

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
UNIDAD ACADÉMICA “EL SENA”
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS PARA EL
RESTAURANT “DULCE DELICIA” EN LA LOCALIDAD EL SENA

Modalidad de proyecto de grado

Presentado por:

Univ. Melchor Vaca Santalla

Para optar al título de licenciatura en administración de empresa

Docente guía:

Ing. José Shimokawa Azero

EL SENA-PANDO-BOLIVIA

2022

DEDICATORIA

Realizo este trabajo de grado dando gracias en primer lugar a Dios por estar presente siempre en mi vida y darme la fortaleza para superar todos los obstáculos, también a mis padres que han contribuido en mi formación académica, que me ayuda y me motiva siempre a seguir adelante, a mis hijo que espero que se sienta orgulloso de este gran logro alcanzado y finalmente a todas las personas que de alguna manera ayudaron a que logrará esta meta

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la luz y guía espiritual para mi crecimiento tanto intelectual como moral.

A mis padres Melchor Vaca Azimani y Celina Santalla Aro , por el amor que me brindaron, sus desvelos, sus sacrificios, su amistad y compañerismo.

A mi esposa y mis hijos por su apoyo y comprensión.

A la Lic. Karla Arena Galarza Encinas por sus consejos, enseñanzas y desvelos haciendo de mí una persona de bien.

Al plantel docente de la carrera de Lic. Administración de Empresa, puesto que gracias a sus enseñanzas pude culminar mis estudios.

A la Universidad Amazónica de Pando y particularmente a la Unidad Académica El Sena por cobijarme en sus aulas todos estos años. Y a todos mis amigos que me ayudaron y me apoyaron. ¡Muchas Gracias!

1.- CAPITULO I: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.- TITULO DE LA PROPUESTA.....	1
1.2.- ANTECEDENTES	1
1.3.- NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA	2
1.4.- REFERENCIA GEOGRAFIA DEL PROYECTO.....	2
1.5.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA	3
1.6.- FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.7.- JUSTIFICACION	3
1.8.- OBJETIVOS	4
1.8.1.- OBJETIVO GENERAL.....	4
1.8.2.- OBJETIVO ESPECIFICOS	4
2.- CAPITULO II: SUSTENTO TEORICO	5
2.1.- Marco teórico.....	5
2.1.1.- Sistema.....	5
2.1.2.- Proceso.....	5
2.1.3.- Procedimiento	5
2.1.4.- TESORERÍA	5
2.1.4.1.- Concepto.....	5
2.1.4.2.- Objetivos de la Caja	6
2.1.4.3.- Importancia de la Caja	6
2.1.4.4.- Alcance de Política de Caja.....	7
2.1.4.5.- Redacción de Una Política de Caja	8
2.1.4.6.- Una correcta política de caja debería:.....	8
2.1.4.7.- FUNCIONES DE LA CAJA.....	8
2.1.4.7.1.- Funciones Generales de Caja:	8
2.1.4.7.2.- Gerencia Administrativa:	8
2.1.4.7.3.- Operaciones de Caja:	9
2.1.4.7.4.- Administración de Cuentas Bancarias:.....	9
2.1.4.8.- LA CAJA Y SUS DETERMINANTES	9
2.1.4.8.1.- Factores explicativos de la caja	10
2.1.4.8.2.- Sustitutivos del efectivo y capacidad de generar liquidez	11
2.1.4.9.- FACTORES DETERMINANTES DE CAJA	11
2.1.4.9.1.- Algunas debilidades:	12
2.1.4.10.- ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CAJA.....	12

2.1.4.11.- FLUJO DE CAJA	12
2.1.4.12.- INGRESOS.....	13
2.1.4.13.- GASTOS.....	13
2.1.4.14.- Proyección cuentas por pagar.....	13
2.1.4.15.- Compras.....	14
2.1.4.16.- Gastos de Personal	15
2.1.4.17.- Gastos de Operación	16
2.2.- MARCO REFERENCIAL.....	18
2.2.1.- Antecedentes del tema de investigación en fuentes digitales	18
3.- CAPITULO III: MARCO METODOLOGIA	20
3.1.- Tipo de Investigación.....	20
3.2.- Enfoque.....	20
3.3.- Método.....	20
3.4.- Población y Muestra	20
3.4.1.- Población	20
3.4.2.- Muestreo	21
3.5.- Técnicas e Instrumento de la Investigación.....	21
3.5.1.- Técnicas	21
3.5.2.- Instrumentos:	22
4.- CAPITULO IV: PROPUESTA CENTRAL	22
4.1.- Diagnostico situacional del Restaurant “Dulce Delicia”	22
4.2.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS	22
4.4.- Análisis situacional del restaurante “Dulce Delicia”	24
4.5.- FODA	25
4.6.-Fortalezas:.....	26
4.7.- Oportunidades	27
4.8.-Debilidades:	27
4.8.1.- Amenazas:.....	27
4.8.2.- Conclusión de diagnostico	28
4.10.-Procedimientos Contables.....	29
4.11.- Planificar un control de presupuesto de ingresos y gastos del restaurante “Dulce Delicia” ..	31
4.11.1.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	35
4.11.2.- Procesos y Procedimientos del Manual de funciones	35
4.11.3.- PROPUESTA DE TRABAJO.....	37

4.11.4.- Introducción	37
4.11.5.- El Control de Ingresos y Gastos en el Marco de la Empresa	37
4.11.6.- Evaluación de los Resultados Obtenidos en Control Ingresos y Gastos	38
4.11.7.- Control Ingresos y Gastos Adecuado para la Caja.....	38
4.11.8.- Identificación y Análisis de los Procedimientos Actuales de ingresos y gastos.....	38
4.11.8.1.- Organigrama Propuesto para el Restaurante “Dulce Delicia”	39
4.11.8.2.- Control adecuado del uso ingresos y gastos.	41
4.11.8.4.- Definición del negocio	41
4.11.8.5.- Características:.....	42
4.8.11.6.- Misión.....	42
4.11.8.7.- Visión.....	42
4.11.8.8.- Valores institucionales	42
4.11.8.9.- Objetivos estratégicos.	43
5.- CAPITULO V: PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA	48
5.1.- Presupuesto de inversión de la propuesta	48
5.2.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	49
6.- CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1.- CONCLUSIONES	50
6.2.- RECOMENDACIONES	51

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Personal del Restaurante.....	21
Tabla 2 Población	21
Tabla 3 Análisis de la entrevista.....	23
Tabla 4 Descripción de las funciones del cargo	24
Tabla 5 Gerente Propietario.....	35
Tabla 6 Contador	36
Tabla 7 Mesero	36
Tabla 8 Presupuesto	48
Tabla 9 Cronograma de Actividades	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis FODA	26
Figura 2: Flujo grama del proceso administrativo	29
Figura 3: Flujo grama de control de gastos	33

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar el Diseño de un Sistema de Control de Ingresos y Gastos con la formulación de la misión, visión y valores, que constituye un elemento de gestión necesario en todas las empresas, el mismo que es componente esencial de los procesos administrativos y el desarrollo Financiero y Contable de la empresa, mediante la participación, colaboración y el compromiso de todos los empleados a través de su participación como fuentes de información, que dispondrán de la difusión y ejecución de políticas, objetivos y estrategias claves, que serán puestos en marcha en el tiempo previsto, servirán para beneficiar de los servicios en la atención a los clientes brindando siempre la calidad y un ambiente acogedor a todos los comensales del Restaurant Dulce Delicia.

El presente proyecto denominado DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS PARA EL RESTAURANTE “DULCE DELICIA” EN EL SENA

Consiste en la elaboración de un diseño que induzca el desarrollo y crecimiento de la empresa objeto del presente estudio.

La aplicación del proceso contable de los ingresos y gastos sería de gran beneficio para el Restaurante “Dulce Delicia”, para que tenga un crecimiento en el servicio, como en el desarrollo de sus actividades económicas, facilitando el mejoramiento del posicionamiento en el mercado. Este proyecto pretende realizar mediante la aplicación de los conceptos claves de Ingresos y Gastos basándose en las necesidades que se presentan al interior de la administración como es el caso de la obtención de información necesaria para determinar los recursos económicos reales, a fin de aplicarlos y que estos determinen la verdadera utilidad que se capta para una mayor comprensión de lo que verdaderamente se está haciendo.

RESUMEN ABSTRACT

The objective of this project is to elaborate the Design of an Income and Expense Control System with the formulation of the mission, vision and values, which constitutes a necessary management element in all companies, the same that is an essential component of the processes. administrative and Financial and Accounting development of the company, through the participation, collaboration and commitment of all employees through their participation as sources of information, who will have the dissemination and execution of key policies, objectives and strategies, which will be Launched at the scheduled time, they will serve to benefit from the services in customer service, always providing quality and a welcoming atmosphere to all diners of the "Dulcet Deliria" Restaurant.

This project is called DESIGN OF AN INCOME AND EXPENDITURE CONTROL SYSTEM FOR THE DULCE DELICIA RESTAURANT IN THE SENA"

It consists of the elaboration of a design that induces the development and growth of the company object of the present study.

The application of the accounting process of income and expenses would be of great benefit to the "Dulcet Deliria" Restaurant, so that it has a growth in the service, as well as in the development of its economic activities, facilitating the improvement of its position in the market. This project intends to carry out through the application of the key concepts of Income and Expenses based on the needs that are presented within the administration, as is the case of obtaining the necessary information to determine the real economic resources, in order to apply them and that these determine the true utility that is captured for a better understanding of what is really being done.

INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente trabajo es El Diseño de un Sistema de control de ingresos y gastos para el Restaurante “Dulce Delicia” para lo cual se analizó el proceso de ingresos y gastos llevando a cabo el valor para la empresa, el trabajo formula estrategias basados en políticas y objetivos, mientras que Caja coordina el efectivo y realiza el control para mejorar lo ejecutado con lo planificado, el sistema de información debe ser integrado ágil, oportuno, confiable y útil para la toma de decisiones.

La orientación académica que recibimos de la prestigiosa Universidad Amazónica de Pando, a través de la Unidad Académica El Sena, a los egresados de la carrera administración de empresas, es de creación de empresas u organizaciones económicas, convirtiéndose en forjadores de oportunidades de empleo y por ende generadores del desarrollo económico y social de nuestro departamento.

Muchos empresarios desconocen la importancia de esta rama financiera como la carrera de Administración de Empresas, la cual tiene todos los parámetros para el éxito de sus negocios. Sin embargo se trata de una herramienta esencial, para los empresarios que buscan la supervivencia y éxito de sus negocios.

Hoy en día hay muchas herramientas importantes para la Administración de una empresa, y mucho más si está involucrada en el área de la gastronomía, ya que por medio de ella podemos elaborar planes que permitan satisfacer los diferentes gustos de los clientes. El trabajo se enmarca dentro de los objetivos propuestos y donde se concluye que es conveniente implementar eficientes controles que apoyen la implementación del sistema de control de ingresos y gastos, brindando información confiable, útil y oportuna a los socios de la empresa.

1.- CAPITULO I: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.- TITULO DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS PARA EL RESTAURANTE “DULCE DELICIA” EN LA LOCALIDAD EL SENA

1.2.- ANTECEDENTES

En el mundo actual donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista, se hace imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones con actividades comerciales. En este sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a Gestión económica financiera se refiere (Dominguez).

