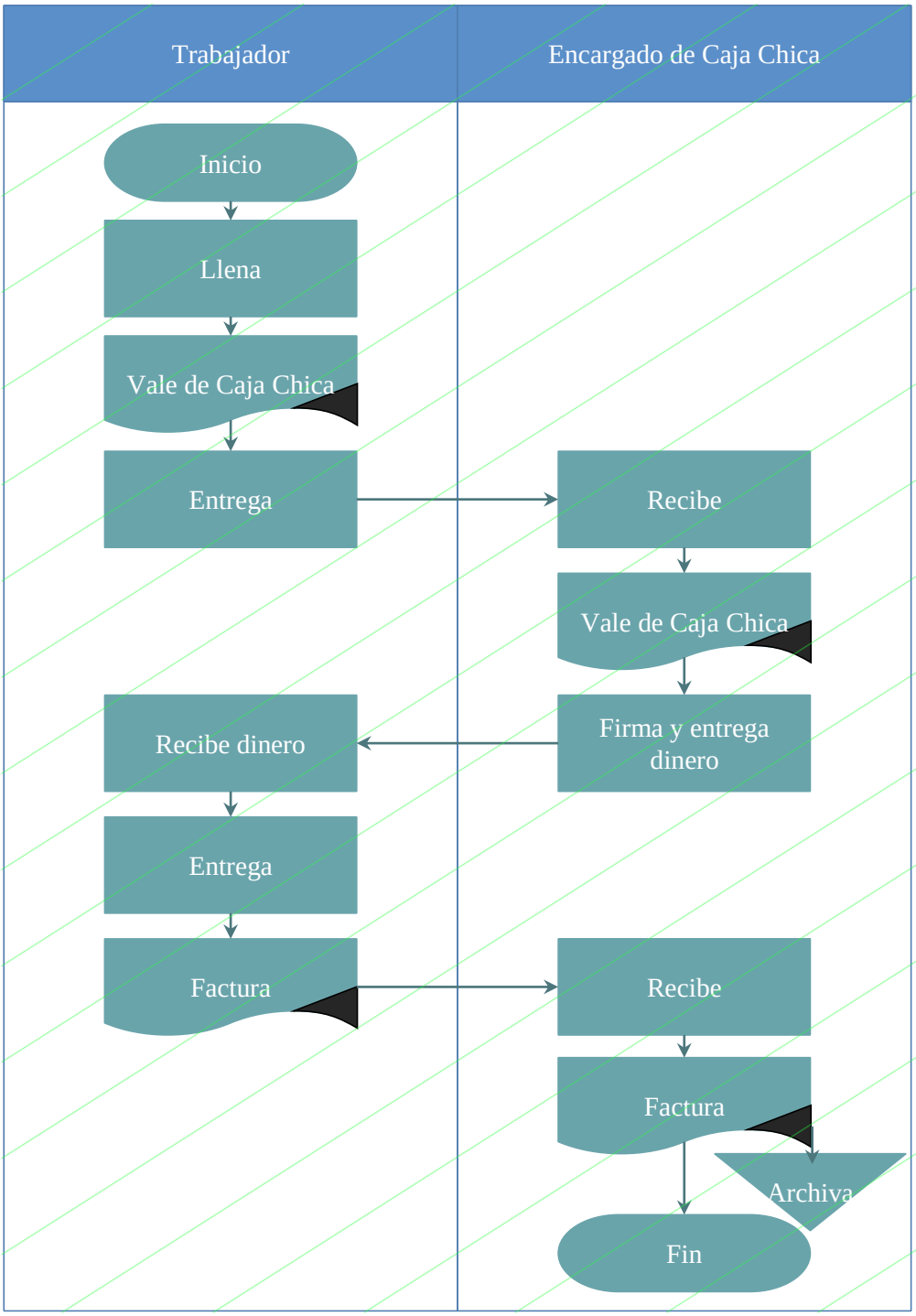
_____ _____

RESPONSABLE DE CAJA CHICA GERENTE

PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA (CREACIÓN DEL FONDO)



PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA (ENTREGA DE FONDOS)



Descripción de la creación del fondo de caja chica:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Determina el monto máximo del Fondo de Caja Chica y la persona responsable para su manejo en la empresa.	Gerente
2	Realiza un Oficio donde se establezca formalmente el monto del fondo y el responsable.	Gerente
3	El responsable de caja chica luego de aceptar la responsabilidad, firma el oficio.	Responsable de Caja Chica
4	Recibe el oficio y lo archiva	Gerente

Descripción de la entrega de dinero de fondo de caja chica:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita la compra de un bien o gasto llenando el Vale de Caja Chica con la información requerida y lo entrega al responsable del fondo.	Trabajador
2	Recepta el Vale e Caja Chica y revisa la información. Entrega el dinero requerido luego de verificar la necesidad.	Responsable de Caja Chica
3	Recepta el dinero y procede a realizar la compra. Pide la correspondiente factura y la entrega al responsable de caja chica como respaldo de la compra.	Trabajador
4	Recibe la factura y compara con el Vale de Caja Chica y archiva.	Responsable de Caja Chica

7. ARQUEO DE CAJA

Concepto

Es el procedimiento en el cual se realiza un análisis de las transacciones de dinero realizadas en la empresa, comprobando si el efectivo, cheque y vales recaudados son igual a los registrados en el sistema y a los documentos que respaldan el registro.

Objetivos

- Verificar que los valores recaudados en caja estén de acorde a los registrados en el sistema contable de la empresa y en documentos.
- Comprobar el buen uso y manejo del Fondo de Caja Chica.

Políticas

- La persona responsable de la elaboración del Arqueo de Caja dentro de la empresa será el Gerente.
- El arqueo de caja se elaborará en presencia del respectivo encargado de caja.

- El arqueo e caja podrá realizarse de forma semanal y sorpresiva.
- En caso de existir diferencias al realizar el arqueo se aplicará la sanción que el Gerente crea correspondiente, dependiendo de la magnitud de la diferencia.
- En caso de existir faltante, el monto será descontado directamente en la nómina del responsable de caja.
- En caso de existir un sobrante, este será registrado como ingreso, hasta determinar la razón del excedente.

Personas que intervienen

Gerente

Responsable de Caja Chica

Documentación

Arqueo de Caja: Formulario en el cual se registran los resultados de los conteos y saldos de caja.

FORMULARIO DE ARQUEO DE CAJA CHICA

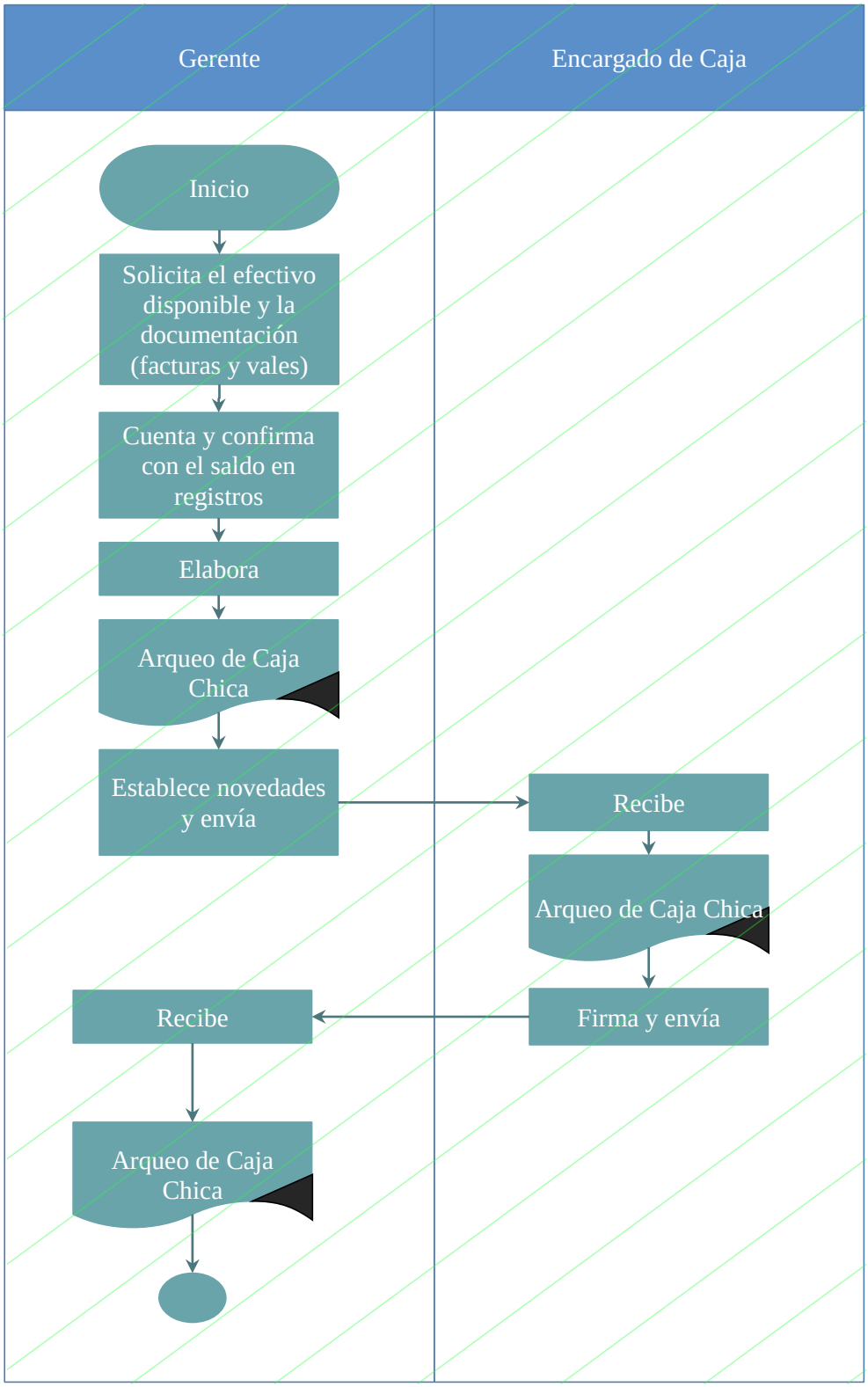
ALMACENES ELDORADO S.A	**ARQUEO DE CAJA CHICA**			N°_____
FECHA DE ARQUEO:				
HORA DE ARQUEO:				
RESPONSABLE DE CAJA:				
EFECTIVO Y CHEQUES				
BILLETES, MONEDAS Y CHEQUES	**CANTIDAD**	**NUMERACIÓN**	**VALOR**	**VALOR TOTAL**
			TOTAL (A)	

VALES DE CAJA			
FECHA	N°	CONCEPTO	VALOR
		TOTAL (B)	

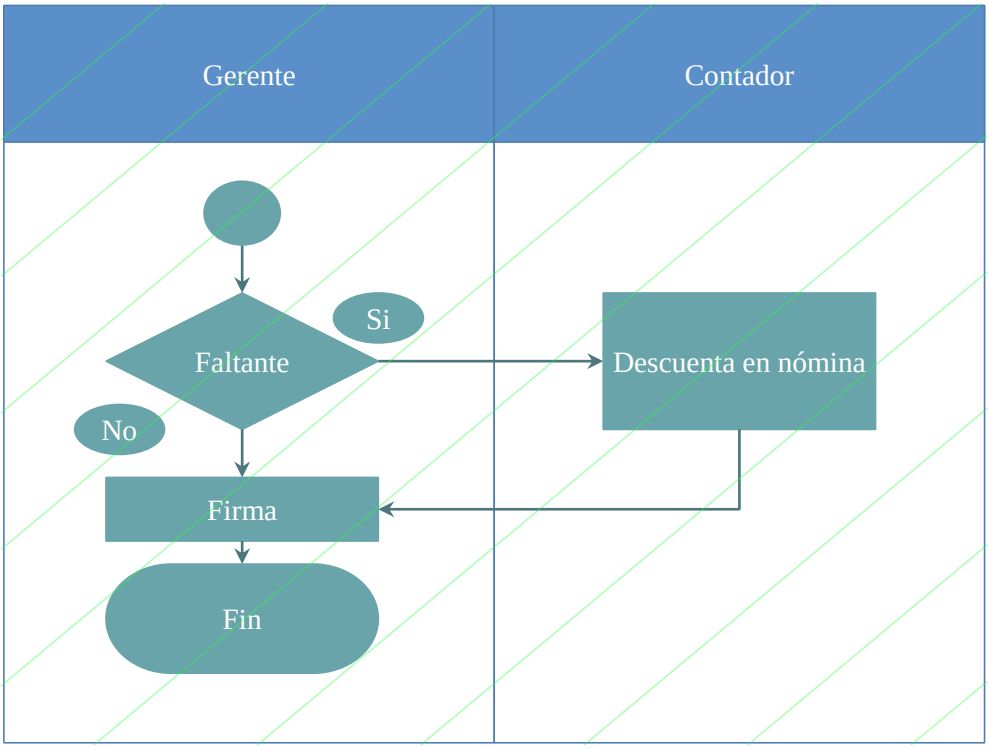
SALDO DE CAJA CHICA (A+B):	
SALD EN REGISTROS:	
FALTANTE:	
SOBRANTE:	
OBSERVACIONES:	

_____ GERENTE	_____ ENCARGADO DE CAJA CHICA

PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA



PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA (CONTINUACIÓN)



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita efectivos y documentos y procede a realizar el conteo.	Gerente
2	Llena el formulario de Arqueo de Caja estableciendo novedades.	Gerente
3	Entrega formulario de Arqueo de Caja al encargado de caja para su firma.	Gerente
4	Firma formulario de Arqueo de Caja y entrega.	Encargado de caja
5	Recibe formulario y en caso de haber diferencias en la confirmación de saldos comunica al Contador para que lleve a cabo la acción correctiva.	Gerente
6	Realiza descuento en nómina en caso de haber diferencias de saldos	Contador
7	Firma formulario.	Gerente

8. BANCO

Concepto

Este procedimiento permitirá registrar de forma adecuada las operaciones financieras y ejercer control en las cuentas bancarias de la empresa.

Objetivos

- Establecer los lineamientos para el manejo eficiente de las cuentas bancarias e la empresa.
- Determinar los saldos en las cuentas bancarias para ejercer mayor control en sus movimientos.

Políticas

- Debe de existir un control en los ingresos y egresos de las cuentas bancarias de la empresa.
- Los pagos a realizarse desde las cuentas bancarias de la empresa son:
    - Por la compra de bienes tales como mercadería, suministros, etc.
    - Por el pago de servicios como: impuestos, servicios básicos, honorarios y sueldos, etc.
- Todos los pagos que se realicen a través de cheques y transferencias bancarias, deberán de ser autorizados por el Gerente.
- Se deberá de conciliar mensualmente los estados de cuenta de la empresa con los saldos bancarios en libros.
- Los efectivos recaudados en la empresa por ventas, cobros, etc., serán depositados diariamente.
- Por todo cheque girado o transferencia realizada deberá de ser archivada una copia en conjunto con la copia de la factura correspondiente del pago.

Personas que intervienen

Gerente

Jefe de ventas

Documentación

Comprobante de ingreso: Formulario en el cual se registrará de forma diaria el dinero recibido ya sea en efectivo o en cheque.

Comprobante de egreso: Formulario en el que se registran los desembolsos de dinero realizados por la empresa.

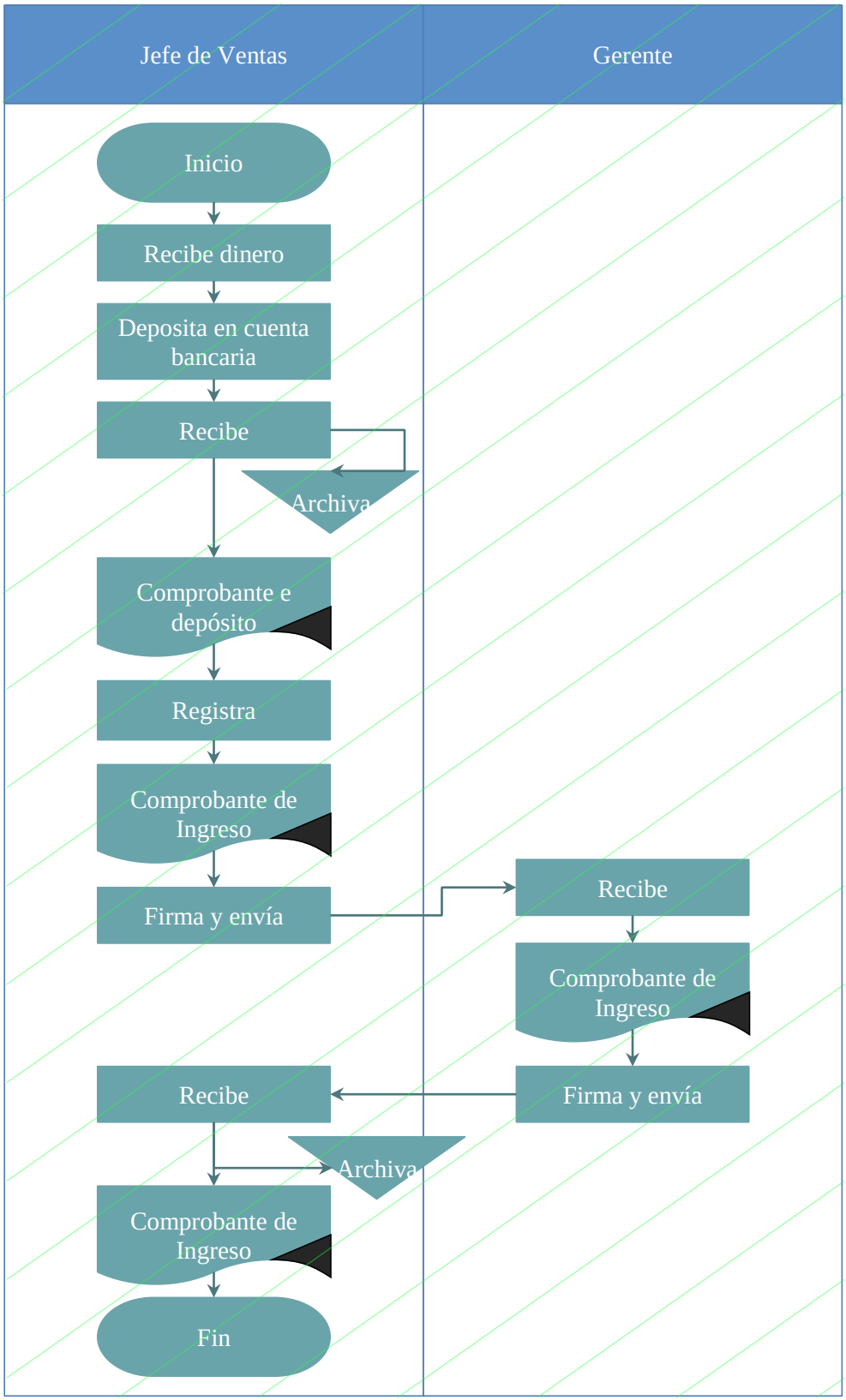
FORMULARIO COMPROBANTE DE INGRESO

 **COMPROBANTE DE INGRESO**			**N° _____**
FECHA		**VALOR:**	
NOMBRE			
EFECTIVO			
TARJETA:		**VOUCHER:**	
CHEQUE:		**BANCO:**	
CONTABILIZACIÓN			
CUENTA	**DETALLE**	**DEBE**	**HABER**
	TOTAL		
_____ **JEFE DE VENTAS**		_____ **GERENTE**	