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control de ingresos y gastos, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Lo cierto es que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas cuentan con el control de ingresos y gastos , debido a que la gran mayoría de éstas son empresas familiares que cuentan con gente que está acostumbrada a trabajar basada en principios básicos que los orienta cómo debe llevarse el control de la empresa, parcialmente, ya que en las empresas familiares se tiene trabajando a familiares que no tienen ni idea de cómo se maneja una empresa; además por la confianza que representan por ser parte de la familia, el dueño de la empresa no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el control de ingresos y gastos, pues de manera intencional o no se puede caer en fraudes (Aguirre).

Así mismo, cabe resaltar que la empresa que aplique controles de ingresos y gastos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control ingresos y gastos en las empresas debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado (Chacon).

Por lo cual se pretende implementar un sistema de control de ingresos y gastos que aporte al cumplimiento de los objetivos y metas que tenga el restaurante, de esta manera tener un control más acorde de los recursos económicos que se genera a diario, para lograr cumplir una buena gestión financiera.

En la Localidad el Sena el restaurante “Dulce Delicia” fue creado en el año 2016 como pequeño emprendimiento de prestación de servicio de comida, ampliándose su infraestructura en el año 2019, con lo que hubo un incremento de personal y diversidad de platos a la elección del cliente, en la actualidad el restaurant ‘’Dulce Delicia” no solo presta el servicio de atención al cliente en el local, sino que también con la revolución de la tecnología ha implementado el servicio de delivery, cubriendo así de la mejor manera la demanda del cliente. Los comensales del Sena, se inclinaron por los deliciosos platos, que sirven el domingo especial de lechón al horno, pato asado y rico picante de gallina criolla y de lunes a sábado los platos a elección del cliente como ser sopas con diferentes menús de platos chicharon de pintado sudau de pacú, guiso de gallina criolla y muchos más todo para dar el gusto al paladar de los comensales y prestar un servicio eficiente y eficaz.

1.3.- NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA

Restaurante “Dulce Delicia”

1.4.- REFERENCIA GEOGRAFIA DEL PROYECTO

El Municipio el Sena tercera sección de la provincia Madre de Dios del departamento de Pando, posee una extensión superficial de 7589km², está situado a una altura promedio de 200 metros sobre el nivel del mar, su topografía es plana con una ligera ondulaciones cuenta con un clima tropical húmedo y cálido con una temperatura media de 25.5oc.con su principal río caudaloso como el Madre de Dios, y hacen una conexión con los ríos Manuripi , Manupare y Sena, se ubica en la parte más occidental de la provincia Madre de Dios, a su vez al sur del Departamento de Pando, limita al este con el municipio de san Lorenzo (municipio) ,al sur con el (municipio de Ixiamas) en el Departamento de la paz y al norte con el Municipio de Puerto Rico en la provincia Manuripi . Con una población (censo 2012) 8258 habitantes, Sena conocido también como el Sena es una población y municipio amazónico de Bolivia ubicada en la provincia de Madre de Dios del Departamento de Pando en cuanto a su distancia, el Sena se encuentra a 252 km de cobija, la capital Departamental y a 189 km de Riberalta la

población forma parte de la ruta Nacional 13 de Bolivia. Tiene uno de los puentes de hierro de gran importancia con una extensión aproximada de 600 metros de largo, que fue inaugurado el año 2018, contribuyendo así al transporte y a la integración nacional.

1.5.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el presente trabajo se llevó a cabo el estudio de un Diseño de un Sistema de control de ingresos y gastos, con la finalidad de llevar un registro sistematizado de los recursos diarios que genera el Restaurante “Dulce Delicia”

El origen del problema se centra que actualmente el negocio no cuenta con un registro diario manual, ni mucho menos digital de los ingresos y de los gastos de la empresa, lo que dificulta tener un dato exacto y fidedigno de los ingresos que se realizan a diario, con la finalidad de brindar una oportuna información para la comparación con los gastos que se realizan en el Restaurante.

1.6.- FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera el diseño de un sistema de control de ingresos y gastos beneficiara en su aplicación al Restaurante Dulce Delicia?

1.7.- JUSTIFICACION

El Restaurante “Dulce Delicia” no tiene un sistema de control de ingresos y gastos, normalmente porque en mucho de los casos se desarrollan como negocios unipersonales o familiares ,sin embargo tienen la idea de realizar actividades comerciales, dando lugar a no tener los objetivos claros para poder ingresar al mercado de la Gastronomía , para lo cual en el negocio del restaurante “Dulce Delicia” debería tener un sistema de control de ingresos y gastos lo que daría lugar a una adecuada distribución de recursos financieros.

La aplicación del proceso contable de los ingresos y gastos sería de gran beneficio para el restaurante “Dulce Delicia” para que tenga un crecimiento en el servicio, como en el desarrollo de sus actividades económicas, facilitando el mejoramiento del posicionamiento en el mercado. Este proyecto pretende realizar mediante la aplicación de los conceptos claves de Ingresos y gastos basándose en las necesidades que se presentan al interior de la administración como es el caso de la obtención de información necesaria para determinar los

recursos económicos reales, a fin de aplicarlos y que estos determinen la verdadera utilidad que se capta para una mayor comprensión de lo que verdaderamente se está haciendo.

Dentro de lo estipulado para el desarrollo del Presente trabajo se pretende diseñar e implementar un sistema de control de ingresos y gastos que se ajuste a la demanda que se presenta cada día en el Restaurante “Dulce Delicia” al utilizarse un método referente a la actividad o al servicio diario de alimentos con una intensidad alta o baja dependiendo del nivel de ventas, esto con el fin de mejorar la información a la hora de conciliar los resultados para la oportuna toma de decisiones y el manejo de los diferentes precios de ventas que se utilizan en los distintos platos que se ofrecen a los clientes del lugar, además de buscar un sistema que permita controlar y administrar de la mejor manera los recursos económicos que genera el Restaurante.

El problema que presentan los Restaurantes es el tener que adaptarse a las disposiciones tributarias que realiza el gobierno ya que muchas de ellas no tendrían la capacidad adquisitiva para la compra de un aplicativo que les ayude a realizar la emisión de facturas o comprobantes electrónicos. (Roberto c.).

1.8.- OBJETIVOS

1.8.1.- OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control de ingresos y gastos para el restaurante “Dulce Delicia” en la localidad El Sena.

1.8.2.- OBJETIVO ESPECIFICOS

- Realizar un Diagnostico Situacional general del restaurante “Dulce Delicia”
- Analizar los procedimientos contables de ingresos y gastos del restaurante “Dulce Delicia”.
- Planificar un control de presupuesto de ingresos y gastos del restaurante “Dulce Delicia”.

2.- CAPITULO II: SUSTENTO TEORICO

2.1.- Marco teórico

Para realizar el marco teórico de la investigación se toma en cuenta ciertos antecedentes tales como: archivos, documentación de los egresos, ingresos, libros, tesis y páginas de Internet.

2.1.1.- Sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interdependientes e interactúales, un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionaran independientemente.

Un sistema es un conjunto de componentes o partes que tienen un orden preestablecido y armónico y que se interrelacionan e interaccionan entre sí a fin de lograr objetivos comunes (resultados esperados).

2.1.2.- Proceso

El proceso se refiere al cambio de estado desde un estado inicial hasta un estado final. Conocer el proceso significa conocer no sólo los estados final e inicial sino las interacciones experimentadas por el sistema mientras está en comunicación con su medio o entorno.

2.1.3.- Procedimiento

Un procedimiento es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos.

De otro lado, procedimiento es la forma como se desarrollan las etapas de un proceso. Es la serie de pasos en los que se surte el proceso.

2.1.4.- TESORERÍA

2.1.4.1.- Concepto

La tesorería de una empresa son las que gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios o caja.

Incluye, básicamente, la ejecución de pagos y cobros, ingresos y gastos de la gestión de caja y las diversas gestiones bancarias. La contabilidad registra dicha ejecución.

Es un conjunto agrupado de cuentas pertenecientes al grupo de cuentas financieras que recoge en sus cuentas las disponibilidades liquidas de la empresa. Está formada por cuentas de caja y bancos, Caja moneda nacional, Caja moneda extranjera, banco e instituciones de crédito o cuentas de ahorro moneda nacional. Bancos e instituciones de crédito o cuenta de ahorro moneda extranjera.

Por ejemplo, Recursos Humanos realiza el cálculo de los sueldos a pagar; Caja se encarga de asegurar que haya suficiente dinero disponible para pagar los sueldos en la fecha prevista, y de dar las órdenes de pago; Contabilidad entonces registra los movimientos realizados por Caja.

2.1.4.2.- Objetivos de la Caja

Si existe un monto de dinero disponible que puede rendir mayor beneficio que el que está rindiendo, debe ser aprovechado por el cajero y colocarlo de la manera que genere ese mayor beneficio, sin alto riesgo."

Puntos importantes:

- ❖ dinero disponible, es decir no requerido por determinado tiempo para la financiación de las operaciones del negocio.
- ❖ considerar el riesgo de la recuperación del mismo, para el momento en que se necesite.

2.1.4.3.- Importancia de la Caja

Es conveniente incidir en la necesidad de la existencia de una política de caja formulada por escrito dentro de las empresas.

Por tal razón la actividad de caja, es en ocasiones una zona libre de controles, como mucho se habla de limitación de los poderes de los mandantes de las cuentas corrientes cuando en muchas ocasiones el riesgo viene de una incorrecta atribución de responsabilidades y de un inadecuado planteamiento de la misión, funciones y responsabilidades de la empresa.

Un incorrecto control de las autorizaciones de disposición en cuentas corrientes, podría llevar a un problema derivado del abuso de confianza o la falta de honestidad de un empleado. Esto, siendo grave, no es lo más frecuente, y como todos sabemos por los casos de bancas paralelas publicados en la prensa ocasionalmente, si un empleado quiere engañar a su

empresa, es difícil evitarlo, aunque es más sencillo detectarlo. Es decir, antes o después se conoce al responsable.

Pues aun así, en muchas ocasiones, esto es lo único que muchas empresas controlan, olvidando que operaciones de mayor trascendencia y riesgo se cierran por teléfono, por ejemplo las compraventas de divisas o la contratación de productos financieros derivados, sin necesidad de firmas por anticipado. Es decir, la incidencia de los errores puede ser aún mayor que la de las faltas de honestidad.

Pero con todo, más grave que los dos casos indicados anteriormente de falta de honestidad o de errores, puede ser una falta de control de otras cuestiones que pueden poner en serias dificultades la viabilidad y los resultados globales de una empresa por una incorrecta definición de responsabilidades y un inadecuado planteamiento de la gestión de los riesgos financieros a los que muchas empresas están sometidas.

En muchas ocasiones el control de estos riesgos y la asignación de objetivos y responsabilidades para su control, es inexistente en las empresas. Para evitarlo es importante la elaboración de una política de caja, mediante la cual va a alinear su actividad y misión con la estrategia de su empresa.

2.1.4.4.- Alcance de Política de Caja

La Caja debería tener una política de forma escrita. Este será por lo general complementado por un manual de procedimientos de caja operativa. La combinación de la política y el manual de procedimientos deberían proporcionar un marco claro para la gestión de la caja dentro de la empresa.

El contenido de este documento deberá incluir al menos los siguientes temas:

- El papel de caja.
- La estructura y la organización de la caja.
- Procedimientos operativos.
- Procedimientos de pago.

Una política de caja debería ser aprobada tanto por los máximos responsables de la gerencia administrativa, en este caso de la empresa Restaurante “DULCE DELICIA”.

2.1.4.5.- Redacción de Una Política de Caja

Para cada personal responsable, es esencial en primer lugar identificar claramente los riesgos existentes. Una vez identificados, la política determinará como van a ser gestionados y como se reportará la actuación realizada a posterioridad para poder comprobar la efectividad de la política adoptada.

2.1.4.6.- Una correcta política de caja debería:

Permitir lo siguiente:

- Establecer la dirección a seguir
- Definir los comportamientos deseados
- Ejercen el control

Proporcionar un marco y unas pautas para la toma de decisiones por el responsable de caja: Asegurar que hay claridad respecto a

- Las actividades permitidas a realizar
- Contabilización y registro de operaciones
- Definir:
- los controles realizados diariamente.

2.1.4.7.- FUNCIONES DE LA CAJA

2.1.4.7.1.- Funciones Generales de Caja:

- a) Participar en la formulación de la política administrativa.
- b) Cumplir y velar por el cumplimiento de las políticas de caja.
- c) Elaborar, juntamente con el Organismo ejecutivo la programación de la ejecución del presupuesto y programar el flujo de fondos de la Institución.
- d) Administrar el Sistema de Caja Única de la Institución.

2.1.4.7.2.- Gerencia Administrativa:

- a) Elaborar los programas semanales y mensualizados de caja
- b) Programar y controlar el flujo de fondos de la institución.
- c) Compatibilizar el ritmo de la ejecución del presupuesto con el flujo efectivo de fondos.

2.1.4.7.3.- Operaciones de Caja:

- a) Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores del servicio de Ingresos y gastos.
- b) Firmar las órdenes únicas de pago enviadas por Contabilidad.
- c) Administrar el sistema de Caja Única de la Institución.
- d) Proveer información en tiempo real del movimiento efectivo de fondos.

2.1.4.7.4.- Administración de Cuentas Bancarias:

- a) Controlar los saldos efectivos de las cuentas bancarias para mejorar su utilización.
- b) Proporcionar información sobre los saldos diarios de caja.
- c) Registrar en las cuentas bancarias con las que deberá operar la Caja para la ejecución de los pagos.

2.1.4.8.- LA CAJA Y SUS DETERMINANTES

Este trabajo analiza los factores explicativos de la caja para la empresa “Dulce Delicia” y obtener resultados que se revelen y llegando a tener un nivel de caja objetivo al que pretenden converger, y que dicho nivel sean mayores en las sociedades con mayores flujos de caja.

Estudiando el caso el nivel de efectivo se ve reducido con el tamaño, con las oportunidades de crecimiento, con el nivel de endeudamiento, con el uso de deuda bancaria y con la liquidez de la empresa. Además, la estructura de propiedad también influye sobre los niveles del efectivo. Palabras clave: Caja, liquidez.

En general, las decisiones financieras de la empresa se materializan en flujos de caja en el tiempo. Cobros y pagos no coinciden necesariamente en el mismo momento temporal, por lo que se hace necesaria una adecuada gestión de la posición de caja en la empresa. Por tanto, uno de los aspectos tradicionalmente considerados en la literatura sobre la administración del efectivo se ha centrado en la determinación de los saldos óptimos de caja, así como en la inversión en activos financieros líquidos, con el fin de sincronizar los movimientos de fondos y evitar los déficit de caja.

De este modo, el mantenimiento de efectivo presenta una serie de ventajas. Por un lado, permite hacer frente a las transacciones normales derivadas de la actividad de la empresa

y evitar los posibles desfases de caja. Por otro lado, ayuda a cubrir necesidades imprevistas o aleatorias de efectivo, actuando como saldos preventivos y aprovechar las oportunidades temporales de negocio que pudieran presentarse.

De esta forma, se evita incurrir en costos asociados a la obtención de fondos. Así también, disponer de activos líquidos supone un costo de oportunidad para la empresa, ya que presentan un menor rendimiento comparado con el obtenido por sus inversiones productivas.

Frente al enfoque tradicional existen otras motivaciones para mantener efectivo, abastecerse de activos monetarios líquidos para financiar sus oportunidades de inversión con recursos internos.

Como consecuencia, la determinación del nivel de caja óptimo puede plantearse a partir del equilibrio entre las ventajas y los inconvenientes que se derivan del mantenimiento de efectivo. En este sentido, diversos trabajos han contrastado empíricamente los factores determinantes de la caja mantenida por las empresas.

La caja presenta más oportunidades de crecimiento, una mayor volatilidad de sus flujos de caja y una menor rentabilidad de sus activos productivos. En la Empresa Dulce Delicia que buscan resultados similares para el mismo mercado, ya que son las sociedades de pequeña dimensión con oportunidades de inversión y actividades arriesgadas para disponer de una mayor proporción de activos financieros líquidos.

Los resultados obtenidos muestran que las empresas poseen un nivel de caja objetivo al que pretenden converger, y que dicho nivel es mayor en las compañías con mayores flujos de caja. Sin embargo, el nivel de efectivo se ve reducido con el tamaño, con las oportunidades de crecimiento, con el nivel de endeudamiento, con el uso de deuda bancaria y con la liquidez de la empresa. Así mismo, la estructura de propiedad también incide sobre los niveles de efectivo.

2.1.4.8.1.- Factores explicativos de la caja

Bajo la existencia de mercados perfectos las decisiones financieras de la empresa no afectan a su valor. De este modo, mantener activos financieros líquidos resulta irrelevante. En efecto, el volumen de efectivo para atender a las inversiones productivas, o a los desfases temporales de caja, podría ser obtenido sin problemas y a un precio adecuado. Por otra parte, la existencia de imperfecciones provoca que exista un nivel de caja óptimo en el que se equilibran los beneficios y costos derivados de la misma y que, por tanto, maximice el valor de la empresa. No obstante, el nivel de caja también se verá afectado por la capacidad de generar

efectivo y las alternativas de obtención de fondos de la empresa. En este sentido, a continuación se describen los principales factores explicativos del volumen de efectivo en la empresa que se han considerado en este estudio.

2.1.4.8.2.- Sustitutivos del efectivo y capacidad de generar liquidez

Las imperfecciones en los mercados pueden generar incentivos para el mantenimiento de efectivo en la empresa. No obstante, también se debe considerar la existencia de sustitutivos del efectivo o la liquidez de los activos de la empresa.

En este sentido, los niveles de caja pueden verse reducidos en la medida que las sociedades presenten alternativas de financiación. De este modo se espera que el endeudamiento de las empresas esté relacionado negativamente con los activos financieros líquidos. Esto se debe a que conforme se incrementa el apalancamiento financiero, aumenta el costo de los fondos utilizados para mantener dichos activos líquidos.

Por tanto, en esta situación las empresas deberían aumentar sus niveles de efectivo. En cualquier caso, la evidencia empírica pone de manifiesto una reducción del efectivo al incrementarse el apalancamiento financiero de las empresas. La liquidez de los activos también puede afectar sobre los niveles de tesorería óptima de la empresa.

Por otra parte, la incertidumbre sobre los flujos de caja incidirá positivamente sobre la posición de liquidez, ya que supondrá un mayor riesgo incrementándose la probabilidad de no poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas.

Por último, la política de dividendos de la empresa también puede afectar sobre la caja, aunque su incidencia no es del todo clara.

Mientras que, aquéllas que no reparten dividendos no podrán financiarse mediante el recorte de los fondos disponibles para el pago a los accionistas, y tendrán que recurrir al mercado de capitales.

2.1.4.9.- FACTORES DETERMINANTES DE CAJA

- Control del responsable de caja por mantener efectivo
- Participaciones significativas en manos de familias Positiva Interés por mantener la posición de la familia dentro de la empresa.
- Participaciones significativas en manos de instituciones financieras.

2.1.4.9.1.- Algunas debilidades:

- Inadecuada Delegación de funciones
- Falta de investigación y comunicación.
- Poco interés por los problemas del personal.
- Falta de capacidad y entrenamiento.

2.1.4.10.- ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CAJA

En este trabajo pretendemos resaltar la función de caja o el cajero como elemento indispensable dentro de la organización a pesar de ser muchas veces ignorado o dejado a un segundo plano al no delimitar claramente su responsabilidad dentro de financiera, capaz de verse reflejado entre sus múltiples funciones en la buena aplicación de fondos del dinero y registro del mismo. De mantener un capital de trabajo que evite complicaciones en el ciclo productivo empresarial que puede ocasionar severos inconvenientes no solo en el corto plazo sino en operaciones futuras que harían inviable el funcionamiento y la supervivencia de la organización, por la falta de un sistema de procedimientos para el manejo de caja.

2.1.4.11.- FLUJO DE CAJA

Trata de establecer las entradas y salidas de efectivo que ha tenido o puede tener la compañía en el futuro.

¿Qué es?

- Registrar los ingresos y egresos de efectivo.
- Movimientos de Financiamiento
- Es una herramienta de gestión decisión y acción
- Mide la capacidad de liquidez para el pago de compromisos
- Alerta necesidades de financiamiento.

¿Cómo hacerlo?

- Definir moneda Bolivianos, dólares (inflación, devaluación)
- Pronosticar ventas y cobranzas a conciencia, consecuencia de estrategia de mercado.
- Establecer todos los gastos operativos que tenga la empresa, como sueldos, cargas sociales, tributos, proveedores en general materiales, etc. que permitan la operatividad del negocio.

- El flujo de caja debe ser coherente con otros estados financieros proyectados.

2.1.4.12.- INGRESOS

Cualquier partida u operación que afecte los resultados de una empresa aumentandolas utilidades o disminuyendo las pérdidas. No debe utilizarse como sinónimo de entradas en efectivo, ya que éstas se refieren exclusivamente al dinero en efectivo o su equivalente que se recibe en una empresa sin que se afecten sus resultados.

Puede haber entrada sin ingreso, como cuando se consigue un préstamo bancario. En tal caso se está recibiendo pasivo y los resultados no se afectan,

2.1.4.13.- GASTOS

Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto. Desembolsos o salidas de dinero, aun cuando no constituyan gastos que afecten las pérdidas o ganancias.

2.1.4.14.- Proyección cuentas por pagar

Lo fundamental de este tema es tener los ojos bien puestos en las facturas que nos llegan. En muchas ocasiones las empresas cometen errores desfavorables para nosotros. Recuerden que después de realizado el pago ya no hay reclamación que valga.

- Responsable: Cajero.
- Facturas por pagar en efectivo.
- Definición de Factura

Es un título valor aceptado por el cliente, aceptando las condiciones de crédito del proveedor.

- La factura conformada se origina en la compra de mercaderías, en las que se acuerde el pago diferido del precio.
- El objeto de la compra u otras relaciones contractuales antes referidas debe ser mercaderías o bienes objeto de comercio.
- Los bienes y mercaderías pueden ser fungibles no identificables.
- La conformidad puesta por el comprador o adquirente en el texto del título demuestra por si sola y sin admitirse prueba en contrato que este recibo la mercadería o bienes descritos en la factura conformada a su total satisfacción.

- Solo una vez que cuente con la conformidad, el título puede ser objeto de transmisión.
- Desde su conformidad, representa además del crédito consistente en el saldo del precio señalado en el mismo título. El derecho real de prenda que queda constituida sobre toda la mercadería y bienes descritos en el mismo documento a favor del tenedor.

a) La factura conformada deberá contener entre otros lo siguiente

- La descripción de la mercadería entregada, señalando su clase, serie, calidad, cantidad, estados y demás referencias que permitan determinar su naturaleza género especie y valor patrimonial que queda afectado en garantía a favor del tenedor del título.
- La firma del comprador o adquirente quien desde entonces tendrá la calidad de Obligado principal.

a) Vencimientos

El vencimiento de la factura conformada puede ser señalada solamente de las siguientes formas.