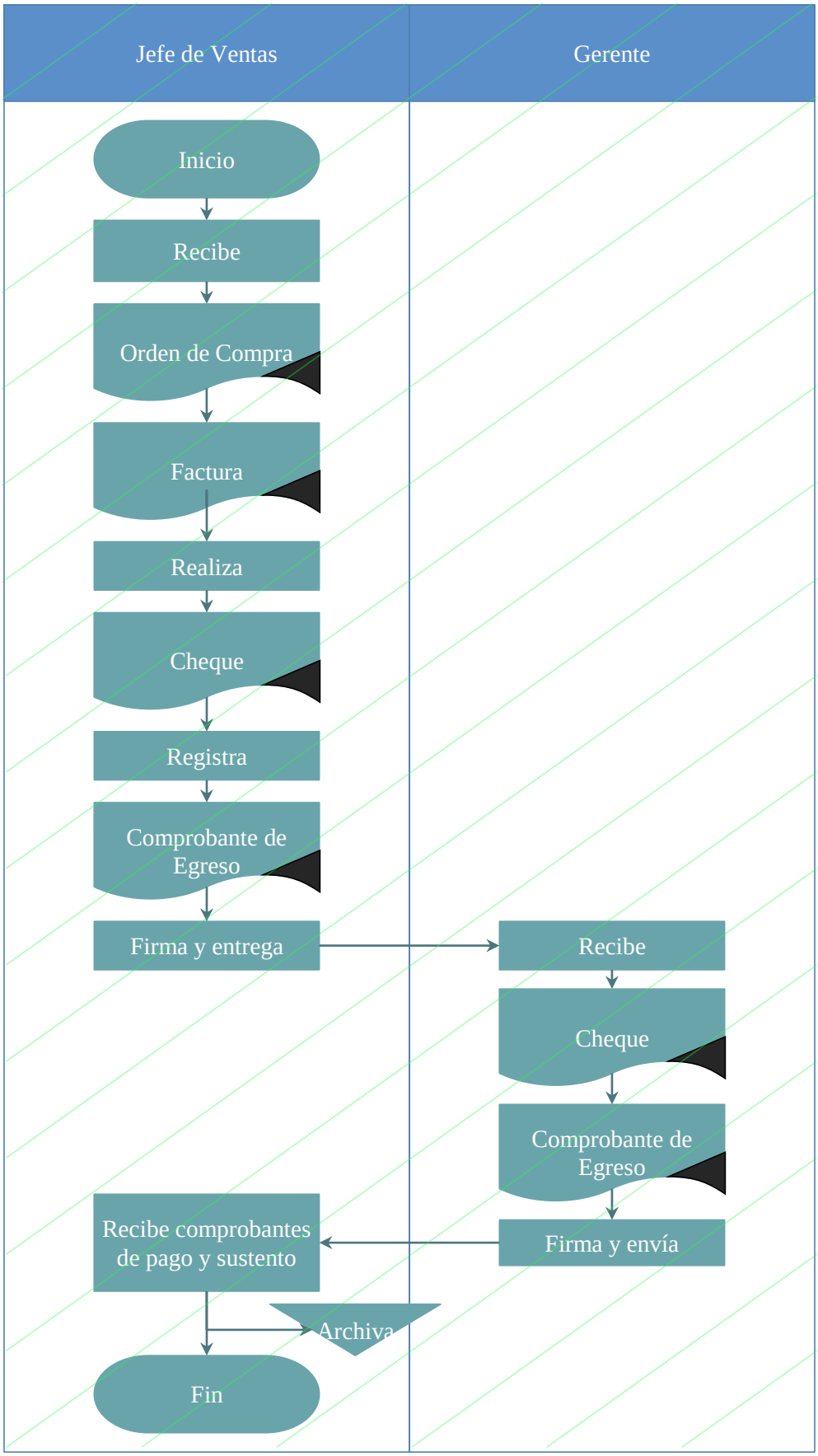
FORMULARIO COMPROBANTE DE EGRESO

 **COMPROBANTE DE EGRESO**			**N° _____**
FECHA		**VALOR:**	
PAGADO A:			
POR CONCEPTO DE:			
EFECTIVO:		**BANCO:**	
CHEQUE:			
CONTABILIZACIÓN			
CUENTA	**DETALLE**	**DEBE**	**HABER**
	TOTAL		
_____ **JEFE DE VENTAS**		_____ **GERENTE**	

PROCEDIMIENTO BANCO (INGRESOS)



PROCEDIMIENTO DE BANCO (EGRESO)



Descripción

Ingresos

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	El dinero receptado por motivo de ventas y cobros lo depositará al finalizar la jornada laboral.	Despachador – perchero
2	Los comprobantes de depósitos los registrará en el formulario de Comprobante de Ingreso.	Jefe de Ventas
3	Firma el comprobante de ingreso y lo envía al Gerente para su revisión y firma	Jefe de Ventas
4	Recibe formulario de Comprobante de Ingreso, revisa, firma y envía a jefe de ventas.	Gerente
5	Recepta el Comprobante firmado y lo archiva	Jefe de Ventas

Egresos

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Compara Orden de Compra con su correspondiente Factura de compra.	Jefe de Ventas
2	Registra en formulario de Comprobante de Egreso, firma y entrega a Gerente	Jefe de Ventas
4	Revisa y comprueba la compra, firma Cheque y formulario de Comprobante de Egreso.	Gerente
5	Recibe cheque firmado y comprobante de egreso, envía a proveedor el cheque para el pago de la compra y archiva el comprobante.	Jefe de Ventas

9. CONCILIACIÓN BANCARIA

Concepto

Procedimiento que permite verificar los movimientos de las cuentas bancarias de la empresa con los saldos del libro mayor contable con el fin de conciliar sus saldos para que al momento de realizar los Estados Financieros estos reflejen información razonable.

Objetivos

- Verificar los movimientos bancarios y registrar aquellos que no estén contabilizados, detectando faltas u omisiones con la finalidad de obtener información confiable y oportuna.
- Establecer lineamientos para la elaboración de conciliaciones bancarias dentro de la empresa.

Políticas

- Las conciliaciones bancarias se realizaran de forma mensual.
- Las conciliaciones bancarias las realizará un persona independiente del responsable del manejo de la cuenta.
- El departamento de contabilidad será el responsable de la elaboración de las conciliaciones bancarias.
- Los resultados de las conciliaciones bancarias deberán de presentarse a la Gerencia de la empresa, informando las novedades.
- Las conciliaciones bancarias se archivaran en conjunto con los estados de cuenta.

Personas que intervienen

Gerente

Departamento de Contabilidad

Documentación

Conciliación Bancaria: Documento en el cual se registrará el procedimiento de conciliación bancaria.

CONCILIACIÓN BANCARIA

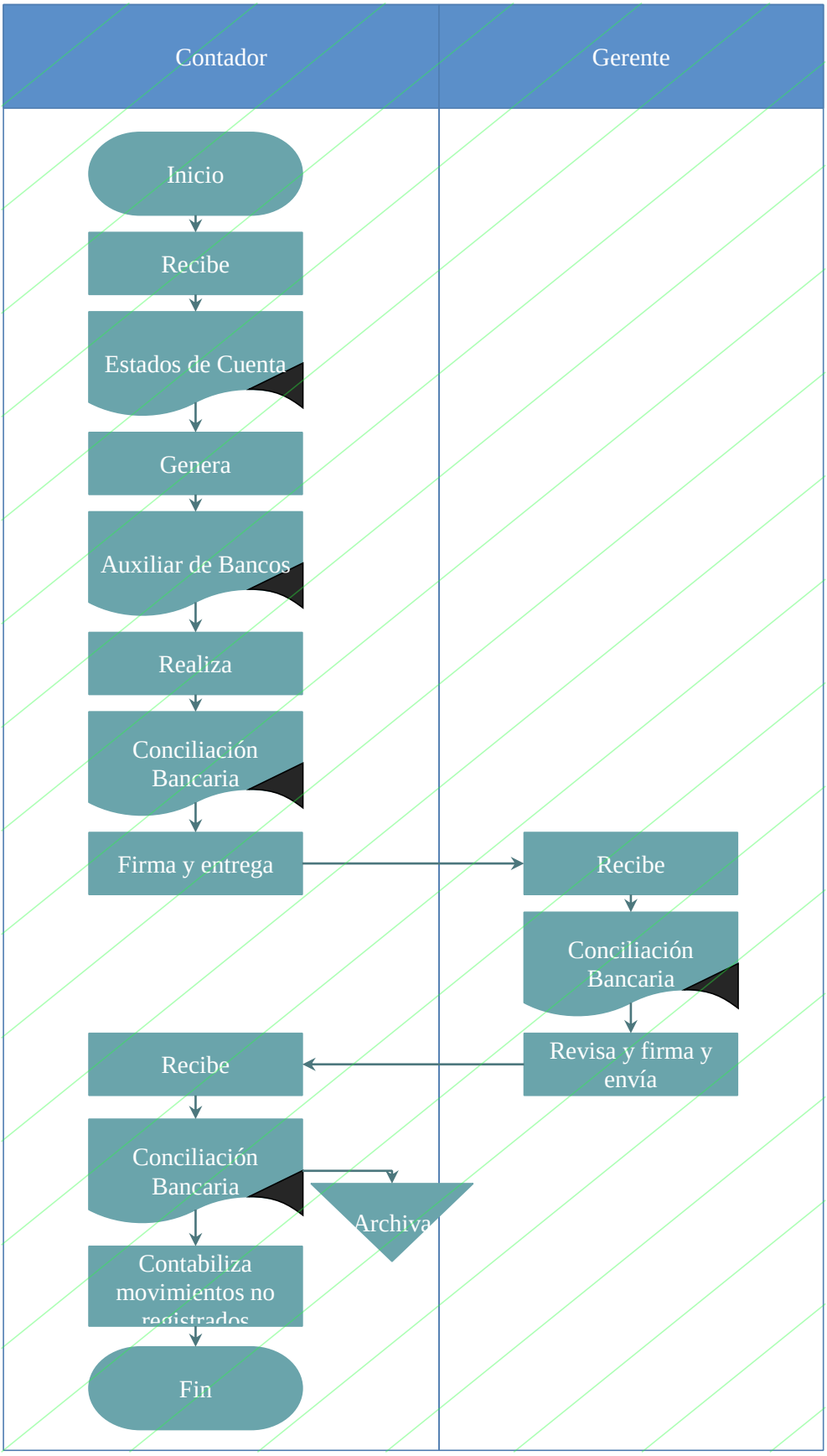
	**CONCILIACIÓN BANCARIA**	**N°____**

BANCO:			
CUENTA CORRIENTE:			
MES:			
SALDO EN CUENTA BANCARIA:			
SALDO EN LIBROS:			
DIFERNECIA			
DETALLE DE CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS			
FECHA	**N°**	**BENEFICIARIO**	**VALOR**
		TOTAL	
DETALLE DE DEPÓSITOS EN TRÁNSITOS			
FECHA	**MOTIVO**		**VALOR**
	TOTAL		
NOTAS DE DÉBITO NO CONTABILIZADAS			
FECHA	**MOTIVO**		**VALOR**
	TOTAL		
NOTAS DE CRÉDITO NO CONTABILIZADAS			
FECHA	**MOTIVO**		**VALOR**
	TOTAL		
DIFERENCIAS			
DETALLE DE CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS			
DETALLE DE DEPÓSITOS EN TRÁNSITOS			
NOTAS DE DÉBITO NO CONTABILIZADAS			
NOTAS DE CRÉDITO NO CONTABILIZADAS			
DIFERENCIA CONCILIADA:			

_____ _____

CONTADOR **GERENTE**

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN BANCARIA



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe los estados bancarios y chequera.	Contador
2	Genera el auxiliar de bancos en el sistema de la empresa.	Contador
3	Realiza la conciliación de saldos estableciendo diferencias y sus motivos registrando en la Conciliación Bancaria.	Contador
4	Firma y entrega formulario al Gerente para su revisión la Conciliación Bancaria.	Contador
5	Recibe y revisa conciliación bancaria. Firma y entrega al contador.	Gerente
6	Recepta conciliación, contabiliza diferencias y archiva documentos.	Contador

10. CONTROL DE INVENTARIOS

Concepto

Este proceso le permitirá a la empresa mantener un control oportuno del movimiento de la mercadería para la venta, sobre su adquisición y su movimiento ente almacenes.

Objetivos

- Establecer procesos de control para los inventarios de la empresa, para mejorar las operaciones de bodega.
- Definir lineamientos de los procedimientos para el control de inventario, en sus ingresos y egresos, con la finalidad de llevar una vigilancia de su movimiento.

Políticas

- El control de inventario se llevará a cabo de forma mensual y se realizará por medio del método de Promedio Ponderado.
- Los Jefes de Ventas serán los encargados y responsables de registrar las actividades y movimientos de mercaderías de la empresa.
- La recepción de mercadería deberá de realizarse una verificación de que los productos vengan en la cantidad y características señaladas en la orden de compra.
- La trasferencia de bienes entre almacenes de la empresa deberá de estar respaldada con una nota de ingreso o egreso según sea la recepción o envío de la misma.

Personas que intervienen

Gerente

Despachador-Perchero

Documentación

Nota de Ingreso: Formulario utilizado para registrar los ingresos de mercadería en las distintas bodegas.

Requisición de Mercadería: Formulario de solicitud de mercaderías para la venta e insumos operacionales.

Nota de Egreso: Formulario utilizado para registrar los egresos de mercadería en las distintas bodegas.

NOTA DE INGRESO A BODEGA/INVENTARIO

ALMACENES ELDORADO S.A	**NOTA DE INGRESO A BODEGA/INVENTARIO**				**N°____**
FECHA:					
PROVEEDOR:					
FACTURA N°:					
CÓDIGO	**DESCRIPCIÓN**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**
OBSERVACIONES:					
_____ **RESPONSABLE DE INVENTARIO**			_____ **GERENTE**		

REQUISICIÓN DE MERCADERÍA

	**REQUISICIÓN DE MERCADERÍA**	**N°_____**
FECHA:		
SOLICITANTE:		
CARGO:		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD

OBSERVACIONES:

_____ _____

JEFE DE VENTAS **DESPACHADOR-PERCHERO**

NOTA DE EGRESO A BODEGA/INVENTARIO

	**NOTA DE EGRESO A BODEGA/INVENTARIO**	**N°_____**
FECHA:		
SOLICITANTE:		
ORDEN DE PEDIDO N°:		

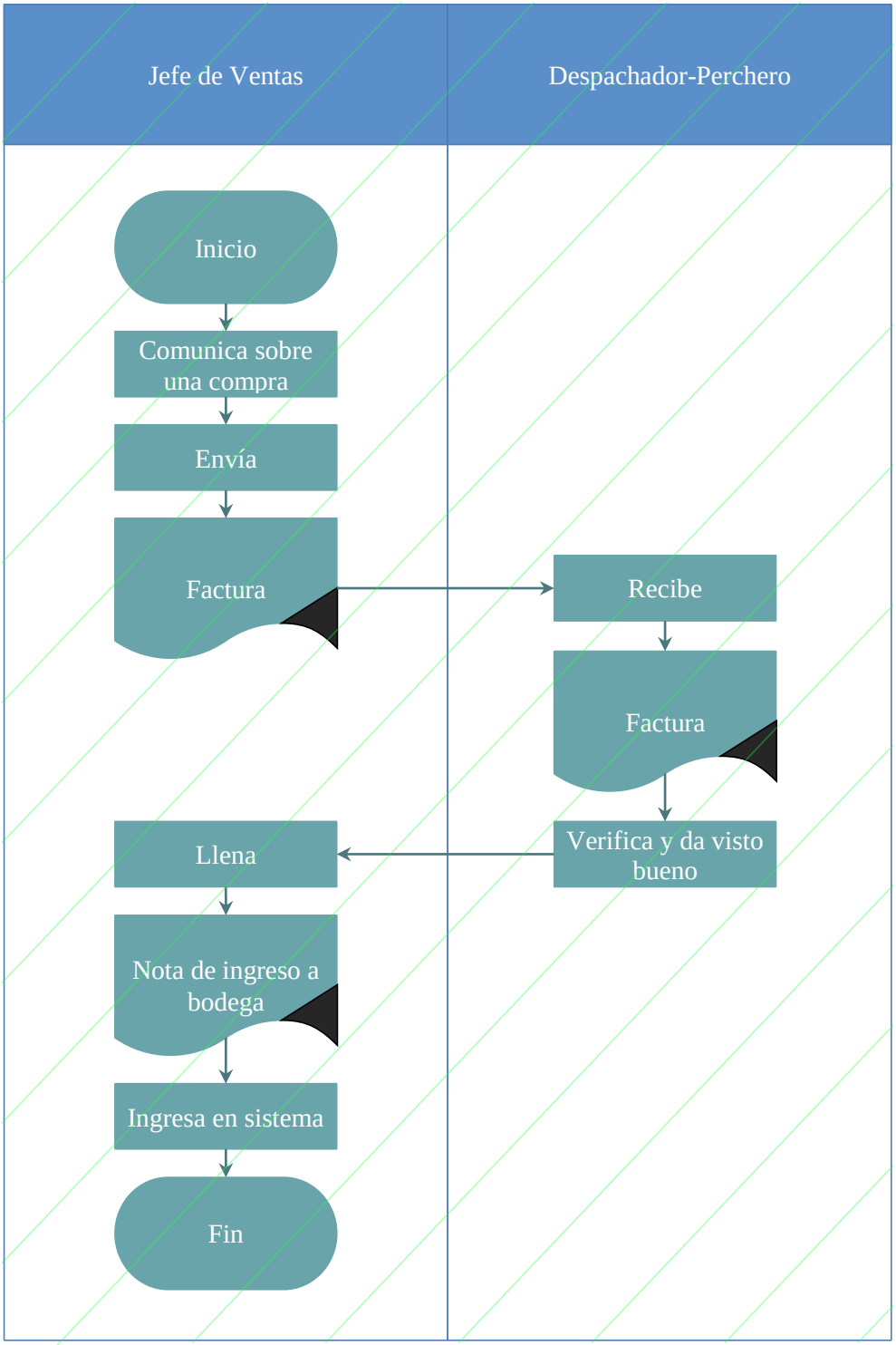
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL

OBSERVACIONES:

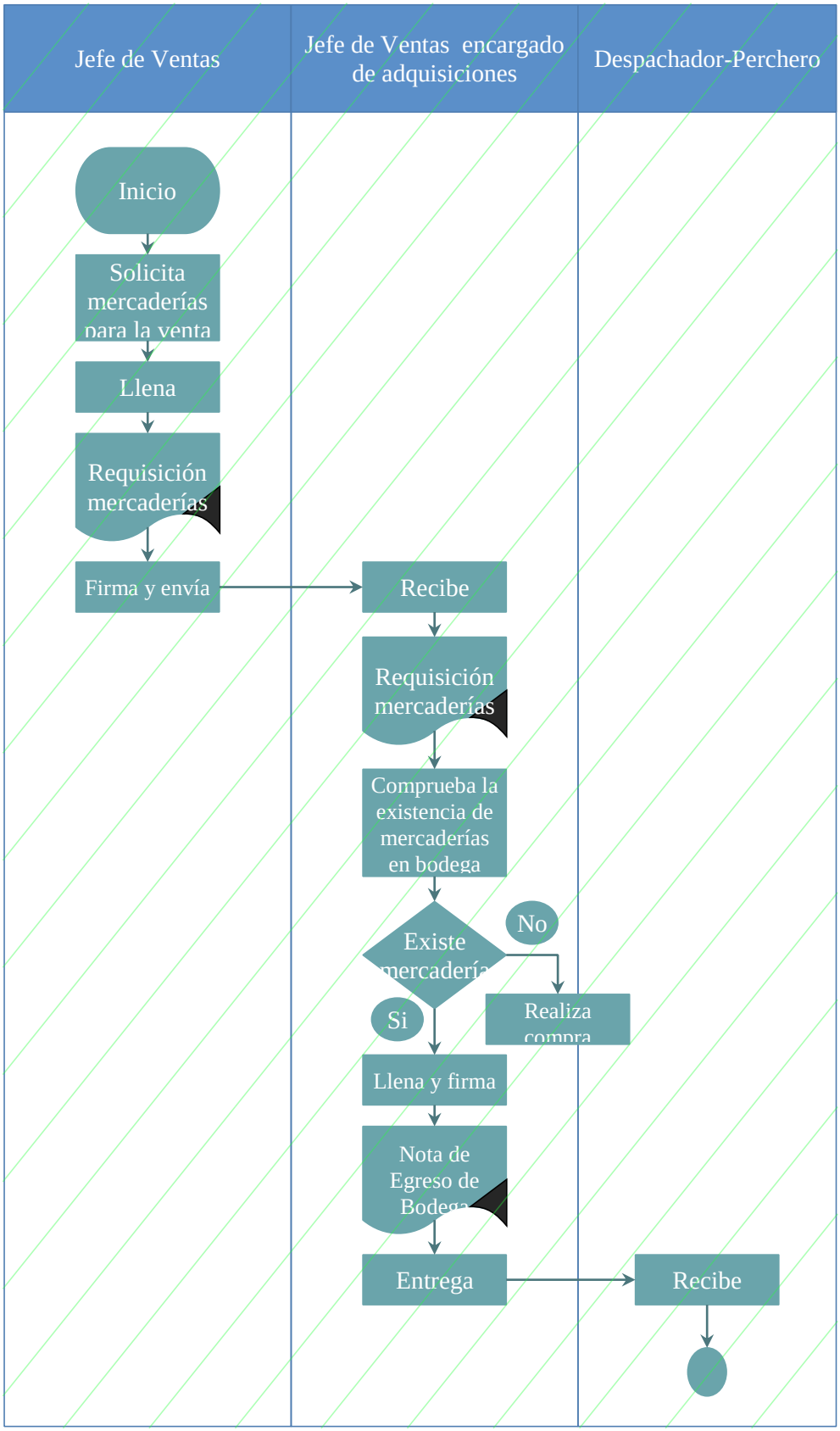
_____ _____

RESPONSABLE DE INVENTARIO **GERENTE**

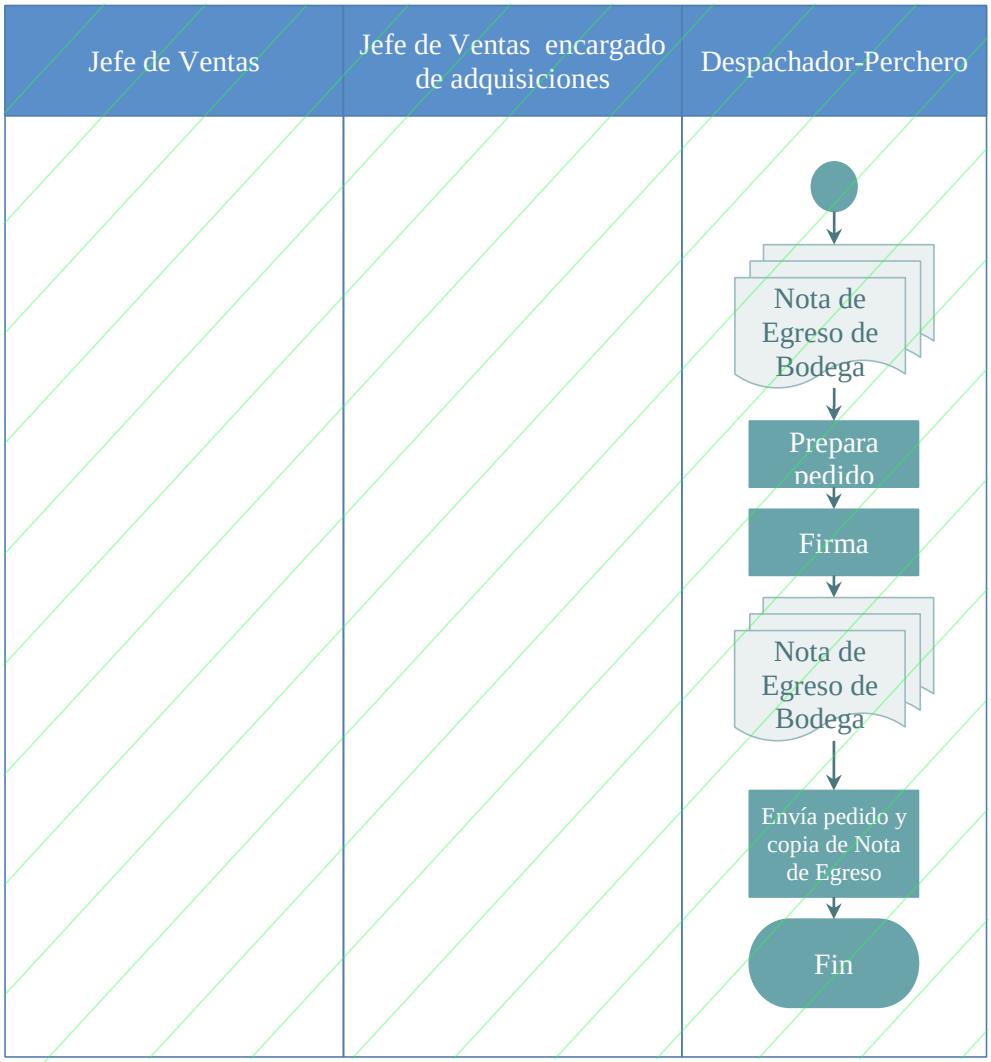
FLUJOGRAMA DE CONTROL DE INVENTARIOS (INGRESO DE MERCADERÍA)



FLUJOGRAMA DE CONTROL DE INVENTARIOS (EGRESO DE MERCADERÍA)



FLUJOGRAMA DE CONTROL DE INVENTARIOS (EGRESO DE MERCADERÍA) CONTINUACIÓN



Descripción de entrada de Inventario

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Comunica sobre la compra realizada, receptando factura de proveedor.	Jefe de Ventas
2	Recibe factura, verifica que la mercadería receptada esté de acuerdo al documento dando visto bueno.	Despachador-Perchero
3	Llena Nota de Ingreso de la mercadería comprada.	Jefe de Ventas
4	Ingresa en el sistema de la empresa la mercadería comprada a inventario.	Jefe de Ventas

Descripción de salida de Inventario

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita mercadería para la venta llenando formulario de Requisición de Mercaderías.	Jefe de ventas de almacén solicitante
2	Firma formulario de Requisición de Mercaderías y envía al encargado de compras	Jefe de ventas de almacén solicitante
3	Recibe formulario de Requisición de Mercaderías, comprueba que en bodega exista la cantidad suficiente de mercadería solicitada. En caso de no haber mercadería en existencias, el encargado de adquisiciones procederá a realizar la compra.	Despachador-perchero
4	Archiva formulario de Requisición de Mercaderías.	Jefe de Ventas encargado de adquisiciones
5	Para proceder con el envío de la mercadería, llena Nota de Egreso de Bodega con la información de la mercadería solicitada.	Despachador - perchero
6	Archiva Nota de Egreso de Bodega y envía una copia del documento al Despachador-Perchero para que prepare el pedido.	Jefe de Ventas encargado de adquisiciones
7	Recibe Nota de Egreso de Mercadería, y prepara el pedido para realizar el envío a los solicitantes.	Despachador-Perchero
8	Envía mercadería solicitada adjuntando una copia de la Nota de Egreso de Bodega.	Despachador-Perchero

11. CONSTATACIÓN FÍSICA DE INVENTARIOS Y BIENES DE LARGA DURACIÓN

Concepto

Este procedimiento permite determinar la existencia física de mercadería para la venta y bienes o materiales de propiedad de la empresa, a través de una verificación realizada por trabajadores, los cuales registran en formatos previamente establecidos las existencias contadas, y contrastan esta sumatoria con los inventarios existentes en los registros del sistema.

Objetivos

- Elaborar un proceso a seguir al momento de realizar constatación de inventario, determinando las personas responsables y las tareas.
- Establecer instrumentos que permitan la realización eficiente de la constatación de inventario en la empresa para evitar errores en el proceso e irregularidades.

Políticas

- El conteo de inventarios deberá de realizarse obligatoriamente de forma anual, además de cada vez que la Gerencia lo considere necesario.
- Se realizará conteo físico tanto de los inventarios de mercaderías para la venta, como de los materiales y bienes de larga duración.
- El personal que interviene en la toma física será independiente de aquel que tenga a su cargo el registro y manejo de los conceptos señalados, salvo para efectos de identificación.
- La documentación de controles de inventarios realizados deberán de ser archivados.
- En caso de que sea necesario realizar correcciones en el sistema, se deberá de comunicar a la Gerencia el motivo de las correcciones a través de un oficio, determinando el motivo de la diferencia y el responsable.

Personas que intervienen

Gerente

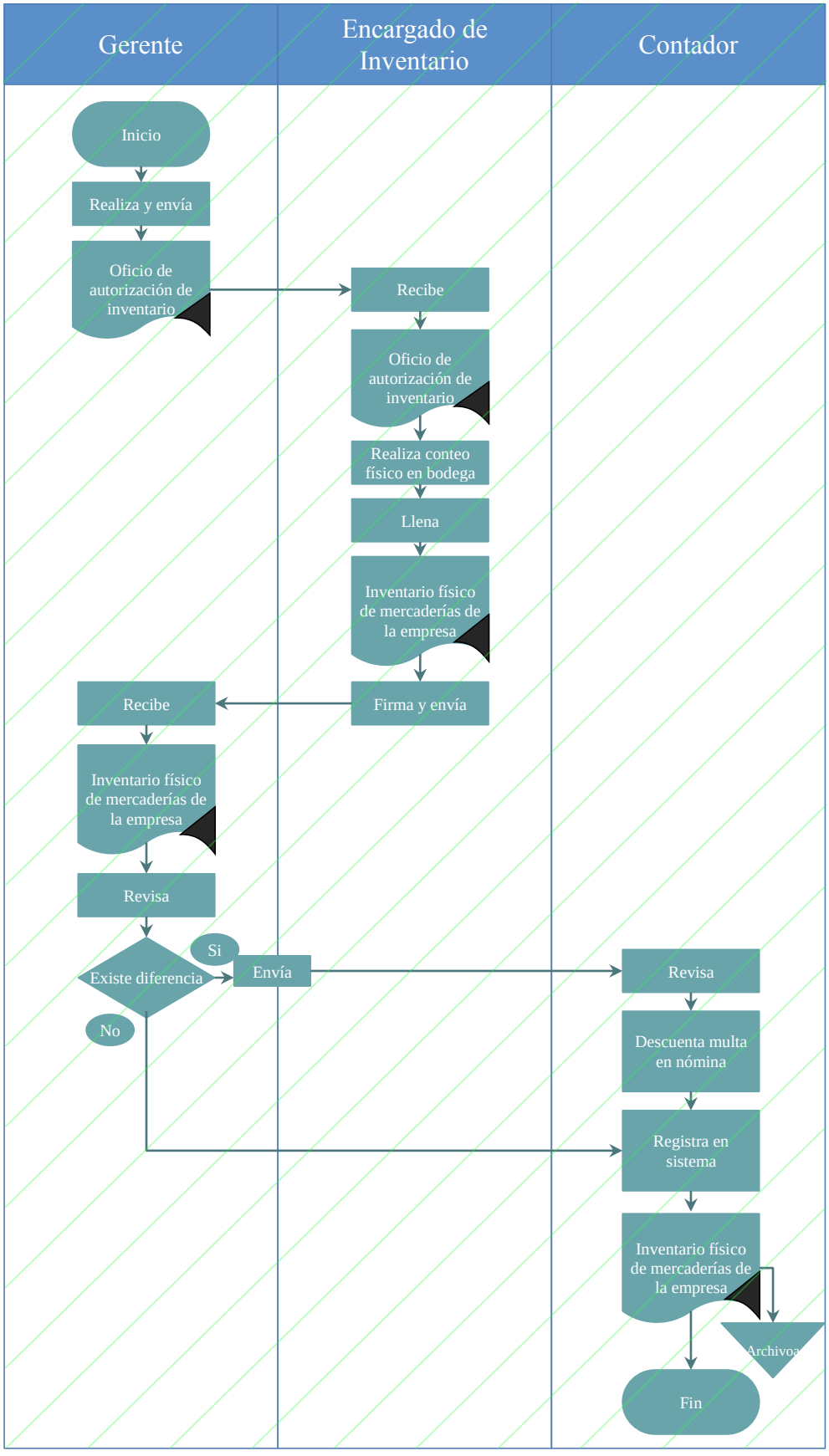
Despachador-Perchero

Documentación

Inventario Físico de Mercaderías/Bienes de la empresa: Formulario en el cual el responsable de realizar inventario registrará los conteos realizados.

ALMACENES ELDORADO S.A	**INVENTARIO FÍSICO DE MERCADERIAS/BIENES DE LA EMPRESA**					
INVENTARIO						
LOCAL:						
RESPONSABLE:						
FECHA:						
CÓDIGO	**DETALLE**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDADES CONTADAS**	**CANTIDAD EN SISTEMA**	**DIFERENCIA**	**OBSERVACIÓN**
_____ **RESPONSABLE DE INVENTARIO**			_____ **GERENTE**			

PROCEDIMIENTO DE CONSTATACIÓN FÍSICA DE INVENTARIO



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza Oficio en el cual autoriza la elaboración de un inventario en un establecimiento específico, designa el encargado de su realización y la fecha. Envía copia firmada al encargado.	Gerente
2	Recibe oficio y procede a realizar el conteo de inventario físico de bodega.	Encargado de Inventario
3	Con la información obtenida del conteo, y la generada del sistema de la empresa, llena el formulario de Inventario Físico de Mercaría de la empresa, registrando lo contado, lo existente según en sistema, la diferencia en caso de haberla y las observaciones.	Encargado de Inventario
4	Firma y envía a la Gerencia el formulario para su revisión.	Encargado de Inventario
5	Recibe el formulario de Inventario Físico de Mercaderías de la empresa, realiza revisión y en caso de no haber diferencia envía formulario al Contador para su registro, y en caso de haberla se les descuenta una multa a los responsables del manejo de la mercadería del almacén.	Gerente
6	Registra la multa en nómina y registra en sistemas el Inventario contado en caso de haberse dado diferencias.	Contador
7	Archiva formulario de Inventario Físico de Mercaderías de la empresa.	Contador

12. COMPRAS

Concepto

Este procedimiento permite ejercer control sobre las adquisiciones de mercaderías para la venta, suministros para uso de la empresa y pago de servicios.

Objetivos

- Determinar el proceso a seguir para las adquisiciones dentro de la empresa, con la finalidad de garantizar su adecuada ejecución.
- Establecer lineamientos para las adquisiciones de manera que exista un buen control.

Políticas

- Toda compra deberá de ser autorizada por la Gerencia de la empresa.

- Las adquisiciones de bienes, suministros y servicios deberá de realizarse de forma oportuna, evitando el riesgo de escasez.
- Deberán de realizarse constataciones tanto en el sistema como en la bodega para determinar la necesidad de compra de mercadería para la venta.
- El trabajador encargado de adquisiciones para la compra de mercadería para la venta, deberá de realizar mínimo tres (3) cotizaciones antes de elegir el proveedor.
- Previa la realización de la compra de mercadería para la venta se deberá de elaborar la debida Orden de Compra en donde se detallen las especificaciones de los productos a comprar.
- Las solicitudes de compra de mercadería para la venta y suministros para uso interno, deberá de soportarse con su respectivo formulario de Requisición de Mercadería.
- Toda compra deberá de ser soportada por su factura.
- La mercadería comprada deberá de ser recibida por el Despachador-Perchero del almacén correspondiente, el mismo que deberá de asegurarse que esta esté de acuerdo en las especificaciones establecidas en la Orden de Compra.

Personas que intervienen

Gerente

Encargado de adquisiciones

Despachador-Perchero

Contador

Documentación

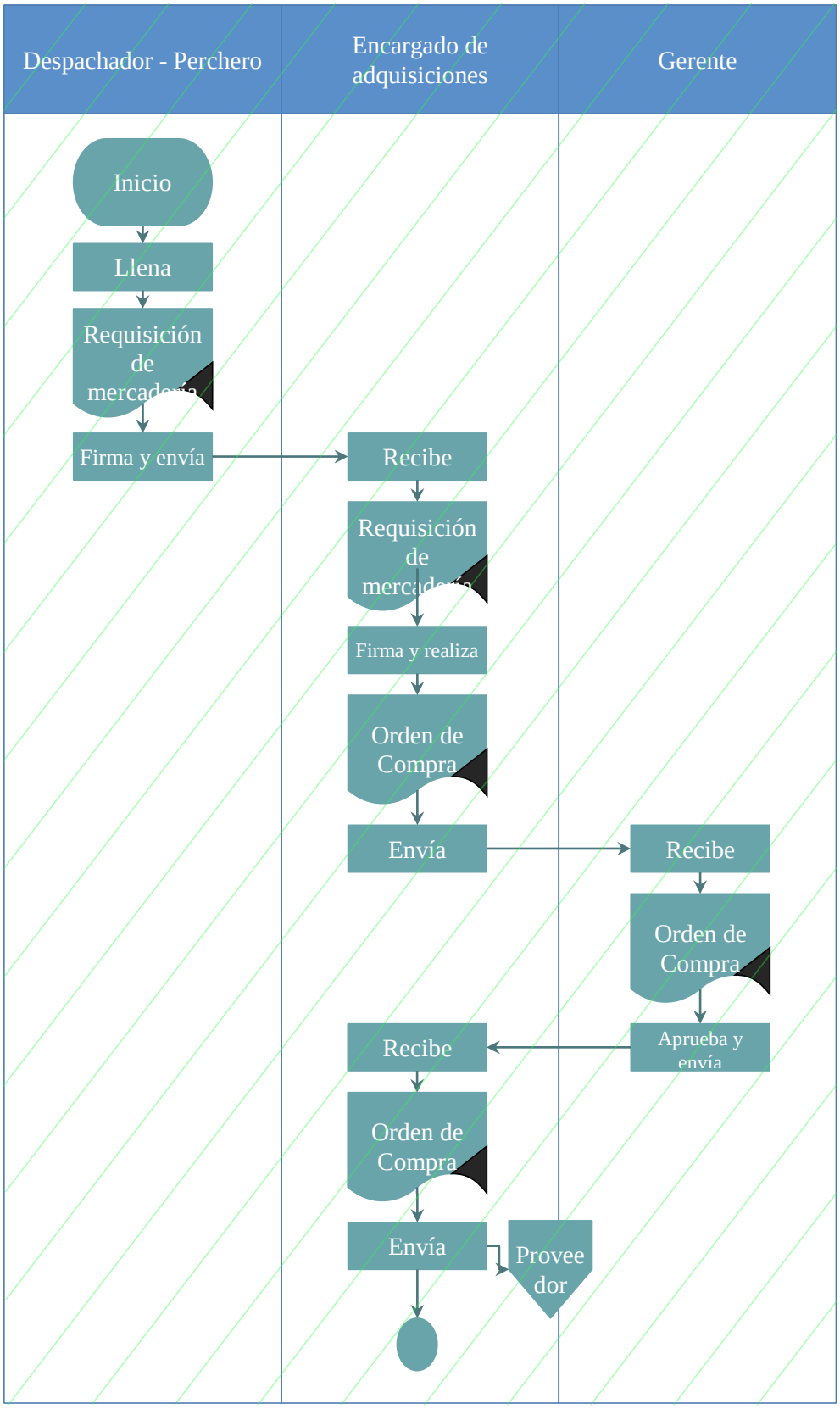
Requisición de Mercadería: Formulario de solicitud de mercaderías para la venta e insumos operacionales.

Nota de Ingreso: Formulario utilizado para registrar los ingresos de mercadería en las distintas bodegas.

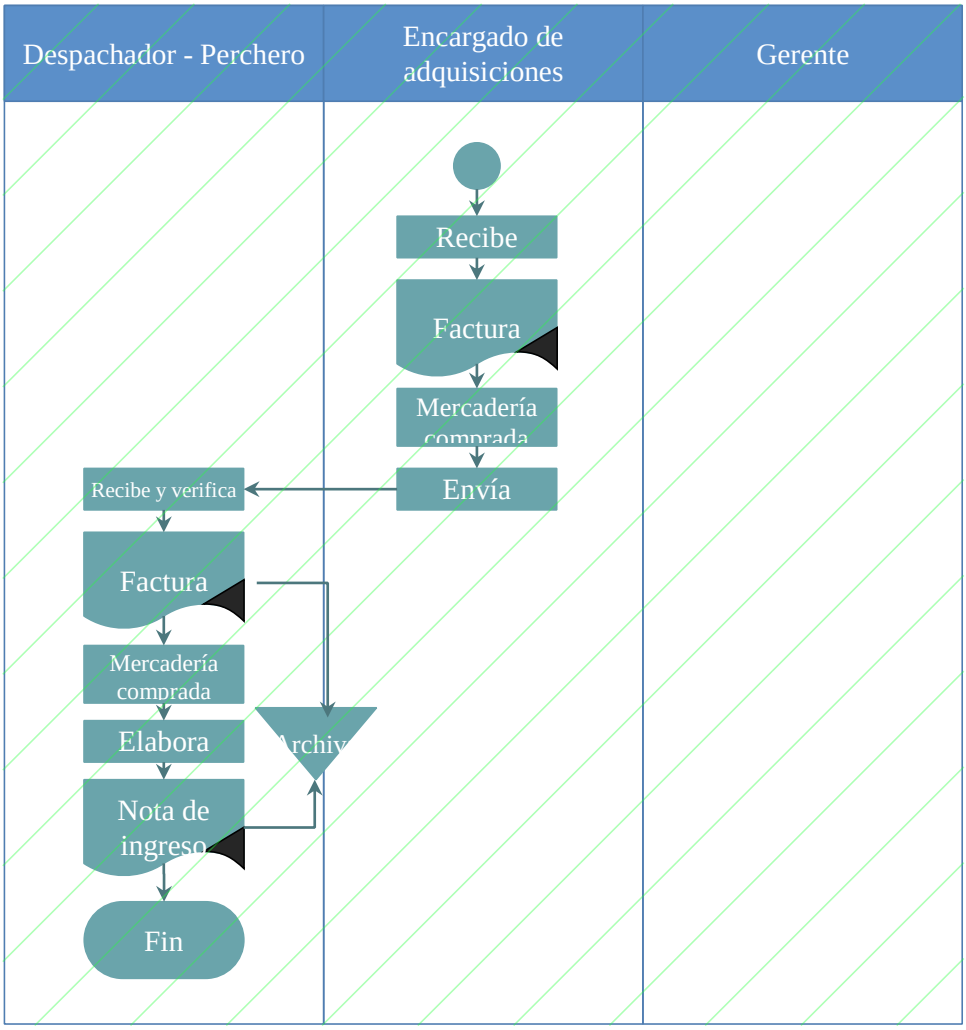
Orden de Compra: Formulario en el cual el encargado de adquisiciones establecerá las especificaciones de la mercadería a comprar.

	ORDEN DE COMPRA			**N°_____**
PROVEEDOR:		**FECHA DEL PEDIDO:**		
RUC:		**FORMA DE PAGO:**		
TIEMPO DE ENTREGA:		**FECHA DEL PAGO:**		
No.	**ARTÍCULO**	**CANTIDAD**	**PRECIO UNITARIO**	**PRECIO TOTAL**
			COSTO TOTAL:	
_____ **ELABORADO POR**		_____ **AUTORIZADO POR**		

PROCESO DE COMPRA



PROCESO DE COMPRAS (CONTINUACIÓN)



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Determina la necesidad de realizar una compra, llenando el formulario de Requisición de Mercadería. Firma y envía.	Despachador-Perchero
2	Recibe requisición de mercaderías, se cerciora de la necesidad de compra. Firma.	Encargado de Adquisiciones
3	En base a la Requisición de Mercaderías realiza la Orden de Compra. Envía.	Encargado de Adquisiciones
4	Recibe Orden de Compra, aprueba la acción y envía.	Gerente
5	Recibe Orden de Compra y envía a proveedor para realizar el pedido.	Encargado de Adquisiciones
6	Recibe la factura y la mercadería comprada según la Orden de Compra enviada al proveedor y envía.	Encargado de Adquisiciones
7	Recibe factura y mercadería y constata que estén de acuerdo a la Orden de Compra enviada al proveedor. Archiva	Despachador-Perchero

13. ACTIVOS FIJOS

Concepto

Procedimiento orientado a controlar los activos de la empresa, ya que al ser componente en la posición financiera de la empresa, requiere un manejo riguroso de forma permanente a fin de que estén correctamente evaluados, valorados y controlados.

Objetivos

- Determinar los procedimientos a seguir para el control y preservación de los activos fijos de la empresa.
- Garantizar una adecuada adquisición de los activos en la empresa, buscando el beneficio de la empresa.

Políticas

- Toda adquisición de activos fijos deberá de realizarse previa autorización de la Gerencia.
- La adquisición de activos fijos será responsabilidad del encargado de adquisiciones de la empresa.
- El departamento de contabilidad será responsable del manejo y control físico de los activos fijos de la empresa, controlando su movimiento, transferencias y salidas.
- Los responsables de los activos fijos de la empresa serán los encargados de mantener actualizados los registros auxiliares de activos fijos al momento de:
    - Incorporar bienes
    - Darles de baja
    - Controlar mensualmente el cálculo de su depreciación.
    - Efectuar contabilizaciones
- Los responsables de activos fijos emitirán un informe al dar de baja a activos con mal estado
- El encargado de adquisiciones deberá de realizar mínimo tres (3) cotizaciones a proveedores para realizar la compra de activos fijos.
- Todos los activos fijos de la empresa, al momento de su compra, previa la entrega a su departamento correspondiente, deberá de tener su registro de inventario y un código colocado en un lugar visible, con la finalidad de tener un control numérico de activos.

- Se realizará un inventario total con la identificación numérica de los activos fijos de la empresa una (1) vez al año como mínimo.
- Los trabajadores que tenga bajo su uso un activo fijo de la empresa, serán responsables por pérdidas, daños o deterioro por mal uso. En estos casos la gerencia tomará medidas descontando de la nómina del trabajador el valor correspondiente que se determine del activo afectado.
- Se les realizará la depreciación a los activos fijos con el método de línea recta, con un valor de salvación del 10%

Personas que intervienen

Gerente

Encargado de adquisiciones

Despachador-Perchero

Contador

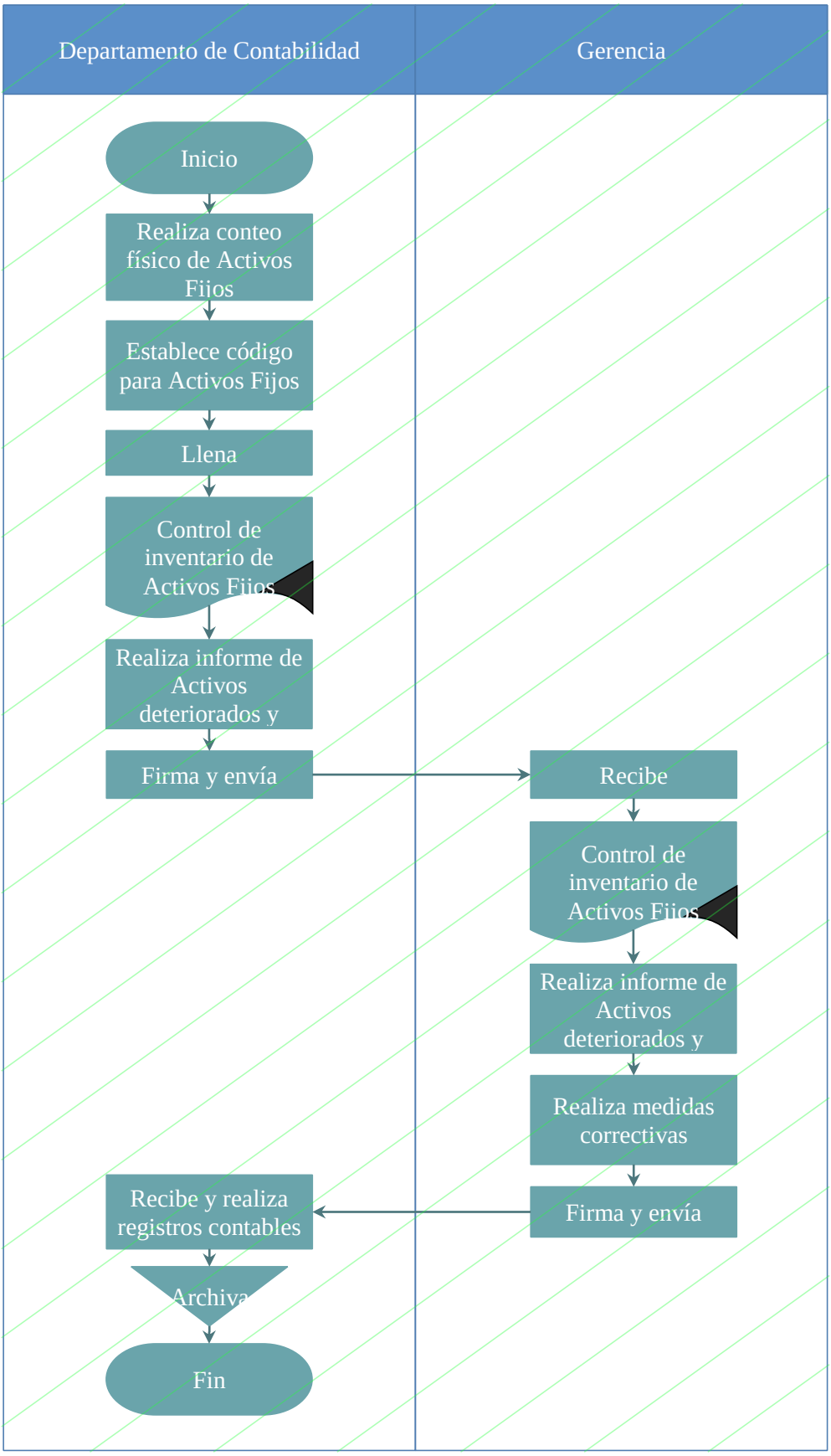
Documentación

Control de inventario de Activos Fijos: Formulario utilizado para el registro de los activos fijos de propiedad de la empresa.

Etiqueta de código: Etiqueta en la cual constará un código de barras que consiste en un número asignado a un bien

		CONTROL DE INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS						N°____
FECHA:								
ENCARGADO DE INVENTARIO:								
DEPARTAMENTO:								
N°	TIPO DE BIEN	DESCRIPCIÓN	MARCA	FECHA DE ADQUISICIÓN	VALOR DE ADQUISICIÓN	UBICACIÓN DEL BIEN	CÓDIGO	RESPONSABLE DEL BIEN
ENCARGADO DE INVENTARIO								

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza conteo físico de los Activos Fijos de la empresa, recolectando información acerca del bien, su marca, su fecha de adquisición, su valor, su ubicación y su responsable.	Departamento de Contabilidad
2	En base a la información recolectada elaborar Etiqueta con Código para cada uno de los Activos Fijos de la empresa.	Departamento de Contabilidad
3	Llena formulario de Control de inventario de Activos Fijos, con la información recolectada.	Departamento de Contabilidad
4	Realiza informe sobre lo observado en el conteo de Activos Fijos (bienes deteriorados, irregularidades), lo firma y envía a la Gerencia.	Departamento de Contabilidad
5	Recibe formulario e informe y establece medidas correctivas para solucionar problemas detectados.	Gerencia
6	Envía documentos firmados al departamento de Contabilidad	Gerencia
7	Recibe documentos, registra en libros contables las novedades encontradas y archiva documentos.	Departamento de Contabilidad

14. VENTAS AL CONTADO

Concepto

Procedimiento que establece relación entre personal trabajador de la empresa con clientes de la misma, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los últimos mencionados.

Objetivos

- Establecer instrucciones al área de ventas que facilite y regule la actividad de venta de mercaderías en la empresa, contribuyendo al eficiente desarrollo del proceso y al logro de las metas empresariales.

Políticas

- Toda venta que realice la empresa deberá de estar respaldada por su correspondiente factura. En caso de que los encargados de ventas realicen esta operación sin emitir el correspondiente comprobante, se le aplicará una sanción económica determinada por la Gerencia.
- Las formas de pago al contado aceptadas por la empresa son:
    - Efectivo

    - Tarjetas de crédito
- Solo los trabajadores encargados de ventas en la empresa podrán realizar la actividad.
- El despachador perchero deberá de constatar que la mercadería entregada en ventas se encuentre en buen estado antes de realizar su entrega.
- Salida la mercadería de los almacenes no se aceptarán devoluciones.
- Al momento de realizar la venta, el responsable de la misma deberá de atender al cliente con respeto, amabilidad y gentileza, ofreciendo un servicio de calidad.
- El encargado de ventas deberá de conocer todos los productos ofrecidos por la empresa de manera que se facilite la atención al cliente.