- A fecha o fechas fijas de vencimiento, según se trate de pago único o cuotas.
- A la vista.
- A cierto plazo o plazo desde su conformidad, en cuyo caso deberá señalarse dicha fecha de conformidad.
- A cierto plazo o plazos desde su emisión.

En caso de haberse pactado el pago de la factura conformada de pago único o cuotas la falta de pago de una o más de ellas faculta al tenedor a dar por vencidos todos los plazos y a exigir el pago del monto total de la mercadería o alternativamente exigir las prestaciones pendientes en las fechas de vencimiento de cualquiera de las siguientes cuotas o inclusive, en la fecha de la última cuota según decida libremente dicho tenedor.

2.1.4.15.- Compras

El término compras se refiere a la acción de obtener el (los) producto(s) de la calidad adecuada, con el precio justo, en el tiempo indicado y en el lugar preciso. Muchas empresas manejan este concepto cómo la acción de “adquirir provisiones o materiales” para la empresa (materias primas, componentes o artículos terminados).

2.1.4.16.- Gastos de Personal

Los gastos de personal (G.P.) para la empresa se componen de los Sueldos y Salarios Brutos (S y S Brutos) y la Seguridad Social a cargo de la empresa (Seg. Social c/ empresa), es decir:

$$\text{G.P.} = \text{S y S Brutos} + \text{Seg. Social c/ empresa}$$

Por otra parte las nóminas que cobran los empleados, es decir, lo que se conoce como Sueldos y Salarios Netos (S y S Netos) se calculará restando de los S y S Brutos, las cotizaciones a la Seguridad Social por parte del trabajador (Seg. Social c/ trabajador) Así, los salarios netos quedarán:

$$\text{S y S Netos.} = \text{S y S Brutos} - \text{Seg. Social c/}$$

Responsable: Recursos Humanos y Administración

- Planillas de remuneraciones
- Incrementos de sueldo
- Pago de gratificaciones
- Pagos de aportaciones e impuestos

Servicios personales.

Egresos por concepto de servicios prestados por el personal permanente y no permanente, incluyendo el total de remuneraciones, así como los aportes del sistema de previsión y otros aportes

Empleados Permanentes

Remuneraciones al personal regular, se subdivide para fines de presentación en las siguientes partidas:

- Haberes Básicos. remuneración básica percibida por el funcionario y determinada de acuerdo al nivel de Ítems correspondiente.
- Bono de Antigüedad. Retribución determinada sobre la calificación por años de servicios prestados en la empresa sujeto escala porcentual establecida.

Previsión social

Aporte Patronal al seguro Social. Erogaciones por concepto de aportes patronales a favor del seguro social obligatorio y Fondos de empleados, para efectos de programación deberá consignarse entre paréntesis el nombre de la Institución aseguradora.

Aporte Patronal para vivienda. Para la construcción de viviendas de interés social de los trabajadores el sector.

Empleados no Permanentes

- Gastos para remunerar los servicios prestados por personas sujetas a contrato en forma transitoria o eventual de acuerdo con las necesidades de cada empresa.
- Personal eventual. Gastos por reenumerar los servicios prestados por personas sujetos a contrato en forma transitoria o eventual de acuerdo con las necesidades del organismo.
- Personal declarado en comisión. Son gastos para remunerar al personal declarado en comisión para acogerse al beneficio de vejes.

2.1.4.17.- Gastos de Operación

La noción de gastos de operación hace referencia el dinero desembolsando por una empresa u organización en el desarrollo de sus actividades.

Responsable: Administración / Cajero

- Servicios Básicos de electricidad, agua, luz y teléfono
- Mantenimiento y Reparaciones
- Alquileres de Equipos y Maquinarias
- Útiles de oficina
- Servicios Comerciales y Profesionales
- Transporte
- **Servicios Básicos**
Gastos por comunicaciones y servicios necesarios para el funcionamiento de los organismos, proporcionados o producidos por empresas del sector público o privado.
- **Energía Eléctrica**
Gastos por consumo de energía eléctrica, cualquiera sea la fuente de suministro.
- **Agua**
Gastos por consumo de agua, cualquier fuese la fuente de suministro.
- **Servicio Telefónico**

Son gastos destinados al pago de llamadas telefónicas,

➤ **Mantenimiento y Reparaciones**

Créditos destinados a la conservación del edificio, equipos de computación, vías de comunicación y otros bienes de uso.

➤ **Edificios y equipos**

Gastos por mantenimiento, locales, así como el mantenimiento y reparación de equipos de oficina, mantenimiento de impresoras, maquinas batidora de, hornos, maquinas amasadoras, cocina industrial y otros.

➤ **Alquileres de Equipos y Maquinarias**

Gastos por alquileres de bienes muebles, inmuebles, equipos, maquinarias y otros.

➤ **Equipos y Maquinarias**

Gastos que se utilizan por el uso de equipos y maquinarias tales como: equipos electrónicos, de construcción, contables, audiovisuales, vehículos, y otros.

➤ **Servicios Comerciales y Profesionales**

Gasto por servicios profesionales de asesoramiento especializado, estudio y análisis de tipo económico social, además de comisiones y gastos bancarios, gastos por servicios sanitarios, etc.

❖ **Imprenta**

Gastos que se realizan por trabajos de diagramación, impresión, compaginación y otros efectuados por terceros.

❖ **Capacitación del Personal**

Gastos por servicios destinados a la capacitación y adiestramiento del personal, comprende inscripciones y matriculas, cuotas de cursos, seminarios y otros.

❖ **Servicio de Transporte**

Erogaciones por transporte de bienes tanto del exterior como del interior del País tales como:

❖ **Pasajes**

Gastos por servicios de transporte: aéreo, terrestre y marítimo por viaje de personal autorizado por gerencia.

❖ **Viáticos**

Gastos destinados a cubrir el alojamiento y manutención de los trabajadores que se encuentren en misión oficial, se calculan de acuerdo a escalas establecidas.

❖ **Transporte del Personal**

Gastos destinados al traslado del personal de la empresa, hasta y desde sus funciones de trabajo, incluye los desembolsos por movilización dentro del área urbana (solo al personal que entra en un horario establecido y autorizado por la gerencia).

2.2.- MARCO REFERENCIAL

Según investigaciones no existen datos históricos que se puedan evidenciar como antecedentes en la elaboración del presente proyecto en la localidad del Sena.

2.2.1.- Antecedentes del tema de investigación en fuentes digitales

Se pudieron identificar estudios realizados que incluyen Tesis, Proyectos de Grados, a nuestro tema, nombre del trabajo. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS PARA EL RESTAURANT “DULCE DELICIA” EN LA LOCALIDAD EL SENA

Trabajo de grado Titulado: PROYECTO DE GRADO “PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS RESTAURANTES UBICADOS EN LA RIBERA DEL LAGO DE COATEPEQUE,

Resumen. Su objetivo de este proyecto es diseñar un sistema contable para lograr facilitar el control de la empresa y de esta manera lograr que la empresa sea eficaz

Tanto técnica como económicamente financiera ya que su fin es la ganancia y rentabilidad económica

Tesis de grado titulado DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL RESTAURANTE “MI CASITA” ROLDANILLO VALLE.

Resumen. En este proyecto se muestra como una herramienta fundamental al control interno en la realización de toda actividad, proceso o procedimiento de una empresa, debido a que el objetivo principal de este trabajo se basa en diseñar un sistema de control interno basado en el inventarios que nos ayude a mejorar el manejo, optimización y existencia de los recursos alimenticios; desarrollando políticas y procedimientos eficientes y eficaces que nos den resultados válidos y razonables.

El control de Ingresos y Gastos es esencial en todas las organizaciones, define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer

el diagnóstico situacional para determinar en qué situación económica se encuentra el restaurante Dulce Delicia.

Los principios de la organización son un conjunto que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude para que pueda alcanzar los objetivos establecidos en forma rápida y eficaz.

Fundamentalmente, estos principios ayudan a la empresa a que utilice todos los recursos de la organización de una forma ordenada y coherente para que le facilite alcanzar los objetivos propuestos. Además, permite que la consecución de los objetivos se logre en el tiempo especificado, con los niveles de eficiencia y eficacia exigidos.

También implica que los esfuerzos de todo el personal que forma parte del Gerente Propietario, Contabilidad y toda la parte administrativa. De esta forma todos los esfuerzos se enfocan al logro eficiente de los objetivos, que se orientan según la filosofía de cada empresa.

De acuerdo a lo observado en los diferentes proyectos de, Sistemas de controles de Ingresos y Gastos en los trabajos de grado arriba mencionados, se puede evidenciar que el principal objetivo de todos es elaborar, proponer, y aplicar los procedimientos contables y financieros de las diferentes empresas estudiadas.

La finalidad de un Sistema de Control de Ingresos y Gastos es establecer un sistema que ayude a desarrollar las actividades de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación, es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

Integrar los objetivos de la parte económica y financiera Su definición es clara en cuanto a los Ingresos y Gastos de la empresa.

3.- CAPITULO III: MARCO METODOLOGIA

3.1.- Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo exploratoria por que se estudiara diferentes teorías de autores relacionado al objeto de estudio con la finalidad de aplicar la solución al problema planteado e identificado dentro del restaurante “Dulce Delicia”. Como también este tipo de investigación nos ayudara a desarrollar cada objetivo específico conforme a la realidad de la problemática.

3.2.- Enfoque

El presente proyecto tendrá el enfoque mixto tanto cualitativo y Cuantitativo:

Enfoque cualitativo.- se aplicó este enfoque porque evaluaremos las cualidades que se tiene dentro de la problemática a estudiarse.

Enfoque cuantitativo.- se empleara este enfoque porque después de observar las causas de la problemática cuantificaremos los resultados que nos proporcione el estudio.

3.3.- Método

El objeto de investigación es diseñar un sistema de control de ingresos y gastos, para mejorar el rendimiento económico del Restaurante Dulce Delicia, para el cumplimiento de este propósito decidimos guiarnos por un modelo de investigación inductivo, por medio del cual investigamos base documental sobre modelos de sistema de control de ingresos y gastos para el Restaurante “Dulce Delicia”

3.4.- Población y Muestra

3.4.1.- Población

El tipo de investigación es correlacional que consiste con ver la relación entre las variable, la población utilizada en finita porque se enfoca específicamente en los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo del restaurant “Dulce Delicia”

Se determinó como población al Restaurante “Dulce Delicia” de la muestra se trabajó con todo el grupo de colaboradores los cuales son los siguientes:

Tabla 1

Personal del Restaurante

COLABORADORES	CANTIDAD
Gerente	1
Contador	1
Cajero	1
Mesero	1
TOTAL	4

Fuente: Elaboración propia

3.4.2.- Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que este tipo de muestreo tiene como principal característica que las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador.

Tabla 2

Población

Población	Muestra
Colaboradores (trabajadores)	100% del total de población.

Fuente: Elaboración propia

3.5.- Técnicas e Instrumento de la Investigación

En la investigación del presente proyecto de grado se utilizó las siguientes técnicas e instrumento de investigación.

3.5.1.- Técnicas

- ❖ **La entrevista:** Se aplicó a la población objeto de estudio, con el fin de realizar el levantamiento directo y real de datos, sobre el manejo administrativo económico del Restaurante “Dulce Delicia”
- ❖ **Documentación:** En esta técnica se aplicó con el objetivo de realizar consultas a libros, artículos, revistas e investigaciones similares sobre la problemática a estudiarse.

- ❖ **Observación:** Se aplicara esta técnica por ser la más adecuada para con el objeto de estudio, además nos va permitir, de manera privilegiada, ir más profundamente al contexto a estudiarse.