Personas que intervienen

Cliente

Jefe de Ventas

Despachador-Perchero

Documentación

Factura

Descripción

Solicitud de Crédito

	**SOLICITUD DE CRÉDITO**	**N°____**

DATOS PERSONALES	
NOMBRES:	
APELLIDOS:	
C.I:	**NACIONALIDAD:**
DOMICILIO:	
CIUDAD:	**TELÉFONO:**
ESTADO CIVIL:	**CARGAS FAMILIARES:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	
INGRESOS MENSUALES:	

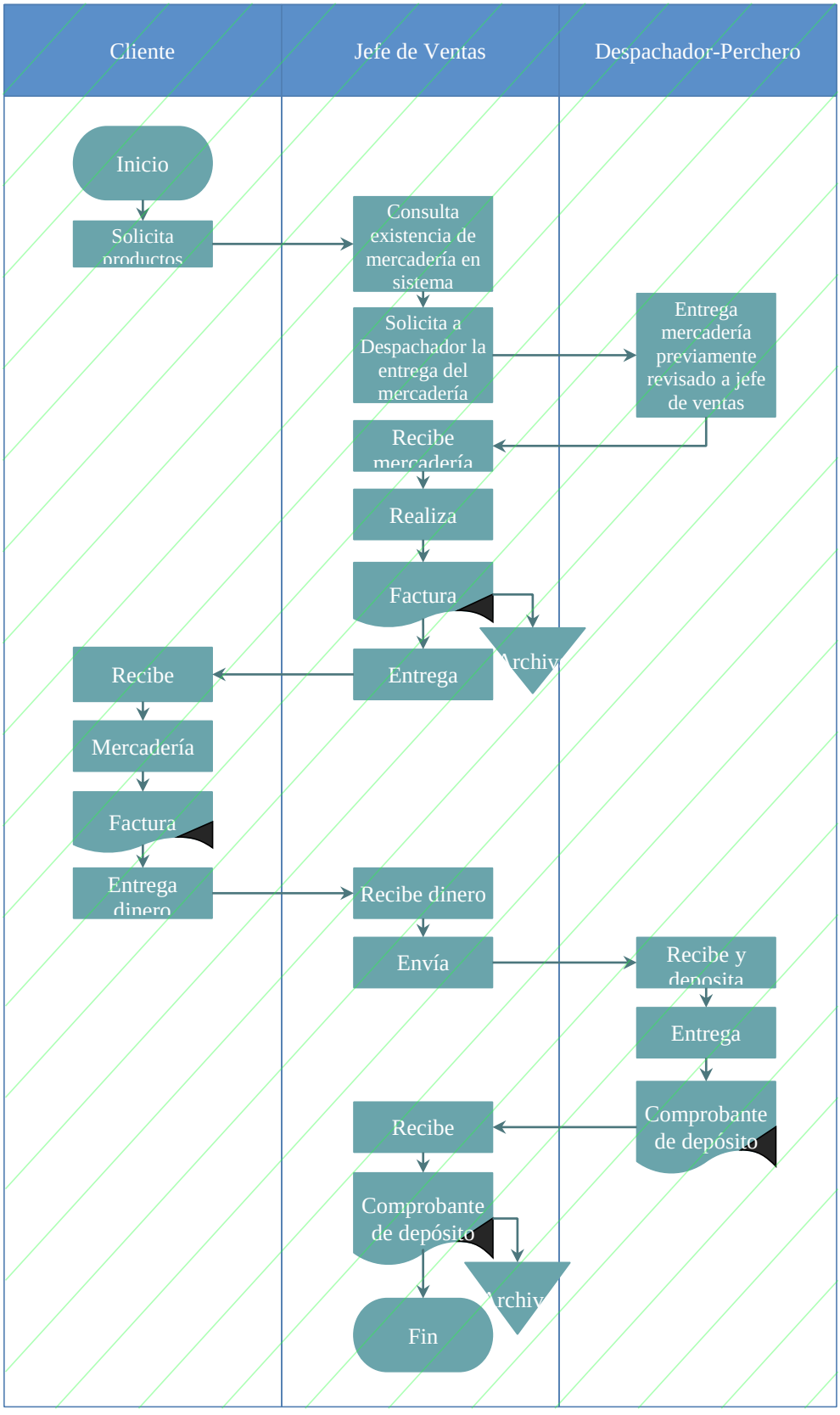
REFERENCIAS BANCARIAS			
INSTITUCIÓN FINANCIERA	**TELÉFONO**	**DIRECCIÓN**	**PERSONA DE CONTACTO**

REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES			
	NOMBRE	**DIRECCIÓN**	**TELEFONO**
REFERENCIA PERSONAL			
REFERENCIA PERSONAL			
REFERENCIA COMERCIAL			
REFERENCIA COMERCIAL			

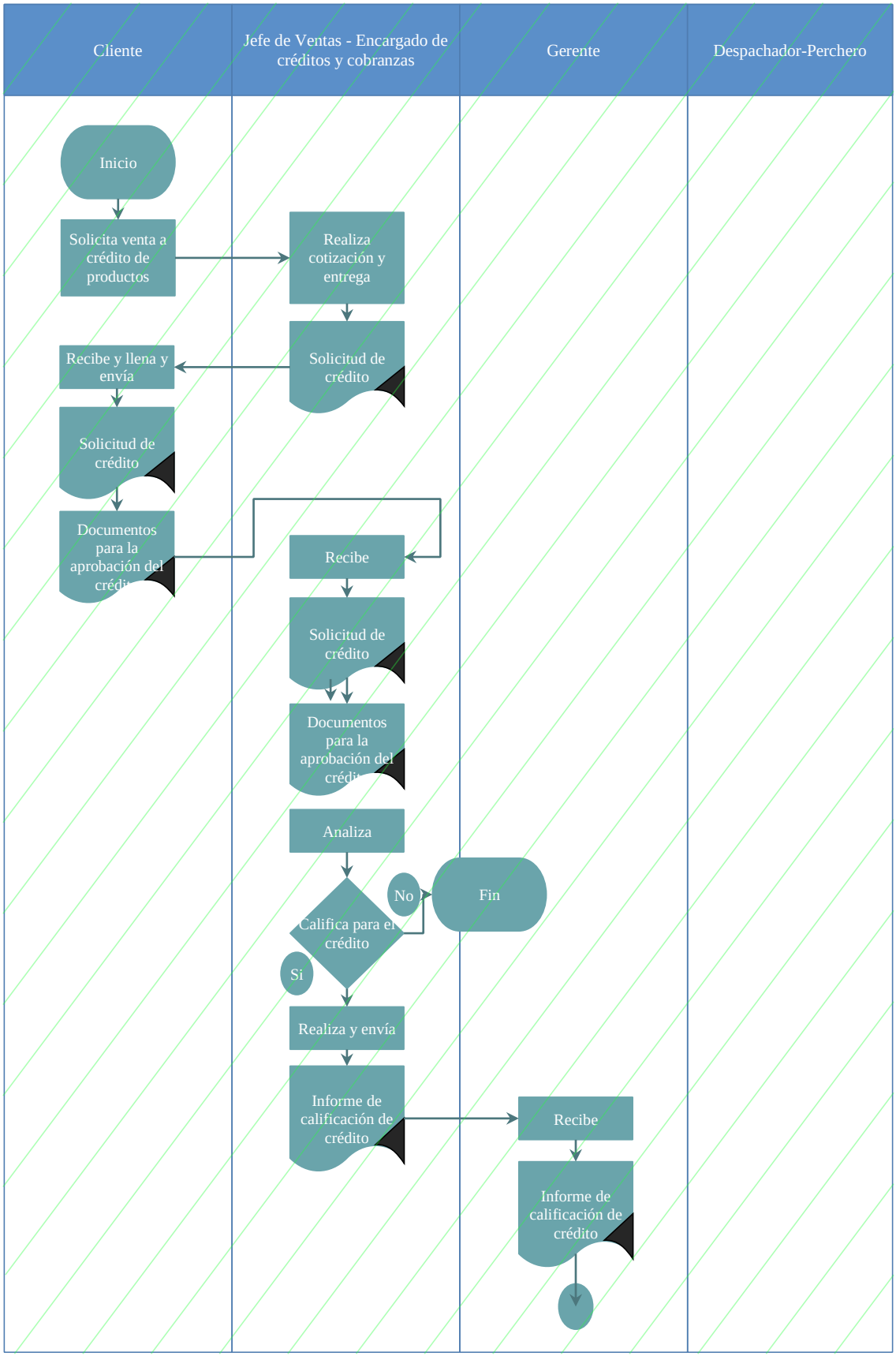
ESTADO DEL CRÉDITO
APROBADO ☐ **RECHAZADO** ☐
OBSERVACIONES:

_____ **ENCARGADO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**	_____ **GERENCIA**

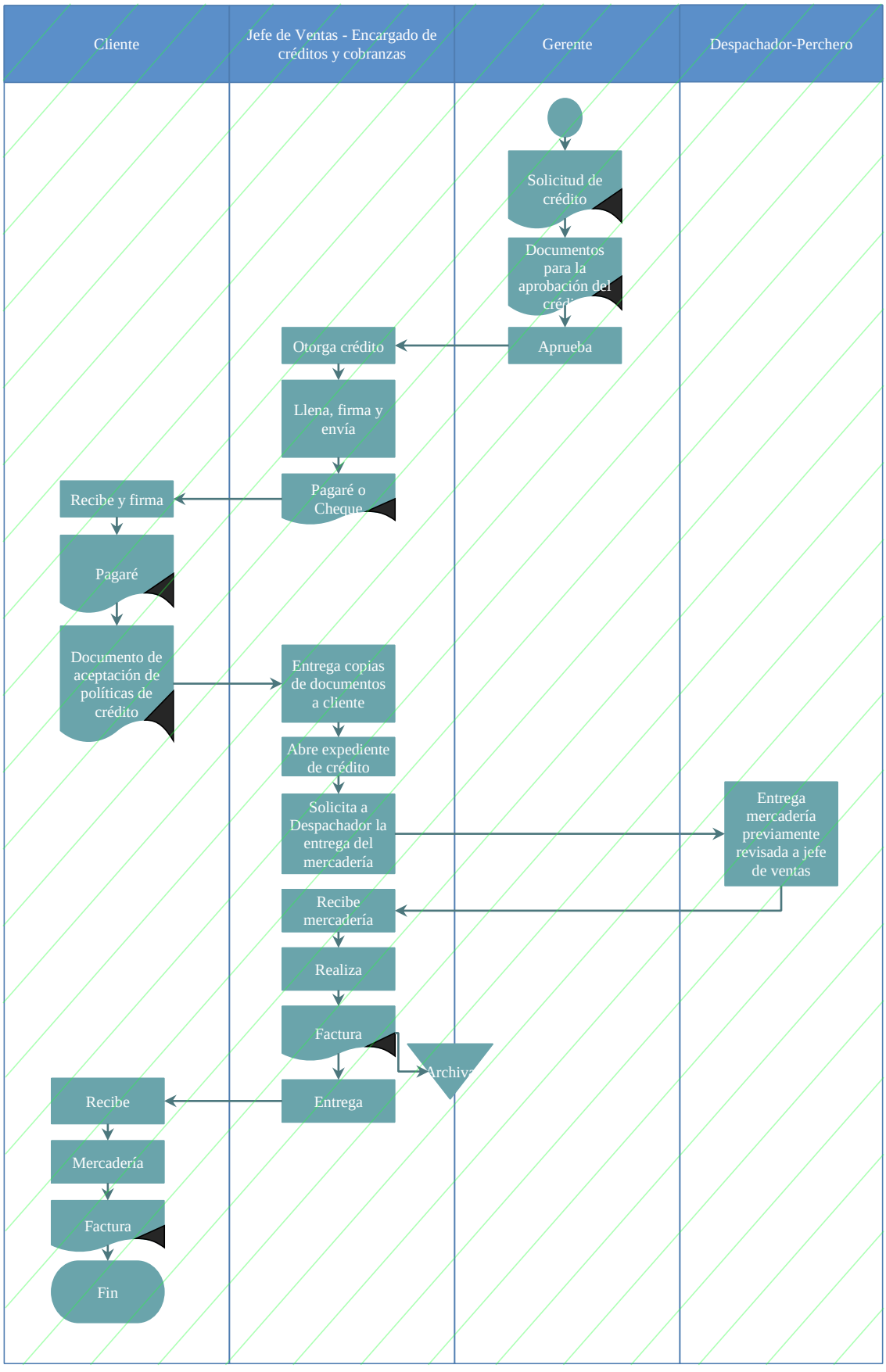
PROCEDIMIENTO VENTAS AL CONTADO



PROCEDIMIENTO DE VENTAS A CRÉDITO



PROCEDIMIENTO DE VENTAS A CRÉDITO (CONTINUACIÓN)



Descripción ventas al contado

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita productos para la compra.	Cliente
2	Consulta la existencia del producto solicitado por clientes en el sistema. Si hay en existencias el producto ordena al Despachador perchero su entrega.	Jefe de Ventas
3	Entrega la mercadería solicitada, previa revisión de su buen estado.	Despachador-Perchero
4	Recibe mercadería y efectúa la factura de venta.	Jefe de Ventas
5	Entrega original de la factura a cliente y archiva copia.	Jefe de Ventas
6	Recibe factura y mercadería, y entrega el dinero en efectivo realizando el pago	Cliente
7	Recibe el dinero	Jefe de Ventas
8	Entrega el dinero recaudado al final del día al Despachador-Perchero para su depósito.	Jefe de Ventas
9	Deposita dinero recibido y entrega comprobante de depósito.	Despachador-Perchero
10	Recibe y archiva comprobante de depósito.	Jefe de Ventas

Descripción ventas a crédito

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita crédito para la adquisición de mercadería.	Cliente
2	Realiza cotización de la mercadería solicitada y entrega formulario de Solicitud de crédito.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas
3	Recibe, llena y entrega Solicitud de crédito, adjuntando los demás documentos para la aprobación del crédito.	Cliente
4	Recibe documentos, los analiza y establece califica para otorgarle crédito. Si califica el proceso continua, si no califica, no se otorga crédito y termina el proceso.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas
5	Ya el cliente calificado como apto para recibir el crédito, se envía los documentos adjuntando un informe de calificación de crédito a la Gerencia para su aprobación.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas
6	Recibe la documentación y aprueba el crédito.	Gerencia
7	Comunica al cliente que su crédito ha sido aprobado y procede a llenar, firmar y enviar el Pagaré de la venta a crédito.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas
8	Recibe y firma el pagaré o cheque y el documento de Aceptación de Políticas de Crédito de la empresa.	Cliente

9	Entrega copia de documentos firmados al cliente. Procede a abrir un expediente del crédito.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas
10	Solicita al Despachador-Perchero la entrega de mercadería para la venta.	Jefe de Ventas– encargado de crédito y cobranzas
11	Entrega la mercadería solicitada, previa revisión de su buen estado.	Despachador-Perchero
12	Recibe mercadería y efectúa la factura de venta.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas
13	Entrega original de la factura a cliente y archiva copia.	Jefe de Ventas – encargado de crédito y cobranzas

15. COBRANZA

Concepto

Procedimiento orientado a la recaudación de los valores otorgados por cuentas por cobrar a clientes

Objetivos

- Establecer lineamientos al momento de otorgar ventas a crédito, de manera que el procedimiento se realice de la forma más eficiente, beneficiando a la empresa y garantizando la recuperación de cuentas por cobrar.

Políticas

- Se concederá crédito únicamente a clientes que realicen compras frecuentes a la empresa durante mínimo dos (2) años, y que tengan buen historial de pago.
- Solo se otorgará crédito en la matriz de la empresa, previa autorización de la Gerencia.
- El límite de créditos a clientes dependerá de la capacidad de pago del mismo, y de un estudio de los montos de facturación mensual del cliente.
- El cliente solicitante de crédito deberá de llenar el formulario de Solicitud de crédito, y deberá de presentar la copia de su cédula, dos (2) referencias comerciales y personales y en caso de que el monto del crédito solicitado sea mayor de $1,000.00 deberá de dejar una garantía.
- El cliente firmará un pagaré como constancia de que realizara el pago de su deuda, en este se registrará el 150% del monto otorgado.

- Al momento de emitir un crédito, se establecerá fechas de pago que beneficien tanto al cliente como a la empresa.
- El encargado de cobranza abrirá un expediente de crédito por cada crédito otorgado y deberá de llevar de forma ordenada la documentación, y de forma sistematizada los créditos vigentes, de manera que esté al día en el cobro.
- Por cada abono que realice el cliente, se le entregará un recibo de abono.
- Si el cliente no cancela las cuotas del crédito otorgado, se le cobrará una mora que corresponderá el 5% del crédito.
- No se podrá otorgar más de un crédito al mismo cliente.
- En caso de que el cliente incurra en mora , el encargado de cobranzas procederá a aplicar las siguientes estrategias:
    - Enviar mensajes de texto o email recordando fechas de pago, vencimiento y saldos adeudados. (mora de 10 días)
    - Envío de carta de aviso de vencimiento adjuntando copia de la factura (mora de 20 días)
    - Primera llamada telefónica recordando el vencimiento de la deuda y los saldos totales adeudados. (mora de 30 días)
    - Segunda llamada telefónica recordando el vencimiento de la deuda y los saldos totales adeudados. (mora de 40 días)
    - Envío de carta de cobro informando la gravedad de la mora, exigiendo el pago y comunicando las consecuencias de la no realización del mismo. (mora de 50 días)
    - Comunicado de la toma de posesión por parte de la empresa de la garantía ofrecida por el cliente, y el inicio de acción legal en caso de que esta no satisfaga por completo la deuda.
- En caso de que la cartera de crédito de la empresa se infle por la ineficiencia en cobranzas al no utilizar las estrategias de cobro, la Gerencia determinará la sanción correspondiente al responsable de la misma.

Personas que intervienen

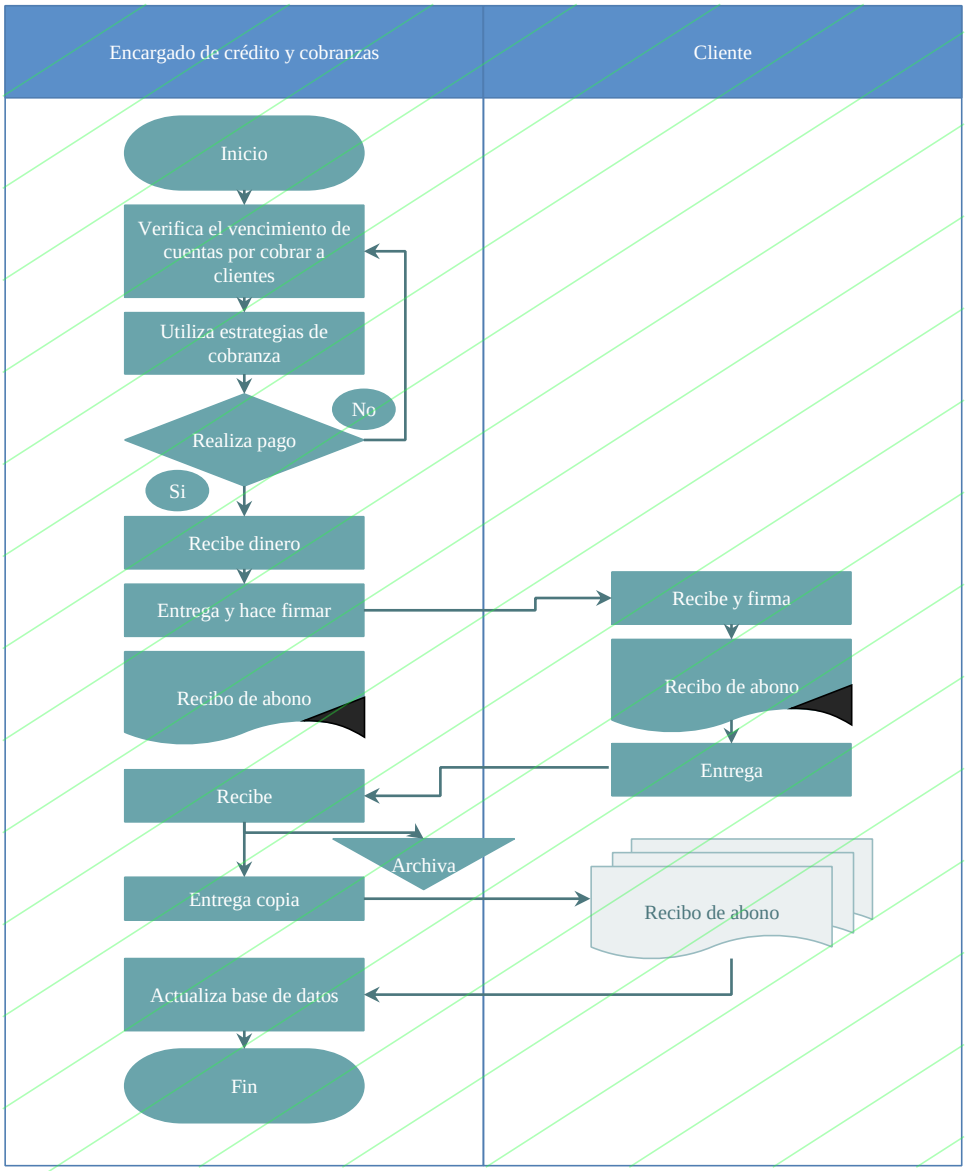
Cliente

Jefe de Ventas

Gerente

Despachador-Perchero

PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verifica el vencimiento de cuentas por cobrar a clientes en sistema.	Encargado de crédito y cobranza
2	Aplica estrategias de cobranzas para que el cliente se acerque a realizar el pago.	Encargado de crédito y cobranza
3	Si el cliente se acerca a pagar el abono mensual, recibe el dinero y genera Recibo de abono, hace firmar por el cliente el Recibo de Abono y entregándole una copia. Archiva el documento	Encargado de crédito y cobranza
4	Si el cliente no se acerca a cancelar su deuda, se procede a continuar con las estrategias de cobranza. Si el cliente se reúsa a realizar el pago, se toma acción legal para recuperar la deuda	Encargado de crédito y cobranza

PROCEDIMIENTOS CONTABLES

16. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Concepto

El proceso de elaboración de los Estados financieros se realiza con el motivo de resumir en balances la información contable-financiera de la empresa, sus flujos y rendimientos, para facilitar la toma de decisiones de la Gerencia.

Objetivos

Elaborar de forma correcta los Estados financieros, de manera que la información contenida en los mismos sea confiable y oportuna.

Políticas

- Para la elaboración de los Estados Financieros, serán utilizados todos los registros realizados en el periodo.
- Los estados financieros a realizar por el departamento de Contabilidad, al ser una empresa obligada a llevar contabilidad, serán:
    - Estado de Situación Financiera
    - Estado de Resultado Integral
    - Estado de Flujo de Efectivo
    - Nota a los Estados Financieros
- La elaboración de los Estados Financieros en la empresa será bajo las normas contables vigentes.

Personas que intervienen

Departamento de Contabilidad

Gerencia

Documentación

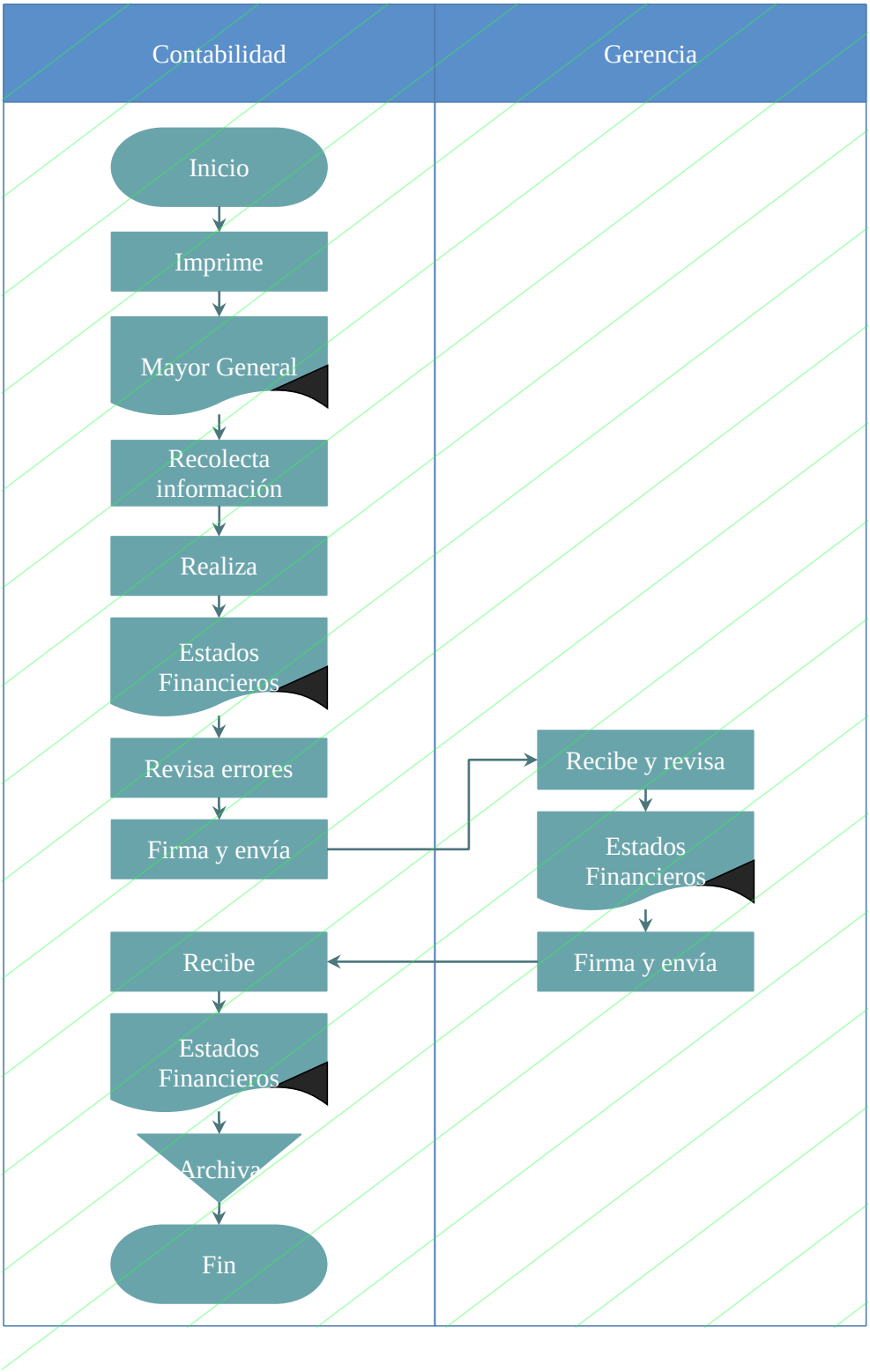
Estado de Situación Financiera

Estado de Resultado Integral

Estado de Flujo de Efectivo

Nota a los Estados Financieros

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Genera y recolecta información del sistema	Departamento de Contabilidad
2	Elabora Estados Financieros	Departamento de Contabilidad
3	Revisa errores y corrige en caso de haberlos	Departamento de Contabilidad
4	Firma y envía a Gerencia para su revisión.	Departamento de Contabilidad
5	Recibe y revisa Estados financieros. Firma y entrega	Gerencia
6	Recibe estados financieros revisados y archiva.	Departamento de Contabilidad

17. ANÁLISIS FINANCIERO

Concepto

Procedimiento en el cual se realiza un análisis a los Estados financieros de la empresa, evaluando su situación económica y obteniendo información necesaria para la toma de decisiones.

Objetivos

Evaluar la situación financiera de la empresa a través de indicadores resultantes del análisis de los Estados Financieros.

Interpretar los indicadores obtenidos con el fin de aportar información a la Gerencia para la toma de decisiones.

Políticas

- El Contador de la empresa será el encargado de realizar el análisis financiero a los Estados Financieros.
- Se tomará en cuenta para el análisis también estados financieros de años anteriores al analizado.
- La Gerencia tomará en cuenta el análisis financiero para la toma de decisiones.
- El análisis financiero se realizará en un tiempo máximo de 10 días luego de la elaboración de los estados financieros.

Personas que intervienen

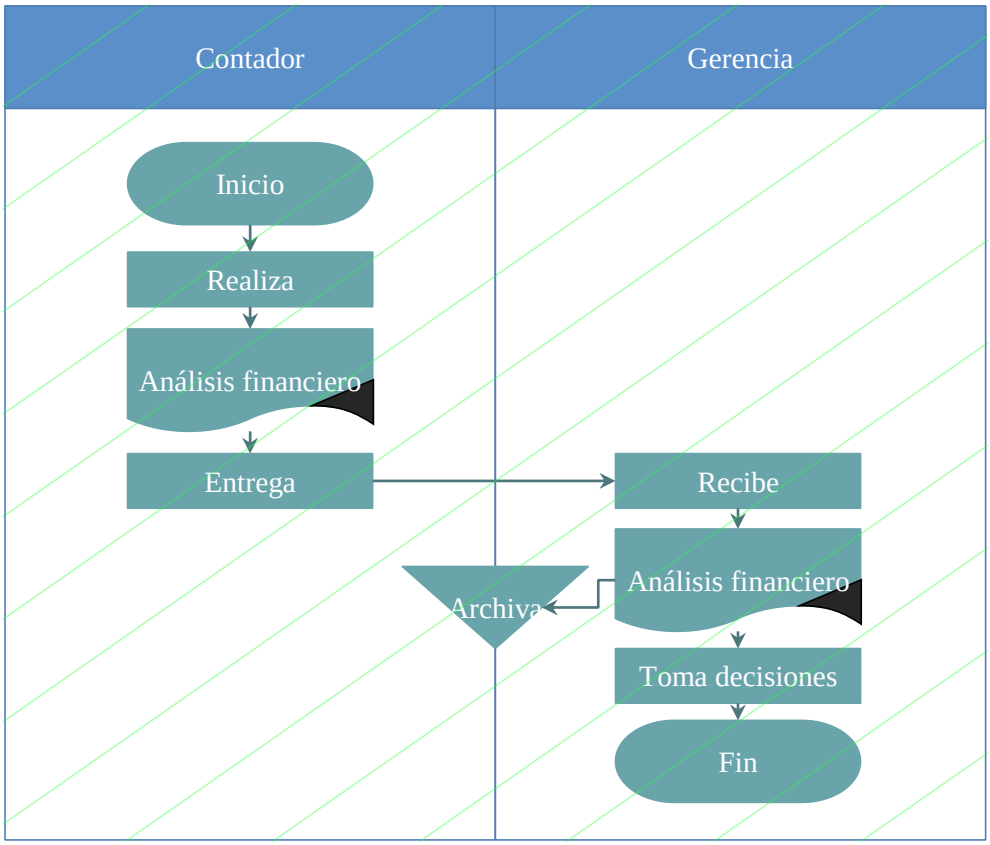
Gerencia

Departamento de Contabilidad

Documentación

Estados financieros

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO



Descripción

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza análisis financiero	Contador
2	Entrega análisis a la Gerencia.	Contador
3	Revisa análisis financiero y toma decisiones en base al análisis. Archiva.	Gerencia

5.4.7. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

ALMACENES "EL DORADO"
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

1. INTRODUCCIÓN

Los trabajadores de “Almacenes El Dorado” tienen la responsabilidad de ofrecer un servicio que inspire confianza, respeto, calidad e integridad en las operaciones de la empresa, por tal razón deben de desempeñar sus labores con un alto nivel de conocimiento y experiencia, demostrando honestidad, imparcialidad y profesionalismo frente a clientes y proveedores.

Las amonestaciones, sanciones y multas aplicadas en caso de que cualquier trabajador cometiere faltas a lo estipulado en el reglamento, serán aquellas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Capítulo XVI “Del régimen disciplinario”.

Por ello, el presente Código de Ética y Conducta establece reglas del comportamiento esperado de todos los trabajadores de la empresa, para asegurar que el servicio ofrecido y el ambiente de la empresa sean de calidad, y de manera que se mantenga la confianza del público y buenas relaciones de trabajo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Éste código será aplicado a todos los cargos de la empresa “Almacenes El Dorado” sin excepciones.

3. OBJETIVO

Fortalecer la empresa estableciendo normas de comportamiento requeridas a todos los trabajadores, asegurando la confianza externa y un buen ambiente laboral.

4. VALORES EMPRESARIALES

En “Almacenes El Dorado” los trabajadores se desarrollan rigiéndose por valores básicos, los cuales deberán de ser aplicados en todos los niveles y en todas las actividades y acciones.

- **Responsabilidad**: En el cumplimiento de sus funciones.
- **Respeto**: Hacia los derechos de las personas y el medio ambiente.
- **Honestidad**: En las acciones llevadas a cabo bajo una ética, confianza, integridad y transparencia, libre de influencias corruptas.
- **Trabajo en equipo**: Integración y participación de los trabajadores buscando conjuntamente el logro de los objetivos de la empresa.
- **Calidad**: Eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos.
- **Equidad**: En la aplicación de normas, políticas y reglamentos sin favoritismos dentro de la empresa, así mismo ofrecer un tratamiento equitativo a clientes, proveedores y demás.

5. LUGAR DE TRABAJO ÉTICO

5.1. RESPONSABILIDAD PERSONAL

Todos los trabajadores de la empresa deberán de estar conscientes y aceptar su responsabilidad personal en el cumplimiento del presente "Código de Ética y Conducta", por lo tanto deben de:

- Desempeñar sus labores con honradez, profesionalidad, imparcialidad e integridad.
- Evitar comprometerse y llevar a cabo transacciones financieras u operaciones que estén dentro de las prohibiciones establecidas por la empresa en su reglamento interno.
- Tener conocimiento de las leyes, reglamentos, normas e instrucciones legales e institucionales sobre su desempeño dentro de la empresa, con el fin de evitar la realización de acciones que violen cualquiera de las disposiciones antes mencionadas.

5.2.CONDUCTAS INDEBIDAS

- Las actividades consideradas como conductas, prácticas o acciones indebidas serán aquellas establecidas dentro del Reglamento Interno de la empresa, en su artículo 51, 59 y 62.
- Si se observa algún tipo de conducta indebida en cualquier trabajador de la empresa, esto deberá de ser denunciado con el fin de que se detecten y corrijan las irregularidades. La Gerencia será la encargada de determinar las acciones correctivas, dependiendo del tipo de falta que realice el trabajador.
- Aquella persona que realice una denuncia podrá hacerlo de forma anónima o confidencial, entendiéndose como anónima cuando la persona no proporciona su nombre, y confidencial cuando si lo proporciona pero no se revela.
- En caso de que las denuncias sean falsas, y el denunciante las haya realizado para ocasionar algún tipo de daño o perjuicio al denunciado, se aplicará la correspondiente sanción.

- En caso de darse represalias en contra del denunciante, este deberá de notificarlas inmediatamente a la Gerencia, para que se realicen acciones que aseguren su protección.
- Todas aquellas denuncias de conductas indebidas que, al realizársele su respectivas indagaciones por parte de la gerencia se encuentre efectivo el acto corrupto, serán sancionadas dependiendo de su nivel de gravedad. En caso de que estas quebranten gravemente las normas, códigos, leyes y políticas de la empresa, la Gerencia está en todo el derecho de tomar acción civil o proceder al despido del trabajador.

6. RESPETO HACIA LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

6.1. RESPETO EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Dentro de la empresa deberá de existir un entorno de trabajo positivo, que permita que los trabajadores desempeñen sus labores de forma cómoda y en confianza. Es por esto que todos deben de dar y recibir un trato digno y respetuoso, evitando conductas negativas y promoviendo una conducta profesional y respetuosa.
- Aquellas acciones irrespetuosas tales como: insultos, ofensas, malos comentarios, maltrato verbal y otros, no serán aceptados dentro de la empresa y serán sancionados.

6.2.EVITAR LA DISCRIMINACIÓN

- En “Almacenes El Dorado” no se realiza ningún tipo de discriminación contra ninguna persona ya sea por su nacionalidad, género, raza, orientación sexual, religión, discapacidad, situación social o preferencias políticas. Se valora la diversidad, fomentando el respeto entre los trabajadores, clientes, proveedores asegurando un entorno laboral positivo.

6.3. EVITAR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

- La violencia laboral es cualquier acción en el ámbito de trabajo que revele abuso de poder con finalidad de someter a otra persona, ocasionándole agresión física o psicológica. Este comportamiento abarca las siguientes acciones:
    - Agresión y amenazas físicas o psicológicas
    - Amenazas de causar daño a la persona, familia, amigos.
    - Acoso
    - Acecho
    - Intimidación
- Este comportamiento causa temor e inseguridad a quien lo recibe, ocasionando un entorno laboral inseguro y afectando el desempeño laboral, por lo tanto, la violencia dentro de la empresa será sancionada como falta grave.