3.5.2.- Instrumentos:

- **Ficha de observación:** Se utilizó este instrumento porque tiene como principal característica obtener la mayor información de algo, (sujeto) observándolo, es un instrumento muy importante, que evita olvidar datos, personas o situaciones.
- **El cuestionario:** Se aplicó este instrumento porque permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación, el cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.
- **La encuesta:** Se empleó este instrumento porque el procedimiento permitirá recopilar información exacta y veras a un número de personas considerable para el investigador.
- **Lista de cotejo:** Este instrumento se utilizó para registrar hechos o suceso relacionado al objeto de investigación

4.- CAPITULO IV: PROPUESTA CENTRAL

4.1.- Diagnostico situacional del Restaurant “Dulce Delicia”

En este primer paso se reconoció la naturaleza de la empresa, aspectos positivos y negativos de la parte económica y financiera, puntos por mejorar, e identificar con lo que cuenta la empresa en el aspecto administrativo, económico y financiero como se mencionan a continuación:

- **Generalidades de la empresa:**
 - Objetivos institucionales
 - Misión
 - Visión

4.2.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Luego de realizar un trabajo minucioso y una investigación profunda de la situación actual del Restaurante se presenta a continuación el análisis de la información obtenida de lo

observado y de las entrevistas que se realizaron al equipo de trabajo del Restaurante “Dulce Delicia”

Son varias las etapas específicas que se desarrollaron para recopilar la información y así cumplir con los objetivos del presente proyecto del diseño un sistema de control de ingresos y gastos: De igual manera, en esta etapa se describen los puestos entre el personal, a manera que estos documenten las funciones y responsabilidades específicas de su trabajo actual. Esta información se realiza para obtener los organigramas y descripciones de puestos actuales.

1. Sesión de Análisis Administrativo: En esta etapa, se realizó una reunión con la Gerente Propietaria, para conocer y analizar la situación actual de la empresa y explorar los principales planes y proyecciones de la misma: planes de crecimiento, ampliaciones, nuevas líneas de negocio y otros, dado el impacto que esto tiene en la definición y diseño de un sistema de control.

2. Identificación de los Procesos Principales del Restaurante Dulce Delicia: Se identifican los procesos principales, primero de aquellos que están directamente relacionados con el giro principal del restaurante que es la venta de servicio gastronómico, y luego de aquellos que son apoyo substancial a los mismos. Esto ayuda a precisar las principales relaciones entre funciones, aspecto importante en el análisis y diseño de un sistema de control de ingresos y gastos.

3. Presentación del Diseño y Recomendaciones: En reunión con la Gerente Propietaria del Restaurante, para presentar en forma no estructurada las conclusiones más relevantes del diagnóstico, de tal forma que se pueda profundizar sobre cursos de acción que son considerados realizables. En esta reunión se analiza la factibilidad de algunas recomendaciones preliminares, a manera de asegurar la mayor aplicación práctica del diseño.

4.3.-Conformación del Manual de funciones: Para la integración del Manual de Funciones, se hace las fichas de caracterización de los perfiles del cargo y procede a adaptar las descripciones de puestos actuales a dicho diseño.

A continuación, se presenta los resultados de la observación directa el cual se utilizó la herramienta de la lista de chequeo.

Tabla 3

Análisis de la entrevista.

Preguntas	Observaciones
¿Qué toma usted en cuenta para identificar las actitudes y habilidades en cada uno de los aspirantes a tener algún cargo en su Restaurant?	Con relación a esta pregunta la gerente dijo que depende del puesto a que se esté postulando, ya que cada puesto tiene tareas específicas y que tenga por lo menos conocimientos básicos de lo que se realiza en ese puesto.
¿Cómo y qué métodos usa, para motivar y conservar todo el Talento humano del Restaurant?	La relación que se tiene con el personal es muy cordial ya que el gerente los motiva a tener una buena actitud laboral.
¿Realiza algún incentivo para generar un ambiente laboral agradable, y aumentar la productividad, en su motivación a su personal?	No se realiza ningún incentivo al personal.
¿Capacita usted a su personal del restaurant?	No reciben ningún tipo de capacitación al personal que trabaja en el Restaurante.

Fuente: Elaboración propia

4.4.- Análisis situacional del restaurante “Dulce Delicia”

De forma General el Restaurante “Dulce Delicia” tiene una buena relación con su personal, en el momento de contratación se tiene en cuenta la formación académica y su experiencia de trabajo, pero no cuenta con un archivo el cual se evidencie la forma de contratación, de igual manera no hay una Ficha Técnica de perfiles del cargo, para que la persona nueva contratada se guie con relación a su función en el puesto de trabajo.

¿Cuáles son las labores diarias que desempeña dentro de su cargo?

Tabla 4

Descripción de las funciones del cargo

Cargo	Funciones
Administrador	Responsable de la apertura y cierre del Restaurante. Asignar y supervisar tareas Encargado de caja. Encargado de compras. Pagos de proveedores Sueldos y salarios.

Contador	Llevar la contabilidad Registrar las ganancias Registrar los costos. Pagar los impuestos. Elaborar las planillas para el pago de sueldos a los colaboradores.
Cajero	Cobra a los clientes por los platos servidos. Conteo del efectivo Terminado la revisión se procede al depósito a la cuenta de la empresa. Realiza un detalle de los ingresos del día. Asignar un presupuesto de gastos que se realizaran en el día de mediante los pedidos. Elaboración de detalle de los proveedores.
Mesero	Atender a los clientes Servir los pedidos a tiempo Mantener las mesas aseadas y limpias Retirar las vajillas de las mesas.

Fuente: Elaboración propia

4.5.- FODA

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Es una herramienta sencilla que permite realizar un diagnóstico rápido de la situación de cualquier empresa, considerando los factores externos e internos que le afectan y así poder delinear la estrategia para el logro satisfactorio de las metas y objetivos inherentes a la empresa. Permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

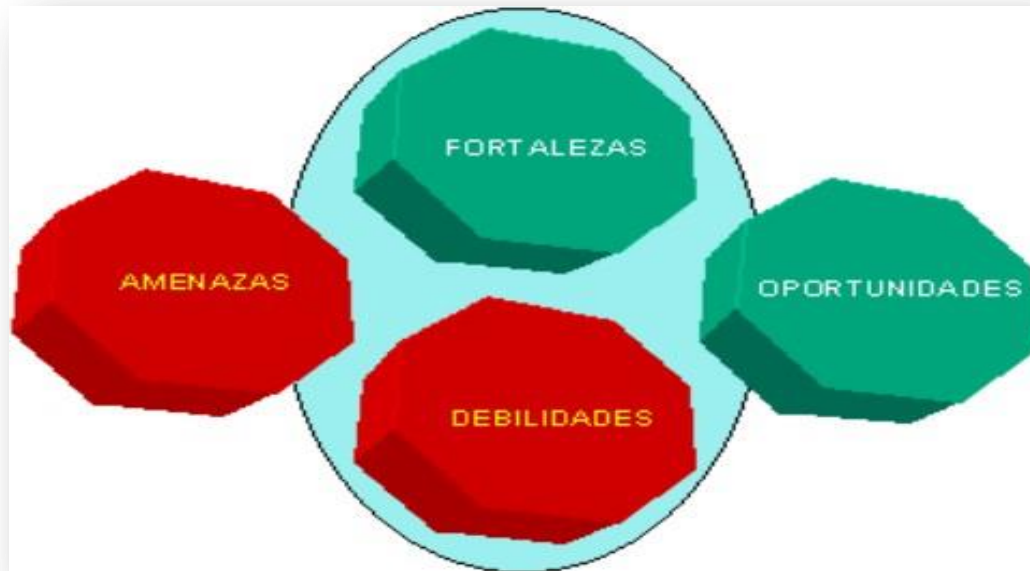
Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compite. El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la empresa y en diferentes puestos, de cada trabajador asignado de acuerdo a su estructura organizacional.

El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de

manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

Figura 1: Análisis FODA

ANÁLISIS FODA



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior significa que el análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.

- ❖ la parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales usted tiene algún grado de control.
- ❖ la parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar su negocio en el mercado seleccionado. Aquí usted tiene que desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales usted tiene poco o ningún control directo.

4.6.-Fortalezas:

Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan.

En el caso de “Dulce Delicia” emplea estos elementos para lograr sus objetivos donde podemos mencionar las siguientes:

- ❖ Contará con un sistema de control manual, para que al final de la atención se cuadren los ingresos diarios.
- ❖ “Dulce Delicia” cuenta con una línea de whatsapp para ofrecer los servicios del menú del día a toda su clientela para la satisfacción del cliente y de esa manera marcando su diferencia en la actividad de servicio gastronómico.

4.7.- Oportunidades

Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas donde mencionamos:

- Capacitación de mayores y menores financiamientos.
- Transparencia y buena gestión financiera.

4.8.-Debilidades:

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente y dentro de la empresa pueden mencionarse los siguientes:

- No cuenta con un Manual de operación y funciones, procesos procedimientos actualizados.
- Actualmente no cuenta con un sistema de control de caja para el ingreso de los recursos de venta diaria.
- Desorganización interna (inadecuada distribución de tareas)
- No se realizan conciliaciones bancarias (bancos y reportes diarios).

No existe un control exhaustivo por parte del Gerente propietario, acerca de las recaudaciones de los ingresos y gastos diarios que genera la empresa.

4.8.1.- Amenazas:

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la Empresa y evitarían el logro de los objetivos.

Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

- Ingresos de nuevos competidores
- Altos costos en los productos de la canasta familiar
- Bajo consumo de nuestro servicio en temporadas específicas.
- Falta de materia prima en la localidad (carnes y verduras)

En síntesis:

- las fortalezas deben utilizarse
- las oportunidades deben aprovecharse
- las debilidades deben eliminarse
- las amenazas deben sortearse

Análisis de Recursos

Capital, recursos humanos, sistemas de información, activos fijos.

Una buena gestión de caja para la empresa permite conocer anticipadamente las posiciones en todas las cuentas financieras, tanto en fecha de operación como en fecha de valor, ante la información que nos proporciona el banco, permitiendo tomar decisiones proactivas sobre la liquidez de nuestra empresa.

4.8.2.- Conclusión de diagnóstico

El restaurante “Dulce Delicia” no cuenta con un control de entradas y salidas de los recursos generados diariamente. Y de esta manera generando susceptibilidad en los colaboradores que forman parte de la empresa.

- La falta de personal no permite un control adecuado de los ingresos, la captación de las mismas y la verificación de los comprobantes de egreso recibidos.
- Caja deberá encargarse del control de los ingresos percibidos, y la elaboración de los flujos financieros.
- 4.9.- ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES DE INGRESOS Y GASTOS DEL RESTAURANT “DULCE DELICIA”

El flujograma del procedimiento contable hace referencia a la realización de los ingresos a través de las ventas de los diferentes platos de menú ofrecidos a los clientes del Restaurante Dulce Delicia, los pagos por venta de servicios son realizados diariamente en efectivo por parte de los comensales, lo cual da origen a que el Cajero haga un informe del dinero recibido, a través de la planilla de platos servidos, para luego realizar el depósito

bancario y presentarlo al administrador del restaurante para tener conformidad de la actividad diaria de las ventas.

4.10.-Procedimientos Contables

Las empresas en su totalidad quieren aumentar sus ganancias y reducir sus gastos que le permita obtener una mejor rentabilidad.

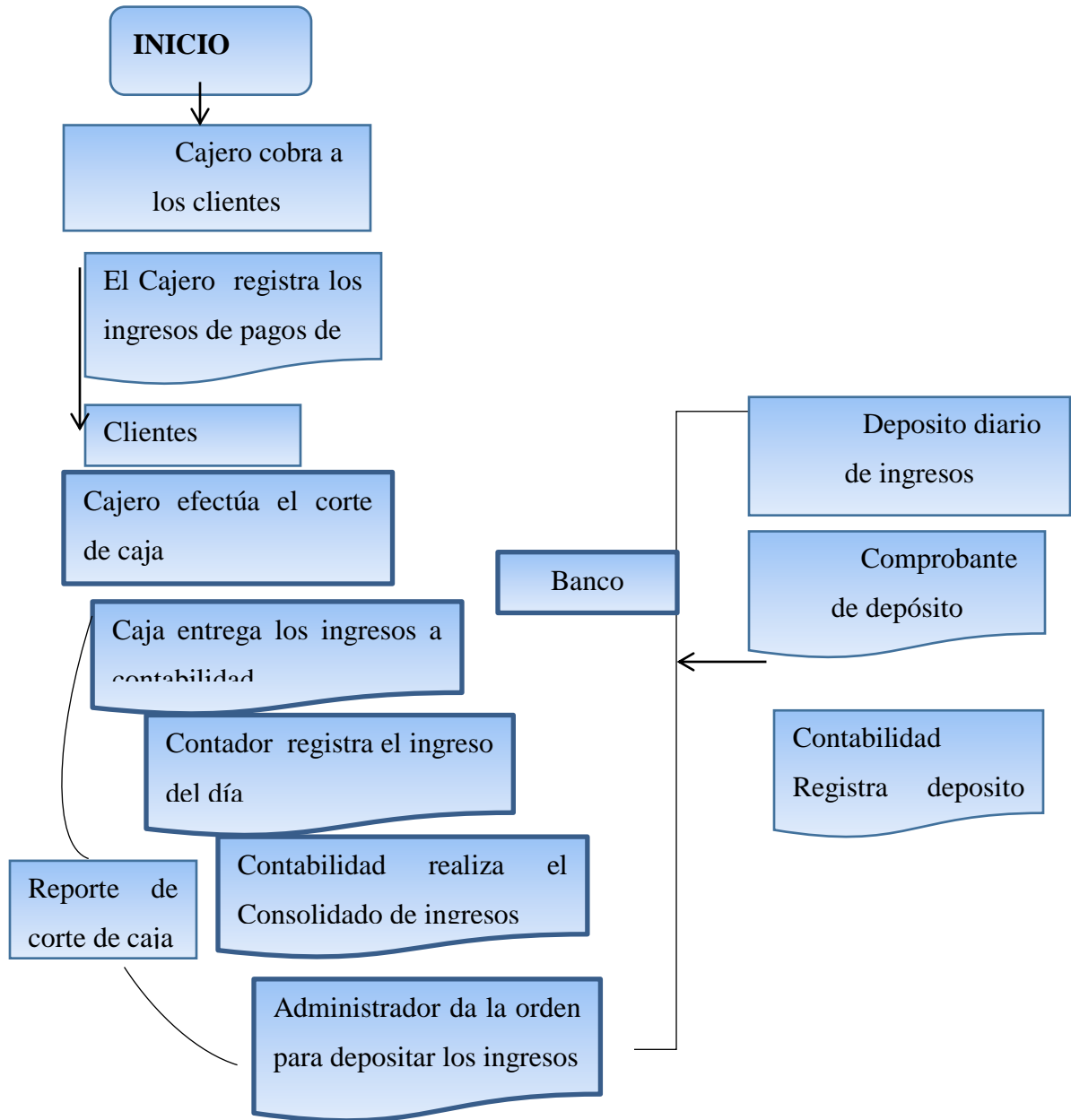
Un proceso contable es el que permite expresar a través de los estados financieros, las actividades económicas de la compañía o empresa. En todas las empresas se pueden evitar crisis aplicando un correcto procedimiento contable, ya que este ayuda a realizar proyecciones sobre los gastos e ingresos evitando el cierre de la entidad o empresa.

Es un objetivo de la contabilidad difundir, inculcar y captar la información adecuada para la correcta toma de decisiones basados en los procesos contables hacia los múltiples usuarios.

La información que se obtiene de la empresa en la cual se desarrollan varias operaciones tales como la coordinación, valoración, captación, mediación, agregación y representación, permite revelar en cada uno de los estados contables la realidad económica de la empresa.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO CONTABLE DE INGRESOS

Figura 2: Flujo grama del proceso administrativo



Fuente. Elaboración propia

El diagnóstico situacional del Sistema contable de ingresos del Restaurante “Dulce Delicia” se observa que tiene un cajero que cobra en dinero efectivo a los clientes por los platos de comida que son consumidos por cada comensal. El cajero realiza el corte respectivo para tener un mejor control de los ingresos recibidos. Para evitar el fraude por parte del cajero u otro colaborador, caja realiza un reporte de ingresos del día para que luego contabilidad realice el respectivo ingreso del día, y no exista esa fuga de dinero, para un mejor control contabilidad realiza un consolidado de ingresos para tener una certeza de los ingresos, y que administración de la orden para depositar el efectivo de ventas en el Sistema Bancario, el cual nos dará una boleta de depósito de ingreso, para luego emitir un comprobante de depósito, y que finalmente contabilidad realice el registro del depósito Bancario.

4.11.- Planificar un control de presupuesto de ingresos y gastos del restaurante “Dulce Delicia”

➤ Planificación de presupuesto de ingresos y gastos

Podrá usted definir libremente las partidas sujetas a control presupuesto y ser manejarlas a un nivel de planificación, comparándolas con las previsiones conocidas y con las realizaciones. La generación y modificación de sus presupuestos podrán ser automatizadas en base a criterios lógicos.

Dentro del análisis del control Presupuesto se debe tomar muy en cuenta que los presupuestos para las diferentes actividades del restaurante Dulce Delicia, se tiene que planificar que las compras de alimentos de carnes e in sumos tienen que tener la partida correspondiente, esto ayudara a que en el futuro exista siempre una planificación que será de mucha ayuda para que el Restaurante Dulce Delicia, tenga siempre el respaldo justificado y poder contar con todos los alimentos necesarios para realizar las actividades de servicio que presta a su clientela, dándole siempre la mejor atención y servicio al cliente.

➤ Control de ingresos y gastos.

El control de los ingresos y gastos es de mucha importancia para la obtención de recursos financieros, ya que una correcta recaudación le permite a la empresa crecer y tener éxito en el mercado que se desempeña. Los gastos son cuentas que deben tener un control exhaustivo para evitar un mal uso de los recursos como los desvíos innecesario de fondos y pagos no justificados por la empresa

El control de los ingresos es de mucha importancia para la obtención de recursos financieros, ya que una correcta recaudación le permite a la empresa crecer y tener éxito en el mercado que se desempeña. Los gastos son cuentas que deben tener un control exhaustivo para evitar un mal uso de los recursos como los desvíos innecesario de fondos y pagos no justificados por la empresa.

El control interno es un proceso confiable, completo y oportuno con varios niveles de seguridad que permite detectar o evitar riesgos inherente que impiden detectar la realidad económica de la empresa por lo cual un sistema integrado proporciona la seguridad razonable sobre las actividades económicas de la organización.

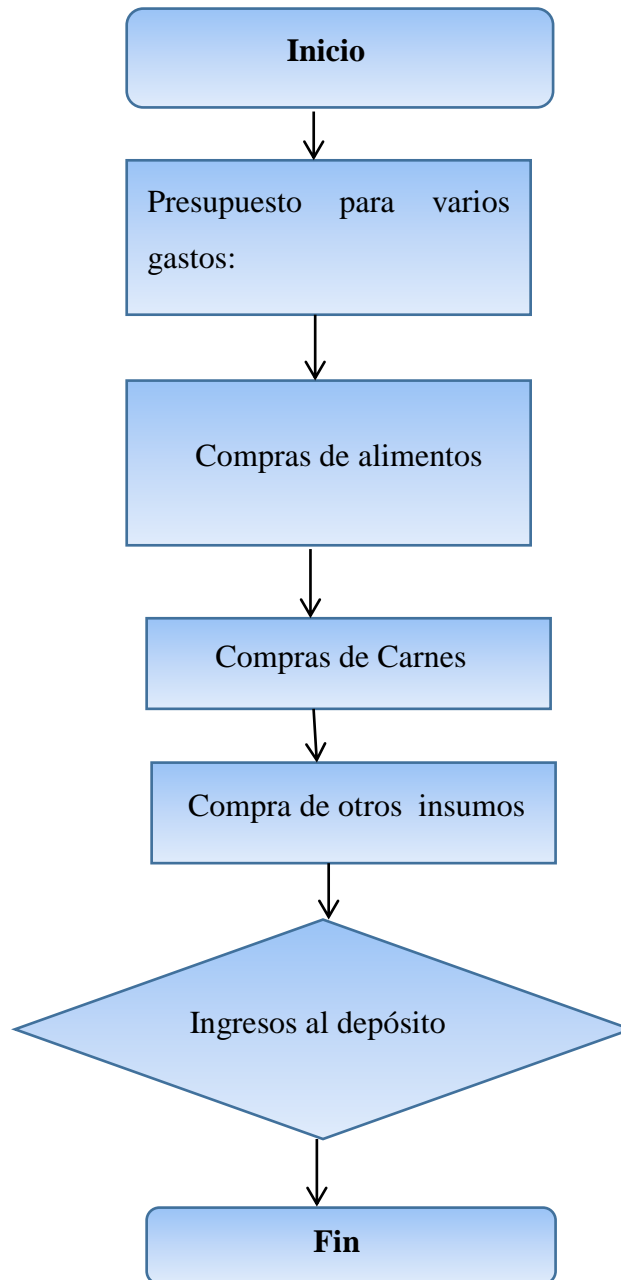
En la utilidad del ejercicio al igual que en los ingresos constituyen un concepto fluido, los ingresos se definen como declaración monetaria de la empresa, el dinero que ingresa se lo podría definir como el producto de las actividades comerciales de la empresa, los ingresos provienen de la venta de la mercadería ya sea estos por servicios prestados o productos creados. Los ingresos se los definen como activo neto o resultado de la producción de mercancía y/o la prestación de servicios. La utilidad del ejercicio es el resultado de los ingresos percibidos por la venta de mercancía y/o la prestación de servicios menos los costos de producción.

El inventario se define como la existencia de la mercadería se exceptúan la conversión de la venta o el intercambio de los distintos activos.

Para la contabilización no se considera el precio de venta o monto bruto de ventas realizadas, solo se contabiliza los ingresos o las ganancias como guía para evaluar los logros de los objetivos de la empresa. La utilidad neta producto de la comisión de los principios contables donde se debe aplicar los impuestos.

Flujograma de control de gastos

Figura 3: Flujo grama de control de gastos



Fuente: Elaboración propia

Análisis De acuerdo al análisis realizado se evidencio que el Flujograma de control de Gastos, se realiza la compra de Alimentos y carnes para la preparación de los principales platos, consiguientemente para completar realiza la compra de insumos que forman parte secundaria en la venta del servicio gastronómico que se ofrece a su clientela del Restaurant “Dulce Delicia” Para finalizar esta actividad todas las compras realizadas son ingresadas al depósito o almacén de la despensa donde son conservados de manera cuidadosa.

4.11.1.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

4.11.2.- Procesos y Procedimientos del Manual de funciones

El flujograma mostrara las variaciones y relaciones de una serie de acciones con un objetivo en común, el objetivo principal del flujograma es representar el proceso de forma visual para que su comprensión sea más sencilla y rápida. Con el diagrama de flujo de procesos y procedimientos será más fácil de estudiar y observar el proceso para optimizarlo.

Una vez completado el diagrama el flujo de procesos y procedimientos será más factible asignar los roles de los colaboradores en cada una de las etapas. Por lo mismo también se puede usar como una herramienta de capacitación para explicarles a nuevos trabajadores como es que funciona el restaurante.

Así mismo se propone incorporar un manual de procesos y procedimientos en el cual se hace un seguimiento para poder adecuar al organigrama actual donde refleja el grado de responsabilidad y el nivel de mando que existe en el área.

Tabla 5

Gerente Propietario

N o.	Responsable	Descripción
1.	Gerente Propietario	<ul style="list-style-type: none">• Planifica ,organiza y controla las actividades asignadas a los empleados.• Administra eficientemente los recursos de ingresos y gastos. Revisa el movimiento de ingresos y gastos. Revisa el detalle de proveedores. <ul style="list-style-type: none">• Revisa el detalle de los sueldos, para su respectiva aprobación.
2.	Encargada Caja Recaudadora	<ul style="list-style-type: none">• Presentados los arqueos se procede a la revisión del mismo conteo del efectivo. Terminando la revisión se procede al depósito del efectivo a la cuenta de la Empresa. <ul style="list-style-type: none">• Posteriormente se realiza un detalle de los ingresos del día, para asignar un presupuesto de gastos que se realizaran en el

		<p>día mediante los pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la cancelación, se realiza un comprobante de egreso (copia y original), el original está destinado al archivo junto con el estado de cuentas de cada proveedor, y la copia se queda en el talonario para su posterior revisión del correlativo de las mismas.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Contador

No.	Responsable	Descripción
3.	Contador	<ul style="list-style-type: none"> • Lleva la contabilidad de la empresa. • Registra las ganancias. • Registra los costos. • Paga los impuestos. • Realiza la planilla para pagos de sueldos. • Lleva toda la vida numérica de la empresa. • Control eficiente de los ingresos y gastos. • Revisa el movimiento de ingresos y gastos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Mesero

No.	Responsable	Descripción
4.	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes. • Servir los pedidos a tiempo. • Mantener las mesas aseadas y limpias. • Retirar las vajillas de las mesas.

Fuente: Elaboración propia

4.11.3.- PROPUESTA DE TRABAJO

4.11.4.- Introducción

El responsable de caja está encargado de administrar y controlar los ingresos y gastos, para hacer cumplir y llegar a los objetivos planteados por el Restaurant.

En el análisis FODA en las partes de las debilidades, se menciona que el encargado de caja no cumple la función de registrar y controlar los ingresos y gastos que genere el restaurante de forma diaria, mensual así como también anual, dejando de lado un control estricto, como también no cumpliendo con la generación de la información sobre el total recaudado diariamente, semanalmente y mensualmente que genera la empresa Restaurante “Dulce Delicia”, llevando de esta forma a una ineficiente administración de los recursos no alcanzando así a una gestión segura en su manejo.

El responsable de ingresos y gastos de la empresa restaurante “Dulce Delicia” debe ser el pilar que sustentala actividad financiera por lo que tiene bajo su administración y control de los recursos que genera diariamente la empresa, para esto se quiere alcanzar la eficiencia, eficacia y transparencia para así poder dar confiabilidad a los procedimientos dando como resultado la información útil, oportuna y confiable.

En la empresa “Dulce Delicia” si se quiere verificar todos los procedimientos que realiza el responsable de caja, el cual ayudara en gran medida a la evaluación de cada procedimiento del área que corresponde.

4.11.5.- El Control de Ingresos y Gastos en el Marco de la Empresa

Mientras mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control de ingresos y gastos.

Cuando la empresa tiene más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control de ingresos y gastos. Este sistema de control deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

4.11.6.- Evaluación de los Resultados Obtenidos en Control Ingresos y Gastos

La evaluación del resultado obtenido referente al control de ingresos y gastos, aplicado en caja, nos permite conocer a profundidad los datos en las operaciones que son base financiera para la empresa.

Para evaluar los resultados que fueron obtenidos en el procesos de seguimiento y verificación se considerará como pregunta con sus incisos respectivos, para luego evaluar la situación actual, es decir si en base a la pregunta de caja realiza o no esa actividad, para luego proponer las recomendaciones que corresponden.

Para mejor entendimiento se realiza una base de guía de ingresos y gastos dentro de la empresa “Dulce Delicia”, donde se puede observar con más detalle, su justificación que respalde a la pregunta y la situación actual en la que se encuentra caja y en base a esos puntos realizar las recomendaciones correspondientes como se detalla.

4.11.7.- Control Ingresos y Gastos Adecuado para la Caja

Una de las áreas clave como pilar para asegurar la continuidad de las empresas en el orden administrativo y de gestión es la de caja, provocando distintitas disciplinas interesadas en su estudio como el desarrollo de control de ingresos y gastos.

Este trabajo tiene como propósito efectuar un análisis del sistema de control ingresos y gastos mediante la propuesta de políticas, mecanismos y documento.

El servicio de la Dirección empresarial para alcanzar la eficacia y eficiencia en la gestión del disponible y de los recursos financieros a corto plazo.

4.11.8.- Identificación y Análisis de los Procedimientos Actuales de ingresos y gastos.

Los procedimientos que se desarrolla en recaudación de “Dulce Delicia” se regirán a un manual de procesos y procedimientos, lo que implica que las tareas que desarrollaran, la cual ayuda en gran manera para desempeñar las mismas, pero no son eficientemente distribuidas.

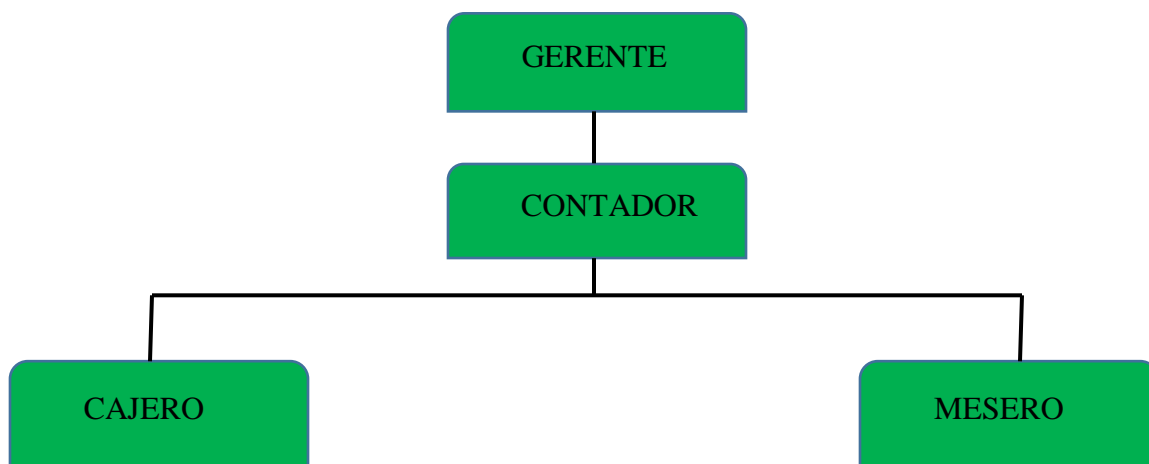
De esta manera en base al cuestionario de guía de control ingresos y gastos, las entrevistas, formularios de procedimientos y la observación que se realizó en este trabajo, se pudieron evidenciar todo el movimiento que acontece en caja.

Es por esta razón vemos necesario que para poder cumplir con los objetivos del presente trabajo, se comenzará con un análisis en caja (conociendo la función de cada uno del personal de esta sección). Para luego verificar si el personal puede desempeñar sus funciones eficientemente los procesos y procedimientos que vienen realizando hasta ahora.

4.11.8.1.- Organigrama Propuesto para el Restaurante “Dulce Delicia”

El organigrama de un Restaurante es un esquema que muestra de forma visual la estructura organizacional del negocio. Esto le sirve a su personal para saber quién es el responsable de cada área y qué responsabilidades tiene cada uno de los integrantes.

Un organigrama muestra la estructura interna de una organización o empresa. Los empleados y sus cargos se representan con rectángulos y otras figuras, a veces incluyen fotos, información de contacto, correo electrónico y enlaces a páginas web, íconos e ilustraciones.



Fuente: Elaboración propia.

Se propone el presente organigrama para que se pueda implementar en el restaurante “Dulce Delicia” el cual ayudara a definir exactamente cuál es la posición que debe desempeñar cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

Además el organigrama propuesto, evitara que existan superposiciones de funciones y responsabilidades, demostrando así cada miembro del equipo concentrarse en las funciones específicas para lo cual fue contratado.

En base a las actividades anteriormente descritas se ha podido verificar y evidenciar las operaciones que actualmente realizan en caja y se desarrollan las actividades que a continuación se detallan en lo siguiente:

Gerente Propietario.

Se encarga de:

- Revisa los ingresos diarios
- Revisa los egresos diarios.
- Autoriza los gastos de importes elevados para posteriores días (ejemplo: de impuestos, servicios básicos, mantenimientos de maquinarias, etc.)

Encargado de Control de Caja:

Se encarga actualmente de:

- Elaborar reportes diarios de los ingresos y gastos.
- Elaborar los comprobantes de egreso (con su respectivo documentación respaldatoria)
- Coordinar las compras del Restaurante.
- Control y verificación de los Libros de Compras y Ventas para el pago de los impuestos.
- Control y pago de los servicios básicos de la empresa
- Cobra a los clientes por los platos servidos.

Encargado de Contabilidad:

Se encarga actualmente de:

- Llevar la contabilidad de la Empresa y realizar los Estados Financieros.
- Registrar las ganancias de la Empresa.
- Registrar los gastos realizados por la empresa
- Paga los impuestos.
- Elabora las planillas para el pago de sueldos a los trabajadores.
- Control de todos los ingresos de la empresa.

Mesero:

Se encarga actualmente de:

- Atender a los clientes y llevarlos a la mesa respectiva

- Servir los pedidos a tiempo demostrando buena atención
- Mantener las mesas aseadas y limpias con una excelente presentación
- Retirar las vajillas de las mesas

4.11.8.2.- Control adecuado del uso ingresos y gastos.

Una de las clave como pilar para asegurar la continuidad de las empresas en el orden administrativo y de gestión es la de caja, provocando distintas disciplinas interesadas en su estudio.

Este trabajo tiene como propósito efectuar un análisis del sistema de control ingresos y gastos donde se realiza la recaudación mediante la propuesta de políticas, mecanismos y documentos al servicio de la Dirección empresarial para alcanzar la eficacia y eficiencia en la gestión del disponible y de los recursos financieros.

4.11.8.3.- DESARROLLO DE LA PROPUESTA CENTRAL

4.11.8.4.- Definición del negocio

Con esta propuesta sugerida para el Restaurante “Dulce Delicia” se busca establecer un Diseño de un Sistema de Control de Ingresos y gastos, donde se encuentre claramente definidas el control de los Ingresos y Gastos diarios que genera la empresa, y responsabilidades de cada encargado asignado, al igual que se establecerá el cumplimiento de los objetivos, la misión y la visión de la empresa para así llevar un orden hacia el cumplimiento de la meta.

Además de esto se busca definir y formalizar los cargos que existen en la empresa, para que así quienes desempeñan cada cargo tengan total claridad de sus funciones y la importancia que tiene para el cumplimiento de los objetivos, de igual forma ayudar al desarrollo integral de la organización, mejorando los ingresos a través del registro contable de la empresa.

A continuación, se realiza la propuesta para cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

4.11.8.5.- Características:

Nombre:	Restaurante “Dulce Delicia”
Por su tamaño:	Microempresa
Por su actividad:	Prestación de servicio gastronómico
Por su ámbito de Actividad:	Local
Tipo de sociedad:	Unipersonal

4.8.11.6.- Misión

En el Restaurante “Dulce Delicia” ofrecemos a nuestros clientes particulares y empresariales servicios de comidas, atención al cliente y con excelente calidad.

En el Restaurante “Dulce Delicia” se ofrece a la clientela un ambiente ameno, acogedor, con instalaciones cómodas y el mejor servicio.

4.11.8.7.- Visión

El Restaurante “Dulce Delicia” está comprometido con la calidad de sus servicios, enfocados en ser un Restaurante altamente productivo, innovador, competitivo, dedicado para la satisfacción plena de nuestros clientes para alcanzar el primer lugar en el mercado como el mejor Restaurante del sector, donde nuestros clientes nos recuerden por la excelencia en el servicio, la calidad y el sabor, en un ambiente placentero, contando con un personal altamente calificado.

4.11.8.8.- Valores institucionales

Los valores de una empresa declaran sus creencias, transmiten las bases de sus principios éticos, sobre el cual construirán una cultura empresarial y determinan la forma de comportarse ante situaciones y relaciones empresariales, sociales y su actuar responsable frente a los impactos que sus operaciones puedan generar al medio ambiente. Los Valores del Restaurante “Dulce Delicia” son los siguientes:

- Honestidad
- Calidad
- Sabor Original
- Humildad

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Amabilidad

4.11.8.9.- Objetivos estratégicos.

- **Comercial:** Su principal objetivo es aumentar las ventas a través de planes operativos de marketing.
- **Operativo:** en la calidad y el sabor del producto ofertado mantenido siempre las recetas de los diferentes menús para los clientes.
- **Personas:** lograr mantener la fidelización de los clientes a través de estrategias de flexibilidad en los productos (Promociones).
- **Legal:** Brindar al cliente la seguridad de las normas de salubridad de acuerdo a lo plasmado en las Normas ISO. 9001 que son normas de calidad.
- **Financiero:** Generar estrategias que aumenten la productividad mensual con el objetivo de generar mayor oferta de productos, para alcanzar mayores ingresos económicos.

5.- CAPITULO V: PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

5.1.- Presupuesto de inversión de la propuesta

Tabla 8

Presupuesto

DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Bs)	TOTAL (Bs)
Capital trabajo				
Sueldos por prestación de servicio en capacitación	Horas	4	300,00	1200,00
Gastos de logística				
Impresión de Manual de funciones	Unidad	4	40,00	160,00
Refrigerio para capacitación	Unidad	10	30,00	300,00
Publicidad	Unidad	1	100,00	100,00
Gastos varios	Varios	1	200,00	200,00
Alquiler del local para capacitación	Unidad	1	400,00	400,00
TOTAL				2360,00

Fuente: Elaboración Propia

5.2.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 9

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	GESTIÓN 2022 – 2023											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
Impresión de manual de funciones												
Compra de material de logística												
Alquiler de local para capacitación												
Socialización del manual de funciones												
Aplicación del manual de funciones en el Restaurante												

Fuente: Elaboración propia

6.- CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión de lo siguiente:

- Dentro de la propuesta se aplicó el procedimiento, el cual ayudo para evaluar la situación en que se encontraba el Restaurante “ Dulce Delicia ”, así mismo se identificó y analizo cada una de las operaciones que necesitaban mayor administración y control, para que así se pueda reflejar las adecuadas operaciones en base a flujograma que se ha propuesto.
- Dentro del análisis FODA, se pudo observar que el personal administrativo no cuenta con información financiera confiable, oportuna y suficiente que le sirva de apoyo para una correcta toma de decisiones.
- La ausencia de personal capacitado así también la falta de actualización de organización y funciones, procesos y procedimientos, ocasionan una desorganización interna por la inadecuada distribución de ingresos.
- Para una eficaz ejecución de las operaciones y una eficiente distribución de Actividades y de responsabilidad, primeramente se diseñó un organigrama que permitirá facilitar la estructura que tendrá un ingreso y gastos así también dará lugar a que los funcionarios tengan responsabilidad de las operaciones que serán ejecutadas bajo su cargo. El diseño del sistema de control y gastos nos permitirá obtener la información de manera oportuna y confiable, para la toma de decisiones.
- Este sistema de control de ingresos y gastos del “Restaurante Dulce Delicia” para su implementación, deberá ser aprobado por la Gerente Propietario.
- La presente propuesta no constituye como única solución al problema planteado, ya que puede ser visto desde otros puntos de vista y plantearse otras alternativas de solución.

6.2.- RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

- Implementar el presente diseño en un corto plazo, con el objeto de que el cajero ejerza control en la recaudación de los recursos económicos en beneficio de la propia Empresa.
- Una vez que el presente diseño sea revisado, analizado y aprobado por el Gerente Propietario, se recomienda la emisión de una circular para su aplicación.
- Convocar a una reunión, en la que se explique al personal involucrado, los cambios necesarios para un buen manejo de los recursos económicos, la generación oportuna de la información financiera y la correcta aplicación del sistema de ingresos y gastos de acuerdo al diseño de procesos y procedimientos para el manejo de ingresos y gastos.
- Efectuar el seguimiento y control durante la ejecución del nuevo sistema de ingresos y gastos.
- Dotar un personal para caja, para que las actividades sean realizadas eficientemente y que las funciones sean distribuidas de acuerdo al organigrama propuesto para que no tengan que sobrellevar las dificultades que se presentaban por la falta del mismo.
- La recomendación que se genera por la venta de servicios deberá estar a cargo Del cajero, que según el organigrama propuesto está bajo la responsabilidad del encargado de contabilidad, el mismo tendrá que rendir cuentas al gerente propietario. Así también se encargara de que todo el ingreso generado diariamente sea controlado.

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, R. & Armenta, C. «La Importancia del control interno en las pequenas y medinas empresas en Mexico.» El Buzon de Pacioli (2012).
- Caceres, E. A. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. s/f.
<<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/sistemas-de-informacion-II/documentos/aydise14.pdf>>.
- Carreto, J. Fundamentos de sistemas. 2008. <<http://uprotgs.blogspot.com/2008/02/diseo-de-sistemas.html>>.
- Chacon, W. Control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. 2002.
<<https://www.aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/15.pdf>>.
- ContaEstudio. Ingresos-costos-gastos-NIIF. 26 de junio de 2019.
<<https://contaestudio.com/ingresos-costos-gastos-niif/#:~:text=Ingresos%20son%20los%20incrementos%20en,aportaciones%20de%20os%20propietarios%20a>>.
- Dominguez, I. Gestipolis. 08 de mayo de 2009. <<https://www.gestipolis.com/fundamentos-teoricos-de-la-gestion-del-capital-de-trabajo/>>.
- Horngren, W. & Harrison, Jr. Contabilidad. Prentice-Hall, 1991.
- Josar, C. La contabilidad y el sistema contable. s/f.
<<https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>>.
- Roberto c., Espinosa, J. Quinonez. 30 de 03 de 2015.
<<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10329/1/UPS-GT001240.pdf>>.
- «sistema de contabilidad integrada.» s.f.
<https://medios.economiayfinanzas.gob.bo/MH/documentos/normas_leyes/normas/NBSCI.pdf>.
- Zamora Lucio, M. A. Proyectos Tecnológicos. 2020. <[Universidad Autonoma Del Estad
https://drive.google.com/file/d/1w-gapTuAAAnKg7RqdL5QG7CqoBqbCqoAy/view](https://drive.google.com/file/d/1w-gapTuAAAnKg7RqdL5QG7CqoBqbCqoAy/view)>.

ANEXOS

ANALISIS DE LA OFERTA

N°	Menú	Precio Bs.-
Días hábiles		
1	Guiso de gallina criolla	15
2	Sudado de pescado	15
3	Chicharon de pescado	15
4	Milanesa de carne	15
5	Milanesa de pollo	15
6	Jigote de charque	15
7	Churrasco	15
8	Costilla al horno	15
9	Pollo al horno	15
10	Pollo agridulce	15
11	Tallarín de pollo	15
12	Tallarín mixto	15
13	Frejol	15
14	Lomo montado	15
15	Bife a la plancha	15
16	Carne salteada	15
17	Ají de lengua	15
18	Carne macheada	15
19	Ají de panza	15
20	Asado en olla	15
21	Costilla a la parrilla	15
22	Chicharon de pollo	15
23	Locro de gallina criolla	15
Fin de semana		
1	Picante de gallina criolla	25
2	Lechón al horno	30
3	Pato al horno	25
4	Lechón a la cruz	30
Días festivos		
1	Chicharrón de chancho	30

2	Pique macho	50
3	Lasaña	25
4	Papa a la huancaína	20
5	Enrollado de chancho	35
6	Plato paceño	25

Fuente: *Elaboración Propia*

DESCRIPCION DEL CALCULO DE CANTIDADES POR DIAS Y AÑO

DÍAS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PLATOS AL DIA	CANTIDAD DE PLATOS AL AÑO	PRECIO UNITARIO BS.-	TOTAL BS.-
260.00	Hábiles (entre semana)	60.00	15,600.00	15.00	234,000.00
53.00	Sábado	40.00	2,120.00	25.00	53,000.00
52.00	Domingo	40.00	2,080.00	30.00	62,400.00
11.00	Días festivos	50.00	550.00	50.00	27,500.00
TOTALES BS.-			20,350.00		376,900.00

Fuente: *Elaboración Propia*

BALANCE GENERAL

En el balance general se destacan las 3 cuentas principales que son activos, pasivos y patrimonio. Este estado financiero es un resumen en donde a cada cuenta se le asigna un valor en dinero para así identificar qué tanto tiene la empresa en activos, cuál es su nivel de deudas y su patrimonio financiero. En la tabla 1 se presenta el balance general proyectado para el restaurante “Dulce Delicia”.

BALANCE GENERAL

Expresado en Bolivianos

Activos	
Activo corriente	
Caja	395.742,00
Cuentas por cobrar	7.920,00
Inventario	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	387.822,00
ACTIVO FIJO	
Maquinaria y equipos	10.300,00
(-) Depreciación de activos	1.287,50
TOTAL DE ACTIVO FIJO	9.012,50
TOTAL ACTIVOS	396.834,50
PASIVOS PASIVO CORRIENTE	
Proveedores	36.500,00
Prestaciones sociales	54.922,41
Mantenimiento maquinaria	3.600,00
Publicidad	3.000,00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	98.022,41
PATRIMONIO	
Capital	298.812,09
PASIVO + PATRIMONIO	396.834,50

Fuente: *Elaboración Propia*

ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados es una parte importante en una proyección financiera ya que muestra las posibilidades que tiene el proyecto de generar utilidades. A continuación, se puede encontrar el estado de resultados proyectado para el restaurante “Dulce Delicia”.

Estados de Resultados

Expresado en Bolivianos

Ventas	395.742,00
Costo de ventas	21.367,00
UTILIDAD BRUTA	374.375,00
Gastos	27.390,00
Sueldos y salarios	27.390,00
Prestaciones sociales	54.922,41
Depreciación	2.750,00
Mantenimiento	3.600,00
Publicidad	3.000,00
TOTAL GASTOS	91.662,41
Utilidad operativa	282.712,59
Reserva legal (10%)	28271,259
Utilidad antes de impuesto	254.441,33
Impuesto a la Renta 25%	63.610,33
UTILIDAD NETA	190.831,00

Fuente: *Elaboración Propia*