6.4. PREVENCIÓN DE ACOSO

- El acoso es cualquier conducta verbal o física que tiene por objeto incomodar o crear un entorno de trabajo intimidante y ofensivo, interviniendo con el desempeño eficiente de las labores diarias de un trabajador.
- El acoso sexual es una forma de acoso que incluye comportamientos sexuales indeseados, solicitudes sexuales y conductas de naturaleza sexual que pueden estar dirigidas a personas del mismo o de diferente sexo. Estos tipos de comportamientos pueden ser:
    - Invitaciones o citas con propósitos indecentes.
    - Insinuaciones sexuales
    - Comentarios obscenos e indecentes
    - Acercamientos no deseados que violen el espacio personal
    - Tocamientos o contacto físico indeseado.
    - Todas aquellas situaciones o acciones no deseadas con insinuaciones de índole sexual.
- Dentro de la empresa están prohibidas todas aquellas formas de acoso, considerándolas una falta de respeto grave.
- Es una obligación en caso de que este tipo de comportamiento se esté dando dentro de la empresa, comunicar a la Gerencia, responsable de tomar acciones

correctivas al acusante, tales como sanciones dependiendo del nivel de su gravedad.

7. MANTENIMIENTO DE IMPARCIALIDAD

7.1. CONFLICO DE INTERESES

- Los conflictos de intereses son situaciones en las que se genera un conflicto entre intereses personales y los intereses de la empresa o clientes de la misma. Estos conflictos representan un riesgo para la empresa en cuanto a la ética de los trabajadores, por lo tanto es deber de todos evitar conflictos de interés al tomar decisiones razonables a imparciales.
- Los conflictos de intereses se pueden presentar en varias formas:
    - Cuando alguien que tenga una relación estrecha con un trabajador recibe beneficios personales inapropiados como resultado del puesto ocupado en la empresa.
    - Cuando utiliza bienes o información de la empresa para oportunidades profesionales o provecho personal.
    - No se debe de realizar operaciones en la empresa con fines de inversión personal.
    - Favoritismos hacia proveedores o clientes.

7.2. RECEPCIÓN DE OBSEQUIOS O BENEFICIOS

- Los obsequios o beneficios en ocasiones son una muestra de aprecio o cortesía por parte de proveedores y clientes de la empresa. Pero en ocasiones surgen conflictos si estas situaciones sugieren que se reciben para influir en decisiones. Es por esto que dentro de la empresa se podrán recibir obsequios, comidas, servicios y otros beneficios siempre que se respeten las siguientes directrices:
    - Sean poco frecuentes
    - No tengan un valor excesivo.
    - No generen ningún tipo de obligación al beneficiario con respecto a la persona que realizó el regalo.
    - No sea ni incluya dinero en efectivo.

- Al momento de recibir obsequios y beneficios por parte de proveedores, clientes y otros, los trabajadores deben de decidir si recibir o no el regalo realizándose las siguientes preguntas:
    - ¿Cuál es la intención del regalo?
    - ¿Se siente incómodo al recibir el regalo?
    - ¿El regalo es entregado de forma oculta?
- Si se desea recibir un regalo que no se ajuste a las pautas indicadas, se deberá de consultar con la Gerencia.

7.3. CORRUPCIÓN

- Los trabajadores de "Almacenes El Dorado" deberán de realizar sus tareas con integridad, ética y moral, por lo tanto, dentro de la empresa está completamente prohibido prácticas prohibidas tales como fraudes, hurto, corrupción y demás actos que vallan en contra de los valores de la empresa.
- Por ello, ningún trabajador deberá de aceptar ni dar ningún tipo de pago o favor a cambio de influir en decisiones que afecten a la empresa.

8. TRABAJO ÍNTEGRO

8.1. USO ADECUADO DE LOS ACTIVOS FIJOS

- Los activos de "Almacenes El Dorado" deben de usarse únicamente con fines profesionales, por lo tanto los jefes inmediatos controlaran su buen uso.
- Los activos no deberán de ser usados para llevar a cabo actos ilícitos o ilegales
- Todos los integrantes de la empresa son responsables de su protección, robo, uso indebido, daño o desperdicio, en caso de darse estas irresponsabilidades, se procederá a sancionar al trabajador conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la empresa.
- La apropiación indebida de activos representará una sanción al trabajador.
- A aquellos trabajadores a los cuales se le asignen específicamente activos, deberán de velar por su protección y, al momento de dejar de trabajar dentro de la empresa, deberán de devolver al activo bajo su poder.
- Se entiende como activo de la empresa:
    - Teléfonos, equipos y sistemas informáticos.

- Software y licencias.
- Listas e información sobre clientes y proveedores.
- Materiales de oficina.
- Edificios y bienes físicos
- Documentos, registros, etc.

8.2.USO ADECUADO DE REDES SOCIALES

- En la actualidad el incremento del uso de las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) ha cambiado la forma en que se establecen las relaciones interpersonales.
- En el campo comercial, pueden ofrecer nuevos e innovadores canales para comunicarnos con colaboradores y permite realizar una publicidad que se transmite de forma inmediata a los consumidores.
- Pero en el ámbito laboral, puede afectar la productividad de la empresa, ya que los trabajadores dedicarían su tiempo a navegar en redes sociales y no en cumplir con sus responsabilidades.
- Por esta razón dentro de "Almacenes El Dorado", está completamente prohibido hacer uso de redes sociales con fines personales dentro del horario de trabajo, a excepción de cuando se administren las páginas de la empresa.

5.4.8. REGLAMENTO INTERNO

ALMACENES "EL DORADO"
REGLAMENTO INTERNO
DE TRABAJO

EN BASE AL FORMATO OTORGADO POR EL MINISTERIO DE TRABAJO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

"ALMACENES EL DORADO"

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

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.- "**Almacenes El Dorado" tiene como objetivo principal la venta al por menor de artículos para la pesca; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre Almacenes "El Dorado" y sus trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde el 01 de Enero del 2016, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa “Almacenes El Dorado”

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

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

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de "Almacenes El Dorado" a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Empresa, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

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

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

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de "Hoja de datos personales"; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

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

- Hoja de vida actualizada.
- Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación.
- Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.

- Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- Certificados de trabajo y honorabilidad.

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

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de empresa o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.- De** conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

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

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

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato.

Art.- 19. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo a la Gerencia. De no ser así, el trabajador será sancionado como falta leve.

Art.- 20. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito a la Gerencia.

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

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

Art.- 23. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado.

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

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

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

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

Art.- 27. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio del formulario de "Registro de asistencia", o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

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

Art.- 28. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad a la Gerencia o su Jefe Inmediato.

Art.- 29. El trabajador designado en cada establecimiento llevará el control de asistencia de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 30. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 31. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o la Gerencia.

Art.- 32. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario de "Permiso Laboral".

DE LAS LICENCIAS

Art.- 33. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma de la Gerencia.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- Sufragio (permiso de cuatro horas)
- Satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales.
- Vacaciones
- Por motivos de maternidad y paternidad
- Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- Enfermedad, calamidad doméstica o alguna situación especial. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.

Art.- 34. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 35. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 36. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia

que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 37. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 38. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- Aportes personales del IESS;
- Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- Ordenados por autoridades judiciales.
- Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- Multas establecidas en este Reglamento

Art.- 39. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 40. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art.- 41. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 42. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 43. La Gerencia, de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación.

CAPÍTULO XII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 44. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- Afectar el desempeño laboral; y,
- Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 45. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 46. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 47. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 48. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIII

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 49. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de "Almacenes El Dorado", las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y ética, y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignoran de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de "Almacenes El Dorado" y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles,

suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la empresa, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de "Almacenes El Dorado" o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o Gerencia de la empresa, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
15. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de "Almacenes El Dorado" para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

16. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
17. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
18. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
19. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
20. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
21. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa.
22. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato y la Gerencia, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la empresa.
26. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
27. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 50. Serán derechos de los trabajadores de "Almacenes El Dorado":

a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de "Almacenes El Dorado".

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 51. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la

Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
e) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato y Gerencia.
f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
j) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
k) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencia.

l) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

m) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

n) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

o) Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.

p) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

q) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.

r) Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.

s) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

t) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

u) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

v) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

w) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

x) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.

y) Fumar en el interior de la empresa.

z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos.

bb) Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.

cc) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

dd) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

ee) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.

ff) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

gg) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.

hh) Vender sin autorización bienes, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.

ii) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

jj) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

kk) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

ll) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la empresa, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la empresa.

mm) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la empresa sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

nn) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XIV

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 52. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de ventas, bodega y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 53. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa.

CAPÍTULO XVI

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 54. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 55. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 56. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

a) Amonestaciones Verbales;
b) Amonestaciones Escritas;
c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 57. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 58. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por la Gerencia, se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave que a juicio del Gerente General no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 59. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes caso:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;

4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA preparare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 60. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 61. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos 18, 19 y 28.

Son además faltas leves:

a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 62. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos 24, 45 y 52 serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.

c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
g) Encubrir la falta de un trabajador.
h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.

p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 63. Los trabajadores de "Almacenes El Dorado", cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
b) Por acuerdo de las partes.
c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

d) Por muerte o incapacidad del colaboradores, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 64. El trabajador que termine su relación contractual con "Almacenes El Dorado", por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO XIII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 65. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:
a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 66. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Conducta y Ética, las siguientes:

a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
b) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
c) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
d) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPÍTULO XIX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 67. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 68. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta y ética, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 69. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 70. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 71. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 72. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo

5.4.9. PLAN DE CAPACITACIÓN

ALMACENES "EL DORADO"
PLAN DE CAPACITACIÓN

INTRODUCCIÓN

La capacitación es un proceso mediante el cual los trabajadores adquieren o desarrollan conocimientos, habilidades y destrezas relativas al trabajo que desempeñan. También constituye una estrategia que tienen las empresas para desarrollar el Recurso Humano, mejorando sus competencias a fin de obtener su mejor desempeño en el puesto de trabajo asignado, generando mayor productividad.

En la actualidad, para las empresas es casi una obligación mantener su capital humano capacitado y actualizado, de manera que se cumpla con las exigencias intelectuales y tecnológicas del mundo moderno. Además cuando una empresa invierte en capacitación, asegura el retorno de dicha inversión a través de procesos y calidad de trabajo mejoradas.

Un Plan de Capacitación es un instrumento que garantiza que los trabajadores adquirirán los conocimientos necesarios para el desempeño de sus labores, y al elaborarse de forma alineada a los objetivos de la empresa, permite estar a un paso más adelante en su consecución.

OBJETIVOS DEL MODELO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

OBJETIVO GENERAL

Actualizar y ampliar los conocimientos del Recurso Humano de la empresa, con la finalidad de obtener una ejecución eficiente y productiva de sus labores a través de la implementación de un instrumento que sirva de guía para el proceso de capacitación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar el desarrollo de la empresa elevando la eficiencia tanto individual como colectiva.
- Proveer de conocimiento a trabajadores de manera que cubran con los requerimientos para un perfil de puesto específico en la empresa.
- Contribuir en la preparación profesional de los trabajadores de la empresa, aportándoles nuevas oportunidades en su desempeño laboral.

LA CAPACITACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA

1. TIPOS DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA

Capacitación Inductiva: Capacitación realizada en el proceso de inducción de nuevos trabajadores en la empresa, facilitando su integración al ambiente de trabajo. Los responsables de esta capacitación serán la Gerencia y teniendo en cuenta jerarquías, intervendrán mandos altos, tales como Jefes de Ventas.

Capacitación Preventiva: Capacitación orientada a la actualización de conocimientos y destrezas del recurso humano, evitando la obsolescencia de conocimientos para enfrentar los cambios en el desarrollo empresarial.

Capacitación Correctiva: Capacitación orientada a solucionar problemas o deficiencias dadas a conocer a través de la "Evaluación de Desempeño" realizada en la empresa, o en un "Registro de observación del personal", que determinen necesidades de atención, identificando y determinando acciones de mejora.

Capacitación para el desarrollo de carrera: Capacitación orientada a implementar en trabajadores conocimientos y competencias específicas, a fin de que elevando su productividad en un futuro puedan manejar nuevas responsabilidades y exigencias en caso de diversificar sus actividades o sean ascendidos.

2. POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN

2.1.Proceso de inducción de nuevos trabajadores

- Todo trabajador deberá de recibir una capacitación inductiva al momento de integrarse a la empresa, familiarizándose con las actividades llevadas a cabo en la misma.
- Será responsabilidad de la Gerencia, asignar un trabajador para dar detalle al nuevo contratado sobre las actividades de su puesto y procedimientos. Este proceso puede tener repeticiones, a fin de asegurar que el nuevo trabajador tenga claras sus actividades.
- La Gerencia deberá de supervisar el procedimiento de inducción de personal, a fin de cerciorarse de que se realice de la buena manera.

2.2.Capacitaciones

- Toda actividad de capacitación dentro de la empresa, deberá de estar de acorde a las funciones de los trabajadores a capacitarse.
- Será responsabilidad de los Jefes de Venta de cada establecimiento, coordinar las actividades de capacitación.
- Los trabajadores deberán de asistir a los programas de capacitación programados por la empresa, en caso de su incumplimiento, la Gerencia determinará la sanción necesaria.
- La persona encargada de la planificación de capacitaciones dentro de la empresa, deberá de buscar las mejores opciones en cuanto a logística, economía, profesionalismo.
- Se deberá de archivar todos los registros referentes a programas de capacitación a empleados y certificados.
- La Gerencia será la encargada de la evaluación al trabajador capacitado.

3. ETAPAS EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Para el proceso de Capacitación dentro de la empresa, se llevará a cabo las siguientes etapas:

3.1. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:

En esta primera etapa se detectarán las necesidades de capacitación en la empresa, con el fin de evitar ofrecer a los trabajadores capacitaciones inadecuadas que generen gastos innecesarios.

Es por ello que se las necesidades de capacitación se darán según lo siguiente:

- Al aplicarse Evaluación de Desempeño, y arrojen necesidades de capacitación, se realizará un análisis personal al trabajador, estableciendo la necesidad y tipo de capacitación que requiera.
- Al aplicar un cuestionario de necesidades de capacitación que establezca el requerimiento de una capacitación.
- Cuando la Gerencia requiera mejorar o actualizar las competencias de trabajadores en áreas específicas.

Cabe recalcar que, las capacitaciones a nuevos trabajadores, se genera de forma automática, sin la necesidad de aplicar los puntos anteriores.

3.1.1. Cuestionario para la determinación de necesidades de capacitación

CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FECHA: _____

NOMBRE:_____

PUESTO:_____

ÁREA:_____

1.¿A recibido algún tipo de capacitación fuera de la empresa?

Si ☐

No ☐

Cuales?_____

2. ¿Considera que cuenta con los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones

Si ☐

No ☐

3. ¿Cree usted que necesita fortalecer sus conocimientos de actividades y funciones de su puesto?

Si ☐

No ☐

4. ¿Puede identificar algún tipo de problema al realizar sus funciones?

Si ☐

No ☐

Cuales?_____

5. En base a las funciones que realiza en la empresa, indique los temas a considerarse para la participación en capacitaciones, talleres o cursos.

_____

_____

_____

3.2. PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

A partir de las necesidades de capacitación, se desarrollarán actividades específicas de capacitación dirigidas a implementar o mejorar conocimientos y competencias para alcanzar el desarrollo laboral esperado y lograr la consecución de los objetivos de la empresa.

Para esto se debe de seguir el siguiente procedimiento:

1. **Determinar el campo y tema de capacitación**: Todo depende las necesidades de capacitación, el área de los trabajadores a capacitar y las competencias a fortalecer.
2. **Seleccionar proveedores de capacitación**: Teniendo en cuenta el tema de la capacitación, se deberá de buscar proveedores con características específicas, que justifiquen su selección.

3. **Atención de aspectos logísticos**: Planificación de la movilidad y viáticos del trabajador a capacitarse, en caso de que la actividad fuese fuera de la ciudad en la cual se encuentra localizada la empresa.

3.3. EVALUACIÓN

La evaluación de las actividades de capacitación recibidas por un trabajador se realizarán por medio de:

- La calificación final obtenida por el trabajador al finalizar el curso.
- La aplicación de los conocimientos adquiridos, evaluados a través de la mejora en su calidad de trabajo y "Evaluaciones de desempeño" aplicadas en un plazo de 3 meses posteriores a la capacitación.

5.4.10. PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ALMACENES "EL DORADO"
PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

Las empresas deben de conocer las necesidades comunicacionales que en la actualidad han cobrado importancia para el desempeño eficiente de las operaciones. Todas las funciones ya sean administrativas, operativas, financieras y contables, requieren algún tipo de comunicación de información para planear, dirigir, organizar y controlar.

El presente plan de información y comunicación se basa en conocer las necesidades de información y comunicación de la empresa "Almacenes El Dorado", centrándose en la relación entre trabajadores y la Gerencia.

OBJETIVO

Contribuir en el establecimiento de normas y políticas de control interno sobre la información y la comunicación, que conduzcan al logro de los objetivos de la empresa.

ALCANCE

El presente plan establecerá principios, lineamientos y buenas prácticas para la elaboración de la información y la comunicación en la empresa, asegurando que sea de calidad, confiable y oportuna.

POLÍTICAS GENERALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. La información y la comunicación son elementos esenciales para el control interno, ya que manteniendo información tanto financiera como no financiera confiable, y comunicando esta información a través de reportes puntuales se podrá estar un paso más delante en el alcance de los objetivos.
2. La información y comunicación ayudará en la evaluación del orden, la ética, eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, ya que al ser emitida para cumplir con normas, leyes y regulaciones.
3. La Gerente de la empresa será el principal vocero de la empresa, pudiendo delegar esta función a otro trabajador en caso de ser necesario.
4. Es necesario el flujo de información en todos los niveles de la empresa para tener un control interno efectivo. Toda información que pueda ser calificada como confiable, relevante y pertinente debe de ser comunicada en un tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno.
5. Las transacciones y hechos son relevantes, deberán de ser archivados al momento en que estos ocurran, permitiéndole a la Gerencia controlar las operaciones y tomar decisiones.
6. Se debe de clasificar correctamente las transacciones hechos para asegurar que esta información sea confiable para la preparación de reportes, estados financieros y planes.
7. Para tomar decisiones, la Gerencia deberá de asegurarse que la información sea oportuna, exacta y actualizada.
8. La documentación del Sistema de Control Interno de la empresa, debe de incluir su estructura organizacional, su misión, visión y objetivos, sus políticas, manuales y procedimientos de control.
9. Los canales de comunicación más críticos es el existente entre la Gerencia y los trabajadores. La Gerencia debe de estar actualizada en cuanto al control interno y su desarrollo y funcionamiento, y debe de comunicar a los trabajadores de mandos intermedios información que necesite retroalimentación, proveyendo información específica sobre las expectativas de conducta.

   Funciones y características de la información generada en “Almacenes El Dorado”

1. La información generada en la empresa, será producto de sus actividades operativas, financieras y de control, este debe de ser integra, oportuna y actualizada.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

10. Información y responsabilidad

La relación entre información y responsabilidad es de suma importancia en las empresas para el desarrollo de tareas y actividades, por lo tanto la empresa debe de:

- Implementar una comunicación directa con el personal a través de entrevistas.
- Realizar la comunicación en tres direcciones: descendente, horizontal y ascendente.
- Crear un clima de confianza que permita una comunicación fluida, abierta y honesta.

11.Archivo Institucional

Dentro de la empresa se deberá de constar con una eficiente administración, organización, conservación y mantenimiento de la información producto de sus actividades.

- Se deberá de contar con una Guía de Organización de Documentos.
- Se protegerá toda la información documentos de factores químicos, físicos y ambientales que la deterioren y afecten su conservación.
- Los documentos deberán de ser conservados en un lugar adecuado que contengan como mínimo estanterías, equipos contra incendio y se tenga el cuidado necesario para su manejo.

- Solo tendrán acceso al lugar en donde se archive la información trabajadores de la empresa que cuenten con la autorización respectiva.
- Los documentos electrónicos deberán de ser almacenados en medios magnéticos, teniendo un respaldo para garantizar su preservación,

12.Comunicación interna

La comunicación interna es aquella que se da entre los trabajadores de la empresa. Teniendo en cuenta la dirección de los flujos de información, esta se dividirá en: vertical (descendente y ascendente) y horizontal.

12.1.Comunicación descendente

Es aquella que va desde la dirección a los trabajadores, es el tipo de comunicación más común en las empresas debido a su importancia. Se da desde la Gerencia hasta el trabajador de menor categoría, ya sea de forma directa o a través de los mandos medios.

La comunicación descendente debe de informar a los trabajadores sobre:

- Objetivos, misión, visión y funciones de la empresa.
- Cuál es su supervisor y jefe inmediato, ante quien es responsable.
- Bajo que normativas, reglamentos y políticas debe de desempeñar sus labores.

Esta información permite que los trabajadores tengan conocimiento de su responsabilidad dentro de la empresa.

Este tipo de comunicación puede realizarse tanto de forma oral como escrita, siendo la más beneficiosa la escrita, por la constancia escrita que deja.

La comunicación descendente también se da mediante la evaluación de desempeño, la información de los trabajadores del grado de calidad en la realización de sus funciones.

12.2.Comunicación ascendente

Es el tipo de comunicación que parte de los empleados dirigiéndose a la Gerencia.

Este tipo de información incluye:

- Opiniones y sugerencias
- Ideas de mejoras
- Propuestas
- Quejas problemas de trabajadores

Este tipo de comunicación suele ser menos común en las empresas, pero es de suma importancia, ya que mejora el ambiente laboral, la confianza en la dirección y motivación en el trabajo.

12.3. Comunicación vertical

Es el tipo de comunicación que se produce entre trabajadores del mismo nivel, su naturaleza es más de tipo informal. Estrategias para mejorar esta comunicación son:

Los trabajadores deben de recibir información en relación a sus responsabilidades, permitiéndoles conocer sus funciones específicas y resultados esperados, desarrollando sus tareas de forma adecuada, y respondiendo oportunamente a los resultados que se obtienen.

12.3.Estrategias para mejorar la comunicación interna

Para mejorar la comunicación interna, se crearán canales comunicativos para mantener informados a los trabajadores en cada una de las sucursales, de los acontecimientos de la empresa.

- Implementar carteleras corporativas en cada sucursal, las cuales tendrán contenidos como: organigrama, misión, visión y objetivos de la empresa, eventos destacados y resumen de información que la Gerencia creyere necesario comunicar.
- Crear un buzón de sugerencias en el que se recepten quejas, peticiones o sugerencias por parte de trabajadores y clientes de la empresa, este deberá de ser ubicado en un lugar estratégico de la empresa, y será revisado de forma mensual para dar solución y respuestas.
- Planear reuniones concurrentes entre la Gerencia y trabajadores de la empresa a fin de realizar comunicaciones directas sobre nuevos estrategias, eventos, quejas, sugerencias, ideas, etc.

13.Comunicación externa

La comunicación externa consiste en transportar información de la empresa a públicos externos; proveedores, clientes, etc. Hoy en día la comunicación es una herramienta para que las empresas estén bien posicionadas en el mercado, ya que permite expresar la imagen que se requiere que tenga la empresa hacia los clientes.

Una estrategia de control para mejorar la comunicación externa es contar con un adecuado asesoramiento en relación con la imagen y relaciones de la empresa.

Adoptar medidas de seguridad que permitan el uso adecuado de la información de acceso restringido.

13.1.Estrategias para mejorarla comunicación externa

Para mejorar la comunicación externa, es necesario que la empresa establezca diferentes puntos en cuanto a cómo va a comunicar su imagen a terceros.

- Definir el canal adecuado para transmitir la imagen de la empresa: Se debe de buscar el canal más adecuado para llegar a los clientes.
- Definir el tipo de mensaje a enviar: Se debe de dar la forma más conveniente al mensaje, según sus objetivos, los clientes y el canal a utilizar.
- Realizar seguimiento: Se debe de analizar los resultados de la comunicación, si se han conseguidos los objetivos y metas, se ha utilizado la forma correcta, si no, debe de cambiarse la estrategia.

14.Canales de comunicación en la empresa

Se deben de establecer medios de comunicación que faciliten la comunicación interna y externa en la empresa.

14.1. Canales de comunicación de acuerdo a la jerarquía

- **Vertical**: Se genera en la Gerencia y desciende utilizando canales oficiales.
- **Horizontal o plana**: Se genera entre personal de un mismo nivel jerárquico.
- **Diagonal**: Se genera entre un superior y un trabajador de jerarquía inferior de otro departamento.

14.2.Según su forma, los canales de comunicación son:

- **Formales**: su contenido es de aspectos laborales, es la comunicación escrita tales como: memorandos, oficios, reportes, cartas etc.
- **Informales**: Es aquella comunicación cuyo contenido es de aspectos laborales pero no usa canales oficiales.

14.3. Según su dirección

- **Ascendente**: Aquella que se da desde un nivel jerárquico inferior a otro superior.
- **Descendente**: Aquella que se da desde un nivel jerárquico superior a un nivel inferior.
- **Multidireccional**: Aquella que se da de forma ascendente y descendente.

14.4. Según los medios los canales de comunicación son:

- **Físicos**: Son aquellos cuyos mensajes se transmiten de forma escrita, visual, auditiva, etc.
- **Virtuales**: Son aquellos que transmiten mensajes por medio de la utilización de sistemas de información.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- A través del análisis situacional realizado a la empresa "Almacenes El Dorado", se pudo conocer que esta no cuenta con objetivos, misión y visión definidos, además carece de manuales de funciones y procedimientos, reglamento interno, políticas, y normas que permitan a los trabajadores tener claridad completa de sus responsabilidades, obligaciones y funciones dentro de la empresa.

- Dentro de la empresa se detectaron situaciones tales como; falta de separación de funciones, falta de supervisión, control y evaluación a trabajadores, baja gestión de cartera de créditos, y procesos administrativos débiles en comparación con la magnitud de la empresa.

- Se elaboró una propuesta de Sistema de Control Interno financiero que tiene como finalidad mejorar los procedimientos administrativos, financieros y contables de la empresa, a través de manuales, políticas, procedimientos y normas.

6.2. RECOMENDACIONES

- Realizar una evaluación constante a la empresa a través de la herramienta FODA, para poder determinar las debilidades y amenzas a las que se encuentra expuestas y tomar medidas correctivas, y para conocer aquellas fortalezas y oportunidades con las que cuenta y tratar de aprovecharlas.

- Asignar correctamente las funciones de trabajadores evitando la incompatibilidades y mejorar las actividades de supervisión, control y evaluación a los trabajadores aplicando los procesos establecidos en el manual de procedimientos propuesto.

- Emplear el Sistema de Control Interno Financiero propuesto, en el cual constan políticas, procedimientos, normas diseñados para "Almacenes El Dorado", para mejorar la ejecución de sus operaciones y lograr una seguridad razonable en la información administrativa, financiera y contable de la empresa.

REFERENCIAS

Barquero, M. (2013). *Manual practico de control interno.* Bresca, mexico: PROFIT.

Carvajal, A., & Escobar, M. (2012). *Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia.* Medellin, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Código de trabajo. (2012). *http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf.*

Código Tributario (2012). http://www.abogadosenecuador.com/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=41

COMITTE OF SPONSORING , O. (2013). *INFORME COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).* ESTADOS UNIDOS: PwC.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2001). *www.intelecto.com.* Obtenido de http://www.intelecto.com.ec/nic-partes

Coopers & Lybrand S.A. (1991). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO).* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos s.a.

Eslava, J. J. (2013). *La gestión del control en la empresa*. Madrid, España: ESIC.

financiera para la federación de organizaciones negras y mestizas del sur occidente de Esmeraldas, Atacames, Muisne (fonmsoeam), de la cadena del cacao fino de aroma". Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.

http://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/la-matriz-foda-alternativa-de-diagnostico-y-determinacion-de-estrategias-de-intervencion-en-diversas-organizaciones

Jeri, G. (2004). El control interno en las empresas privadas. Quipucamayo.

Ley De Seguridad Social. (2014). Ecuador: Corporación De Estudios Y Publicaciones.

Ley Del Regimen Tributario Interno. (2014). http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf

Montes, C., Montilla, O. & Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de las gestión organizacional.* Barranquilla, Colombia: Alfaomega.

MORENO, C. (2012). El análisis de la industria. Argentina: *UNSA.* Recuperado de https://planifadminist.files.wordpress.com/2013/08/teoria-sobre-matriz-efe-efi.pdf

Plasencia, A. (2010). El sistema de control interno: garantía del logro de los objetivos. Santiago de cuba: Medisan.

Ponce, T. (2007, 01 de enero). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe.* Recuperado de

REGLAMENTO INTERNO PARA APLICACIÓN DE LA LORTI. (2014). http://www.intelecto.com.ec/wp-content/uploads/2015/02/1-RLRTI-31-12-2014.pdf.

Tello, S. (2014). "Sistema de control interno en la gestión administrativa contable y

Vallejos, J. (2011). "Propuesta de un sistema de control interno administrativo-financiero y contable para la empresa importadora REPRESENTACIONES RIANTES", Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito, Ecuador.

Vera, G. (2012). "Implementación de un sistema de control interno financiero y administrativo para la empresa DEPRODE-MAR CIA LTDA". Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO #1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

La siguiente entrevista está dirigida a la gerente propietaria de la empresa "Almacenes El Dorado" con la finalidad de recabar información acerca de los controles actuales que la empresa emplea para controlar sus actividades.

1. **¿La estructura organizativa se encuentra debidamente establecida?**

……
……

2. **¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades de todos los trabajadores de la empresa?**

……
……

3. **¿El personal que labora en la empresa reúne los requisitos de conocimientos y habilidades para ejecutar los trabajos de manera adecuada?**

……
……

4. **¿Se realizan arqueos de caja de forma sorpresiva y sistemática? ¿Quién los realiza?**

……
……

5. **¿Existe un fondo de caja chica para hacer frente a pagos menores?**

……
……

6. **¿Las cuentas bancarias son conciliadas mensualmente?**

……
……

7. **¿El manejo de las cuentas bancarias y las firmas de las personas que giran sobre ellas son debidamente autorizadas?**

……
……

8. **¿La emisión de créditos por la empresa son aprobados por el gerente o jefe autorizado?**

……
……

9. **¿Los saldos pendientes en el registro de documentos por cobrar son comprobados periódicamente por medio de un examen independiente de los pagarés letras y cheques respectivos?**

……
……

10. **¿Se autoriza previamente la compra de bienes por la administración de la empresa?**

……
……

11. **¿Se realizan constataciones físicas de mercaderías existentes?**

……
……

12. **¿Se lleva un expediente de los proveedores?**

……
……

13. ¿Se realizan inventarios de activos fijos de la empresa?

……

……

14. Las funciones del departamento de facturación son independientes de:

a) ¿despachos?
b) ¿contabilidad?
c) ¿cobranzas?

……

……

15. ¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada?

……

……

16. ¿Son los términos de venta y pagos de los clientes claramente definidos por escrito

……

……

17. ¿Conoce los beneficios de un sistema de control interno?

……

……

ANEXO #2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Encuesta Al Personal De La Empresa "Almacenes El Dorado"

¿En qué área de la empresa desempeña sus labores?

Área Administrativa ☐

Área de Ventas ☐

Área de Contabilidad ☐

¿En la empresa se encuentran definidas la misión, visión y objetivos?

Si ☐

No ☐

¿La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos que sirva como guía de las actividades que usted realiza?

Si ☐

No ☐

¿Tiene claras cuáles son sus responsabilidades dentro de la empresa?

Si ☐

No ☐

¿Se realizan evaluaciones periódicas en cuanto al rendimiento y conducta del personal?

Si ☐

No ☐

¿Qué tipo de controles le han sido aplicados para medir el desempeño eficiente de su trabajo?

_____

_____

¿Ha sido capacitado en el área que trabaja en la empresa desde que desempeña sus labores?

Si ☐

No ☐

¿Ha sido rotado de puesto dentro de la empresa?

Si ☐

No ☐

¿Conoce usted que es un Sistema de Control Interno?

Si ☐

No ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO #3

FICHA DE OBSERVACIÓN	
FICHA Nª:	
ELABORADA:	
Lugar	
Palabras clave:	
LO OBSERVADO	**REGISTRO ETNOGRÁFICO**

ANEXO #4

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Encuesta Al Personal De La Empresa "Almacenes El Dorado"

La presente encuesta tiene como objetivo obtener una calificación por parte de los trabajadores y clientes de la empresa sobre las fortalezas y debilidades con las que esta cuenta. Para esta calificación a continuación se muestran el rango de calificación:

RANGO DE CALIFICACIÓN	
1	NO ES MUY IMPORTANTE
2	NEUTRAL
3	ALGO IMPORTANTE
4	MUY IMPORTANTE

	CALIFICACIÓN			
FACTORES INTERNOS	**1**	**2**	**3**	**4**
FORTALEZAS				
· Experiencia en el mercado				
· Diversidad y garantía de productos marca Yamaha				
· Estrategias de promoción y comercialización: tales como descuentos, obsequios, sorteos, etc.				
· Clima organizacional: buena comunicación				
· Gestión de cuentas por pagar: La empresa cuenta con un adecuado procedimiento en el control de las cuentas por pagar, y por lo tanto una buena relación con sus proveedores.				
· Capacitación constante				
· Cumplimiento de disposiciones legales en la contratación laboral				
· Seguro parcial para inventarios				
· Sistema de incentivos a trabajadores				
DEBILIDADES				
· La empresa no ha definido formalmente objetivos, metas, visión y misión que le permitan tener clara su perspectiva futura.				
· No se encuentra establecida formalmente una estructura organizativa que implante jerarquías y orden.				
· Gestión de créditos.				
· No cuenta con un adecuado control interno en las áreas: administrativa, financiera y contables. Así mismo inexistencia de herramientas tales como: manuales de procedimientos, de funciones, código de ética, plan de capacitación, normas y reglamentos de orden, higiene y seguridad que le permitan regir y establecer formalmente los procedimientos y actividades dentro de la empresa.				
· No existe separación de funciones				
· No se realiza publicidad				
FACTORES EXTERNOS	**1**	**2**	**3**	**4**
OPORTUNIDADES				
· Localidad favorable, ya que Esmeraldas cuenta con un puerto pesquero, por lo tanto esta es una de sus principales actividades y existe una alta demanda de materiales de pesca.				
· Políticas de estado tales como la Ley de Pesca y desarrollo pesquero				
· Nuevos mercados, al estar en una provincia pesquera, puede expandirse a nuevas localidades.				
AMENAZAS				
· Situación económica política del país, al incrementarse aranceles a importaciones				
· Incremento de la competencia.				
· Impacto ambiental.				

ANEXO #5

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Encuesta Al Personal De La Empresa "Almacenes El Dorado"

La presente encuesta tiene como objetivo obtener una calificación por parte de los trabajadores y clientes de la empresa sobre las fortalezas y debilidades con las que esta cuenta. Para esta calificación a continuación se muestran el rango de calificación:

RANGO DE CALIFICACIÓN	
1	NO ES MUY IMPORTANTE
2	NEUTRAL
3	ALGO IMPORTANTE
4	MUY IMPORTANTE

	CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4
FORTALEZAS				
· Experiencia en el mercado				
· Diversidad y garantía de productos marca Yamaha				
· Estrategias de promoción y comercialización: tales como descuentos, Obsequios, sorteos, etc.,				
· Clima organizacional: buena comunicación				
· Gestión de cuentas por pagar: La empresa cuenta con un adecuado procedimiento en el control de las cuentas por pagar, y por lo tanto una buena relación con sus proveedores.				
· Capacitación constante				
· Cumplimiento de disposiciones legales en la contratación laboral				
· Seguro parcial para inventarios				
· Sistema de incentivos a trabajadores				
DEBILIDADES				
· La empresa no ha definido formalmente objetivos, metas, visión y misión que le permitan tener clara su perspectiva futura.				
· No se encuentra establecida formalmente una estructura organizativa que implante jerarquías y orden.				
· Gestión de créditos.				
· No cuenta con un adecuado control interno en las áreas				
· No existe separación de funciones				
· No se realiza publicidad				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN