



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

## **TRABAJO DE GRADO**

**TEMA: MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA DISALUVHID, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA, C.P.A.**

**AUTOR:**

**ANDRÉS AMADOR ALBA NEPPAS**

**DIRECTORA:**

**Lic. RITA LOMAS Mcs.**

**IBARRA, AGOSTO 2020**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

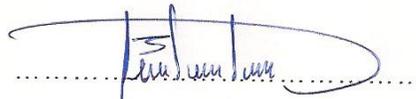
La presente investigación se realizó en la microempresa Disaluvhid, dedicada a la distribución de aluminio y vidrio en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, con el objetivo de mejorar sus procesos administrativos y financieros, esto se pudo realizar gracias a la apertura del gerente de la microempresa quien brindo todas las facilidades para poder desarrollar el trabajo de grado en su institución. El presente manual administrativo y financiero está enfocado en realizar mejoras consistentes que contribuyan a un mejor desempeño del área administrativa, financiera y operativa de la microempresa, para de esta manera poder utilizar de manera más eficientes los recursos tanto físicos, económicos y humanos con los que cuenta, también se espera poder realizar las correcciones necesarias en los departamentos que presenten falencias y sea necesario reorganizar sus funciones. También se desarrolla un lineamiento para que la microempresa se rija por sustentos de reglamentos internos y así promover la convivencia de los trabajadores dentro y fuera de la microempresa. El manual cuenta con una primera instancia donde se realiza un diagnóstico para determinar los posibles problemas que presente ya sea en su organización o en el funcionamiento, luego se procede a fundamentar los términos necesarios para sustentar el trabajo, después se procede a desarrollar una propuesta de acuerdo a los datos obtenidos y analizados en el capítulo uno, dentro de la propuesta comprende realizar la filosofía de la empresa, desarrollar organigramas estructurales y funcionales, desarrollar controles administrativos y financieros, organizar al talento humano administrativo, financiero y operativo con sus respectivas funciones. Y para finalizar el presente trabajo se procede a analizar el impacto que puede generar al aplicar el trabajo terminado en la microempresa, esperando que todo el contenido del manual sea de utilidad para mejoras sustanciales dentro y fuera de la institución.

## **ABSTRACT**

This research was carried out in Disaluvhid, which distributes aluminum and glass in the city of Ibarra, in the province of Imbabura. This administrative and financial manual is focused on applying improvements for a better performance of administrative, financial and micro-business operations, to be able to use more efficiently physical, economic and human resources, it is expected to make the necessary corrections in the departments that have flaws. A guideline was developed based on internal regulations to promote the coexistence of workers within or outside this business. The manual has a diagnosis to determine the problems in this organization or its operations, a theoretical base with the necessary terms to support this work was sought, then a proposal was developed according to the data obtained and analyzed in chapter one, the proposal includes the philosophy of the company, developing structural and functional organizational charts, develop controls administratively and financial, organize the administrative, financial and operational human resources with their respective functions. Finally, this research analyzed the impact generated by this work in this microbusiness, as the entire contents of the manual are useful for substantial improvements inside and outside the institution.

## AUTORÍA

Yo, **Andres Amador Alba Neppas** con **C.I. 1726105883** declaro que el presente trabajo **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA DISALUVHID EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”** es de mi autoría y no ha sido presentado por ninguna persona para su calificación y en el caso de utilizar algunos trabajos se ha respetado los derechos de autor y se los ha utilizado como referencia nada más.



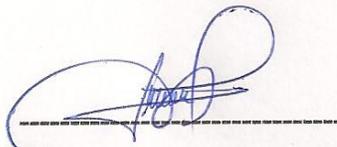
Andres Amador Alba Neppas

C.I: 172610588-3

## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR**

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por el señor **ALBA NEPPAS ANDRES AMADOR**, para optar por el título de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.**, cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA DISALUVHID, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, al 1 de agosto del 2019



**Mcs. Rita Lomas Paz**

**C.I:1001348695**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1726105883	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Alba Neppas Andres Amador	
DIRECCIÓN:	Carlos Elías Almeida y Abelardo Moncayo, Ibarra-Imbabura	
EMAIL:	benedicidoparabendecir@outlook.es	
TELÉFONO FIJO:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	TELÉFONO MÓVIL: 0986124787

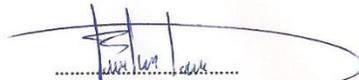
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA DISALUVHID, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTOR (ES):	Alba Neppas Andres Amador
FECHA: DD/MM/AAAA	28/08/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	Mcs. Rita Lomas Paz

## 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de agosto de 2020

EL AUTOR:

  
.....  
Nombre: Andres Alba

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de tesis se la dedico a mi madre ya que su constancia, ayuda y su sacrificio cuando empezaba la vida nunca dejo que me diera por vencido, después de mi Dios ella es el motivo más grande de vivir, que, a pesar de su poca experiencia, pero inmenso corazón siempre supo apoyarme, también le dedico a mi tía que aun sin ser su propio hijo me adopto como uno propio su ayuda fue incondicional, también están mis tías, tíos y primos que fueron un sustento en un determinado momento de la vida.

Andres Alba

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mi Dios por darme la vida y la oportunidad de terminar esta etapa de mi vida a pesar de las luchas y las lágrimas.

En segundo lugar, un agradecimiento eterno a la Universidad Técnica del Norte por la oportunidad de ser un estudiante de tan prestigiosa institución y por contribuir en la formación de mi vida profesional.

En tercer lugar, agradecido a Dios por los compañeros de aula en especial Roció Reyes y Silvia Barahona con su apoyo incondicional nunca permitieron que diera un paso hacia atrás.

En cuarto lugar, a mi jefe Juan Diego Hidrobo persona muy importante y muy humano a las necesidades de las demás personas, en especial por las facilidades que supo brindarme para poder cumplir con mis horas de clases.

Finalmente, un agradecimiento fraterno a todos los docentes de la Universidad Técnica del Norte por impartir sus conocimientos y guiarnos en la formación de futuros profesionales, por su apoyo incondicional en todo momento.

Andres Alba

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado se realiza con el objetivo de realizar un manual administrativo y financiero para Disaluvhid, microempresa dedicada a la comercialización de aluminio y vidrio, la cual está ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Disaluvhid es una microempresa que nació hace 22 años con el objetivo de proveer aluminio y vidrio al norte del país en especial la ciudad de Ibarra, la cual cuenta con un crecimiento acelerado de su población por la constante migración de los diferentes lugares hacia la Ciudad blanca.

La distribución de aluminio y vidrio tuvo tal acogida por parte de los clientes que la empresa no ha cesado de crecer, y con el tiempo este crecimiento trae más empleados, aumenta la gama de productos y los clientes son personas inmersas en la construcción de grandes conjuntos residenciales, esto genera una mayor exigencia en sus procesos y en el desempeño de sus trabajadores.

Lo mencionado anteriormente da lugar a crear esta propuesta por la necesidad que tiene la microempresa Disaluvhid de un manual de funciones a fin de mejorar sus procesos administrativos y financieros, y así lograr mayor efectividad en sus actividades.

## PRESENTACIÓN

Un manual Administrativo y Financiero constituye una herramienta útil para cumplir las metas y los objetivos institucionales, ayuda a orientar las estrategias a las áreas que son necesarias, provee conocimientos sobre los procesos de la microempresa y sus actividades.

Este proyecto de investigación está compuesto por cuatro capítulos detallados a continuación:

**Primer Capítulo:** En este capítulo se realiza un diagnóstico situacional el cual permite conocer cómo se desempeña la empresa y su situación actual, esto se logra aplicando técnicas de investigación como; entrevista, encuesta y observación directa, una vez recopilada la información se procede a redactar la matriz FODA “fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas” de Disaluvhid.

**Segundo Capítulo:** Consta de marco teórico que es la recopilación de fundamentos técnicos, científicos y tecnológicos, información referente a la administración, control interno, procesos, funciones, contabilidad, indicadores financieros, estados financieros. Información de textos de contabilidad, administración, entre otros.

**Tercer Capítulo:** Una vez recopilada información teórica se procede a formular la propuesta con todo el conocimiento adquirido, se desarrolla la propuesta en el área administrativa y área financiera sobre procesos, funciones, desarrollo de actividades, organización, responsabilidades. Esto ayudara obtener eficiencia y eficacia en Disaluvhid-

**Cuarto Capítulo:** Está compuesto por el análisis de impactos como; social, económico, educativo, ambiental que producirá la aplicación de este manual en Disaluvhid.

Para finalizar se realiza un análisis de conclusiones y recomendaciones del proyecto.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfoca en el desarrollo de un Manual Administrativo y Financiero para Disaluvhid “microempresa dedicada a la distribuidora de aluminio y vidrio” como una herramienta que permitirá desempeñar sus actividades de forma eficaz y eficiente en los procesos de la microempresa.

Disaluvhid en los últimos años ha incrementado su actividad por la calidad de sus productos y servicios que presta a sus clientes, esto ocasionó que la microempresa creciera en su capital, infraestructura y procedió a contratar nuevo personal para una mejor atención a los clientes, con el crecimiento, Disaluvhid necesita mejorar sus procesos administrativos y financieros mediante las herramientas de planeación, organización, dirección y control, con el fin de tener todas las áreas enfocadas en los objetivos que tiene la microempresa.

Con la propuesta de la creación del manual administrativo y financiero se espera mejorar el desempeño de la gerencia, administración, finanzas y las operaciones permitiendo realizar estrategias que trasciendan y provoquen mejoras visibles dentro de Disaluvhid, además proveerá de normas y lineamientos para la buena convivencia de los actores de la microempresa. Los beneficiarios directos serán el propietario y los empleados de Disaluvhid, mientras los beneficiarios indirectos serán los clientes por la reorganización y mejoras que se realicen después de aplicar el manual.

El presente proyecto es viable por la predisposición de las partes interesadas y la existencia de la necesaria información para plantear las soluciones necesarias para la mejora de Disaluvhid.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar un Manual Administrativo y Financiero para la microempresa Disaluvhid, ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la microempresa Disaluvhid para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Recopilar información teórica necesaria para sustentar la propuesta a desarrollarse en el capítulo III.
- Desarrollar la propuesta con cada uno de los componentes del área administrativa y financiera, con los sustentos técnicos y científicos recopilados anteriormente.
- Analizar los principales impactos que generará en la microempresa, en los empleados, en los clientes y demás actores la aplicación del Manual Administrativo y Financiero.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CARÁTULA</b> .....	i
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>AUTORÍA</b> .....	iv
<b>CERTIFICACIÓN DEL ASESOR</b> .....	v
<b>AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</b> .....	vi
<b>DEDICATORIA</b> .....	viii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>OBJETIVOS</b> .....	xiii
<b>Objetivo General</b> .....	xiii
<b>Objetivos específicos</b> .....	xiii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	xiv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xx
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xxi
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	xxiii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	25
<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b> .....	25
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	25
<b>1.2 Objetivos del diagnóstico</b> .....	26
<b>1.2.1 Objetivo general</b> .....	26
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	27

<b>1.3 Variables diagnósticas</b> .....	27
<b>1.3.1 Filosofía Empresarial</b> .....	27
<b>1.3.2 Estructura Organizacional y Funcional</b> .....	28
<b>1.3.3 Información Contable y Financiera</b> .....	28
<b>1.3.4 Atención al Cliente</b> .....	28
<b>1.3.5 Base Legal</b> .....	28
<b>1.3.6 Infraestructura</b> .....	28
<b>1.4 Matriz de relación diagnóstica</b> .....	30
<b>1.5 Mecánica operativa</b> .....	31
<b>1.5.1 Indicación de la población</b> .....	31
<b>1.5.2 Análisis de la información</b> .....	32
<b>1.6 Matriz FODA</b> .....	60
<b>1.6.1 Cruce estratégico</b> .....	61
<b>1.7 Determinación del problema</b> .....	63
<b>CAPÍTULO II</b> .....	64
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	64
<b>2.1. Introducción</b> .....	64
<b>2.2 Manuales</b> .....	64
<b>2.2.1 Definición</b> .....	64
<b>2.2.2 Manuales Administrativos</b> .....	64
<b>2.2.3 Objetivos de los manuales administrativos</b> .....	65
<b>2.3 Funciones</b> .....	66
<b>2.3.1 Definición de funciones</b> .....	66
<b>2.4 Procedimientos</b> .....	66
<b>2.4.1 Definición</b> .....	66

<b>2.5 Administración</b> .....	67
<b>2.5.1 Definición de administración</b> .....	67
<b>2.5.2 Importancia de la administración</b> .....	67
<b>2.5.3 El Administrador</b> .....	68
<b>2.6 Proceso administrativo</b> .....	68
<b>2.6.1 Definición</b> .....	68
<b>2.7 Elementos del proceso administrativo</b> .....	69
<b>2.7.2 Organización</b> .....	74
<b>2.7.3 Dirección</b> .....	75
<b>2.7.4 Control</b> .....	78
<b>2.8 Empresa</b> .....	80
<b>2.8.1 Definición</b> .....	80
<b>2.8.2 Clasificación de las empresas</b> .....	80
<b>2.9 Marco legal</b> .....	81
<b>2.9.1 Código de trabajo del Ecuador (Última actualización 2012)</b> .....	81
<b>2.9.2 Ley de seguridad social del Ecuador “Última modificación 2014”</b> .....	83
<b>2.10 Clientes</b> .....	84
<b>2.10.1 Importancia</b> .....	84
<b>2.10.2 Tipos de clientes</b> .....	84
<b>2.11 Estructura organizacional</b> .....	85
<b>2.12 Organigrama</b> .....	85
<b>2.12.1 Definición</b> .....	85
<b>2.12.2 Contenido de los organigramas</b> .....	85
<b>2.12.3Clasificación de organigrama</b> .....	86
<b>2.13 Seguridad industrial</b> .....	88

<b>2.14 Control interno</b> .....	90
<b>2.14.1 Control interno administrativo</b> .....	90
<b>2.14.2 Control interno contable</b> .....	91
<b>2.15 Contabilidad</b> .....	91
<b>2.15.1 Definición</b> .....	91
<b>2.15.2 Objetivos de la contabilidad</b> .....	92
<b>2.15.3 Proceso contable</b> .....	92
<b>2.15.4 Estados Financieros</b> .....	92
<b>2.15.5 Indicadores Financieros</b> .....	93
<b>CAPÍTULO III</b> .....	95
<b>PROPUESTA</b> .....	95
<b>3.1. Introducción</b> .....	95
<b>3.2 Objetivo de la propuesta</b> .....	95
<b>3.2.1 Objetivo General</b> .....	95
<b>3.2.2 Objetivos específicos</b> .....	95
<b>3.3 Filosofía institucional</b> .....	96
<b>3.3.1 Misión</b> .....	96
<b>3.3.2 Visión</b> .....	96
<b>3.3.3 Objetivo de la empresa</b> .....	97
<b>3.3.4 Código de ética</b> .....	97
<b>3.4 Organización</b> .....	102
<b>3.4.1 Organigrama estructural</b> .....	102
<b>3.4.2 Organigrama funcional</b> .....	103
<b>3.5 Políticas de procedimientos</b> .....	104
<b>3.6 Cadena de valor</b> .....	106

<b>3.7 Manual de funciones .....</b>	<b>107</b>
<b>3.7.1 Funciones del Gerente .....</b>	<b>107</b>
<b>3.7.2 Funciones del Tesorero .....</b>	<b>109</b>
<b>3.7.3 Funciones del Contador .....</b>	<b>110</b>
<b>3.7.4 Funciones del Administrador.....</b>	<b>112</b>
<b>3.7.5 Funciones del jefe de Talento Humano .....</b>	<b>114</b>
<b>3.7.6 Funciones del Supervisor de Compras .....</b>	<b>116</b>
<b>3.7.7 Funciones de la Secretaria .....</b>	<b>117</b>
<b>3.7.8 Funciones del Vendedor.....</b>	<b>119</b>
<b>3.7.9 Funciones Especialista de Instalación.....</b>	<b>121</b>
<b>3.7.10 Funciones del Despachador.....</b>	<b>123</b>
<b>3.7.11 Funciones del chofer.....</b>	<b>124</b>
<b>3.8. Procesos .....</b>	<b>125</b>
<b>3.8.1 Procesos de adquisición productos .....</b>	<b>125</b>
<b>3.9 Atención al cliente .....</b>	<b>128</b>
<b>3.9.1 Calidad y variedad del producto .....</b>	<b>128</b>
<b>3.9.2 Precio .....</b>	<b>128</b>
<b>3.9.3 Mejora continua .....</b>	<b>129</b>
<b>3.10 Base legal .....</b>	<b>130</b>
<b>3.10.1 Obligaciones tributarias .....</b>	<b>130</b>
<b>3.10.2 Políticas.....</b>	<b>130</b>
<b>3.10.3 Reglamento interno .....</b>	<b>131</b>
<b>3.10.3.1 reglamento interno de trabajo de Disaluvhid.....</b>	<b>131</b>
<b>3.11 Infraestructura.....</b>	<b>137</b>
<b>3.11.1 Evaluación y mantenimiento.....</b>	<b>137</b>

<b>3.11.2 Almacenamiento de productos</b> .....	137
<b>3.12 Información contable y financiera</b> .....	138
<b>3.12.1 Proceso contable</b> .....	138
<b>3.12.2 Políticas contables</b> .....	140
<b>3.12.3 Plan de cuentas</b> .....	141
<b>3.12.3.1 Plan de cuentas Disaluvhid</b> .....	141
<b>3.12.4 Dinámica de las cuentas</b> .....	144
<b>3.12.5. Estados financieros</b> .....	157
<b>3.12.6 Índices financieros</b> .....	160
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	163
<b>IMPACTOS Y VALIDACIÓN</b> .....	163
<b>4.1. Introducción</b> .....	163
<b>4.2 Matriz de valoración de impactos</b> .....	163
<b>4.3 Validación</b> .....	169
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	175
<b>Fuentes de información</b> .....	178
Bibliografía .....	178
Linkografía.....	179
<b>ANEXOS</b> .....	180
<b>Anexo 1 Formato Entrevista Gerente Disaluvhid</b> .....	181
<b>Anexo 2 Formato Entrevista contador Disaluvhid</b> .....	182
<b>Anexo 3 Formato Encuesta personal operativo Disaluvhid</b> .....	183
<b>Anexo 4 Formato Encuesta Clientes Disaluvhid</b> .....	187
<b>Anexo 5 Fotografías</b> .....	190

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 2 Población de la empresa.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3 Conocimiento de la filosofía empresarial .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4 Existencia del código de ética.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 5 Existencia de organigramas .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 6 Capacitación periódica a los empleados .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 7 Indumentaria adecuada .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 8 Conformidad en su lugar de trabajo .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 9 Grupo de importancia.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 10 Importancia de las sugerencias de los clientes .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 11 Comunicación gerencia-empleados .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 12 Trabajadores involucrados en la toma de decisiones.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 13 Existencia plan de emergencia .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 14 Contribución de buena atención al cliente .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 15 Calificación de la infraestructura .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 16 Conformidad con la calidad del producto .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 17 Entregas inmediatas.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 18 Facilidades para adquisición de productos .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 19 Accesibilidad de precios .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 20 Conocimiento de descuentos y promociones.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 21 Nivel de precios con la competencia .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 22 Atención área administrativa y secretaria .....</b>	<b>56</b>

<b>Tabla 23 Atención área de despacho.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 24 Respuestas a dudas y necesidades.....</b>	<b>58</b>
Tabla 25 Matriz FODA Disaluvhid.....	60
<b>Tabla 26 Matriz de valoración de impactos.....</b>	<b>163</b>
<b>Tabla 27 Impacto administrativo.....</b>	<b>164</b>
<b>Tabla 28 Impacto social.....</b>	<b>165</b>
<b>Tabla 29 Impacto económico y financiero .....</b>	<b>166</b>
<b>Tabla 30 Impacto ambiental .....</b>	<b>167</b>
<b>Tabla 31 Impacto general.....</b>	<b>168</b>
<b>Tabla 32 Calificación .....</b>	<b>169</b>
<b>Tabla 33 Rango de evaluación.....</b>	<b>170</b>
<b>Tabla 34 Matriz de evaluación .....</b>	<b>171</b>
<b>Tabla 35 Calificación total .....</b>	<b>172</b>
<b>Tabla 36 Calificación obtenida.....</b>	<b>173</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 Conocimiento de la filosofía empresarial .....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfico 2 Existencia del código de ética.....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 3 Existencia de organigramas .....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfico 4 Capacitación periódica a los empleados .....</b>	<b>40</b>
<b>Gráfico 5 Indumentaria adecuada .....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico 6 Conformidad en su lugar de trabajo .....</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico 7 Grupo de Importancia .....</b>	<b>43</b>

<b>Gráfico 8</b> Importancia de las sugerencias de los clientes .....	44
<b>Gráfico 9</b> Comunicación gerencia-empleados .....	45
<b>Gráfico 10</b> Trabajadores involucrados en la toma de decisiones.....	46
<b>Gráfico 11</b> Existencia plan de emergencia .....	47
<b>Gráfico 12</b> Contribución de buena atención al cliente .....	48
<b>Gráfico 13</b> Calificación de la infraestructura .....	49
<b>Gráfico 14</b> Conformidad con la calidad del producto .....	50
<b>Gráfico 15</b> Entregas inmediatas .....	51
<b>Gráfico 16</b> Facilidades para adquisición de productos .....	52
<b>Gráfico 17</b> Accesibilidad de precios .....	53
<b>Gráfico 18</b> Conocimiento de descuentos y promociones .....	54
<b>Gráfico 19</b> Nivel de precios con la competencia .....	55
<i>Gráfico 20</i> Atención área administrativa y secretaria.....	56
<b>Gráfico 21</b> Atención área de despacho.....	57
<b>Gráfico 22</b> Respuestas a dudas y necesidades.....	58
<b>Gráfico 23</b> Elementos de la declaración de la misión .....	72
<b>Gráfico 24</b> Proceso de comunicación/retroalimentación.....	77
<b>Gráfico 25</b> Liderazgo .....	78
<b>Gráfico 26</b> Etapas de control.....	79
<b>Gráfico 27</b> Clasificación de las empresas .....	80
<b>Gráfico 28</b> Organigramas verticales .....	87
<b>Gráfico 29</b> Organigramas horizontales.....	87
<b>Gráfico 30</b> Seguridad industrial.....	88

<b>Gráfico 31 Organigrama Estructural .....</b>	<b>103</b>
<b>Gráfico 32 Organigrama funcional.....</b>	<b>104</b>
<b>Gráfico 33 Cadena de valor.....</b>	<b>106</b>
<b>Gráfico 34 Diagrama del proceso de compras.....</b>	<b>126</b>
<b>Gráfico 35 Diagrama del proceso de ventas .....</b>	<b>127</b>
<b>Gráfico 36 Proceso contable .....</b>	<b>139</b>

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1 Formato Entrevista Gerente Disaluvhid .....</b>	<b>181</b>
<b>Anexo 2 Formato Entrevista Contador Disaluvhid.....</b>	<b>182</b>
<b>Anexo 3 Formato Encuesta personal operativo Disaluvhid .....</b>	<b>183</b>
<b>Anexo 4 Formato Encuesta Clientes Disaluvhid .....</b>	<b>187</b>
<b>Anexo 5 Fotografías.....</b>	<b>190</b>

# CAPÍTULO I

## DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

### 1.1 Antecedentes

Ibarra comúnmente conocida como “Ciudad Blanca” es la capital de la provincia de Imbabura, ubicada al norte del Ecuador, con un crecimiento acelerado de su población los cuales se caracterizan por su amabilidad y hospitalidad, Ibarra concentra personas de todo lugar siendo una ciudad muy diversa en cultura y costumbres.

Desde su fundación es una ciudad muy privilegiada por su ubicación estratégica y por su exuberante clima lo cual hace que sea un lugar perfecto para vivir, por ello la población crece más y más con construcciones de vivienda tanto personales como conjuntos residenciales con acabados de excelente calidad.

El crecimiento trajo como resultado la necesidad de todo tipo de materiales especialmente para la construcción, en este caso los proveedores de acabados de construcción por el hecho de que el transporte de la capital ecuatoriana hacia Ibarra era muy costoso, los primeros acabados que se implementaron para una época fue madera, con el pasar del tiempo llega el metal para luego ser remplazado por el aluminio.

La distribuidora de aluminio y vidrio Disaluvhid nació hace 22 años con la adquisición del Lic. Hugo Hidrobo y sus hijos como socios al señor Ricardo Simba que para ese entonces el local comercial tenía el nombre de Aldecor.

Se mantuvo cuatro años como sociedad, en estos cuatro años se había logrado tener tres locales comerciales ubicados en Ibarra, Otavalo y otro en Cayambe, lamentablemente después de esto hubo conflicto de intereses por parte de alguno de los socios por lo cual se procedió a dividir

en partes iguales quedando como administrador y dueño de Disaluvhid Ibarra, el señor Juan Diego Hidrobo.

En la actualidad Disaluvhid es distribuidora de aluminio “Cedal” y vidrios como sus principales productos y como productos agregados dispone policarbonato, alucobond, vidrio templado, accesorios para vidrio templado, acero inoxidable y ventaneria.

Con los años, experiencia y aporte a la ciudad se llega a la conclusión que no se puede mantener con un solo producto y tener buenos ingresos por lo cual la gerencia opto por expandir su abanico de productos y ese es el reto para el futuro seguir implementando más productos de la mejor calidad para acabado de las construcciones.

Disaluvhid sigue creciendo, pero no cuenta con herramientas que ayuden a efectivizar sus procesos, por el momento todo se realiza de una manera empírica, por lo cual es necesario la implementación por lo menos un manual como una guía que despeje las dudas tanto de la parte administrativa y financiera de la microempresa.

## **1.2 Objetivos del diagnóstico**

### **1.2.1 Objetivo general**

Conocer la situación actual de la microempresa “DISALUVHID” utilizando técnicas de recopilación de datos para analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) para plantear soluciones viables y aplicables para el buen funcionamiento de la microempresa.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- ✓ Determinar y verificar el cumplimiento de la filosofía institucional de la microempresa Disaluvhid
- ✓ Identificar la estructura organizacional y funcional de Disaluvhid.
- ✓ Verificar el manejo y control de la información financiera de la microempresa.
- ✓ Determinar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- ✓ Comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en las actividades administrativas y financieras.
- ✓ Analizar la condición física de la infraestructura de Disaluvhid

### **1.3 Variables diagnósticas**

- ✓ Filosofía empresarial
- ✓ Estructura organizacional y funcional
- ✓ Información contable y financiera
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Base legal
- ✓ Infraestructura

#### **1.3.1 Filosofía Empresarial**

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Objetivos
- ✓ Valores
- ✓ Código de ética
- ✓ Estrategias

### **1.3.2 Estructura Organizacional y Funcional**

- ✓ Organigramas
- ✓ Políticas y procedimientos
- ✓ Cadena de valor
- ✓ Manuales de funciones

### **1.3.3 Información Contable y Financiera**

- ✓ Proceso contable
- ✓ Análisis financiero
- ✓ Informe

### **1.3.4 Atención al Cliente**

- ✓ Calidad y variedad del producto
- ✓ Precio
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Mejora continua

### **1.3.5 Base Legal**

- ✓ Obligaciones laborales
- ✓ Obligaciones tributarias
- ✓ Políticas
- ✓ Reglamento interno

### **1.3.6 Infraestructura**

- ✓ Plan de mantenimiento

- ✓ Evaluación de la infraestructura
- ✓ Almacenamiento de los productos
- ✓ Seguridad

## 1.4 Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE FUENTE		FUENTE TÉCNICA
			PRIMARIA	SECUNDARIA	
Determinar y verificar el cumplimiento de la filosofía institucional de la microempresa Disaluvhid	Filosofía Empresarial	Misión Visión Objetivos Valores Código de ética Estrategias	Gerente	Trabajadores Clientes	Entrevista
Identificar la estructura organizacional y funcional de Disaluvhid	Estructura organizacional y funcional	Organigramas Políticas y procedimientos Cadena de valor Manuales de funciones	Gerente	Trabajadores Clientes	Encuesta
Verificar el manejo y control de la información financiera de la microempresa.	Información Contable y financiera	Proceso contable Análisis financiero Informes	Contador	Gerente	Entrevista
Determinar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente	Atención al cliente	Calidad y variedad del producto Precio Satisfacción del cliente Capacidad de respuesta Mejora Continua	Clientes proveedores	Trabajadores	Encuesta
Comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en las actividades administrativas y financieras	Base Legal	Obligaciones laborales Obligaciones tributarias Políticas Reglamento interno	Gerente	Fuentes reguladoras Trabajadores	Entrevista
Analizar la condición física de la infraestructura de Disaluvhid	Infraestructura	Plan de mantenimiento Evaluación de la infraestructura Almacenamiento de los productos Seguridad	Gerente Empleados	Clientes	Encuesta

## 1.5 Mecánica operativa

### 1.5.1 Indicación de la población

De la entrevista con el gerente propietario y la observación realizada se pudo establecer a breves rasgos las personas que trabajan y los roles que desempeñan cada uno en Disaluvhid, y a continuación se procede a detallar en la siguiente tabla.

**Tabla 2 Población de la empresa.**

N.	CARGO	N. DE PERSONAS
1	Gerente General	1
2	Asistente de Gerencia	1
3	Secretaria	1
4	Contadora	1
5	Chofer	1
6	Vendedores	5
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Para determinar la población de los clientes se realizó mediante la verificación de frecuencia de asistencia a la microempresa durante un mes, a los cuales se les denominará clientes corporativos esa será la muestra con la que se trabajará con las encuestas, para el presente estudio los clientes corporativos obtenidos son 50, los cuales constituyen la población de los clientes.

## **1.5.2 Análisis de la información**

### **1.5.2.1.1 Entrevista gerente Disaluvhid**

La siguiente entrevista se realizó al Sr Juan Hidrobo gerente propietario de Disaluvhid con el objetivo de lograr un conocimiento general de la microempresa. (Anexo 1) Formato de la entrevista gerente.

#### **1.- ¿Cuenta su empresa con filosofía institucional?**

El gerente menciona que no cuenta con filosofía institucional escrita, pero tiene muy claro la misión y visión de Disaluvhid.

#### **2.- ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa?**

El señor gerente no tiene escrito el objetivo, pero tiene muy claro el objetivo de la empresa y hacia dónde van.

#### **3.- ¿Se estableció un código de ética sobre los cuales funciona su empresa?**

Disaluvhid no cuenta con un código de ética ya que cuando empezaron era con algo pequeño y que para aquella época no era necesario esos requisitos y desde entonces se descuidó la creación y actualización de la misma.

#### **4.- ¿Disaluvhid cuenta con una estructura organizacional y funcional donde se delimitan las funciones y los procesos que se lleva a cabo dentro de la institución?**

La microempresa no cuenta con estructura organizacional tampoco funcional escritos, esto se maneja de manera empírica.

#### **5.- ¿Disaluvhid cuenta con un manual de funciones que ayude a esclarecer el desempeño de cada trabajador?**

No cuenta con un manual por el momento.

**6.- ¿Cómo gerente de Disaluvhid usted aplica políticas para un buen desempeño de los procedimientos dentro de la empresa?**

No se aplica políticas dentro de la microempresa, de una manera empírica se establece las políticas para que se cumplan por los trabajadores.

**7.- ¿Los ingresos y los egresos que genera la empresa está regulado por alguna política para evitar problemas de liquidez?**

La microempresa no cuenta con este tipo de políticas más bien es regulado por los proveedores ya que para mantener la distribución de la marca de aluminio Cedal es necesario cumplir ciertos porcentajes mensuales.

**8.- ¿A realizado usted un seguimiento para verificar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?**

EL señor gerente menciona que no se ha realizado ningún tipo de seguimiento para verificar la satisfacción de los servicios que presta Disaluvhid.

**9.- ¿A implementado estrategias para fortalecer las relaciones con los clientes corporativos?**

Las estrategias que se utiliza son aquellos que ofrecen los proveedores ya que Disaluvhid directamente no ha realizado algún tipo de estrategias para fortalecer las relaciones con los clientes frecuentes.

**10.- ¿A realizado esfuerzos para llegar a los clientes potenciales por algún medio de comunicación o red social?**

Tampoco se ha realizado un significativo movimiento a través de las redes para dar a conocer el local comercial.

**11.- ¿Las políticas actuales que ha impuesto el gobierno le ha beneficiado de alguna manera?**

El señor gerente nos cuenta que en cierta ocasión se abrió las puertas para toda la importación y se convirtió en un problema, pero de la misma manera como se dio esto la regulación que se estableció ayudo a que tuviera ventajas, sobre todo como marca nacional.

**12.- ¿Disaluvhid cuenta con políticas internas?**

El señor gerente menciona que no tiene políticas internas definidas pero que cada área asimila su rol y bajo los principios que debe trabajar.

### **1.5.2.1.2 Entrevista contador de Disaluvhid**

La siguiente entrevista se realizó a la señora contadora de Disaluvhid, para conocer sobre los manejos de la documentación y la preservación de la información tanto financiera como contable. (Anexo 2) Formato de la entrevista contador.

**1.- ¿Se verifica que los gastos cuenten con la respectiva documentación y se realiza un control previo al gasto para proceder a registrar el mismo?**

La señora contadora menciona que sí y se verifica la documentación que tengan la respectiva factura y la misma debe cumplir con todos los requisitos y verificar fechas de caducidad, monto facturado para determinar correctamente la forma de pago.

**2.- ¿Disaluvhid cuenta con un plan de cuentas, el mismo que sería necesario para realizar las transacciones contables y financieras?**

Disaluvhid si tiene plan de cuentas para realizar una correcta transacción contable y asignar al gasto corriente.

**3.- ¿Todas las transacciones que realiza Disaluvhid son registrado en el mes que fueron generados?**

La señora contadora en su mayoría en el mes a excepción de las facturas que llegan por parte de proveedores más tarde o facturas físicas que no se entregaron a su debido tiempo a contabilidad.

**4.- ¿Las declaraciones de impuestos son realizados dentro de los plazos establecidos y si ha habido retrasos importantes, generó multas e intereses?**

Disaluvhid siempre realiza las declaraciones en la fecha correspondiente a su noveno dígito. No se ha pagado multas, ocasionalmente intereses por declaraciones sustitutivas por motivos aclarados en la pregunta anterior.

**5.- ¿Se guarda precaución y cuidado con los documentos de información contable y financiera?**

La señora contadora menciona que siempre se tiene cuidado con la documentación e información contable por lo cual se mantiene un archivo activo y pasivo.

**6.- ¿Con que periodicidad emite la información financiera a la Gerencia para la toma de decisiones?**

La señora contadora afirma que la información es presentada anualmente.

**7.- ¿La información financiera es presentada en los plazos establecidos ante los entes encargados?**

Disaluvhid siempre presenta todos los informes dentro de los plazos establecidos.

**8.- ¿Con que frecuencia se realiza el control de inventarios de mercadería y activos fijos?**

Los inventarios se realizan de manera anual donde se procede a la constatación físicas

### 1.5.2.2 Encuesta al personal operativo de Disaluvhid

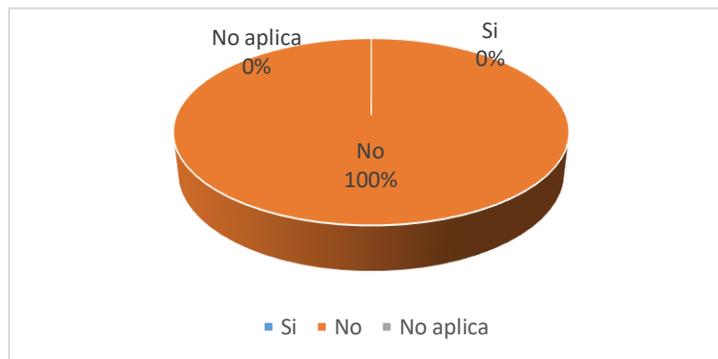
A continuación, se detalla la encuesta realizada al personal operativo respecto del conocimiento general de la empresa para poder verificar las falencias, la población encuestada consta de 7 personas los mismos que son; 1 secretaria, 5 vendedores y un chofer. (Anexo 3) Formato encuesta al personal operativo Disaluvhid.

**1.- ¿Conoce la existencia de la filosofía empresarial de Disaluvhid como misión, visión y objetivos de la entidad?**

*Tabla 3 Conocimiento de la filosofía empresarial*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	0	0
No	7	100
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 1 Conocimiento de la filosofía empresarial*



**Autor: Andres Alba**

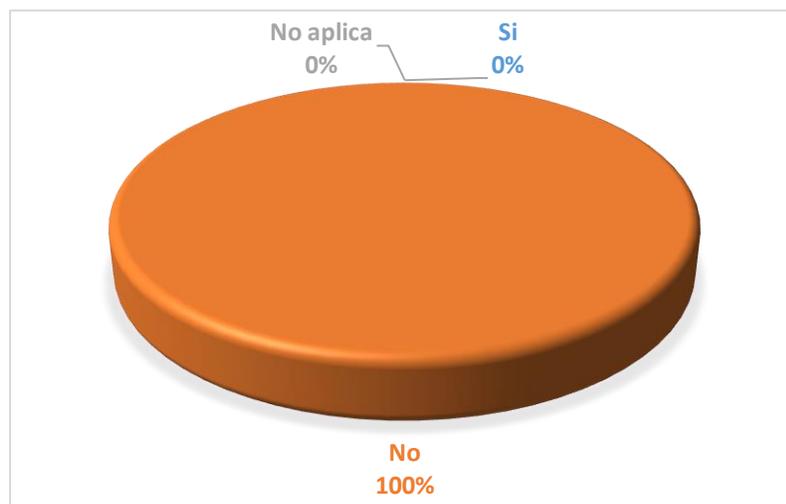
El personal operativo de la microempresa Disaluvhid desconocen la existencia de filosofía empresarial de la institución, esto hace necesario que se formule la misión, visión y objetivos de la microempresa.

## 2. ¿Conoce la existencia del código de ética sobre los cuales funciona la empresa?

*Tabla 4 Existencia del código de ética*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	0	0
No	7	100
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 2 Existencia del código de ética*



**Autor: Andres Alba**

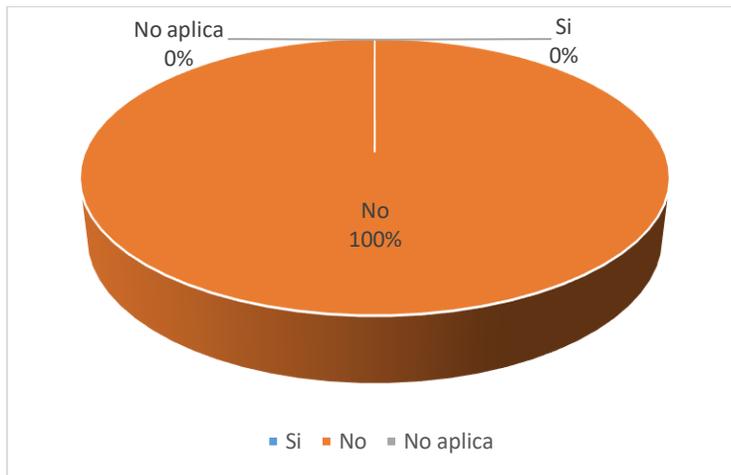
En la encuesta realizada respecto al código de ética, los resultados muestran que no existe un código de ética en Disaluvhid, por ello es recomendable realizar uno de acuerdo a su naturaleza y los servicios que brinda a los clientes y la sociedad, para mejorar el comportamiento de las personas involucradas en Disaluvhid.

**3.- ¿Disaluvhid cuenta con una estructura organizacional y funcional física que delimiten las funciones y los procesos?**

*Tabla 5 Existencia de organigramas*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	0	0
No	7	100
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 3 Existencia de organigramas*



**Autor: Andres Alba**

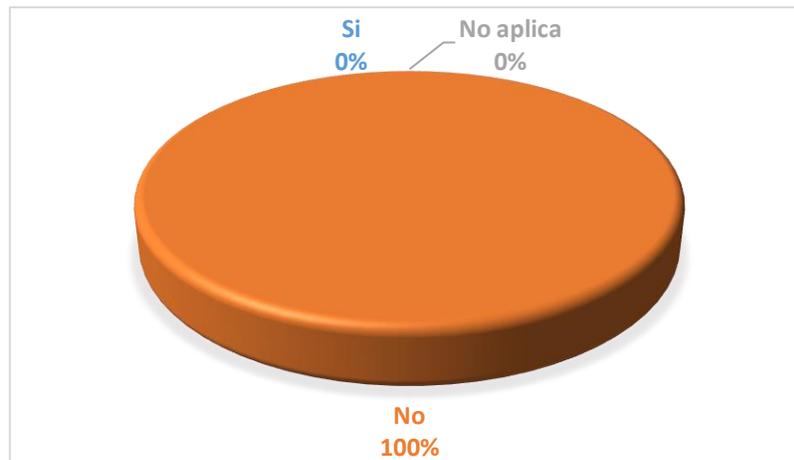
Los datos recopilados muestran que Disaluvhid no cuenta con estructura organizacional, tampoco funcional, por lo cual se sugiere la creación de dichas estructuras para utilizar con eficiencia al personal de la microempresa con una mayor organización y delegar las funciones a cada miembro con responsabilidades específicas.

4.- ¿La empresa capacita periódicamente a los empleados para un mejor desempeño de sus funciones?

*Tabla 6 Capacitación periódica a los empleados*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	0	0
No	7	100
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 4 Capacitación periódica a los empleados*



**Autor: Andres Alba**

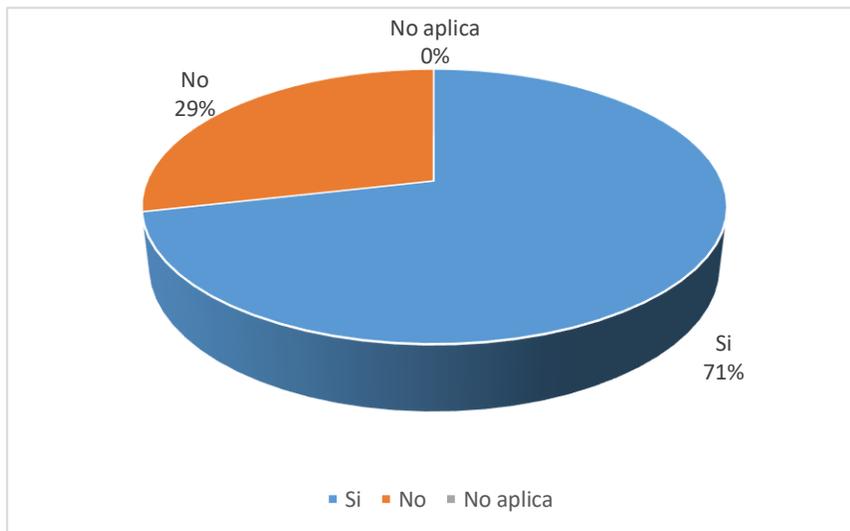
Disaluvhid no realiza capacitaciones a los empleados, porque todos tuvieron una respuesta negativa, se puede recomendar buscar alternativas para implementar esta actividad que es muy necesaria para los empleados y el desarrollo de sus funciones.

**5.- ¿La empresa provee de indumentaria necesaria para cada área?**

*Tabla 7 Indumentaria adecuada*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	5	71
No	2	29
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 5 Indumentaria adecuada*



**Autor: Andres Alba**

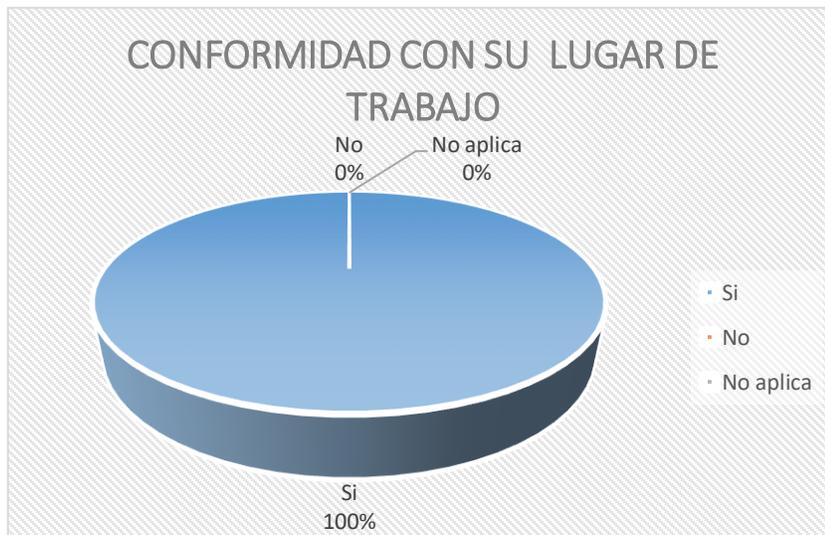
La mayoría de los encuestados señalan que, Disaluvhid si provee de indumentaria necesaria para sus empleados, cumpliendo con lo establecido en la seguridad industrial, mientras un pequeño grupo tienen respuestas negativas, por lo cual se debe dar mayor atención en brindar las seguridades del caso a fin de evitar riesgos que pudieren ocurrir en el transcurso del desarrollo de las actividades.

**6.- ¿Se siente bien en su lugar de trabajo en la empresa?**

*Tabla 8 Conformidad en su lugar de trabajo*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	7	100
No	0	0
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 6 Conformidad en su lugar de trabajo*



**Autor: Andres Alba**

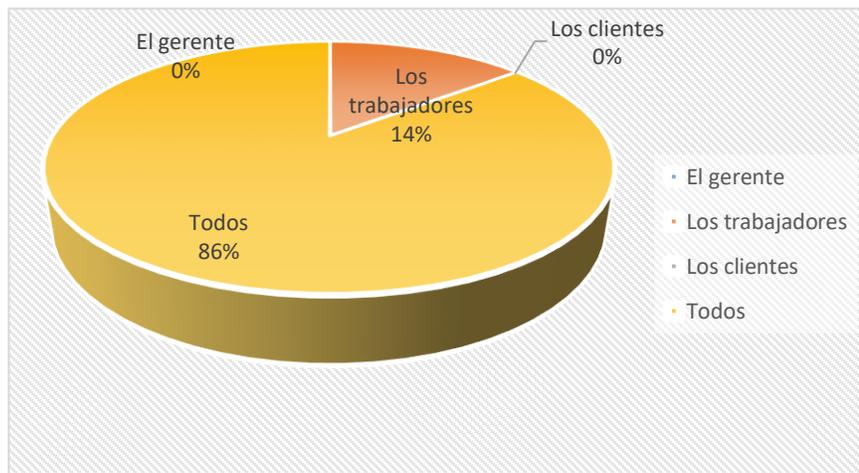
Es una satisfacción indicar que todos los empleados se encuentran conformes en la microempresa Disaluvhid lo que brinda una seguridad y buen clima laboral.

7.- ¿De los siguientes enunciados que considera que es lo más importante para la empresa?

*Tabla 9 Grupo de importancia*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
El gerente	0	0
Los trabajadores	1	14
Los clientes	0	0
Todos	6	86
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 7 Grupo de Importancia*



**Autor: Andres Alba**

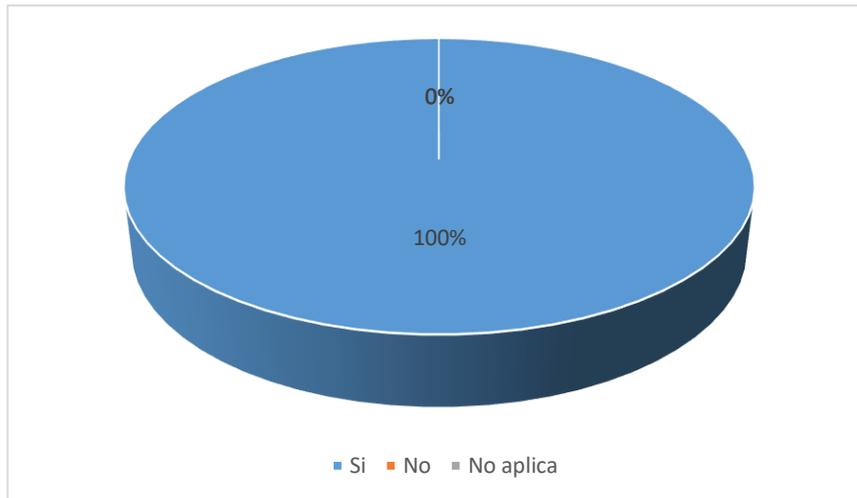
Nos indica que todos los citados son importantes, pero según nuestro análisis podemos indicar que los trabajadores y los clientes son la parte fundamental en una empresa, por ende, es necesario cuidar a dichas personas para mantener estabilidad.

**8.- ¿Las sugerencias de los clientes son recibidas con la debida atención que amerite y corregido de ser necesario?**

*Tabla 10 Importancia de las sugerencias de los clientes*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	7	100
No	0	0
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 8 Importancia de las sugerencias de los clientes*



**Autor: Andres Alba**

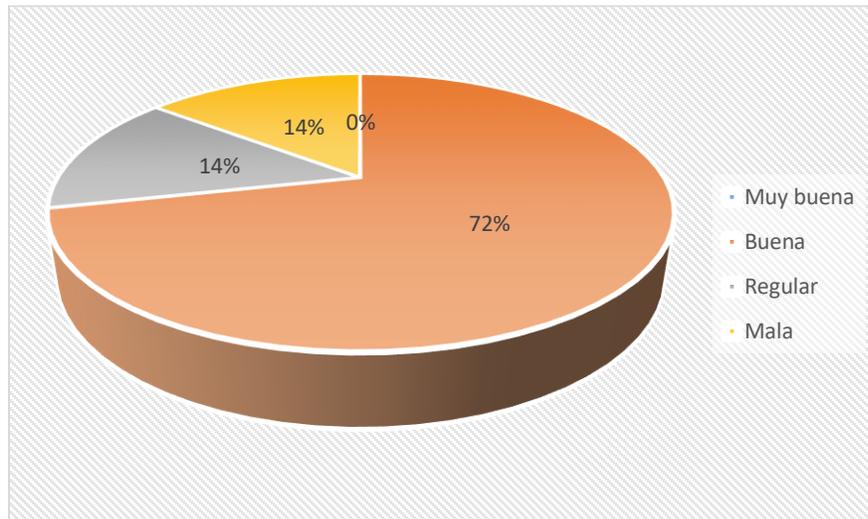
Todas las sugerencias provenientes de los clientes y demás personas son recibidas de la mejor manera y se realiza las correcciones necesarias para brindar una mejor atención y ayudar a nuestra empresa a buscar alternativas de control que permita un crecimiento empresarial.

## 9.- ¿Cómo calificaría usted la comunicación entre la gerencia y los empleados?

*Tabla 11 Comunicación gerencia-empleados*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Muy buena	0	0
Buena	5	72
Regular	1	14
Mala	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 9 Comunicación gerencia-empleados*



**Autor: Andres Alba**

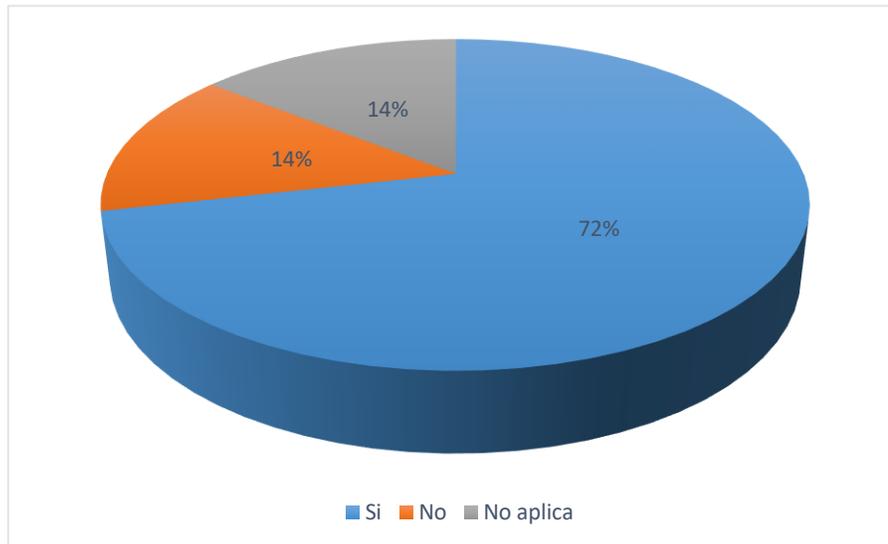
La comunicación entre los empleados de Disaluvhid y la gerencia es buena, sin embargo, existe un grupo que señala de forma regular y mala, por lo tanto, es conveniente trabajar en la línea de comunicación a fin de contar con un clima laboral idóneo para la empresa, se deberá buscar estrategias para fortalecer la comunicación.

**10.- ¿A la hora de tomar decisiones importantes dentro del área que involucra a los empleados se toma en cuenta su opinión?**

*Tabla 12 Trabajadores involucrados en la toma de decisiones*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	5	72
No	1	14
No aplica	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 10 Trabajadores involucrados en la toma de decisiones*



**Autor: Andres Alba**

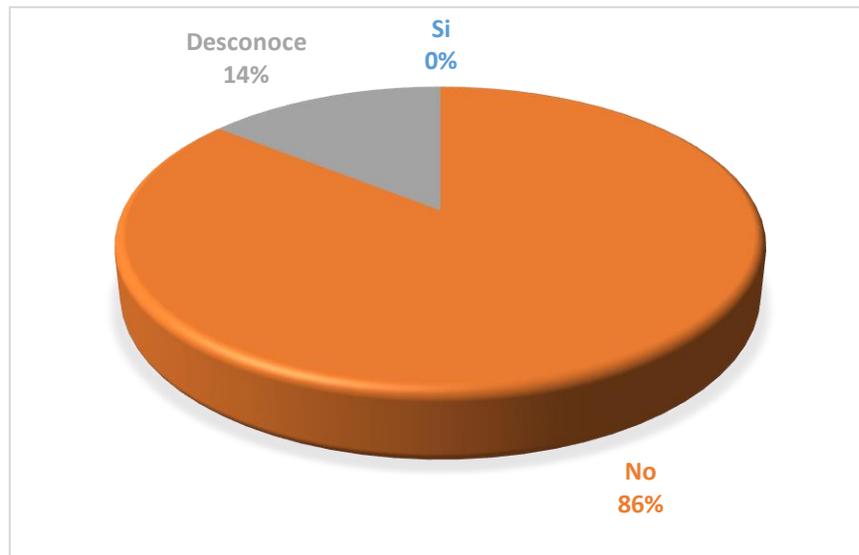
La mayoría de los empleados responde que Disaluvhid toma en cuenta la opinión de los trabajadores para una decisión que sea de vital importancia e involucre a los mismos, una fortaleza que debe mantenerse, mientras un porcentaje pequeño opina que no se les toma en cuenta, por lo cual es recomendable involucrar a todos en caso de afectar las decisiones que vayan a tomar.

**11.- ¿Conoce usted si Disaluvhid cuenta con un plan de emergencia en caso de algún siniestro?**

*Tabla 13 Existencia plan de emergencia*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	0	0
No	6	86
Desconoce	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 11 Existencia plan de emergencia*



**Autor: Andres Alba**

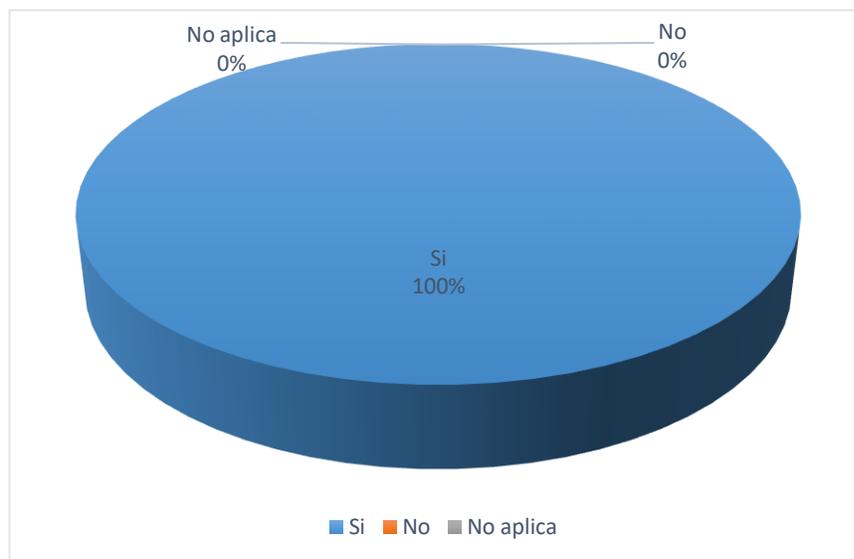
Definitivamente Disaluvhid no cuenta con un plan de emergencias ante algún siniestro, ya que los empleados no conocen la existencia de las contingencias que debe tener la empresa en caso de riesgos, tampoco ha existido socialización alguna sobre el tema, por tanto, se debe buscar asesoría a los órganos de control, para lograr el conocimiento de los planes de acción para solventar los siniestros.

**12.- ¿Cree usted que la buena atención al cliente contribuye para construir una buena imagen de la empresa?**

*Tabla 14 Contribución de buena atención al cliente*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	7	100
No	0	0
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 12 Contribución de buena atención al cliente*



**Autor: Andres Alba**

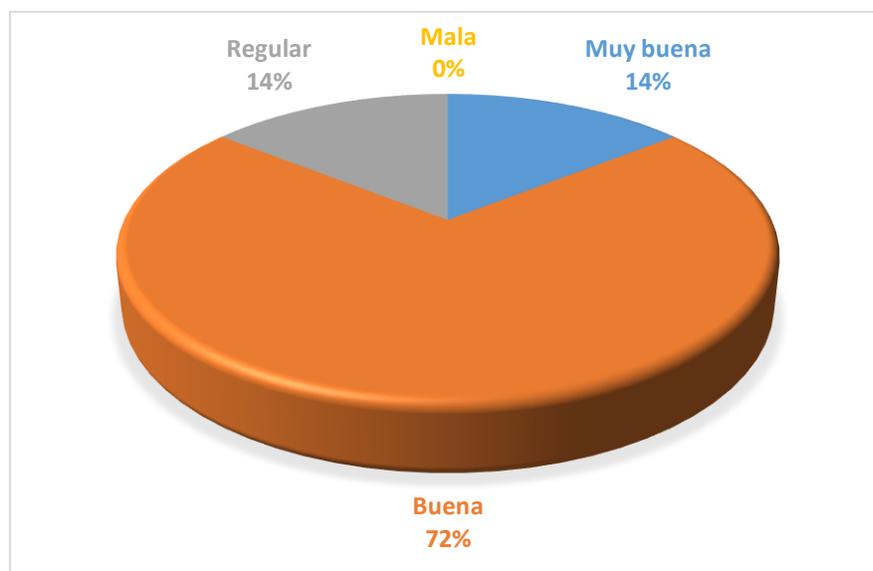
Los empleados de Disaluvhid afirman que es importante dar una buena atención a los clientes, y así se garantiza la buena imagen de la microempresa, por ello es importante diseñar un plan de acción donde se pueda cubrir en la atención a todos los clientes de forma efectiva y así garantizar su estabilidad.

**13.- ¿Su calificación respecto a la infraestructura y ubicación de la estructura para los productos de Disaluvhid es?**

*Tabla 15 Calificación de la infraestructura*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Muy buena	1	14
Buena	5	72
Regular	1	14
Mala	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

*Gráfico 13 Calificación de la infraestructura*



**Autor: Andres Alba**

La infraestructura de la microempresa es buena según manifiesta la mayor parte de los empleados, sin embargo, pocos creen que es muy buena, mientras, otro grupo señala que es regular, por ello es necesario tomar acciones para mejorar cada vez más el local a fin de brindar un mejor servicio a los clientes.

### 1.5.2.3 Encuesta realizada a los clientes de Disaluvhid

Para realizar las encuestas se realizó la verificación de los clientes más frecuentes durante un mes a los cuales se les denominó “Clientes corporativos”, al concluir este censo se obtuvo 50 personas que acudían a Disaluvhid con mayor frecuencia a adquirir los productos y servicios.

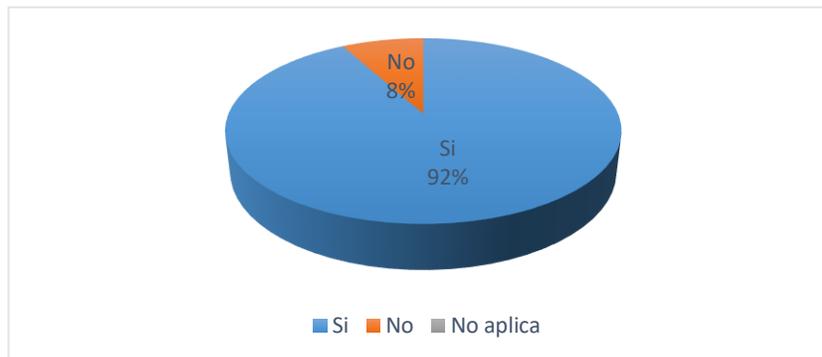
(Anexo 4) Formato entrevista clientes Disaluvhid.

#### 1.- ¿Está conforme con la calidad del producto que provee Disaluvhid para sus trabajos?

*Tabla 16 Conformidad con la calidad del producto*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	46	92
No	4	8
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 14 Conformidad con la calidad del producto*



**Autor: Andres Alba**

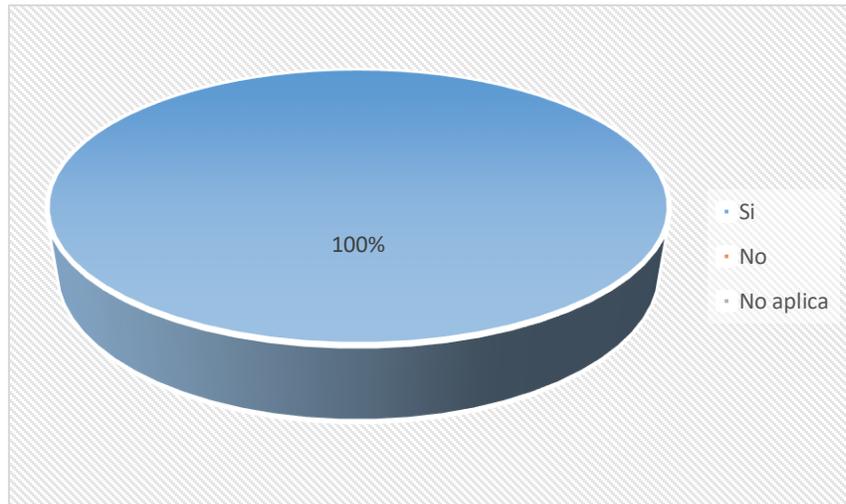
La mayoría de los clientes están conformes con la calidad del producto que provee Disaluvhid, piensan que es una de las mejores marcas las que provee la microempresa, solo un pequeño grupo cree que no es un buen producto, se debe analizar y mejorar la calidad del producto, a fin de que todos los clientes se encuentren satisfechos.

**2.- ¿Las entregas son inmediatas después de realizar su pedido?**

*Tabla 17 Entregas inmediatas*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	50	100
No	0	0
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 15 Entregas inmediatas*



**Autor: Andres Alba**

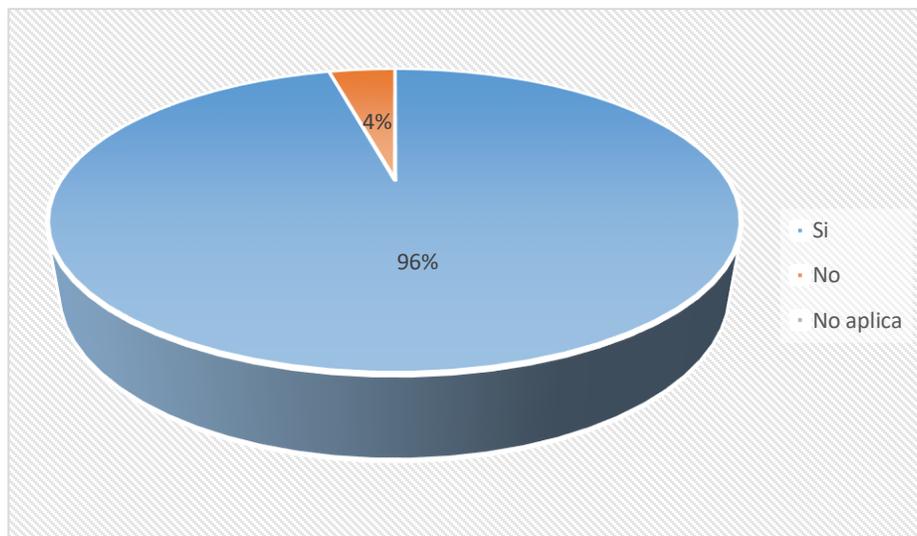
Todos los clientes están de acuerdo que Disaluvhid cumple inmediatamente con las entregas después de realizar sus pedidos, esto se puede corroborar con las respuestas afirmativas obtenidas, lo que demuestra la agilidad para ayudar a los clientes en la entrega de los productos, pero siempre se puede realizar una mejora para mayor satisfacción del consumidor.

### 3.- ¿Disaluvhid provee facilidades para la adquisición de los productos?

*Tabla 18 Facilidades para adquisición de productos*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	48	96
No	2	4
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 16 Facilidades para adquisición de productos*



**Autor: Andres Alba**

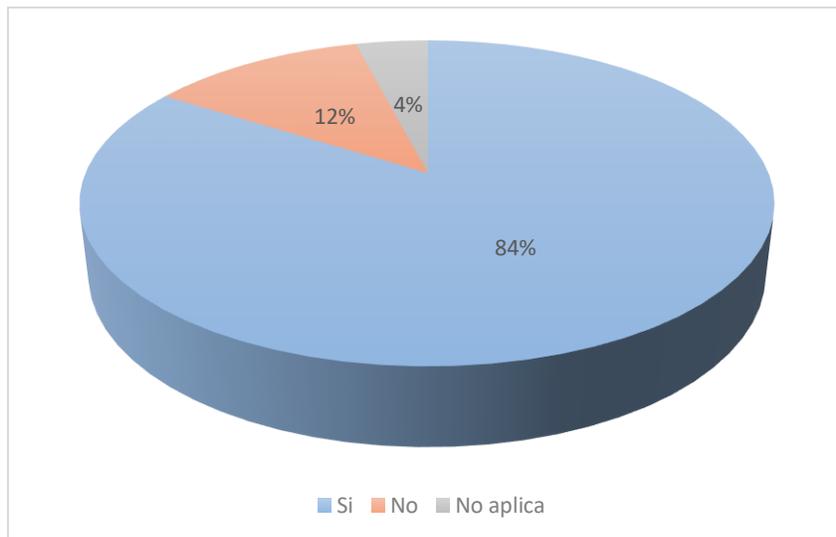
En lo referente a facilidades de adquisición de productos podemos observar que los clientes están en acuerdo que si hay facilidades para acceder a los productos de Disaluvhid y se puede mencionar que no existe ningún tipo de reclamo en este aspecto más que un pequeño grupo que tuvo alguna mala experiencia, pero la empresa buscará las soluciones de entregas apropiadas para que estas desavenencias no afecten a la misma.

#### 4.- ¿Los precios de los productos de Disaluvhid son accesibles?

*Tabla 19 Accesibilidad de precios*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	42	84
No	6	12
No aplica	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 17 Accesibilidad de precios*



**Autor: Andres Alba**

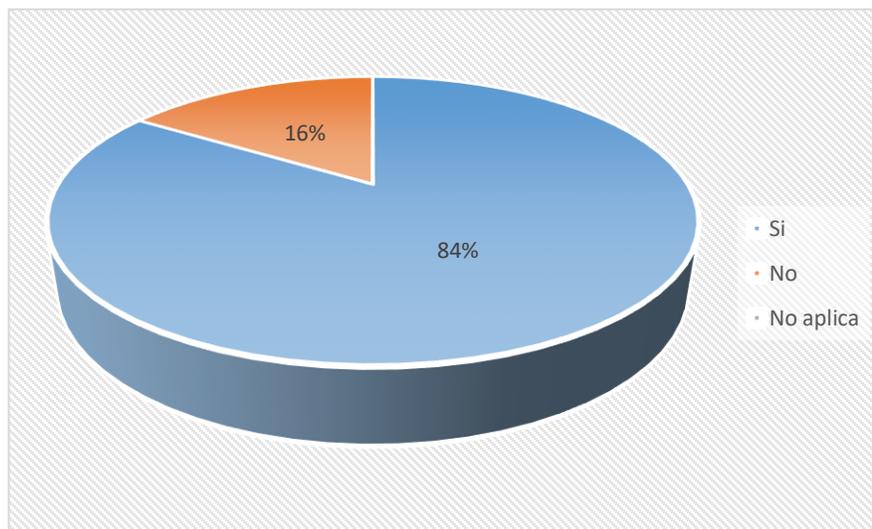
Según la encuesta realizada Disaluvhid si ofrece facilidades para adquirir los productos, una gran mayoría de los encuestados lo afirmaron, mientras un pequeño grupo manifiesta que no los hay, la microempresa debe realizar pequeños ajustes para brindar mejores posibilidades a los clientes en la adquisición de los productos.

**5.- ¿Disaluvhid ofrece descuentos y promociones por clientes frecuentes o compras en cantidades considerables?**

*Tabla 20 Conocimiento de descuentos y promociones*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	42	84
No	8	16
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 18 Conocimiento de descuentos y promociones*



**Autor: Andres Aida**

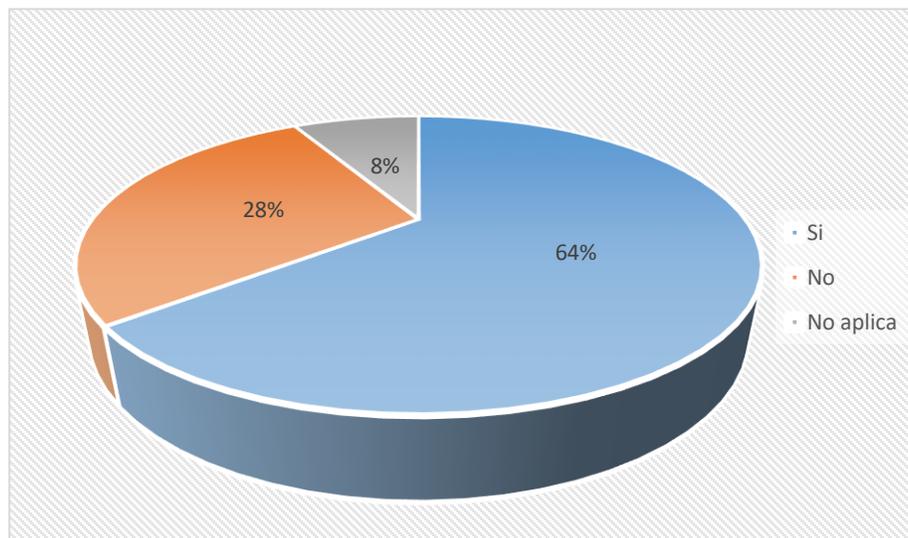
Según una gran mayoría de los clientes, Disaluvhid si ofrece descuentos y promociones por compras en cantidades considerables, un pequeño grupo manifiesta que no son beneficiarios directamente de estos descuentos; se debe dar a conocer sobre los beneficios existentes a todos los clientes.

**6.- ¿En consideración a la competencia Disaluvhid está al mismo rango en el precio de productos similares?**

*Tabla 21 Nivel de precios con la competencia*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	32	64
No	14	28
No aplica	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 19 Nivel de precios con la competencia*



**Autor: Andres Alba**

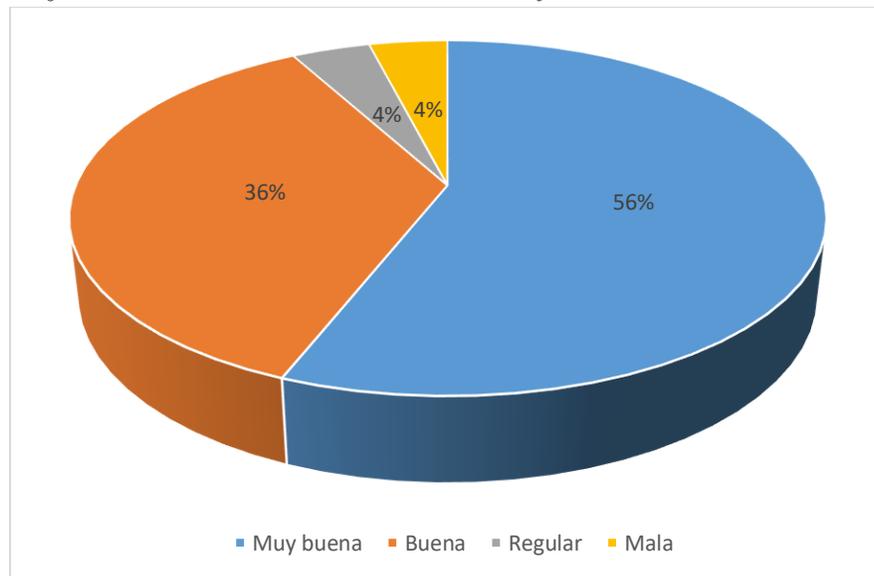
Una gran parte de los encuestados afirma los precios de Disaluvhid se encuentran al mismo nivel que los de la competencia, que en este caso son otras distribuidoras de aluminio y vidrio, mientras el resto afirma que no está al mismo nivel de precios y se debería realizar un ajuste para mayor beneficio de los clientes, otros manifiestan que no conocen los precios de las otras empresas.

## 7.- ¿Cómo calificaría la atención del área administrativa y secretaria?

*Tabla 22 Atención área administrativa y secretaria*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Muy buena	28	56
Buena	18	36
Regular	2	4
Mala	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 20 Atención área administrativa y secretaria*



**Autor: Andres Alba**

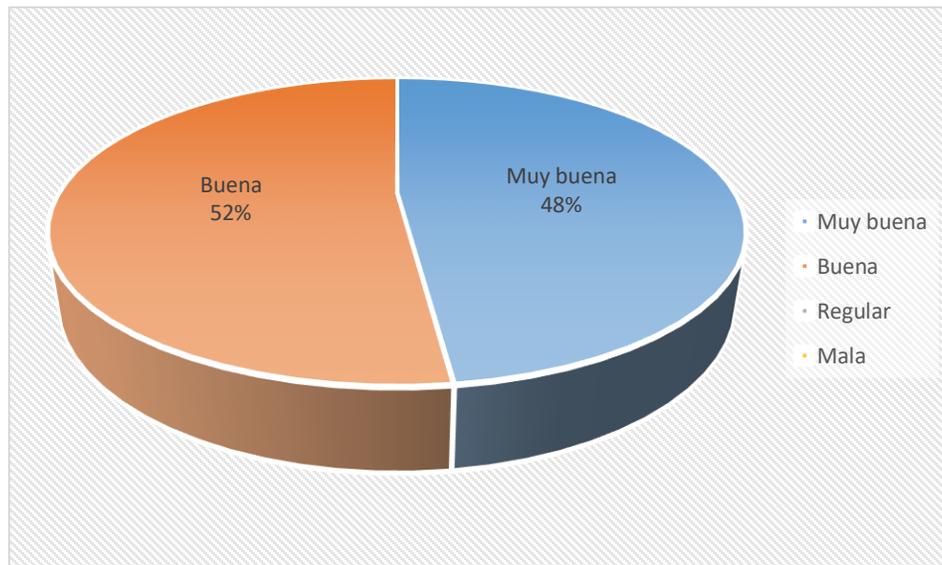
La gran mayoría manifiestan que la atención es muy buena, sin embargo, existe un grupo el cual cree que es regular o mala, esto requiere trabajar para mejorar el inconveniente, por lo que es necesario dar prioridad a los clientes y mejorar las relaciones, factores que van a ayudar al desarrollo de la actividad empresarial.

## 8.- ¿Cómo calificaría la atención del área de despacho de los productos?

*Tabla 23 Atención área de despacho*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Muy buena	24	48
Buena	26	52
Regular	0	0
Mala	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 21 Atención área de despacho*



**Autor: Andres Alba**

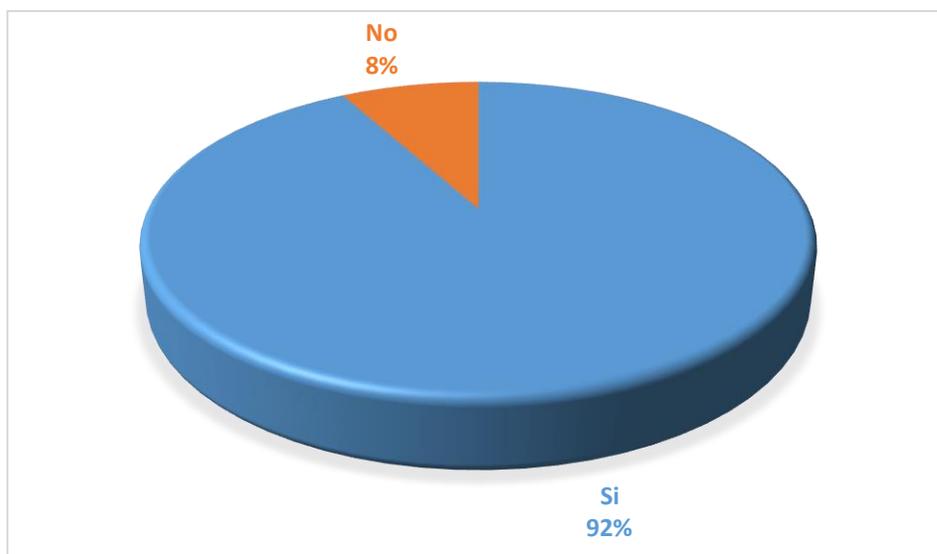
La atención de los trabajadores de Disaluvhid es buena, eso ratifica la mayoría de los encuestados con una respuesta afirmativa respecto a los servicios y atención recibida en Disaluvhid, pero es necesario buscar estrategias para reforzar aún más el área de despacho, pues esto garantizará y fortalecerá la distribución de aluminio y vidrio.

**9.- ¿Cuándo está en el establecimiento siente que sus dudas y necesidades son satisfechas?**

*Tabla 24 Respuestas a dudas y necesidades*

FRECUENCIA	RESPUESTA	%
Si	46	92
No	4	8
No aplica	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Gráfico 22 Respuestas a dudas y necesidades*



**Autor: Andres Alba**

Casi todas las interrogantes de los clientes son atendidas con la seriedad del caso para buscar la mejor opción y alternativa a cada una de las preguntas de los clientes, tan solo un pequeño grupo afirma que sus inquietudes no fueron solucionadas, es necesario reforzar y fortalecer a los empleados para una mejor asesoría a los clientes.

**10.- ¿Si tuviera que hacer una sugerencia cual sería?**

- Control de inventarios, no existe coordinación entre lo físico y lo contable
- No vender vidrios por pedazos
- Capacitación empleados
- Capacitación a clientes con personas especialistas en el tema de aluminio y vidrio
- Ampliar el lugar para una mejor organización
- Revisar precios
- Ordenar los productos para tener a disposición cuando el cliente lo necesite
- Tener paciencia y ser amable con los clientes
- Agilitar espacios para estacionamiento de los clientes
- Emperchar el aluminio sin plástico
- Despacho entre dos personas

## 1.6 Matriz FODA

Tabla 25 Matriz FODA Disaluvhid

A continuación, se realiza un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>F1.-</b> Calidad del producto</li> <li>➤ <b>F2.-</b> Experiencia de talento humano</li> <li>➤ <b>F3.-</b> Disponibilidad de productos</li> <li>➤ <b>F4.-</b> Asesoría personalizada</li> <li>➤ <b>F5.-</b> Descuentos por compras en cantidades</li> <li>➤ <b>F6.-</b> Aprovisionamiento de los productos que requiera el cliente dentro de nuestra gama.</li> <li>➤ <b>F7.-</b> Asesoramiento de transporte</li> <li>➤ <b>F8.-</b> Única distribuidora de aluminio Cedal en la ciudad de Ibarra</li> <li>➤ <b>F9.-</b> Precios competitivos</li> <li>➤ <b>F10.-</b> Ubicación de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>D1.-</b> Inexistencia de Filosofía Empresarial</li> <li>➤ <b>D2.-</b> Inexistencia de organigramas</li> <li>➤ <b>D3.-</b> Inventarios inconsistentes</li> <li>➤ <b>D4.-</b> Comunicación ineficiente</li> <li>➤ <b>D5.-</b> Falta de control de salida de mercadería</li> <li>➤ <b>D6.-</b> Falta de capacitación a los empleados</li> <li>➤ <b>D7.-</b> Reforzar atención al cliente</li> <li>➤ <b>D8.-</b> Inventarios con productos innecesarios</li> <li>➤ <b>D9.-</b> Necesidad de un manual de funciones</li> <li>➤ <b>D10.-</b> Entrega de aluminio rayados o en mal estado</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>O1.-</b> Crecimiento de las construcciones</li> <li>➤ <b>O2.-</b> Clientela mal atendida por la competencia</li> <li>➤ <b>O3.-</b> Necesidad del producto</li> <li>➤ <b>O4.-</b> Estabilidad de la moneda</li> <li>➤ <b>O5.-</b> Excelentes proveedores</li> <li>➤ <b>O6.-</b> Regulaciones a favor de la empresa privada</li> <li>➤ <b>O7.-</b> Disaluvhid cuenta con mucha variedad dentro de su línea de productos.</li> <li>➤ <b>O8.-</b> Los proveedores otorgan garantía de los productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>A1.-</b> Alza de precios en productos</li> <li>➤ <b>A2.-</b> Competencia inestable en el mercado</li> <li>➤ <b>A3.-</b> Productos similares a menores precios</li> <li>➤ <b>A4.-</b> Reformas laborales</li> <li>➤ <b>A5.-</b> Estar cerca de la frontera con Colombia- Contrabando</li> <li>➤ <b>A6.-</b> Regulaciones en impuestos</li> </ul>

### 1.6.1 Cruce estratégico

#### ➤ Estrategias FO

- **F2-O2.-** Mejorar la atención a los clientes por parte del departamento operativo de la empresa para tener satisfecho a la clientela, esto se podría lograr realizando capacitaciones a los empleados cada cierto tiempo en temas específicos como atención a clientes.
- **F8-O7.-** Dar a conocer la empresa y la marca que provee a través de los diferentes medios de comunicación como prensa, radio y de redes sociales.
- **F3-O5.-** Mantener la reputación del producto manteniendo los mismos proveedores y realizar estrategias para hacer mejores negocios y obtener mejores precios para poder realizar un ajuste aún mejor en los precios a los clientes.

#### ➤ Estrategias FA

- **F5-A3.-** Realizar un análisis de los costos para poder mantener los precios al margen de la competencia y poder realizar pertinentes descuentos.
- **F2-A6.-** Tener al día todos los impuestos para evitar contratiempos por atrasos, y esto afecte a la empresa.
- **F10-A2.-** Utilizar la ubicación de la microempresa en la ciudad de Ibarra para dar a conocer a todo el norte del país del producto que ofrece, y aprovechar la competencia inestable a favor de la empresa, buscando las falencias en los productos de la competencia.

➤ **Estrategia DO**

- **D4-O2.-** Reforzar la comunicación dentro de Disaluvhid, y lograr mejorar los procesos con el objetivo de captar a todas las personas que tuvieron malas experiencias en otras empresas.
- **D1-O8.-** Diseñar la filosofía empresarial con el fin de dar dirección clara de cuál es la meta que persigue Disaluvhid, una vez clara hacia dónde quiere llegar, trabajar en esa dirección y abastecer al mercado objetivo con los mejores productos.
- **D5-O7.-** Mayor control a la salida de la mercadería para evitar que los clientes se decepcionen de la atención recibida, y para de esta forma aprovechar los excelentes productos y la variedad que posee Disaluvhid.

➤ **Estrategia DA**

- **D6-A4.-** Destinar recursos para fortalecer la motivación de los empleados amparados en las reformas laborales, y así lograr mayor rendimiento de los colaboradores.
- **D3-A3.-** Revisar los inventarios de Disaluvhid para verificar físicamente y en el sistema la existencia de los productos, y así evitar inconvenientes por inexistencia de productos ya facturados.
- **D9-A2.-** Diseñar un manual que ayude a esclarecer el rol de cada uno de los miembros y vuelva a dar rumbo a la microempresa, y así evitar que los clientes busquen nuevos lugares donde adquirir sus productos.

## **1.7 Determinación del problema**

Disaluvhid es una empresa muy consolidada en el mercado por ello cuenta con una amplia plaza de clientes dentro de Ibarra, también otro de los aliados muy buenos es los proveedores con los que cuenta, que son muy buenos y proveen productos con garantía lo que permite consolidar muy bien el mercado.

Al realizar el diagnóstico se determina que las falencias en la empresa son de orden organizacional, como inexistencia de valores corporativos, reglamento interno, manual de funciones, herramientas que pueden mejorar sustancialmente el desempeño de la empresa como regular las actividades, cumplir con los objetivos establecidos, ganar prestigio con la capacidad de respuesta para con los clientes.

Es por ello que se puede determinar que las correcciones que se debe realizar a la microempresa es de orden organizacional y funcional, pequeños ajustes en cuanto a filosofía empresarial, reglamento interno, capacitación a empleados, atención a clientes ajustes que serán desarrollados y propuestos en el capítulo III.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Introducción**

Después de realizar una investigación de campo es necesario recopilar información teórica para sustentar las afirmaciones y seguir el desarrollo del proyecto por eso es necesario el marco teórico que consiste en recopilación de datos para su posterior análisis.

#### **2.2 Manuales**

Un manual es una guía que sirve de base para indicar los procedimientos que debe seguir un empleado dentro de una organización.

##### **2.2.1 Definición**

Es importante conocer la definición de manual y en que consiste. Munch (2014) afirma “Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas” (p. 69). En efecto un manual es un libro que contiene normas, reglas y procedimientos que sirve como guía y permite aprovechar mejor los recursos y mano de obra de una organización, establece la manera de realizar las actividades reforzando los conocimientos que ya poseen, introduce nuevas técnicas para un buen desempeño.

##### **2.2.2 Manuales Administrativos**

Los manuales como los administrativos ayudan a organizar las actividades a fin de que cada miembro de la organización tenga claro los pasos a seguir, esto permite acelerar los procesos. Fincowsky (2014) afirma.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como de las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (p. 194).

Los manuales administrativos incorporan elementos administrativos que informan sobre normas de comportamiento y regula el objetivo de las actividades ayudando a coordinar de manera efectiva todos los esfuerzos de los trabajadores por un mismo camino en el cumplimiento del objetivo trazado por la gerencia.

### **2.2.3 Objetivos de los manuales administrativos**

El autor Munch (2014, p. 69) da a conocer los objetivos de un manual administrativo:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar funciones y relaciones de cada unidad administrativa, deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de labores y propiciar uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Las principales funciones de los manuales son de orientar a los empleados en las actividades, a fin de que cada integrante sepa cómo actuar y realizar las responsabilidades encomendadas.

## **2.3 Funciones**

### **2.3.1 Definición de funciones**

Las funciones delimitan las actividades que debe realizar cada persona dentro de la organización, esto beneficia a la empresa al mantener cada rol detallado y específico. Fincowsky (2014) afirma. “Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización” (p. 199). Practicamente es delimitación de las tareas para evitar repeticiones u omisiones en el desarrollo de las actividades de la empresa.

## **2.4 Procedimientos**

### **2.4.1 Definición**

Un procedimiento es un modo o método para realizar las actividades, es importante cumplir con cada detalle para evitar retrasos o pérdida de tiempo y recursos.

Un procedimiento es un conjunto de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de una tarea. Un procedimiento es la forma específica de realizar una actividad, unas acciones, un trabajo, un trabajo concreto que hace parte de un proceso, el cual representa la secuencia que se debe seguir. (Salazar, Montilla, & Mejía 2014, p. 134)

Los procedimientos ayudan que cada actividad dentro de la organización este sincronizado y tenga secuencia entre los diferentes departamentos, esto contribuye a mayor organización dentro de la empresa.

## **2.5 Administración**

Es una ciencia que estudia a las organizaciones en el proceso de planificación, organización, dirección y control, con el fin de lograr esfuerzos coordinados con toda la empresa y mejorar los procesos aprovechando los recursos de manera eficiente y eficaz.

### **2.5.1 Definición de administración**

Los procesos administrativos ayudan a concretar los objetivos trazados por la gerencia, permite mantener una idea clara de los resultados que se obtendrá y evitar desvíos. “Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad, o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado” (Sánchez, 2015, p. 46). Dicho proceso ayuda a la organización desempeñar mejor sus funciones mejorando cada área improductiva y convirtiendo en una fortaleza para la empresa con los recursos disponibles y trabajen en equipo para conseguir las metas propuestas.

### **2.5.2 Importancia de la administración**

La administración une las relaciones entre los diferentes departamentos con el fin de caminar hacia un mismo objetivo, coordinando cada actividad de manera que todo se encuentre sincronizado y cumpla con las expectativas de los administradores.

El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que esta favorece la integración de los equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones a los problemas que se detecten. (Blandez, 2014, p. 4)

La administración determina la efectividad de los procesos de una organización, ya que si estos están bien organizados y distribuidos será más fácil cumplir con los objetivos de la empresa.

### **2.5.3 El Administrador**

El administrador vigila que los procesos de una organización, así como las personas cumplan con las responsabilidades de la empresa. “El administrador, los responsables de planear, organizar, dirigir y controlar las funciones administrativas, quienes se apoyan en diferentes estrategias para lograr el correcto funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos” (Blandez, 2014, p. 4). Un administrador se encarga de que exista un camino por donde los demás miembros de la organización puedan guiarse, para ello es necesario tener un plan o estrategias y sincronizar ese plan con todos los miembros de la organización para consecución de objetivos.

## **2.6 Proceso administrativo**

### **2.6.1 Definición**

Un proceso ayuda a qué, de manera sistemática una determinada acción se produzca, en la administración ayudan a fijar objetivos y cumplirlos.

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sintetiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordina las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (Blandez, 2014, p. 6).

Es muy importante tener un adecuado proceso administrativo para el correcto funcionamiento de la empresa, así se aprovecha los recursos de una manera eficiente, y evita el gasto innecesario de recursos económicos.

## **2.7 Elementos del proceso administrativo**

### **2.7.1 Planeación**

La planeación esta marcada por la estrategia y la ambicion de la gerencia, con interrogantes como hasta dónde quieren llegar y cual sera el legado que quiere dejar a los involucrados y las futuras generaciones.

La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. (Luna, 2014, p. 58)

Es importante recalcar que la primera etapa es fundamental ya que de ello dependerá el éxito o el fracaso de la organización, por eso se debe tomar todas las medidas necesarias para realizar este primer paso.

#### **2.7.1.1 Principios de la planeación**

Para llevar a cabo la planeación debe observarse los siguientes principios según Luna (2014) afirma:

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable; no es correcto realizar planes ambiciosos y optimistas que no sean posible lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, contar con un colchon de seguridad.
- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propositos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.

- Del cambio de estrategias. Los planes definidos a un plazo definido en el desarrollo de los mismos, es importantes estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al termino de los periodos definidos. (p. 59)

Los principios de la planeacion ayudan que todas las estrategias tengan sentido, tengan efectividad y sea aplicable a la empresa, tambien se tome en cuenta la situacion actual y las decisiones sean tomadas con miras a la mejora.

### **2.7.1.2 Elementos de la planeación**

Los elementos necesarios para la planeación según Luna (2014) menciona:

- Investigacion. Al tratar la planeación implica la fijacion de objetivos que persigue una empresa; pero antes de conocer esos objetivos es necesarios conocer el medio ambiente en donde opera la empresa, así como la influencia o trayectoria que este medio pudiera seguir.
- La planeacion debe estudiar el medio ambiente interno y externo que se relacionan con la empresa. Dentro de los factores internos a considerar se encuentra el capital humano, los recursos financieros, los recursos materiales y los recursos tecnológicos, así como toda la estructura de la empresa. En el ambiente externo se debe considerar a la competencia, clientes, gobierno, proveedores, la tecnologia y el marco juridico.
- Los objetivos. Son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades de las organizaciones y los individuos. Son considerados como planes que tienen que ver con actividades futuras, requieren de visión e imaginacion en su determinación y forma parte integral de la fase de planeación. La planeación se refiere a los objetivos y estos son el resultado de la planeación, por lo que los objetivos constituyen el,plan basico de la empresa.

- Los pronósticos. Son los que predicen el futuro con base en determinados supuestos adoptados por el pronosticador, llamados expectativas, dentro de un periodo futuro determinado, ajustado por el entorno económico y social que lo rodea.
- Las estrategias. Son la determinación o propósito fundamental a mediano y largo plazo de una empresa, en otras palabras son el curso de acción o alternativas y la asignación de recursos necesarios para lograrlas.
- Las políticas. Son los conceptos que guían y orientan el pensamiento y acción de los ejecutivos en toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- Los procedimientos. Son aquellos que indican cronológicamente la forma de bajo la cual se debe realizar el trabajo con los los pasos de inicio, desarrollo y fin, de acuerdo con las políticas establecidas.
- Los programas. Son aquellos planes calendarizados para lograrse en tiempo y con los recursos necesarios para alcanzarlos correctamente.
- Los presupuestos. Son planes escritos valorizados; en otras palabras, es la expresión de los resultados esperados en términos numéricos. ( p. 60)

En conclusión los elementos de la planeación ayudan a evaluar y realizar un diagnóstico de la situación de la organización para buscar mejoras acorde a las necesidades existentes de la misma.

### **2.7.1.3 Tipos de planeación**

#### **2.7.1.3.1 Planeación estratégica**

La empresa debe tener claro que realiza en el presente, donde quiere llegar en un futuro y como se logrará dicha meta, para eso se puede ayudar con la planeación estratégica.

Planeación estratégica se concibe como “el proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión, valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las

políticas generales que orientaran la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, es un mediano y largo plazo” (Luna, 2014, p. 61)

La planeación estratégica abarca todo lo que es filosofía empresarial como es misión, visión, objetivos, valores, entre otros.

### **2.7.1.3.1.1 Misión**

Muchas empresas desconocen cual es el motivo de su existencia por ello muchas fracazan al no tener claro cual es su razón de ser. “Misión o razón de ser de la organización es un breve enunciado que sintetiza los principios, propósitos, estrategias y valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio” (Luna, 2014, p. 61). Es muy importante conocer las respuestas a preguntas como: qué hace la empresa en la actualidad o cuál es su función, si desconoce eso es más que seguro no llegará muy lejos.

### ***Gráfico 23 Elementos de la declaración de la misión***

*FUENTE (Luna González, 2014)*

<b>ELEMENTOS DE LA DECLARACIÓN DE LA MISIÓN</b>	
<b>Clientes</b>	¿Quiénes son los clientes de la empresa?
<b>Productos o servicios</b>	¿ Cuáles son los principales productos o servicios de la empresa?
<b>Mercados</b>	¿Dónde compete la empresa?
<b>Tecnología</b>	¿Es la tecnología el interés primordial de la empresa?
<b>Interés por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad</b>	¿Trata la empresa de alcanzar objetivos económicos?
<b>Filosofía</b>	¿Cuáles son las creencias, valores, aspiraciones y prioridades filosóficas fundamentales de la empresa?

<b>Concepto de sí misma</b>	¿Cuál es la competencia distintiva de la empresa o su principal ventaja competitiva?
<b>Interés por la imagen pública</b>	¿se preocupa la empresa por asuntos sociales, comunitarios y ambientales?
<b>Interés por los empleados</b>	¿Se considera que los empleados son un activo valioso de la empresa?
<b>Accionistas</b>	¿Qué buscan obtener los accionistas al invertir su capital?

#### **2.7.1.3.1.2 Visión**

La visión es la aspiración que tiene la empresa en un futuro, esto se refiere hacia donde va a enfocar todo el esfuerzo y cuales serán los recursos que se asignarán para lograr dicho propósito.

#### **2.7.1.3.1.3 Objetivos**

Los objetivos de una organización son las ambiciones o metas que pretende alcanzar en periodos de tiempo y en concordancia con la misión y la visión.

#### **2.7.1.3.1.4 Valores**

Los valores de una empresa están ligados a establecer los principios éticos que van a regir durante el desempeño de sus actividades. Estos regulan la conducta de todas las personas involucradas en las actividades de la organización.

#### **2.7.1.3.1.5 Políticas**

Las políticas son normas que guían las responsabilidades en las actividades y la convivencia con los demás actores de la organización. Regulan las sanciones a imponer por no cumplir cualquiera de ellos.

## **2.7.2 Organización**

La organización se concibe como la delegación de las tareas a cada uno de los miembros de la empresa, esto se debe realizar de manera equitativa para evitar sobrecargas a los trabajadores.

La organización consiste en la identificación y clasificación de las actividades requeridas, la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de capacidades necesarias para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional. (Luna, 2014, p. 73)

Podemos mencionar que es la separación de las actividades y determinación de las prioridades, de esta manera cada departamento hace la parte que le corresponde y funcionan con los demás en un conjunto.

### **2.7.2.1 Importancia de la organización**

La organización es importante según Luna Gonzales (2014) porque:

- Define la estructura correcta de la empresa
- Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
- Elimina la duplicidad de las funciones en la departamentalización.
- Es un medio para lograr lo planeado
- Coordina la división del trabajo para que se dé en orden.
- Determina la estructura, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables. (p. 74)

La organización es importante ya que distribuye el trabajo de manera equitativa, de tal forma que todas las áreas estén involucradas y contribuyan en el cumplimiento de las metas de la empresa.

### **2.7.2.2 Principios de la organización**

Los siguientes son los principios de la organización según Luna Gonzales (2014) que afirma:

- Especialización. Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base el perfil.
- Jerarquía. Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprenda las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad debe de seguir una línea clara desde el mas alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- Del objetivo. Todas las funciones y las actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- Difusión. Este principio nos dice que se debe aplicar de forma escrita las obligaciones de cada puesto para que se cumpla con la responsabilidad y autoridad.
- Amplitud o tramo de control. El tramo de control funcionara correctamente cuando ademas de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendra la certeza de que los colaboradores cumplan de forma correcta su responsabilidad. (p. 74)

Los principios contribuyen que las actividades de la empresa se realice sobre normas y elementos, esto ayuda que la organización de una empresa sea mas solida y determine estabilidad en el funcionamiento.

### **2.7.3 Dirección**

La dirección esta enmarcado en enseñar a los empleados como realizar determinada orden. “Dirección es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para lograr en forma efectiva lo planeado, organizado, y de esta forma lograr los propósitos del organismo social” (Luna, 2014, p. 106). La dirección ayuda a esclarecer

y efectivizar los esfuerzos coordinados con los empleados, retroalimentar las ordenes y las responsabilidades que tiene cada uno.

### **2.7.3.1 Supervisión**

Vigilar que se cumpla con las normas y los procedimientos a fin de evitar desvios en el desarrollo de las actividades.

La supervisión es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización.

La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se les orienta a la acción a los colaboradores, para que se logre los ojetivos. (Luna 2014, p. 107).

La supervisión conduce a la empresa por los objetivos planificados, ayuda a establecer las correcciones necesarias y controlar a tiempo las actividades que no tienen relevancia para cumplir los planes de la empresa.

### **2.7.3.2 Comunicación**

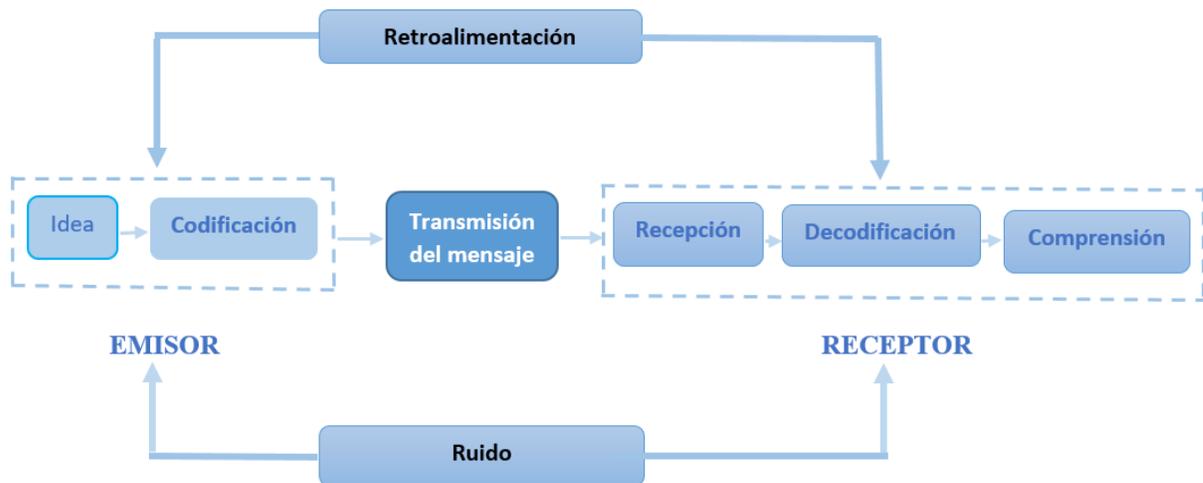
La comunicación es la base fundamental a la hora de coordinar las diferentes actividades con los otras areas ya que la efectividad de las mismas dependera del grado de entendimiento y la manera de transmitir lo que se desea hacer. “La comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica” (Luna, 2014, pág. 108)

Una buena comunicación agiliza los procesos y permite cumplir con cada una de las actividades de la empresa.

*Gráfico 24 Proceso de comunicación/retroalimentación*

*FUENTE (Luna González, 2014)*

**PROCESO DE COMUNICACIÓN/RETROALIMENTACIÓN**



Elaborado por: Andres Alba

### 2.7.3.3 Liderazgo

Liderazgo ayuda con la actitud correcta a motivar a los empleados a contruir la empresa que desean lograr.

Es el proceso de motivar y ayudar a los demas a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización. Es tambien las personas que ayudan a un equipo o grupo a identificarse hacia dónde se dirige y luego los motiva para lograr las metas. Sin el liderazgo una empresa seria solo una confusion de recursos, es decir, se requiere de este para desarrollar al máximo estos recursos y de esta forma, la empresa logra lo que pretende. (Luna, 2014, p. 110)

Sin duda la motivación es un eje fundamental en una empresa, ya que si las personas que estan liderando confian y aun mas alientan para que pueda dar lo mejor de si, sin duda sera otros los resultados esperados.

## Gráfico 25 Liderazgo

FUENTE (Luna Gonzales, 2014)



Elaborado por: Andres Alba

### 2.7.4 Control

Todas las actividades deben estar establecidos por controles para evitar desvios, desperdicio de materiales, mano de obra ociosa, duplicidades. Luna (2014) define al control como: “El proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa” (p. 118). Al valorar los avances se podrá verificar la efectividad de los procesos de la empresa.

#### 2.7.4.1 Importancia

La importancia del control según Luna González (2014) define:

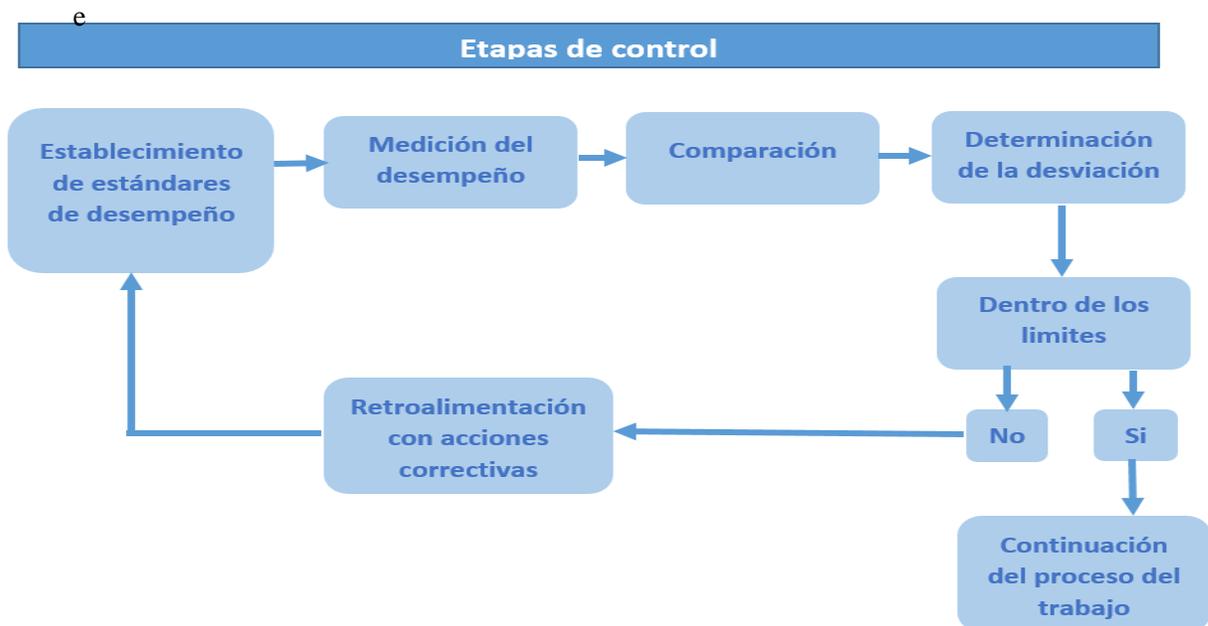
- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.

- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el analisis de las variaciones y determinar las soluciones mas adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, las personas, grupos y las actitudes y las aptitudes.
- Proporciona información precisa y oportuna acerca de la situación de la dirección de los planes sirviendo como base para que en el futuro se mejore el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. (p. 118)

Un control adecuado permite que la empresa ahorre, que los procesos se los realice con mayor efectividad, se puede establecer correcciones en caso de desvios, y verificar constantemente los avances de los objetivos de la empresa con la certeza de si se esta cumpliendo o no lo que se planifico inicialmente.

*Gráfico 26 Etapas de control*

*FUENTE (Luna Gonzales, 2014)*



Elaborado por: Andres Alba

## 2.8 Empresa

### 2.8.1 Definición

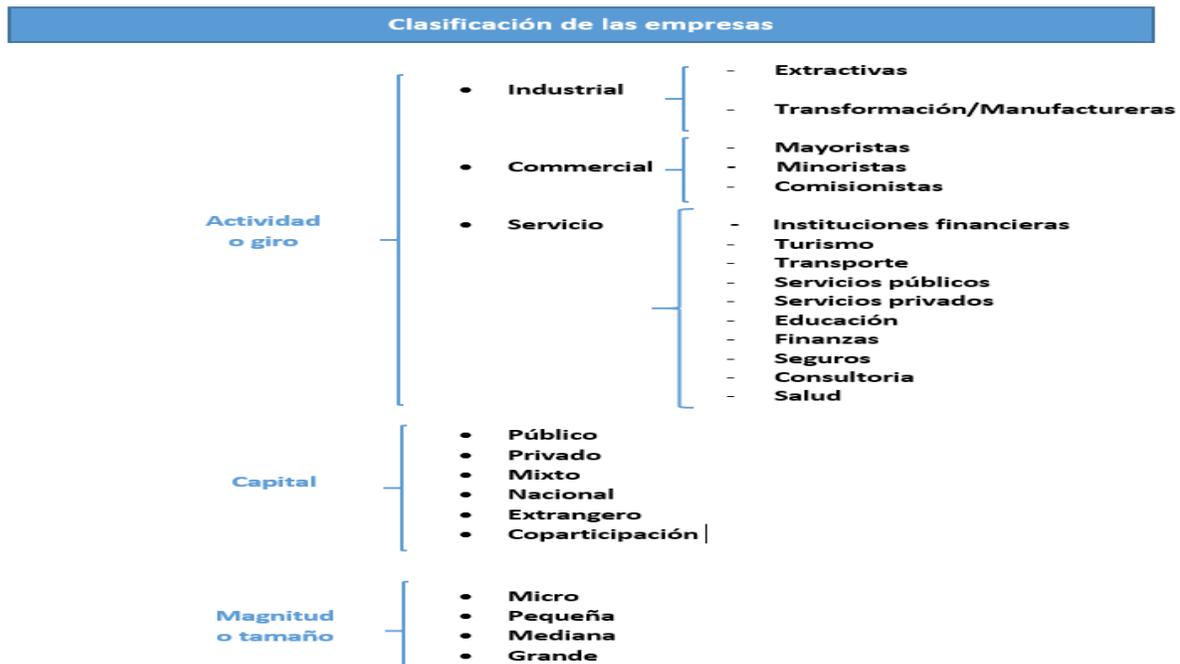
Por lo general las empresas buscan generar utilidades a base de un bien o un servicio. “Es una sociedad integrada sinérgicamente por recursos humanos, financieros, matemáticos y técnicos, que aplica de forma efectiva la administración para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad” (Luna, 2014, p.7). En el proceso de producir bienes o servicios involucra a las personas como fuerza de trabajo para lograr sus obtener ganancias.

### 2.8.2 Clasificación de las empresas

La clasificación de las empresas depende de las actividades que realiza, el capital que posee, las facilidades que brinda a las personas o los procesos que debe realizar para proporcionar un producto terminado.

*Gráfico 27 Clasificación de las empresas*

*FUENTE (Luna Gonzales, 2014)*



Elaborado por: Andres Alba

## **2.9 Marco legal**

### **2.9.1 Código de trabajo del Ecuador (Última actualización 2012”**

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 15.- Contrato a prueba. - En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

## **2.9.2 Ley de seguridad social del Ecuador “Última modificación 2014”**

Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCIÓN. - Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Art. 3.- RIESGOS CUBIERTOS. - El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,

e. Cesantía

## **2.10 Clientes**

### **2.10.1 Importancia**

Los clientes sin duda son fundamental para la empresa ya que todas las transacciones sin ellos serían imposibles. “Los clientes son el tesoro de cualquier actividad económica, sin ellos no sería posible ninguna venta” (Díaz, 2014, p.26). Los clientes son un segmento importante de la empresa ya que contribuyen con el movimiento de capital y los recursos, por lo tanto, son la razón de ser de una organización y se debe dar la importancia que amerita.

### **2.10.2 Tipos de clientes**

Tipos de clientes que existen según Díaz Fernández (2014) describe los siguientes:

- Clientes destinatarios, serian aquellos que no han realizado ningun contacto, que no estan interesados, pero son personas a las que van dirigidas los productos y servicios que ofrecemos.
- Clientes potenciales, son aquellos a los que aun no se les ha vendido o prestado ningun servicio, pero se les tiene en cuenta como futuros clientes compradores.
- Clientes ocasionales, aquellos que ya han tenido una relacion y ha realizado compra o solicitado un servicio de forma no continuada. Podemos ubicar aquellos que compran esporadicamente o los que han contactado por primera vez.
- Clientes habituales, aquellos que compran o solicitan un servicio habitualmente. Se trata de los clientes que mantienen la actividad económica viva. (p.28)

Los clientes se les clasifica por su frecuencia de visita a la empresa, esto no quiere decir que los demas no sean necesarios pero tienen preferencias por el hecho de contribuir mas con el movimiento del capital de la empresa.

## **2.11 Estructura organizacional**

La estructura de una organización puede ser analizada de acuerdo a los siguientes elementos según Blandez Ricalde (2014) que afirma:

- Especialización de las actividades.
- Estandarización de las actividades.
- Coordinación de actividades.
- Centralización y descentralización de toma de decisiones.
- Tamaño d la unidad de trabajo. (p.59)

La estructura organizacional le podemos mencionar que es la manera en la que se va a gestionar los recursos económicos, humanos y materiales.

## **2.12 Organigrama**

### **2.12.1 Definición**

Un organigrama ayuda a reconocer el aspecto organización de una empresa, ya que detalla de manera gráfica su contenido interno. “Organigrama es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan” (Luna, 2014, p.86). Es informacion grafica que ilustra la composicion de la empresa y los distintos niveles de jerarquia.

### **2.12.2 Contenido de los organigramas**

Según (Luna Gonzales, 2014, pág. 87) detalla el contenido de un organigrama:

- Título de la descripción condensada de las actividades, que incluye el nombre de la empresa y la actividad a que se dedica.
- Nombre del ejecutivo que formulo el organigrama.

- Fecha de formulación.
- Aprobación, que debe ser de la alta dirección de la empresa.
- Leyenda, es decir, la explicación de líneas y símbolos especiales.

En cuanto a contenidos de los organigramas, detallan a que se dedica la empresa, quienes la conforman, a qué departamento pertenece cada miembro de la empresa.

### **2.12.3 Clasificación de organigrama**

#### ***2.12.3.1 Organigramas estructurales***

Los organigramas estructurales muestran las diferentes jerarquías que existen en la empresa, comenzando por los puestos más altos o de mayor responsabilidad, esta estructura ayuda a dividir las funciones y comprender de manera sencilla como funciona la organización.

#### ***2.12.3.2 Organigramas funcionales***

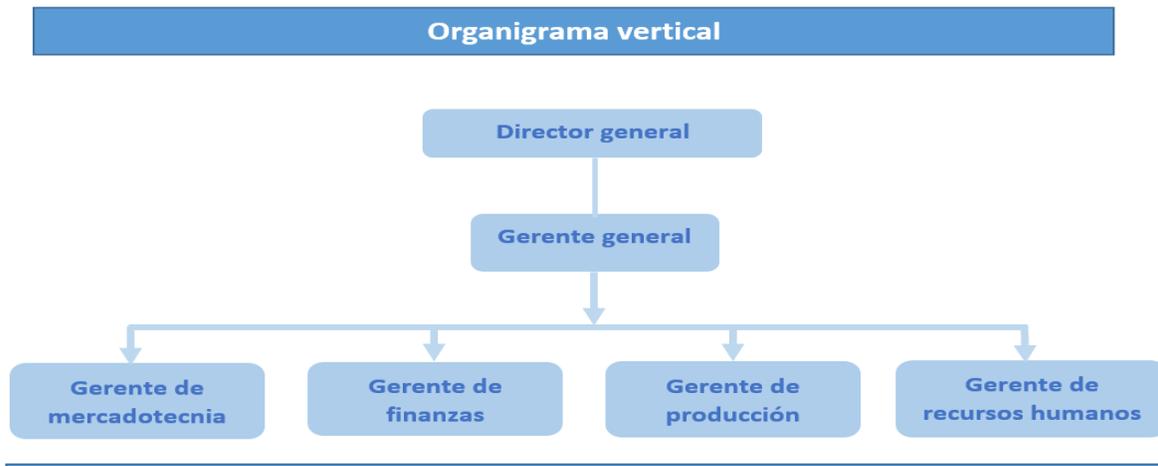
Un organigrama funcional asigna las principales funciones y su interrelación con los demás departamentos, es una manera fácil de presentar una organización a los empleados y a los clientes.

#### ***2.12.3 3 Organigramas verticales***

Por lo general es el sistema más utilizado por la mayoría de las compañías y las grandes empresas para delimitar las funciones y detallar la jerarquía de cada uno de los miembros de sus empresas.

### Gráfico 28 Organigramas verticales

FUENTE (Luna Gonzales, 2014)



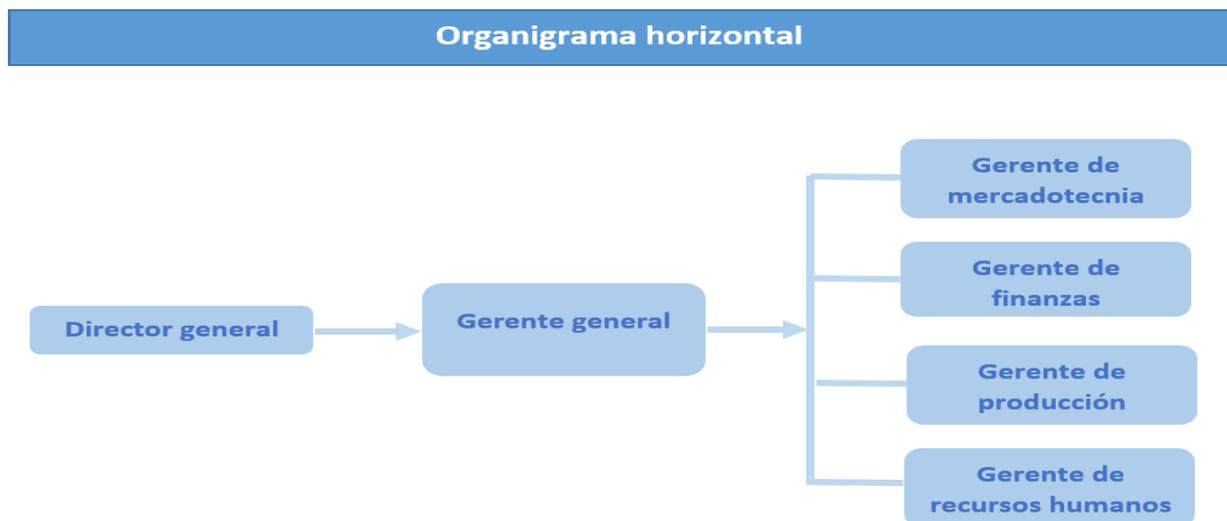
Elaborado por: Andres Alba

### 2.12.3.4 Organigramas horizontales

En este tipo de organigramas se ordena los niveles jerárquicos en forma de columnas, y se unen las relaciones mediante líneas verticales, se detalla de izquierda a derecha y es uno de las herramientas más usadas en la actualidad por las grandes corporaciones.

### Gráfico 29 Organigramas horizontales

FUENTE (Luna Gonzales, 2014)



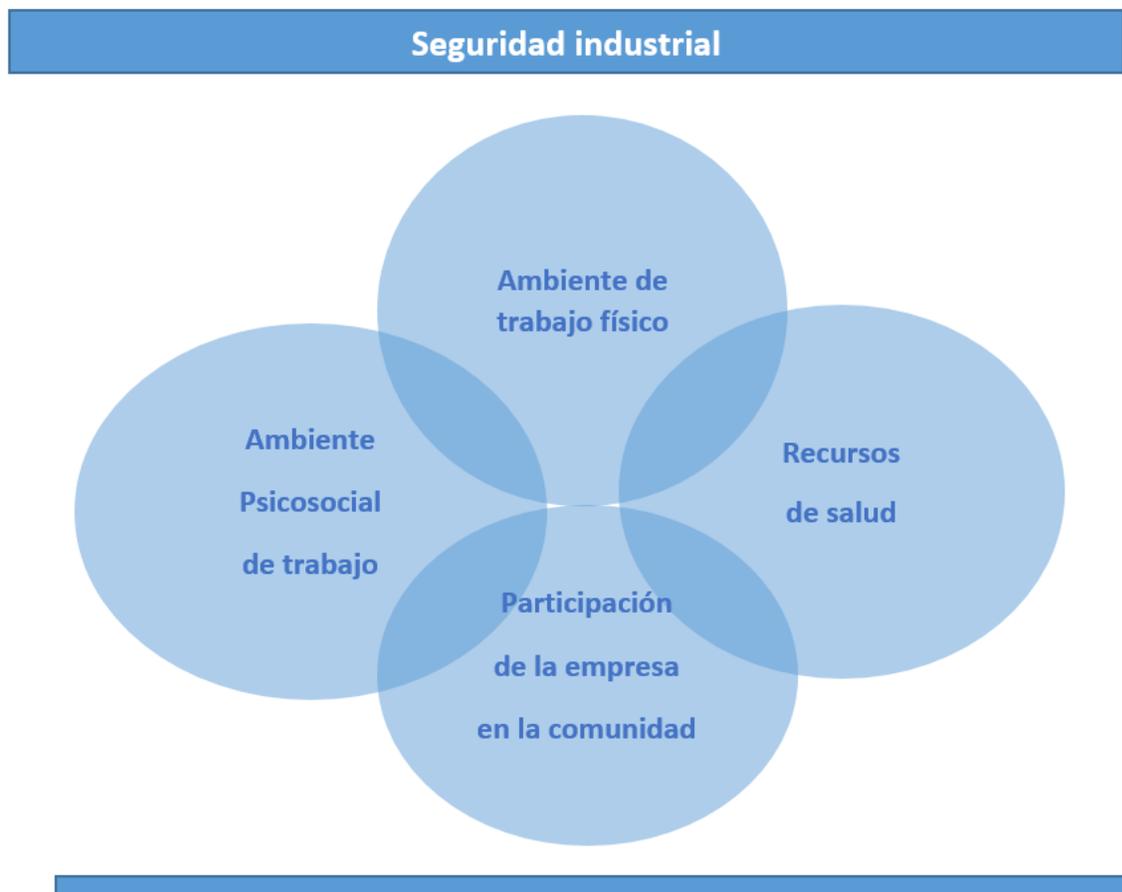
Elaborado por: Andres Alba

### 2.13 Seguridad industrial

La empresa debe considerar brindar las seguridades necesarias a todas las personas involucradas. “La organización debe establecer, implementar y mantener el procedimiento para la identificación continua de los factores que influyen en el ambiente de trabajo, para su evaluación y para la determinación de los controles necesarios” (AENOR, 2014, p.25). Al realizar los ajustes necesarios la empresa garantizará un ambiente labora más eficiente y seguro, esto contribuye a que la empresa no tenga inconvenientes durante sus labores.

*Gráfico 30 Seguridad industrial*

*FUENTE (AENOR, 2014)*



Elaborado por: Andres Alba

Los factores que influyen en los ambientes de trabajo saludable según AENOR (2014)

menciona:

- El comportamiento, las capacidades y otros factores humanos.
- Los factores identificados originados fuera del lugar de trabajo, capaces de afectar adversamente a la salud, seguridad y bienestar de la persona bajo el control de la organización en el lugar de trabajo.
- Los factores originados en las inmediaciones del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo y bajo el control de la organización.
- La infraestructura, el equipamiento y los materiales en el lugar de trabajo, tanto si los proporciona la organización como si son proporcionado por terceros.
- Los cambios o propuestas de cambios en la organización, sus actividades o materiales.
- Las modificaciones en el sistema de gestión de la empresa saludable, incluyendo los cambios temporales y su impacto en las operaciones, procesos y actividades.
- Cualquier obligación legal aplicable relativa a la evaluación de los factores y a la implementación de los controles necesarios.
- El diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria, equipamiento, los procedimientos operativos y la organización del trabajo incluyendo su adaptación a las capacidades humanas. (p.25)

Una combinación entre cumplir las normas por parte de los trabajadores y establecer estándares por parte de la gerencia ayuda que se produzca un ambiente laboral idóneo, siempre y cuando haya compromiso de las dos partes y las garantías necesarias para implementar la seguridades.

## **2.14 Control interno**

### **2.14.1 Control interno administrativo**

Según Estupiñán Gaitán (2015) nos menciona:

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objeto administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones.
- Asegurarse de que se está logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.
- Para verificar el logro de estos objetivos de la administración establece;
- El control del medio ambiente y ambiente de control.
- El control de evaluación del riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación. (p.7)

Para que exista un control adecuado se debe establecer reglas que ayuden a regular los diferentes procedimientos dentro de la empresa, y que exista una persona delegada en verificar específicamente que se cumpla con las normas.

### **2.14.2 Control interno contable**

Según Estupiñán Gaitán (2015) menciona acerca del control interno contable. Como consecuencia del control interno administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable que se lleva a cabo, con el objeto de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo que contabiliza exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con la autorización administrativa.

(p.8)

Con el control interno lo que se logra regular las diferentes gestiones que realiza la empresa y evitar que exista desvíos de cualquier tipo sobre recursos económicos y físicos.

## **2.15 Contabilidad**

### **2.15.1 Definición**

La contabilidad es muy importante por el hecho que regula las transacciones de una empresa como se afirma a continuación.

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos. (Guerrero Reyes, 2014, p.21)

Al regular las entradas y salidas a través de la contabilidad, se asegura la empresa de que todas sus transacciones estarán encaminadas con buenas decisiones acogidas anteriormente.

### **2.15.2 Objetivos de la contabilidad**

Según Guerrero (2014) describe los objetivos de la contabilidad.

Su objeto es proporcionar informes que puedan consultar los responsables de la toma de decisiones, que repercuten en el porvenir del negocio. Así mismo, la contabilidad tiene como fin producir información (datos) precisa, confiable y oportuna, de tal manera que el usuario la pueda interpretar en forma clara y comprensible, y la que una vez analizada, pueda utilizarse para tomar decisiones.  
(pág. 22)

De los resultados que se obtenga dependerá las decisiones que se tome para futuro y por el bien de la empresa los resultados deben reflejar la realidad de la organización.

### **2.15.3 Proceso contable**

La contabilidad ayuda a generar información económica de las transacciones que realiza, eso permite visualizar la efectividad de los procesos y la versatilidad de las normas aplicadas, entonces el proceso contable ayuda a registrar en orden cronológico los hechos económicos de la empresa para luego proceder a analizar y tomar medidas de corrección en el caso de ser necesario, también ayuda a incrementar políticas de control para evitar desviaciones.

### **2.15.4 Estados Financieros**

Mediante los estados financieros se puede establecer con seguridad los cambios considerables que se ha presentado en la empresa.

La información financiera que emana de la contabilidad es información cuantitativa, expresadas en unidades monetarias, y descriptiva, que muestra el desempeño financiero de una entidad, y cuyo objetivo esencial es el ser útil al usuario en la toma de sus decisiones. (Guerrero, 2014, p.77)

Después de realizar un análisis de los estados financieros se procederá a realizar los ajustes que sean necesarios para que la empresa pueda seguir el trayecto que fue marcado con los objetivos al inicio.

Según Flores (2014) mencionó los siguientes estados financieros:

- Balance general. Lista de activos, pasivos y capital contable en una fecha específica, por lo regular al cierre el último día del mes o un año.
- Estado de resultados. Resumen de ingresos y gastos de un periodo específico.
- Estado de capital contable. Resumen de cambios en el capital contable ocurrido durante un periodo específico.
- Estado de orígenes y aplicaciones. Resumen del efectivo recibido y pagado durante un periodo específico.

Cada uno de los estados financieros aporta a una importante de la empresa, esto contribuye a poder mantener a la organización vigilada y aplicar las políticas necesarias en las áreas que presenten falencias. (p.16)

### **2.15.5 Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros son herramientas que ayudan a medir la eficiencia y eficacia de los procesos contables y obtener índices de la estabilidad de la empresa como: la liquidez inmediata, la tasa de endeudamiento, existencia de los inventarios, periodos de recuperación del capital, entre otros, también ayuda a comparar los diferentes periodos y verificar el crecimiento o decrecimiento de la empresa.

Por ello los indicadores no son herramientas que se puede interpretar a la ligera sino más bien con personal experimentado y con criterio para realizar un análisis profundo y aplicar las correcciones que sean necesarias, las estrategias que ayuden a generar más y corregir las desviaciones en caso de presentarse.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1. Introducción**

Disaluvhid tiene varios años en el mercado del aluminio y vidrio, con las estrategias que ha aplicado la gerencia ha permitido que siga su crecimiento convirtiéndose en una distribuidora de aluminio y vidrio sólida, dicho crecimiento ha permitido la expansión en productos, clientes y trabajadores.

La presente propuesta se crea con el fin de ayudar a organizar y administrar mejor los recursos de la microempresa Disaluvhid, esto se espera lograr aplicando un manual administrativo y financiero.

#### **3.2 Objetivo de la propuesta**

##### **3.2.1 Objetivo General**

Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para la microempresa DISALUVHID dedicada a la venta y distribución de aluminio y vidrio en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

##### **3.2.2 Objetivos específicos**

- Desarrollar la filosofía institucional de Disaluvhid para dar a conocer la misión, visión y objetivos de la empresa a; empleados, clientes y demás personas inmersas con las actividades de la empresa, a fin de organizar mejor los procesos de la empresa y obtener agilidad en atención a clientes.

- Elaborar la estructura organizacional y funcional para delimitar las funciones que debe realizar cada uno de los trabajadores de la empresa para un mejor desarrollo de las actividades.
- Diseñar los procesos administrativos y financieras para integrar políticas y procedimientos, a fin de organizar mejor la empresa y agilizar el desarrollo de las funciones.

### **3.3 Filosofía institucional**

La filosofía institucional permitirá tener una mejor idea de lo que es Disaluvhid y a donde aspira llegar en determinados años, así también como se va a lograr los objetivos, por ello a continuación, se detalla una propuesta de la filosofía institucional para la microempresa Disaluvhid, para mejorar la imagen de la institución.

#### **3.3.1 Misión**

A continuación, se propone una misión para Disaluvhid, en concordancia a los productos y servicios que oferta.

*“Nuestra misión es entregar productos y servicios de calidad en las mejores marcas y acabados con asistencia de personal calificado para satisfacer las necesidades de los clientes y contribuir al desarrollo del país”.*

#### **3.3.2 Visión**

La aspiración de Disaluvhid hacia el futuro es seguir creciendo y fortaleciendo su mercado, por lo tanto, se propone una visión ambiciosa para lograrlo dentro de 5 años.

*“Disaluvhid para el 2024 será una empresa líder en la distribución de aluminio, vidrio y afines, siendo reconocida por sus productos y servicios en el norte del país, generando confianza, contribuyendo a la sociedad y al medio ambiente”.*

### **3.3.3 Objetivo de la empresa**

Los objetivos de Disaluvhid se enfocan en lograr las planificaciones y así llegar a cumplir la misión y la visión de la microempresa Disaluvhid.

- Trabajar por un crecimiento sostenible de la microempresa con una estructura empresarial sólida.
- Realizar un análisis de los procesos existentes y corregir de ser necesario para poder alcanzar mayor eficiencia y eficacia.

### **3.3.4 Código de ética**

Es necesario que el personal de Disaluvhid conozca el código de ética, que ayude a regular las normas de comportamiento de los trabajadores, los cuales se detallan a continuación y debe ser acatado y puesto en práctica.

#### **✓ Valores**

Son cualidades que deben mostrar las personas que están colaborando con la microempresa, con el fin de regular una buena convivencia dentro de la institución y con los clientes.

#### **❖ Ética**

Todos los miembros de Disaluvhid deben comportarse con una actitud de respeto hacia todos los integrantes, las actividades deben ser realizadas con responsabilidad, cumpliendo todas las normas de la microempresa, manteniendo discreción y tolerancia en el desarrollo del trabajo.

### ❖ **Transparencia**

Mantener disponible toda información que sea necesaria y realizar todas las actividades con total claridad, asumir las fallas que se pudieran cometer.

### ❖ **Honestidad**

Mantener la verdad, ser justo, razonable y evitar conductas que comprometan la integridad de los demás miembros de Disaluvhid.

### ❖ **Cumplimiento**

Ejecutar las actividades comprometidas en las fechas establecidas.

### ❖ **Confianza**

Entregar productos de calidad, con excelencia en la atención a los clientes y brindar las facilidades que sea necesario y esté al alcance de Disaluvhid.

### ❖ **Respeto**

Actitud correcta para dirigirse hacia los superiores, los compañeros y los clientes de la empresa.

### ✓ **Principios**

Ayudan a regular las acciones de los miembros de Disaluvhid, a fin de preservar y alcanzar los objetivos.

### ❖ **Garantía en calidad y cantidad del producto**

Realizar acciones conjuntas con los proveedores para buscar estrategias que ayuden a mejorar tanto la calidad y cantidad, para poder ofrecer productos y servicios que superen las expectativas de los clientes, esto implica entregar productos en perfecto estado y en caso de tener algún desperfecto tener una alternativa viable para solucionar su necesidad.

### ❖ **Responsabilidad social y ambiental.**

Socializar con los trabajadores de Disaluvhid los impactos que puede causar el no tomar conciencia de la responsabilidad social y ambiental, y presentar soluciones viables que ayuden a mantener buenas condiciones en la sociedad y el ambiente.

### ❖ **Innovación.**

Disaluvhid trabajará en la búsqueda constantes de cambios en sus productos, procesos, organización, precios, atención al cliente, y más alternativas para facilitar la adquisición y uso de los materiales que provee a los clientes.

### ❖ **Comunicación dentro de la Disaluvhid**

Para llevar a cabo las actividades planificadas debe haber una buena comunicación, clara y efectiva, para esto es eficaz retroalimentar las disposiciones encargadas a cada miembro de la empresa para asegurarse que todas las ordenes fueron entendidas y serán ejecutadas como fueron planificadas

### ❖ **Comunicación con los clientes**

Mantener una comunicación directa con el consumidor tomando en cuenta su opinión, asesorando y despejando sus dudas para afianzar su satisfacción

### ❖ **Derechos humanos**

Regular la igualdad de oportunidades para cada integrante de la Disaluvhid, evitando la discriminación por sus creencias, tradiciones u procedencia, y así garantizar un ambiente de trabajo saludable y estable.

### ❖ **Responsabilidad de los empleados**

Cumplir con todas las disposiciones y reglamentos de Disaluvhid, los empleados son la primera impresión de los clientes al ingresar al establecimiento por lo tanto es necesario trabajar en la presentación tanto personal como de la microempresa para crear una buena imagen y dar una buena imagen a los clientes.

### ❖ **Seguridad**

Brindar las seguridades necesarias para que el personal de Disaluvhid, los clientes y demás personas puedan tener las garantías necesarias y evitar contratiempos que puedan comprometer a la microempresa.

### ❖ **Integridad**

Comportamiento honesto y educado, con respeto hacia los demás, dentro y fuera de Disaluvhid, con actitud correcta en cualquier circunstancia, sin interés de ningún tipo más bien aplicando su forma de actuar en las actividades y procesos de la microempresa.

### ❖ **Lealtad**

Mantener la fidelidad a las políticas y los valores de Disaluvhid sin vulnerar los derechos de ninguna persona.

### ✓ **Estrategias**

Las estrategias planificadas ayudaran a la microempresa Disaluvhid a la toma de decisiones importantes para alcanzar las metas.

### ❖ **Implementar publicidad por redes sociales**

Mantener las redes sociales activas con publicaciones de los productos que ofrece, y las nuevas novedades que implementa Disaluvhid.

Realizar un spot publicitario promocionando los productos, promociones, novedades, y demás información con el fin de mantener informado a la clientela de cualquier noticia importante para los mismos.

### ❖ **Atención personalizada**

Reforzar áreas de atención al cliente, esto se logrará con pequeñas charlas a los empleados sobre las diferentes maneras de atender a los clientes y como satisfacer sus necesidades.

### ❖ **Diferenciación sobre la competencia**

Se trabajará sobre calidad del producto, rapidez de la entrega, orden de ingreso para los despachos, trabajo en equipo para mayor efectividad de las actividades, soluciones viables a las inquietudes de los clientes.

Buzón de recomendaciones para receptar las opiniones de los clientes, para analizar y tomar una decisión.

### ❖ **Productividad**

Delegar funciones a cada miembro de Disaluvhid para que cada área este totalmente ordenado y sea más fácil responder a las exigencias de los clientes

### ❖ **Recursos económicos**

Realizar presupuestos para tener claro si se cumple los objetivos y qué porcentaje de la planificación se efectúa en Disaluvhid, esto ayudará a tomar buenas decisiones respecto a las finanzas.

### ❖ **Efectividad del trabajador**

Realizar reuniones mensuales donde se proceda a informar las falencias y la efectividad de las actividades desarrolladas por los trabajadores, corregir de ser necesario y ovacionar los aciertos.

### ❖ **Evaluación de resultados**

En forma periódica se realizará un seguimiento de todas las estrategias aplicadas en la microempresa, a fin de comprobar su avance y realizar los ajustes que crea conveniente para que todas las estrategias se concreten de acuerdo a lo planificado.

## **3.4 Organización**

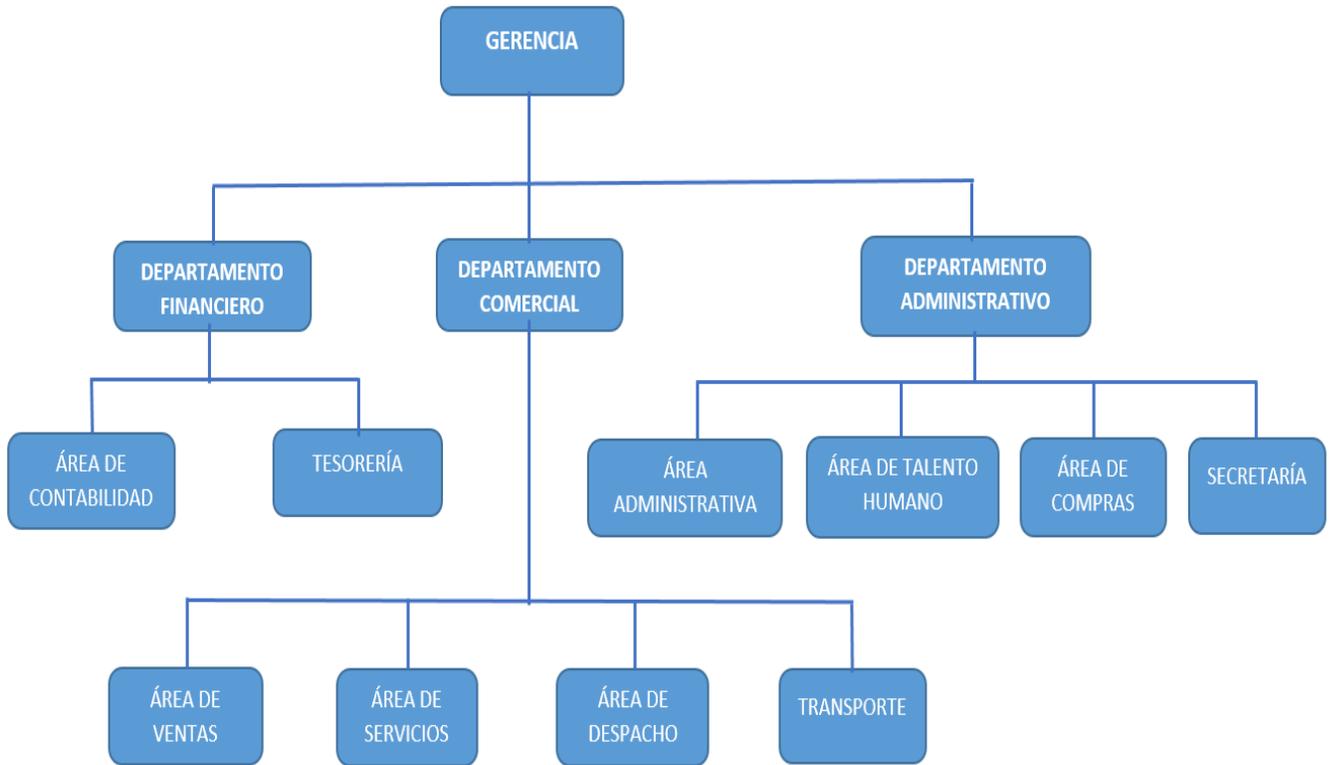
### **3.4.1 Organigrama estructural**

El organigrama estructural es una representación gráfica de la jerarquía de Disaluvhid. Este organigrama estructural es realizado como parte de la propuesta de este manual para delimitar la jerarquía de cada una de las personas dentro de Disaluvhid.

## Organigrama Estructural



Gráfico 31 Organigrama Estructural



Elaborado Andres Alba

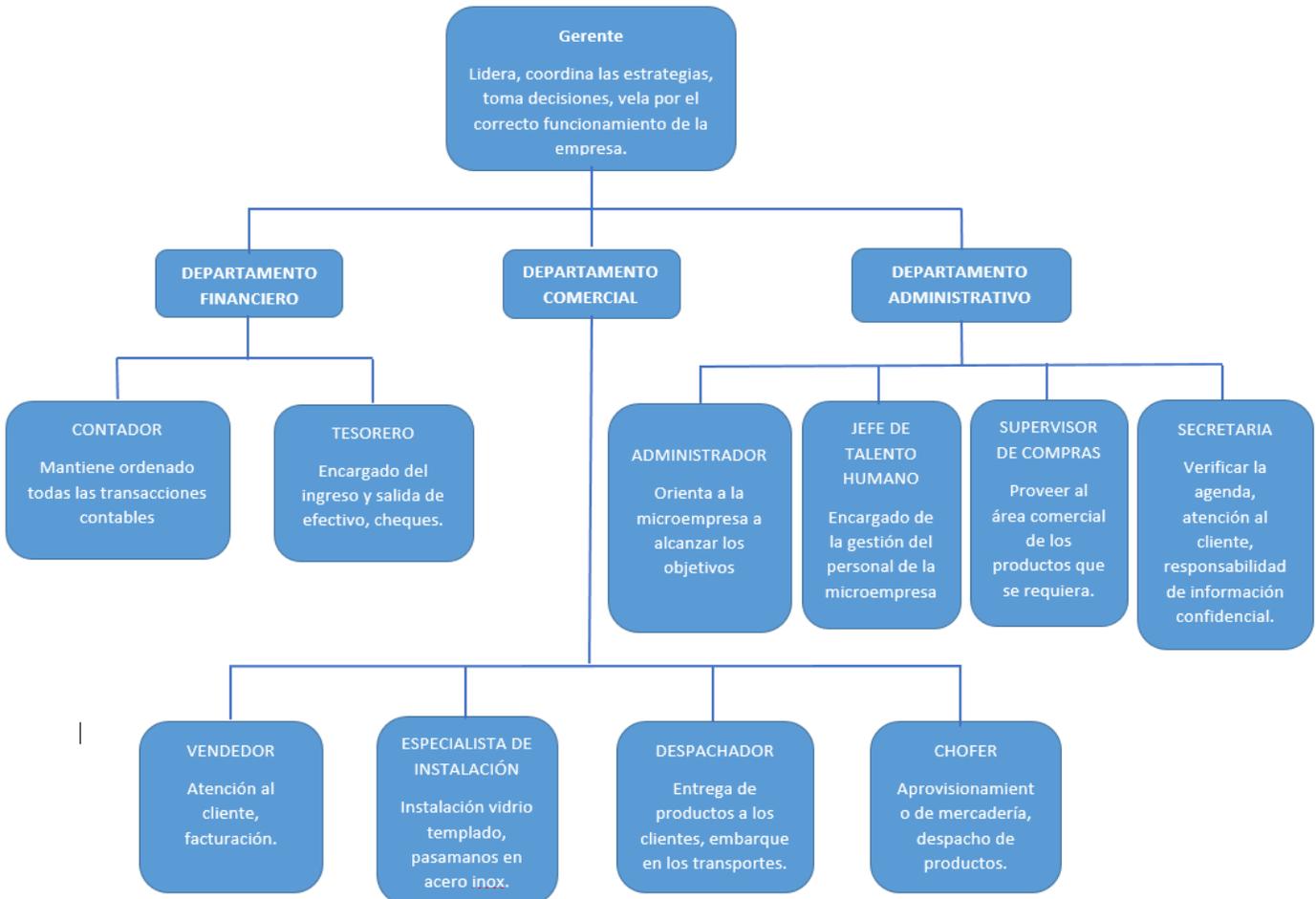
### 3.4.2 Organigrama funcional

A continuación, se detalla un organigrama funcional el cual delimita las funciones que debe realizar cada uno de los miembros de la microempresa. Este organigrama funcional es una propuesta realizada para Disaluvhid con el objetivo de delimitar las acciones que debe realizar cada uno de los miembros.

## Organigrama Funcional



Gráfico 32 Organigrama funcional



Elaborado por: Andres Alba

### 3.5 Políticas de procedimientos

Son políticas que ayudan en la selección de los nuevos integrantes y colaboradores de la microempresa a fin de captar el personal idóneo para los puestos vacantes.

### ❖ **Normas de reclutamiento del personal**

Las normas de reclutamiento ayudan para que, el señor gerente realice la debida calificación a los aspirantes a ingresar a trabajar en Disaluvhid, esto se realizará mediante técnicas, procedimientos y métodos.

### ❖ **Cargos del trabajador**

Los requisitos para los puestos disponibles deben estar de acuerdo a la complejidad de las actividades a realizar en Disaluvhid, también se rige por las normas y principios que se utilice dentro de las actividades a realizar.

### **Requisitos generales para los aspirantes**

Los requisitos que deben presentar los aspirantes en caso de estar interesado son los siguientes:

- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Una copia de cédula y papeleta de votación actualizados
- ✓ Libreta militar
- ✓ Record Policial
- ✓ Ser ecuatoriano o en el caso de ser extranjero debe contar con todos los permisos laborales respectivos.
- ✓ Cumplir con los requisitos y poseer experiencia en el campo del aluminio y vidrio
- ✓ Dos cartas de recomendaciones
- ✓ Entregar un currículum vitae

### **Competencias**

- ✓ Líder
- ✓ Estratégico
- ✓ Comunicativo
- ✓ Creativo
- ✓ Organizado
- ✓ Habilidad de trabajar en equipo

### 3.6 Cadena de valor

La cadena de valor propuesta es una herramienta que sirve para realizar un análisis estratégico de las ventajas competitivas de la microempresa.

*Gráfico 33 Cadena de valor*



Elaborado por: Andres Alba

### 3.7 Manual de funciones

Es necesario dar a conocer los requisitos y las funciones que deben desempeñar cada miembro de la empresa en sus respectivos lugares de trabajo, con el objetivo de fortalecer las operaciones de la empresa.

#### 3.7.1 Funciones del Gerente

A continuación, se detalla las responsabilidades que debe cumplir el gerente en su cargo.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Gerente		
<b>NIVEL:</b> Directivo		
<b>REPORTA A:</b> Ninguno		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
<p>Realizar estrategias, asignar funciones, supervisar el desarrollo de las actividades, buscar mejora continua y cumplir con el proceso administrativo que son: Planificar, organizar, dirigir y controlar.</p>	<p>Estudios: Título de tercer nivel, conocimiento en administración.</p> <p>Experiencia: Mínimo tres años en el cargo</p> <p>Conocimientos: Tics, Word, Excel, presentaciones.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encargado de la representación legal de la empresa.</li> <li>❖ Planificar las actividades que se van a desarrollar en la organización y establecer objetivos para lograrlo.</li> <li>❖ Fijar las metas de corto, mediano y largo plazo.</li> <li>❖ Establecer qué dirección va a tomar la empresa en los próximos años y que estrategias se usará para alcanzarlos.</li> <li>❖ Socializar y delegar a los trabajadores el desarrollo de las actividades, de forma clara y concisa</li> <li>❖ Motivar y liderar a los empleados para lograr desarrollar su compromiso con los objetivos</li> </ul>		

de la empresa.

- ❖ Hacer cumplir las políticas y los lineamientos establecidos en la empresa.
- ❖ Asegurar que los resultados obtenidos sean los que se habían planificado desde el principio y no hubo desviaciones.
- ❖ Toma de decisiones y aprobación para su posterior aplicación en la empresa.
- ❖ Cumplir con reuniones mensuales para informar y volver a retroalimentar los objetivos que está persiguiendo la empresa.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.2 Funciones del Tesorero

El Tesorero tiene su importancia en la empresa y debe estar muy claro las funciones que debe cumplir, por ello se detalla a continuación el perfil requerido.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Tesorero		
<b>NIVEL:</b> Financiero		
<b>REPORTA A:</b> Gerente		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
Encargado de revisar y analizar todos los movimientos de los recursos económicos como son, pagos, cobros, cuadros de caja, inversiones, aprobación de compras.	Estudios: Título de tercer nivel, conocimiento en finanzas. Experiencia: Mínimo tres años en el cargo Conocimientos: Tics, Word, Excel, Power point.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar los movimientos de dinero de la empresa a fin de establecer orden en cada actividad.</li> <li>❖ Autorizar los pagos a los proveedores en las respectivas fechas convenidas con cada uno.</li> <li>❖ Realizar las gestiones de cobro de cada uno de los clientes que tienen crédito con la empresa.</li> <li>❖ Guardar total confidencialidad de los documentos de los diferentes movimientos de la empresa.</li> <li>❖ Supervisar que los pagos de las obligaciones de la empresa se realicen de acuerdo con la liquidez existente de conformidad con el flujo de efectivo.</li> <li>❖ Supervisar que los pagos de las obligaciones tributarias y laborales se realicen dentro de los plazos establecidos a fin de evitar el pago de multas e intereses.</li> <li>❖ Informar a la gerencia de forma periódica la situación económica de la institución.</li> <li>❖ Planificar los desembolsos de recursos a fin de evitar los sobregiros.</li> <li>❖ Presentar al gerente los reportes de los estados de cuentas con sus explicaciones.</li> </ul>		
<b>AUTOR:</b> Andres Alba		

### 3.7.3 Funciones del Contador

La contabilidad es otra área fundamenta para Disaluvhid, por lo cual es necesario delimitar las funciones de manera clara y concisa del contador.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Contador		
<b>NIVEL:</b> Financiero		
<b>REPORTA A:</b> Gerente		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
Mantener ordenado todas las transacciones contables, organizar los documentos para mantener el orden y poder acceder a ellos, presentar e interpretar los estados financieros.	<p>Estudios: Título de tercer nivel especialidad contabilidad.</p> <p>Experiencia: Mínimo tres años en el cargo</p> <p>Conocimientos: Tics, Word, Excel, formularios, códigos tributarios.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Revisar los documentos de los ingresos y egresos</li> <li>❖ Realizar el control previo al registro contable de los desembolsos cuenten con la documentación de soporte pertinente, suficiente y competente.</li> <li>❖ Efectuar el registro contable de acuerdo con el plan de cuentas estipulado por la súper de compañías</li> <li>❖ Efectuar la conciliación de saldos de las cuentas contables en los periodos requeridos.</li> <li>❖ Confirmar los saldos de los proveedores.</li> <li>❖ Realizar un análisis de antigüedad de saldos de forma periódica y remitir a la gerencia para su estudio respectivo.</li> <li>❖ Coordinar con el área administrativa y después realizar la constatación física del inventario de mercadería, y activos fijos, y realizar los ajustes y reclasificaciones de acuerdo con el acta respectiva.</li> <li>❖ Preparar el balance de comprobación respectivo de forma mensual.</li> <li>❖ Dar a conocer a través de los estados financieros en que condición se encuentra la empresa y</li> </ul>		

que acciones se debe tomar para mejorar.

- ❖ Identificar los riesgos que puedan suscitarse por alguna política o movimiento económico dentro o fuera de la empresa
- ❖ Actualizar de manera constante en temas contables.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.4 Funciones del Administrador

El administrador es el responsable de organizar los movimientos de Disaluvhid por ello a continuación se detalla las funciones que debe cumplir.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Administrador		
<b>NIVEL:</b> Administrativo		
<b>REPORTA A:</b> Gerente		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
<p>Poseer la habilidad de tomar decisiones que orienten a la empresa a alcanzar los objetivos trazados por la gerencia, trabajar en conjunto con la gerencia para tener una visión clara de dónde quiere llegar y desarrollar estrategias para lograrlo.</p>	<p>Estudios: Título de tercer nivel, conocimiento en administración.</p> <p>Experiencia: Mínimo tres años en el cargo</p> <p>Conocimientos: Liderazgo, motivación, tics, Word, Excel, presentaciones.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Autorizar las compras debidamente respaldado con los documentos de requerimientos.</li> <li>❖ Supervisar al personal para que cumplan con las actividades propuestas y con las políticas emitidas por la empresa.</li> <li>❖ Realiza el plan de manejo de personal y la contratación del mismo.</li> <li>❖ Coordinar con el área financiera para la constatación física a realizar por lo menos una vez al año de los inventarios de mercaderías y de activos fijos.</li> <li>❖ Informar a la máxima autoridad, sobre las novedades existentes en la toma física del inventario.</li> <li>❖ Verificar que todo el personal cuente con la indumentaria necesaria para realizar sus trabajos.</li> <li>❖ Realizar un plan de procedimientos para evitar riesgos laborales.</li> <li>❖ Autorizar la contratación del personal, para luego capacitarles en las áreas requeridas.</li> <li>❖ Mantener un buen clima laboral.</li> </ul>		

- ❖ Supervisar los procesos dentro y fuera de la empresa.
- ❖ Planificar estrategias para lograr las metas establecidas.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.5 Funciones del jefe de Talento Humano

El jefe de talento humano se encarga de velar por los derechos y obligaciones de los empleados de Disaluvhid a fin de mantener un clima laboral estable.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Jefe de Talento Humano		
<b>NIVEL:</b> Administrativo		
<b>REPORTA A:</b> Administrador		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
Fortalecer el desarrollo y la gestión de los trabajadores de Disaluvhid, y así mantener un ambiente laboral estable.	<p>Estudios: Título de tercer nivel, conocimiento en administración, contabilidad, talento humano.</p> <p>Experiencia: Mínimo tres años en el cargo.</p> <p>Conocimientos: Talento humano, liderazgo, motivación, tics, Word, Excel, presentaciones.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Velar por los derechos de los trabajadores así, también hacer cumplir sus obligaciones</li> <li>❖ Gestionar los recursos económicos como pagos de salarios, préstamos.</li> <li>❖ Pagar los incentivos por trabajos realizados fuera de su horario de trabajo u que no era parte de su función.</li> <li>❖ Reclutar nuevos miembros para la empresa según la necesidad que se genere.</li> <li>❖ Hacer cumplir los horarios de trabajo establecidos en la organización.</li> <li>❖ Realizar capacitaciones periódicas a fin de conseguir mejor desempeño de los empleados.</li> <li>❖ Evaluar el desempeño del personal de Disaluvhid para conocer las áreas que deben ser reforzadas.</li> <li>❖ Proveer de un botiquín para la atención de primeros auxilios en caso de emergencias dentro de Disaluvhid.</li> <li>❖ Verificar el cumplimiento del reglamento interno de la Disaluvhid y si no es así, realizar las</li> </ul>		

correcciones pertinentes

- ❖ Organizar actividades recreativas para los empleados.
- ❖ Transmitir las inquietudes de los empleados a la administración y la gerencia.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.6 Funciones del Supervisor de Compras

Es necesario que la existencia de la mercadería en Disaluvhid siempre se mantenga en un nivel moderado sin tendencia a terminarlos por completo.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Supervisor de Compras		
<b>NIVEL:</b> Administrativo		
<b>REPORTA A:</b> Administrador		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
Establecer una política de compra, constatación física y en el sistema para realizar la adquisición de los productos, vela por precios razonables que permitan competir en el mercado.	Estudios: Título de tercer nivel, referente en administración. Experiencia: Mínimo tres años en el cargo. Conocimientos: Tics, Word, Excel, presentaciones.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Buscar proveedores con precios razonables y productos de buena calidad.</li> <li>❖ Analizar periódicamente los precios para mantenerse actualizados.</li> <li>❖ Gestionar la documentación de la adquisición de los productos.</li> <li>❖ Verificar el inventario de la empresa en tiempo real.</li> <li>❖ Desarrollar vías alternas de abastecimiento a fin de evitar quedarse sin stock.</li> <li>❖ Mantener los datos de los proveedores actualizados.</li> <li>❖ Reportar a gerencia los pormenores de todas las transacciones.</li> <li>❖ Realizar reportes del estado en el que se encuentran los productos</li> </ul>		
<b>AUTOR:</b> Andres Alba		

### 3.7.7 Funciones de la Secretaria

La secretaria asiste a todas las áreas de Disaluvhid, convirtiéndose en un eje fundamental para la organización de las actividades, a continuación, se define las principales funciones.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Secretaria		
<b>NIVEL:</b> Administrativo		
<b>REPORTA A:</b> Gerente		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
Brindar asistencia al gerente y al administrador en las actividades de la empresa, coordinar las entradas y salidas de mercaderías, asignar actividades a los colaboradores a fin de ofrecer buen servicio a los clientes	<p>Estudios: Título de tercer nivel, conocimiento en secretariado.</p> <p>Experiencia: Mínimo tres años en el cargo.</p> <p>Conocimientos: Tics, Word, Excel, presentaciones.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atender de forma personalizada a los clientes.</li> <li>❖ Comunicar todos los pormenores de la empresa a los superiores.</li> <li>❖ Gestionar las agendas de las diversas actividades de la empresa</li> <li>❖ Mantener información confidencial con responsabilidad.</li> <li>❖ Conocer la redacción de oficios, memorándum, cartas, resultados, anuncios y demás documentos.</li> <li>❖ Brindar apoyo a la administración.</li> <li>❖ Organizar la documentación de la empresa.</li> <li>❖ Mantener su área de trabajo en perfectas condiciones.</li> <li>❖ Verificar el cumplimiento de las políticas y reglamentos de la empresa.</li> <li>❖ Registrar las entradas y salidas de los empleados.</li> <li>❖ Recibir llamadas de los clientes, proveedores, y las consultas en general</li> <li>❖ Entregar los cheques a las personas correspondientes.</li> </ul>		

- ❖ Controlar los movimientos que se realice sobre la caja chica.
- ❖ Comprobar la existencia de los útiles de oficina necesarios.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.8 Funciones del Vendedor

El vendedor se encarga de indicar a los clientes los productos que oferta Disaluvhid, por ello es importante fijar el perfil necesario para su desempeño.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Vendedor		
<b>NIVEL:</b> Dep. Comercial		
<b>REPORTA A:</b> Administrador		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
Orientar al cliente que tome la mejor decisión respecto a la adquisición de un bien o servicio, líder nato con cualidades y actitudes que ayuden a fortalecer a la empresa.	Estudios: Título de tercer nivel, conocimiento en ventas. Experiencia: Mínimo tres años en el cargo. Conocimientos: ventas, atención al cliente, Tics, Word, Excel.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conocer las características de los productos que oferta la empresa.</li> <li>❖ Tener una breve idea de las empresas que proveen los productos.</li> <li>❖ Atender de forma personalizada a los clientes que ingresan al almacén y asesorar de manera adecuada.</li> <li>❖ Brindar el asesoramiento de acuerdo a las necesidades de los clientes.</li> <li>❖ Indicar el producto y detallar su funcionalidad.</li> <li>❖ Revisar que el producto existe en el sistema.</li> <li>❖ Realizar la respectiva factura de los productos elegidos por el cliente.</li> <li>❖ Solicitar el despacho del producto.</li> <li>❖ Esforzarse por mantener los clientes actuales con un nexo entre empresa y cliente.</li> <li>❖ Buscar captar nuevos clientes.</li> <li>❖ Establecer una conexión entre la empresa y los nuevos clientes.</li> <li>❖ Mantenerse actualizado en las mercaderías y las funciones de cada producto.</li> <li>❖ Cuidar su imagen y la presentación ante los clientes.</li> </ul>		

- ❖ Pasar las inquietudes relevantes de los clientes a la administración para su análisis.
- ❖ Buscar soluciones constantes a las problemáticas que se presenten en área comercial.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.9 Funciones Especialista de Instalación

Los servicios forman parte importante de Disaluvhid, en especial en el área de instalación y acabados, a continuación, se describe las funciones que deben cumplir.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Especialista en Instalación		
<b>NIVEL:</b> Dep. Comercial		
<b>REPORTA A:</b> Administración		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
<p>Prestar servicios en acabados en vidrio templado y acero inoxidable, asesorar los modelos existentes y que dispone la empresa para luego entregar el producto terminado en los domicilios listos a ser utilizados.</p>	<p>Estudios: Cursos de especialización en fabricación e instalación aluminio y vidrio.          Experiencia: Mínimo dos años en el cargo.          Conocimientos: Manipulación de acero inoxidable y vidrio templado, experiencia en manejo de herramientas.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener ordenado y dar mantenimiento a las herramientas que se usan para los trabajos.</li> <li>❖ Reportar las herramientas que sea necesario adquirir para completar las obras.</li> <li>❖ Asesorar a los clientes sobre los modelos existentes en la empresa.</li> <li>❖ Informar al administrador sobre los materiales necesarios para realizar el trabajo.</li> <li>❖ Programar los diferentes trabajos a fin de cumplir con todos los clientes en los plazos establecidos.</li> <li>❖ Preparar los materiales necesarios para realizar la instalación.</li> <li>❖ Transportar con prudencia los materiales para la instalación.</li> <li>❖ Tener una buena actitud frente a los clientes durante el proceso del servicio de instalación</li> <li>❖ Comunicar a la administración el estado de los avances de las obras.</li> <li>❖ Terminar los trabajos con una limpieza del lugar o espacio utilizado.</li> <li>❖ Pedir los implementos de seguridad necesarios para evitar contratiempos en las</li> </ul>		

instalaciones.

- ❖ Realizar una ficha técnica detallando todo lo que se utilizó en la instalación.
- ❖ Realizar los cobros de las obras que tengan saldos pendientes y entregar inmediatamente en secretaria.

**AUTOR:** Andres Alba

### 3.7.10 Funciones del Despachador

El despacho de los productos es otro paso para cumplir con el proceso de atención al cliente, depende de la eficiencia de la misma para que el cliente analice regresar otra vez, a continuación, sus funciones.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Despachador		
<b>NIVEL:</b> Dep. Comercial		
<b>REPORTA A:</b> Administración		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
<p>Entregar a los clientes los productos previamente facturados en ventas, cuidar de entregar todo los ítem descritos en la factura, revisar que todo lo que el cliente necesita está acorde con lo que consta en el documento de entrega.</p>	<p>Estudios: Cursos de especialización en aluminio y vidrio.</p> <p>Experiencia: Mínimo dos años en el cargo.</p> <p>Conocimientos: Códigos de los productos que oferta la empresa, experiencia en ventas y atención al cliente.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar los ítems en la factura para luego proceder al despacho.</li> <li>❖ Pedir que un compañero respalde con la revisión de los materiales.</li> <li>❖ Organizar a los clientes por orden de ingreso para su respectivo despacho.</li> <li>❖ Pedir un tiempo prudente para preparar la mercadería, en caso de ser una cantidad considerable.</li> <li>❖ Verificar que los productos que despacha no tenga ningún tipo de desperfecto.</li> <li>❖ Reportar los productos que sean necesarios abastecer antes que se terminen.</li> <li>❖ Mantener informado a la administración de todos los pormenores que sucede en el área de despacho.</li> <li>❖ Asear al área de despacho y siempre mantener limpio el lugar de trabajo.</li> <li>❖ Brindar servicio equitativo a los clientes.</li> </ul>		
<b>AUTOR:</b> Andres Alba		

### 3.7.11 Funciones del chofer

A continuación, se detalla el perfil necesario para poder ejercer el puesto de chofer en Disaluvhid.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>CARGO:</b> Chofer		
<b>NIVEL:</b> Dep. Comercial		
<b>REPORTA A:</b> Administración.		
<b>MISIÓN</b>	<b>PERFIL</b>	
<p>Cuidar del automotor que la empresa le ha encomienda y abastecer los productos requerido, despachar a los domicilios de los clientes, todo con una actitud de responsabilidad.</p>	<p>Estudios: Documento habilitante como chofer profesional.</p> <p>Experiencia: Mínimo tres años en el cargo.</p> <p>Conocimientos: Códigos de los productos que oferta la empresa, experiencia en ventas y atención al cliente, manejo de equipo de cómputo.</p>	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Revisar el agua, aceite, llantas, combustible, antes de encender el motor.</li> <li>❖ Coordinar con la administración las rutas de entregas.</li> <li>❖ Coordinar con departamento de compras las rutas que debe realizar en adquisición de mercaderías.</li> <li>❖ Conducir el automotor con responsabilidad a los lugares que designaren los superiores.</li> <li>❖ Entregar los productos a los clientes en sus respectivos domicilios.</li> <li>❖ Realizar la gestión de cobranza y entrega del dinero en secretaria en forma diaria.</li> <li>❖ Realizar el aprovisionamiento de los productos que sean necesarios a la empresa para no depender solo del transporte de los proveedores</li> <li>❖ Cumplir con las actividades que se le ha encomendado por el jefe inmediato.</li> <li>❖ Reportar las necesidades que genere el automotor.</li> <li>❖ Estar pendiente de los mantenimientos que se deba realizar al automotor.</li> </ul>		
<b>AUTOR:</b> Andres Alba		

### **3.8. Procesos**

#### **3.8.1 Procesos de adquisición productos**

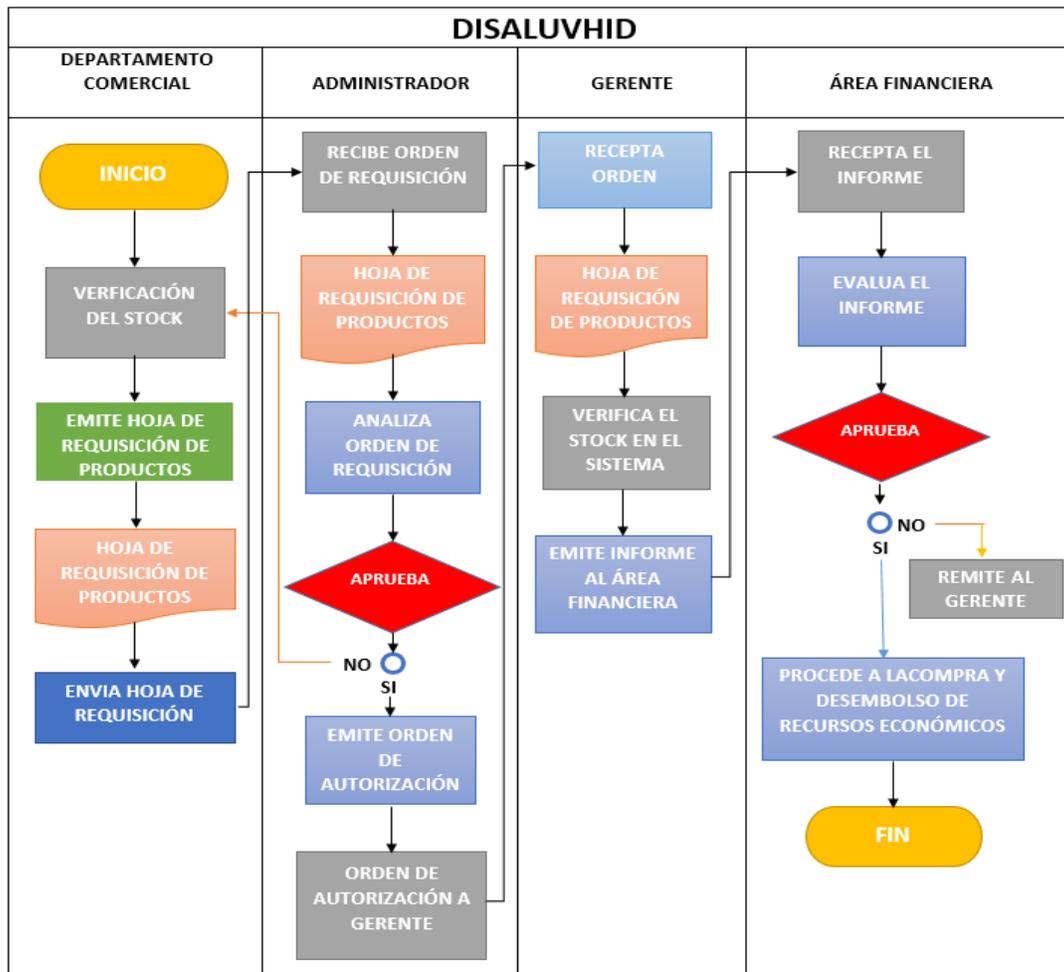
La línea de distribución de Disaluvhid es productos terminados como son: aluminio, vidrio, accesorios de ventaneria, acero inoxidable, policarbonatos para techos, vidrio templado, cortinería, entre otros.

#### ***3.8.2 Proceso de compras***

Para el proceso de adquisición de los productos la microempresa sigue los siguientes pasos, con el objetivo de realizar compras efectivas.

- Verificación del stock
- Emite hoja de requisición
- Hoja de requisición de los productos faltantes
- Revisión y aprobación de la requisición por parte del gerente
- Aprobación del gerente
- Emisión al administrador la hoja de requisición
- El administrador recepta y envía un informe al área financiera
- El área financiera analiza y aprueba el pedido
- Aprobación y desembolso de recursos económicos del departamento financiero para proceder con la compra

Gráfico 34 Diagrama del proceso de compras



Elaborado por: Andres Alba

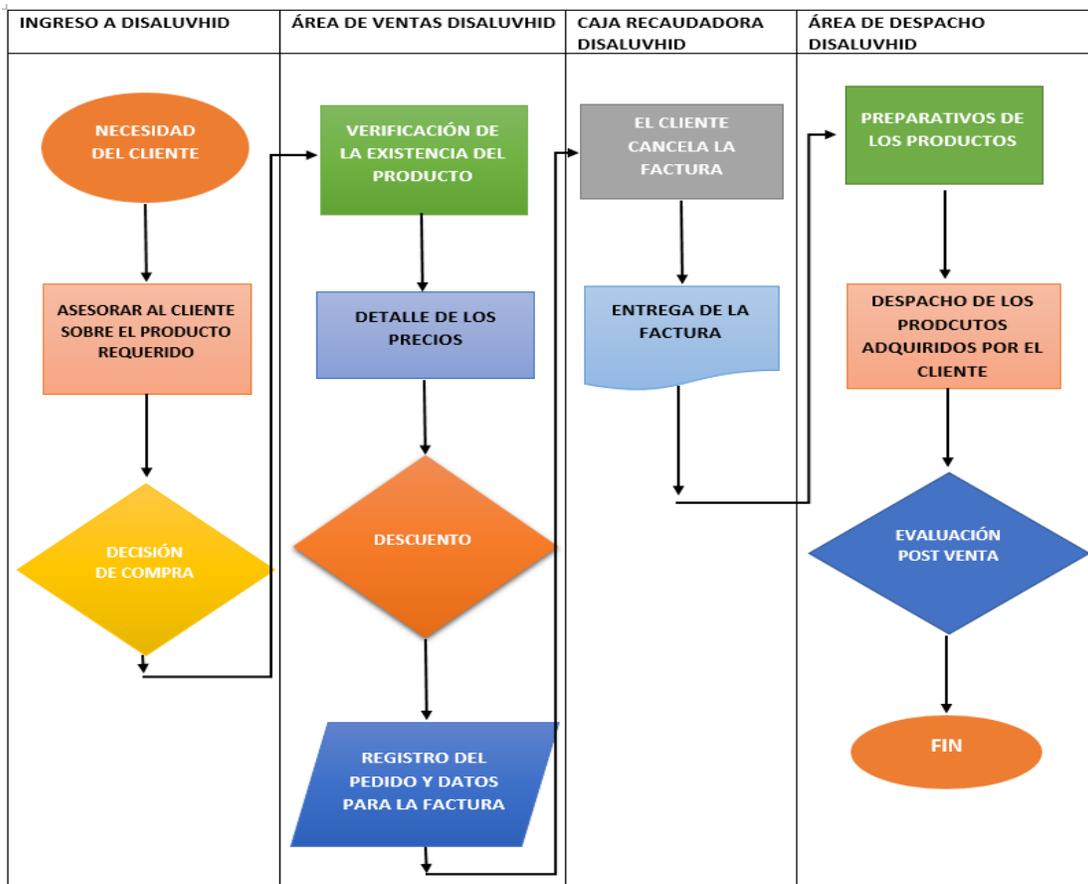
### 3.8.3 Proceso de ventas

Para la venta Disaluvhid cuenta con personal capacitado a fin de proporcionar a los clientes la mejor atención y una buena experiencia de compra.

- Necesidad del cliente al ingresar a Disaluvhid
- Asesoramiento de los productos existentes
- Verificación de la existencia en el sistema
- Constatación física del producto

- Detalle de los precios
- Descuentos según la frecuencia de compra del cliente
- Registro del pedido
- Registro de los datos en la factura
- Caja recaudadora
- Entrega de facturas y accesorios
- Despacho del resto de productos en el área de despacho.
- Evaluación post venta

*Gráfico 35 Diagrama del proceso de ventas*



Elaborado por: Andres Alba

### **3.9 Atención al cliente**

La atención al cliente es un pilar fundamental para Disaluvhid, por ello es necesario tener siempre un personal capacitado e idóneo para que sea efectivo la interacción con los clientes, un cliente bien cuidado y atendido siempre regresará con más personas.

#### **3.9.1 Calidad y variedad del producto**

La calidad de un producto ayudará a Disaluvhid que gane confianza ante los clientes, por ello es importante proveer productos que garanticen que sus trabajos tendrán un acabado de muy alta presencia, además el respaldado de los fabricantes en caso de alguna falla permite brindar mejores condiciones de garantía.

Es importante mantener en stock los perfiles de aluminio y las planchas de vidrio, así también los complementos que son necesarios para realizar el producto terminado.

La garantía según los proveedores que posee Disaluvhid está en un estándar de un año en daños por fallas de fábrica

#### **3.9.2 Precio**

Para fortalecer un buen precio se debe revisar los descuentos que se puede realizar de acuerdo a los precios de los proveedores, sin embargo, para que sea de mayor satisfacción para los clientes se fortalecerá el producto demostrando las bondades y prestaciones, cualidades y la facilidad de usar, también se espera que la buena atención ayude que los clientes prefieran el producto de Disaluvhid.

Una de las estrategias que se puede usar es, bajar los precios esporádicamente, esto quiere decir que mediante el marketing se dará a conocer que determinado producto está con un descuento, pero este precio solo debe mantenerse por un periodo determinado de tiempo.

### **3.9.3 Mejora continua**

Es necesario que Disaluvhid permanezca siempre a la vanguardia en todos los productos y las actualizaciones tecnológicas que aparecen, así se podrá mantener en el mercado compitiendo con los demás proveedores de la misma línea.

#### **❖ Planear**

Disaluvhid debe identificar los procesos y las actividades que se puede mejorar y realizar un plan para lograr realizar los cambios necesarios, la planificación debe ser realista contrastando con el entorno que vive la microempresa.

Para que esta fase sea efectiva se elabora las acciones correctivas y procede a socializar con todos los miembros de Disaluvhid.

#### **❖ Hacer**

Disaluvhid debe reunir los recursos necesarios y las personas indicadas para realizar los planes de corrección o mejora, una vez obtenido lo necesario se empieza a efectuar los cambios.

#### **❖ Verificar**

Disaluvhid debe realizar una evaluación a los procesos que están en marcha para verificar que no se desvíen de la planificación original.

#### **❖ Actuar**

Poner en marcha los planes que Disaluvhid haya elaborado con anterioridad, con los recursos necesarios y las personas idóneas.

### **3.10 Base legal**

La base legal para Disaluvhid se encuentra en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador donde se determina la jerarquía de las leyes, a fin de aplicar en caso de necesitar, en este caso se menciona para conocimiento general de los miembros de la microempresa.

#### **3.10.1 Obligaciones tributarias**

En caso de necesidades sobre obligaciones tributarias Disaluvhid puede consultar la ley de tributación en la cual está detallado los compromisos, la cual vela por el correcto manejo de todas las transacciones dentro de una organización a fin de evitar desvíos o enriquecimiento ilícito.

#### **3.10.2 Políticas**

Las políticas deben ser acogidas por todo el personal que labora en Disaluvhid, en caso de haber incumplimiento se procederá a sancionar de acuerdo al reglamento interno de la empresa.

##### **➤ Personal administrativo**

- ✓ Mantener una comunicación eficaz con todo el personal, retroalimentar todas las ordenes que se delegue a cada uno.
- ✓ Mantener una comunicación eficiente con los clientes en todo el proceso de adquisición de los productos de Disaluvhid.
- ✓ Reconocimiento a los empleados por su buen desempeño.
- ✓ Mantener un comportamiento ético con los colaboradores y los clientes.
- ✓ Fomentar valores a los empleados con el fin de mejorar su comportamiento

##### **➤ Personal operativo**

- ✓ Acatar todas las ordenes que vengan de la gerencia y la administración

- ✓ Mantener buenas relaciones con todo el personal de Disaluvhid
- ✓ Cumplir con responsabilidad las tareas de su área de trabajo.
- ✓ Mantener el orden de los productos dentro de la microempresa
- ✓ Despejar su área de trabajo de todo tipo de basura para mayor comodidad de los demás compañeros y los clientes

### **3.10.3 Reglamento interno**

A continuación, se procede a redactar una propuesta de reglamento interno para Disaluvhid con el objetivo de regular las normas de convivencia de las personas que trabajan dentro de la microempresa.

#### **3.10.3.1 reglamento interno de trabajo de Disaluvhid**

### **CAPÍTULO I**

#### **Objeto social de la organización y objetivo del reglamento**

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.** - La microempresa Disaluvhid “Distribuidora de aluminio y vidrio”, tiene como objetivo principal la venta de aluminio y vidrio en el norte del país.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente reglamento, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre Disaluvhid y sus trabajadores.

### **CAPÍTULO II**

#### **Ámbito de aplicación**

- Art.- 3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la microempresa Disaluvhid.

### CAPITULO III

#### **De los trabajadores, selección y contratación de personal**

- Art.- 4. Se considera empleados o trabajadores de Disaluvhid a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes presten sus servicios a la microempresa.

### CAPITULO IV

#### **De los contratos**

- Art.- 5. **PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que deseen ingresar por primera vez a Disaluvhid, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo durante tres meses.
- Art.- 6. **TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, Disaluvhid celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

### CAPÍTULO V

#### **Jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia**

- Art.- 7. 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 Disaluvhid.
- Art.- 8. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la microempresa.
- Art.- 9. 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 al jefe de talento humano de la microempresa.
- Art.- 10. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de Disaluvhid serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

## CAPÍTULO VI

### **De las vacaciones, licencias**

Art.- 11. 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.

### **De las licencias**

#### **Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:**

Art.- 12. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento por motivo de;

- a. Maternidad y paternidad
- b. Matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.

## CAPÍTULO VII

### **De la remuneración**

Art.- 13. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, Disaluvhid se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por el Consejo Nacional de Trabajo y Salarios.

## CAPÍTULO VIII

### **Obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador**

#### **De las obligaciones**

Art.- 14. Además de las obligaciones descritas en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de la microempresa y las del Contrato de Trabajo, son las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la microempresa.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo.
3. Mantener en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, clientes y particulares.
4. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores.
5. Velar por los intereses de Disaluvhid, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, etc.
6. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de Disaluvhid, sea este de propiedad de la microempresa 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.
7. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de Disaluvhid, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
8. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
9. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por Disaluvhid, como: cinturones de protección para carga, guantes, cortadores de vidrio, metros, lápices, ventosas, botas, mandiles, etc.
10. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe Disaluvhid por medio de sus representantes, o auditores.
11. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

## **De los derechos**

Art.- 15. Serán derechos de los trabajadores de Disaluvhid:

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la microempresa.
- b) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la microempresa.

## **De las prohibiciones**

Art.- 16. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, se detalla las prohibiciones para los trabajadores de Disaluvhid:

- a) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la microempresa tenga algún tipo de relación.
- b) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la microempresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- c) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes.
- d) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la microempresa.
- e) 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.
- f) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la microempresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- g) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la microempresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo..

- h)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- i)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la microempresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso.
- j)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- k)** Fumar en el interior de la microempresa.
- l)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la microempresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma.
- m)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la microempresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas de Disaluvhid.
- n)** Ingresar a las dependencias de la institución material pornográfico o lesivo, reservándose Disaluvhid el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- o)** Permitir que personas ajenas a la microempresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.
- p)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la microempresa.
- q)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de Disaluvhid sus funcionarios o trabajadores.
- r)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

## **De las sanciones pecuniarias - multas**

Art.- 17. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo.

### **3.11 Infraestructura**

Es importante contar con las instalaciones adecuadas para optimizar el tiempo tanto en descarga y entrega de productos.

Es recomendable realizar una pequeña inversión para mejorar el lugar donde se desarrolla las actividades.

#### **3.11.1 Evaluación y mantenimiento**

La norma ISO 9001 manifiesta que la infraestructura debe estar en perfecto estado para el buen desempeño de todas actividades, y una buena atención a los clientes. Por ello es necesario realizar los cambios que sean pertinentes con el objetivo de habilitar los procesos y mejorar el desempeño de los trabajadores.

Es necesario realizar una evaluación y si es necesario, el respectivo mantenimiento de la infraestructura por lo menos una vez al año para evitar contratiempos

#### **3.11.2 Almacenamiento de productos**

Para el almacenamiento de los productos es necesario tener lugares específicos, esto ayuda a agilizar los procesos de entrega de los productos y evita posibles accidentes a los empleados e inclusive a los clientes.

## **3.12 Información contable y financiera**

### **3.12.1 Proceso contable**

#### **✓ Identificar y analizar las operaciones**

Es necesario reconocer todas las operaciones que realiza Disaluvhid, en especial las que son rutinarios y las que no lo son y según eso ir clasificando para su posterior registro, cada transacción debe estar debidamente respaldado con su respectivo comprobante como: facturas, notas, ordenes de compras, contratos entre otros.

#### **✓ Identificar las cuentas**

En la base del sistema contable que usa Disaluvhid están detallado las cuentas o los conceptos en los que hay que incluir las entradas y las salidas, por ello es necesario que las cuentas estén debidamente detalladas para que no haya ningún tipo de complicación.

#### **✓ Registro de las transacciones**

Hoy en día muchas empresas incluyendo Disaluvhid usan los sistemas contables para realizar los registros, pero puede ser un buen hábito tener como respaldo en cuadernos debidamente registrados.

#### **✓ Presentación de los estados financieros**

Es muy importante realizar los estados financieros para determinar la efectividad del proceso y los resultados obtenidos, por este medio se puede determinar el correcto funcionamiento de la contabilidad y los registros de Disaluvhid.

## ✓ Cierre de la contabilidad

Para cerrar un ciclo contable es necesario tomar en cuenta todas las variaciones que se hayan presentado de los procesos anteriores y tratar de enmendar para que el cierre del proceso esté debidamente archivado con todos los registros y papeles de respaldos en orden para evitar complicaciones futuras.

### Proceso contable

*Gráfico 36 Proceso contable*



**Elaborado por: Andres Alba**

### **3.12.2 Políticas contables**

#### **✓ Transparencia**

La información contable que genere Disaluvhid debe ser transparente, veraz y precisa para que a partir de información obtenida se proceda a tomar las mejores decisiones y cada una de ellas sea acertada.

#### **✓ Vigencia de los documentos**

Según dictamina la ley deberá guardar toda la información de 7 años atrás hasta la fecha, los cuales deben estar en completo orden y a la disposición de las autoridades competentes cuando así lo requieran.

#### **✓ Rendición de cuentas**

La persona encargada de los estados financieros debe acostumbrar a socializar los datos obtenidos de un determinado periodo de tiempo para que de acuerdo a ello se tomen las debidas acciones para mejorar continuamente.

#### **✓ Manejo de la documentación**

Solo personal autorizado debe tener acceso a la documentación contable, ya que es el reflejo del desempeño de la microempresa, a la ves debe estar resguardado en un lugar seguro donde sea imposible que cualquier persona pueda manipular dicha documentación.

### 3.12.3 Plan de cuentas

El plan de cuentas de Disaluvhid se compone de cuentas y subcuentas enumeradas y ordenadas, enlistadas de manera lógica de acuerdo a las actividades que realiza la microempresa.

#### 3.12.3.1 Plan de cuentas Disaluvhid

El plan de cuentas representa todas las cuentas que Disaluvhid usa para registrar sus movimientos como provisión de mercadería, compras de bienes, adquisición de suministros, implemento de herramientas para la microempresa, también el registro de las ventas, registro de la mercadería, los activos que posee la institución, así como pago a los empleados y sus beneficios.

#### Plan de cuentas Disaluvhid



Código	Cuentas
1.	ACTIVOS
1.111.	ACTIVO CORRIENTE
1.111.01	CAJAS
1.112.	BANCOS
1.112.1	BANCOS NACIONALES
1.118.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES
1.118.01	CLIENTES NACIONALES
1.131.	INVENTARIOS TOTALES
1.131.01.	INVENTARIOS

1.151.	GASTOS ANTICIPADOS
1.151.01	IMPUESTOS
1.161.	ACTIVOS FIJOS
1.161.03.	ACTIVOS DEPRECIABLES
2.	PASIVOS
2.200.	PROVEEDORES POR PAGAR
2.200.01.	PROVEEDORES NACIONALES
2.220.	RETENCIONES POR PAGAR
2.220.01.	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS
2.230.	PROVISIONES SOCIALES Y SUELDOS POR PAGAR
2.280.	OBLIGACIONES / INSTITUCIONES FINANCIERAS L/P
2.280.01.	MONEDA NACIONAL
3.	CAPITAL
3.300.	PATRIMONIO
3.300.01.	CAPITAL SOCIAL
3.300.09.	RESULTADO DEL EJERCICIO
4.	INGRESOS
4.400.	INGRESOS OPERATIVOS
4.400.01	INGRESOS POR VENTAS
5.	COSTOS Y GASTOS
5.500.	COSTOS DE VENTAS
5.500.01.	COSTOS DE VENTAS
5.520.	COSTOS DE PRODUCCION MO
5.520.01.	MANO DE OBRA DIRECTA
5.530.	COSTOS INDIRECTOS

5.530.01.	COSTOS INDIRECTOS
5.540.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.540.01.	GASTOS PERSONAL ADMINISTRATIVO
5.540.04.	GASTOS LEGALES
5.540.07.	GASTOS GENERALES
5.580.	EGRESOS NO OPERACIONALES
5.580.01.	GASTOS FINANCIEROS
5.580.03.	OTROS GASTOS

Realizado por: Andres Alba

### 3.12.4 Dinámica de las cuentas

A continuación, se detalla la dinámica de cuentas donde se describe la naturaleza, el uso, políticas y controles, para obtener mejor control en cada uno de sus movimientos.

#### 3.12.4.1 Cuenta caja

<b>NOMBRE:</b> 1.111.01 CAJA	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Es el activo circulante y se registra los movimientos de efectivo y cheques, es utilizado para afrontar las obligaciones de la empresa y controla entradas y salidas de dinero.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por asignación de fondos para caja</li><li>• Por ventas de productos y servicios</li><li>• Préstamos de las instituciones financieras</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por la adquisición de bienes y servicios.</li><li>• Pago de proveedores.</li><li>• Depósitos a la cuenta bancaria de la microempresa</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Debe existir una persona responsable de los movimientos que se genere.</li><li>• El fondo de la caja chica debe mantenerse en efectivo.</li><li>• Para solvencia de la caja se debe pedir reposición al haber gastado un 50% de efectivo.</li><li>• Realizar un arqueo sorpresivo de forma periódica para verificar los fondos.</li><li>• Los gastos que se generen de la caja chica debe estar sustentado con su respectivo comprobante.</li><li>• Los gastos que se realiza de la caja debe estar formalmente autorizado por su superior.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 7	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arqueo periódico</li><li>• Conciliación bancaria</li><li>• Deposito constante de efectivo</li></ul>	

### 3.12.4.2 Cuenta bancos

<b>NOMBRE:</b> 1.112. BANCOS	
<b>DESCRIPCION:</b> La cuenta bancos está compuesta por las cuentas corrientes que se mantiene en el banco pichincha.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Depósitos realizados de las recaudaciones diarias de las ventas de los productos.</li><li>• Notas de créditos emitidos por el banco</li><li>• Cheques acumulados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cheques girados, y transferencias de los pagos de los proveedores</li><li>• Notas de débitos emitidos por el banco</li><li>• Por los traslados de los valores de cuenta corriente</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de transferencias entre bancos</li><li>• Evitar las firmas de cheques en blanco</li><li>• Registrar los talonarios con los datos de los cheques</li><li>• Actualizar periódicamente la información de entre el banco y la empresa</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 7	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar un registro de las transacciones que se realiza en la cuenta bancos</li><li>• Autorización de la gerencia para giro de cheques</li><li>• Conciliaciones bancarias mensuales</li></ul>	

### 3.12.4.3 Cuentas y documentos por cobrar

<b>NOMBRE:</b> 1.118. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES	
<b>DESCRIPCION:</b> Cuentas que registran los movimientos de las obligaciones contraídas con terceras personas, ya sea por un bien o servicio.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Emisión de comprobantes de venta a crédito</li><li>• Los préstamos realizados a terceros</li><li>• Ajustes a provisiones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valores de notas de créditos</li><li>• Importe por cobro y abono de cartera</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de los movimientos de la cuenta</li><li>• Respaldo al comprobante de venta a créditos</li><li>• Actualización de los abonos realizados</li><li>• Establecer fechas máximas de cobro de todas las notas de crédito</li><li>• Informe de los avances de los cobros de cartera de los clientes.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 11	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La cartera de los clientes debe estar debidamente organizado a fin de que se establezca un orden cronológico de los registros.</li><li>• La custodia de los documentos de los deudores debe ser exclusiva de la persona responsable de cobros.</li><li>• Informar al gerente de todos los pormenores del movimiento que se realice en la cartera de cobro.</li></ul>	

### 3.12.4.4 Cuenta inventarios totales

<b>NOMBRE:</b> 1.131.INVENTARIOS TOTALES	
<b>DESCRIPCION:</b> Son las existencias de la empresa, los productos que oferta y que existe de forma física en la organización disponible para su distribución.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquisición de mercadería que realice la empresa.</li><li>• Devoluciones que realicen los clientes</li><li>• Cambios que realicen los clientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salida de mercadería por concepto de ventas</li><li>• Devolución de mercadería a los proveedores</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificación de existencias físicas y en el sistema, sean iguales.</li><li>• Control de salidas de mercadería para evitar equivocaciones en los despachos.</li><li>• Realizar inventarios por lo menos una vez al año y emitir los resultados obtenidos a todos los interesados de la empresa.</li><li>• Establecer normas de manejo de inventarios</li><li>• Asignar personas responsables de manejo de cada área para facilitar el control del inventario</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 13	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar con la factura respectiva el ingreso de los productos para constatar que todo se encuentre en su lugar.</li><li>• Seguimiento y constatación de inventario físico y en el sistema.</li><li>• Resguardar la ubicación de los productos para evitar que se sustraigan.</li><li>• Controlar la salida de mercaderías a través de revisiones de varias personas para evitar enviar mal los despachos.</li></ul>	

### 3.12.4.5 Cuenta gastos anticipados

<b>NOMBRE:</b> 1.151. GASTOS ANTICIPADOS	
<b>DESCRIPCION:</b> Son pagos anticipados realizados de los impuestos generados por la empresa.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pagos que realiza la empresa a los adeudados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pagos que se realice a favor de la empresa.</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar un registro de las aportaciones que se realice con sus respectivos tiques de depósitos.</li><li>• Los movimientos deben realizarse previa autorización del gerente.</li><li>• Evitar mora para mantener la buena reputación de la empresa.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 11	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener los documentos soporte de cada transacción</li><li>• Comparar los respaldos para evitar desembolsar por duplicado</li><li>• Los cálculos deben realizarse conforme a las normas tributarias</li></ul>	

### 3.12.4.6 Cuenta activos fijos o propiedad planta y equipo

<b>NOMBRE:</b> 1.161. ACTIVOS FIJOS O PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Son los bienes que mantiene la empresa para su uso y desarrollo de las actividades y servicios que presta.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Valores registrados por la compra de activos fijos: mobiliario, muebles enseres, vehículo, herramientas, equipos y maquinaria</li><li>• Por venta y baja de activos fijos (depreciaciones)</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por venta y baja de activos fijos</li><li>• Por el valor acumulado de la depreciación una vez aplicado los porcentajes establecidos.</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Archivar los documentos que avalen que los bienes son comprados.</li><li>• Actualizar los valores reales cada cierto tiempo.</li><li>• Llevar una codificación para realizar el control necesario.</li><li>• Realizar inventarios de las posesiones de la empresa.</li><li>• Realizar los respectivos cálculos de depreciaciones para evitar que se vuelvan obsoletos.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 17	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los bienes de larga duración deben estar protegidos con pólizas de seguros.</li><li>• Verificación física de los bienes para evaluar su estado.</li><li>• Realizar un registro con todos los detalles de los bienes.</li></ul>	

### 3.12.4.7 Cuenta proveedores por pagar

<b>NOMBRE:</b> 2.200. PROVEEDORES POR PAGAR	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Obligaciones contraídas con los proveedores	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abonos y cancelación de los proveedores de materiales e insumos</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por obligaciones de cuentas de proveedores de adquisiciones de materiales e insumos.</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar un registro de las cuentas y sus respectivos abonos</li><li>• Llevar un respaldo de las cuentas y sus movimientos</li><li>• Realizar comparaciones entre los registros para evitar pagar dos veces</li><li>• El documento de las transacciones debe contener el valor total por pagar</li><li>• Las cuentas deben ser dadas de baja cuando ya el valor total fue cancelado</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 22	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La documentación debe estar debidamente ordenada y guardada, en el mejor de los casos a cargo de una persona responsable.</li><li>• Revisar las veces que sean necesarias hasta constatar que las obligaciones no han sido canceladas todavía.</li><li>• Toda transacción debe estar debidamente autorizado por el gerente.</li></ul>	

### 3.12.4.8 Cuenta retenciones por pagar

<b>NOMBRE:</b> 2.220. RETENCIONES POR PAGAR	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Obligaciones tributarias que mantiene la empresa con pagos en las Retenciones en IVA y la Fuente mensuales como agente de retención.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por pago de las retenciones</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Retenciones del IVA en compras</li><li>• Retenciones de impuesto a la fuente</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las retenciones deben formularse según lo establecido en la ley</li><li>• Llevar libros principales y auxiliares para evitar confusiones y liquidar doble en cancelaciones.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 29	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobar que los anexos sean los mismos valores de los formularios</li><li>• Mantener un orden cronológico de los registros de documentación</li><li>• Verificar los valores de los pagos con los formularios.</li></ul>	

### 3.12.4.9 Cuenta Provisiones sociales y sueldos por pagar

<b>NOMBRE:</b> 2.230.01. PROVISIONES SOCIALES Y SUELDOS POR PAGAR	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Son las cuentas que realiza aprovisionamiento para el pago de los sueldos.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por pago de sueldos, y beneficios sociales</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por remuneraciones y beneficios sociales</li><li>• Obligaciones laborales</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Debe existir una persona responsable de los movimientos que se genere.</li><li>• Los fondos deben estar debidamente registrados.</li><li>• Los pagos deben ser autorizados por el departamento financiero.</li><li>• Todas las transacciones deben contar con los respectivos comprobantes.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión del cálculo del rol de pagos</li><li>• Llevar un registro de los movimientos tales como pagos y préstamos que se realice.</li><li>• Toda transacción debe contar con el respaldo de una autorización del gerente o área financiera.</li></ul>	

### 3.12.4.10 Cuenta Obligaciones/ Institucionales financieras

<b>NOMBRE:</b> 2.280. OBLIGACIONES / INSTITUCIONES FINANCIERAS L/P	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Son cuentas destinadas a obligaciones con instituciones financieras, realizadas para recapitalizar o uso de la empresa.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pago de las cuotas a la institución financiera de acuerdo con la tabla de amortización</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Préstamos otorgados de las instituciones financieras</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar el nivel de endeudamiento a la que puede acceder la empresa.</li><li>• Destinar recursos para cumplir con las obligaciones.</li><li>• Revisar periódicamente las cuentas obligaciones/ instituciones financieras para evitar desembolsar doble.</li><li>• Realizar conciliaciones a la cuenta obligaciones/ instituciones financieras.</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Examinar los desembolsos de las cuotas de los préstamos</li><li>• Examinar los intereses a los que se somete al contraer las obligaciones</li><li>• Evitar retrasos en los desembolsos de la deuda</li></ul>	

### 3.12.4.11 Cuenta capital suscrito

<b>NOMBRE:</b> 3.300.01. CAPITAL SUSCRITO	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Patrimonio con la que la empresa empieza sus actividades.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perdidas en el ejercicio</li><li>• Liquidación de la empresa</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aporte de capital</li><li>• Ganancias del ejercicio</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deben existir documentos que sustenten el capital suscrito</li><li>• Cada año se debe realizar un análisis de las cuentas del patrimonio</li><li>• Las utilidades se incluirán al finalizar el año o ejercicio fiscal</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 22	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Examinar si en el transcurso del periodo fiscal no hubo venta o donación</li></ul>	

### 3.12.4.12 Cuenta Ingresos

<b>NOMBRE:</b> 4. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> valores percibidos por venta o prestación de servicios por parte de la empresa	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cierre de cuentas</li><li>• Devolución en ventas</li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Venta de bienes</li><li>• Prestación de servicios</li><li>• Utilidad en venta de activos</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener los documentos de respaldo que certifiquen los ingresos</li><li>• Rendir cuentas trimestrales para evitar conflictos</li><li>• Los ingresos se reconocerán como tal si aportan a la empresa hacia el futuro</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 23	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos de soporte que respalden los ingresos</li><li>• Revisión frecuente de las facturas</li><li>• Orden de los archivos para un mejor desempeño de la empresa</li></ul>	

### 3.12.4.13 Cuenta Costos y gastos

<b>NOMBRE:</b> 5. COSTOS Y GASTOS	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Son desembolsos de dineros realizado por la empresa por adquisiciones	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por los costos de los productos</li><li>• Por los gastos de administrativos, operacionales, ventas y financiamiento aplicables para el desarrollo de la actividad empresarial ejemplo:<ul style="list-style-type: none"><li>• Pago arriendo</li><li>• Pago empleados</li><li>• Pago servicio básicos</li><li>• Otros</li></ul></li></ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ajustes</li><li>• Cierre del ciclo</li></ul>
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todo movimiento debe ser realizado con documentos de soporte</li><li>• Rendición de cuentas trimestral</li><li>• La empresa establecerá como gasto las salidas de efectivo o disminución del valor del activo</li></ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF PARA PYMES Sección 2- sección 5	
<b>CONTROL INTERNO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentación sustentada con respaldos</li><li>• Organización en la documentación</li><li>• Verificación permanente de las facturas de gastos</li></ul>	

### 3.12.5. Estados financieros

Son informes financieros emitidos por el departamento de contabilidad, en los que se reflejan la situación contable y financiera de la microempresa, sirve para su posterior análisis y toma de decisiones del rumbo de Disaluvhid.

#### 3.12.5.1 Balance general

A continuación, se procede a detallar el balance general obtenido de la microempresa Disaluvhid previa autorización del gerente y el departamento de contabilidad.

<b>DISALUVHID IBARRA</b>		
<b>BALANCE GENERAL</b>		
<b>En dólares americanos</b>		
<b>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018</b>		
<b>Código</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Saldos</b>
1.	ACTIVOS	XXXXXXX
1.111.	ACTIVO CORRIENTE	XXXXXXX
1.111.01	CAJAS	XXXXXXX
1.112.	BANCOS	XXXXXXX
1.112.1	BANCOS NACIONALES	XXXXXXX
1.118.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES	XXXXXXX
1.118.01	CLIENTES NACIONALES	XXXXXXX
1.131.	INVENTARIOS TOTALES	XXXXXXX
1.131.01.	INVENTARIOS	XXXXXXX
1.151.	GASTOS ANTICIPADOS	XXXXXXX
1.151.01	IMPUESTOS	XXXXXXX

1.161.	ACTIVOS FIJOS	XXXXXX
1.161.03.	ACTIVOS DEPRECIABLES	XXXXXX
2.	PASIVOS	XXXXXX
2.200.	PROVEEDORES POR PAGAR	XXXXXX
2.200.01.	PROVEEDORES NACIONALES	XXXXXX
2.220.	RETENCIONES POR PAGAR	XXXXXX
2.220.01.	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS	XXXXXX
2.220.04.	RETENCIONES FISCALES	XXXXXX
2.230.	PROVISIONES SOCIALES Y SUELDOS POR PAGAR	XXXXXX
2.230.01.	PROVISIONES SOCIALES Y SUELDOS POR PAGAR	XXXXXX
2.280.	OBLIGACIONES / INSTITUCIONES FINANCIERAS L/P	XXXXXX
2.280.01.	MONEDA NACIONAL	XXXXXX
		XXXXXX
3.	CAPITAL	XXXXXX
3.300.	PATRIMONIO	XXXXXX
3.300.01.	CAPITAL SOCIAL	XXXXXX
3.300.09.	RESULTADO DEL EJERCICIO	XXXXXX

### 3.12.5.2 Estado de resultados

A continuación, se procede a detallar el estado de resultado de la microempresa Disaluvhid.

<b>DISALUVHID IBARRA</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>En dólares americanos</b>		
<b>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018</b>		
<b>Código</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Saldos</b>
4.	INGRESOS	XXXXXX
4.400.	INGRESOS OPERATIVOS	XXXXXX
4.400.01	INGRESOS POR VENTAS	XXXXXX
5.	COSTOS Y GASTOS	XXXXXX
5.500.	COSTOS DE VENTAS	XXXXXX
5.500.01.	COSTOS DE VENTAS	XXXXXX
5.520.	COSTOS DE PRODUCCION MO	XXXXXX
5.520.01.	MANO DE OBRA DIRECTA	XXXXXX
5.530.	COSTOS INDIRECTOS	XXXXXX
5.530.01.	COSTOS INDIRECTOS	XXXXXX
5.540.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	XXXXXX
5.540.01.	GASTOS PERSONAL ADMINISTRATIVO	XXXXXX
5.540.04.	GASTOS LEGALES	XXXXXX
5.540.07.	GASTOS GENERALES	XXXXXX
5.580.	EGRESOS NO OPERACIONALES	XXXXXX
5.580.01.	GASTOS FINANCIEROS	XXXXXX
5.580.03.	OTROS GASTOS	XXXXXX

### 3.12.6 Índices financieros

Son indicadores financieros que permite conocer el resultado de los estados financieros, con esos resultados Disaluvhid puede conocer el comportamiento de sus finanzas en determinados periodos y sus respectivas variaciones.

#### 3.12.6.1 Liquidez corriente

<b>INDICADOR: Liquidez corriente</b>
<b>DEFINICIÓN</b> Es la capacidad de la empresa de cubrir sus pasivos corrientes con los activos corrientes, tiene un enfoque a corto plazo.
<b>FÓRMULA</b> $\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
<b>ANÁLISIS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el resultado es menor al rango (1.5-2) la empresa no podrá cubrir sus obligaciones a corto plazo.</li><li>• Si el resultado está en el rango (1.5-2) la empresa cumplirá sus obligaciones a corto plazo.</li><li>• Si el resultado es mayor al rango (1.5-2) la organización corre riesgo de poseer activos ociosos.</li></ul>

### 3.12.6.2 Prueba ácida

<b>INDICADOR: Prueba ácida</b>
<b>DEFINICIÓN:</b> Es una prueba más severa ya que verifica la disponibilidad de activos líquidos y es la capacidad de pago que posee la empresa.
<b>FÓRMULA</b> <b>Prueba ácida=</b> $\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$
<b>ANÁLISIS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el resultado es menor a uno (&lt;1) la empresa no podrá cubrir sus obligaciones a corto plazo.</li><li>• Si el resultado es igual a uno (=1) la empresa cumplirá sus obligaciones a corto plazo.</li><li>• Si el resultado es mayor a uno (&gt;1) la empresa tiene exceso de recursos que no contribuyen a la rentabilidad.</li></ul>

### 3.12.6.3 Rotación de inventarios

<b>INDICADOR: Rotación de inventarios</b>
<b>DEFINICIÓN</b> Permite analizar cuantas veces el inventario se convierte en efectivo o cuentas por cobrar.
<b>FÓRMULA</b> <b>Rotación de inventarios=</b> $\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$
<b>ANÁLISIS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este indicador muestra que mientras más alto o elevado es el índice más se rota el inventario y muestra una buena gestión del stock.</li></ul>

### 3.12.6.4 Razón de endeudamiento

<b>INDICADOR: Razón de endeudamiento</b>
<b>DEFINICIÓN</b> Este indicador muestra el porcentaje de una deuda que se puede adquirir para recapitalizar la empresa.
<b>FÓRMULA</b> <b>Rotación de inventarios=</b> $\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$
<b>ANÁLISIS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el resultado es menor a 0.50 la empresa deberá recapitalizar por medio de acciones</li><li>• En cambio si el resultado es mayor a 0.50 la organización está en la posibilidad de recapitalizar por medio de un endeudamiento.</li></ul>

### 3.12.6.5 Rotación cuentas por cobrar

<b>INDICADOR: Rotación de cuentas por cobrar</b>
<b>DEFINICIÓN</b> Indicador que muestra las veces que una empresa cobra a sus deudores en un año y luego vuelven a prestar.
<b>FÓRMULA</b> <b>Rotación de cuentas por cobrar=</b> $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
<b>ANÁLISIS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indica la variación que existe en las cuentas por cobrar durante un periodo contables, también indica las nuevas prestaciones que se realizó a los clientes.</li></ul>

## CAPÍTULO IV

### IMPACTOS Y VALIDACIÓN

#### 4.1. Introducción

En el presente capítulo se analiza los posibles impactos tanto negativos como positivos que genere al aplicar el Manual Administrativo y Financiero a la microempresa Disaluvhid.

#### 4.2 Matriz de valoración de impactos

*Tabla 26 Matriz de valoración de impactos*

Escala	-3	-2	-1	0	1	2	3
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Impactos	<b>Negativos</b>				<b>Positivos</b>		

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\sum}{n}$$

**Dónde;**

$\sum$  = es sumatoria de la calificación

N= es número de indicadores

Una vez definido la escala de calificaciones y el rango de los impactos se procede a evaluar los diferentes impactos que se pretende alcanzar, esto se realiza sumando las calificaciones asignadas y dividiendo el número de indicadores evaluados.

#### 4.2.1 Impacto administrativo

Tabla 27 Impacto administrativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Filosofía empresarial						X		2
Estructura organizacional							X	3
Funciones y procedimientos						X		2
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{7}{3}$$

Nivel de impacto = 2.33 = Impacto medio positivo

#### Análisis

El impacto administrativo es medio positivo, la implementación del manual administrativo ayudará a conocer la filosofía empresarial lo que permitirá aclarar que realiza Disaluvhid, que espera obtener en el futuro o donde quiere llegar y los pasos que se debe seguir para alcanzarlos.

La estructura organizacional permitirá delimitar las funciones y definir a cada miembro de la empresa tareas específicas para evitar duplicidad en las actividades y optimizar los recursos disponibles.

En cuanto a funciones y procedimientos se espera con la aplicación del manual esclarecer las actividades que se lleva a cabo en la microempresa y la manera que se debe realizar en caso de tener dudas, u orientar a una persona nueva que empieza a incorporarse a Disaluvhid.

#### 4.2.2 Impacto social

Tabla 28 Impacto social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Satisfacción del cliente						X		2
Ambiente de trabajo							X	3
Imagen de la empresa							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{8}{3}$$

Nivel de impacto = 2.66 = Impacto medio positivo

#### Análisis

El impacto social es medio positivo, con la implementación del manual se espera que la atención al cliente se realice de una manera más eficaz y eficiente, cubriendo todas las falencias y en un trabajo en conjunto con los diferentes departamentos de Disaluvhid.

En el ambiente de trabajo se espera establecer normas de convivencia que regule el comportamiento entre el personal administrativo, trabajadores y clientes de Disaluvhid, el objetivo es lograr una convivencia de contribución entre los diferentes actores de la microempresa.

Todas las medidas y cambios que se apliquen a la microempresa es con el afán de mejorar la imagen de Disaluvhid contribuyendo a los representantes directos e indirectos.

### 4.2.3 Impacto económico y financiero

*Tabla 29 Impacto económico y financiero*

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Estados financieros sólidos					X			1
Rentabilidad							X	3
Procesos contables transparentes						X		2
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{6}{3}$$

Nivel de impacto = 2 = Impacto medio positivo

#### **Análisis**

El impacto económico financiero es medio positivo, el manual contribuirá al área financiera a organizar los procesos y conseguir que los controles sean más efectivos, esto permitirá ordenar y obtener estados financieros más reales los cuales contribuirán para toma de decisiones acertadas para Disaluvhid.

Cada control que se implemente se espera que contribuya a agilizar todos los procesos y obtener mejores resultados en todos los departamentos, así se contribuirá a la microempresa a obtener mejores cifras de sus ingresos y rentabilidad.

El manual ayudará a establecer mejores controles en la contabilidad lo que permitirá obtener procesos contables más fiables y transparentes, permitiendo a Disaluvhid a ganar prestigio.

#### 4.2.4 Impacto ambiental

Tabla 30 Impacto ambiental

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Reversibles					X			1
Irreversibles							X	3
Temporales						X		2
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{6}{3}$$

Nivel de impacto = 2 = Impacto medio positivo

#### Análisis

El nivel de impactos es medio positivo, para contribuir con el medio ambiente la microempresa espera volver a reciclar y reutilizar los desperdicios que son nocivos para el ambiente, para esto se pretende trabajar con las recicladoras de aluminio, vidrio, acero y plástico.

Los residuos de productos que no se puede reciclar se buscara la manera de eliminar sin afectar al medio ambiente, más bien llevar con los recolectores de basuras para que ellos realicen los respectivos procesos de desechos.

#### 4.2.5 Impacto general

Tabla 31 Impacto general

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Impacto administrativo							X	3
Impacto social							X	3
Impacto económico y financiero						X		2
Impacto ambiental						X		2
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{10}{4}$$

Nivel de impacto = 2.5 = Impacto medio positivo

#### Análisis

El impacto general es Medio Positivo, esto muestra que las normas, políticas y procedimientos propuestos en este Manual Administrativo y Financiero va a contribuir en una mejora sustancial, por el hecho de que están realizados de acuerdo a los requerimientos de la microempresa Disaluvhid.

### 4.3 Validación

En el presente capítulo se demuestra como la aplicación del manual administrativo y financiero a Disaluvhid contribuye a mejorar los procesos y efectividad de las actividades, mejorando sustancialmente la rentabilidad.

#### 4.3.1 Verificación

Para la verificación se utilizará una matriz que contiene variables e indicadores que califican si la propuesta establecida en este manual es aplicable a Disaluvhid.

#### 4.3.2 Calificación

La calificación está establecida en los parámetros descritos a continuación.

*Tabla 32 Calificación*

VALOR	VARIABLE
3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable

#### 4.3.3 Método de evaluación

Para la evaluación se establece la siguiente fórmula, que se utilizará en conjunto con los resultados de la matriz.

$$\text{Validación} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación total}} \times 100$$

#### 4.3.4 Rango de evaluación

Para mejor comprensión de la evaluación de la matriz se manejará los siguientes rangos.

*Tabla 33 Rango de evaluación*

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RANGO</b>
Muy aplicable	De 68% a 100%
Aplicable	De 34% a 67%
No aplicable	De 0 % a 33%

### 4.3.5 Matriz de evaluación

A continuación, se detalla la matriz de evaluación y sus variables de calificación para determinar la aplicabilidad del manual en la microempresa.

Tabla 34 Matriz de evaluación



MATRIZ DE VALIDACIÓN

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

“DISALUVHID”

VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	¿La misión formulada para Disaluvhid es?	X			
2	¿La visión formulada para la empresa es?	X			
3	¿El objetivo establecido para Disaluvhid es?		X		
4	¿Considera usted que el código de ética es?	X			
5	¿Las políticas y procedimientos formulados en el manual para Disaluvhid son?	X			
6	¿Las estrategias formuladas en el manual son?	X			
7	¿El organigrama formulado en el manual es?	X			
8	¿El manual de funciones propuestos	X			

	para Disaluvhid es?			
9	¿Las políticas contables establecidas en el manual son?	X		
10	¿Las políticas generales establecidas en el manual son?	X		
11	¿Las normas de atención al cliente de este manual son?	X		
12	¿Las seguridades establecidas en este manual son?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>11(11X3)=33</b>	<b>1(1X2)=2</b>	<b>TOTAL 35</b>

**Autor: Andres Alba**

### 4.3.6 Resultados

#### 4.3.6.1 Calificación total

A continuación, se detalla la calificación obtenida después de utilizar la matriz de evaluación.

*Tabla 35 Calificación total*

#### **CALIFICACIÓN TOTAL**

Numero de indicadores	12
Calificación alta	3
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>12x3=36</b>

#### 4.3.6.2 Calificación obtenida

A continuación, se procede a detallar la calificación obtenida de acuerdo a las diferentes variables presentadas en la matriz de validación.

*Tabla 36 Calificación obtenida*

<b>VARIABLE</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Muy aplicable	33
Aplicable	2
Poco aplicable	0
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	<b>35</b>

#### 4.3.6.3 Evaluación

$$\text{Validación} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación total}} \times 100$$

$$\text{Validación} = \frac{35}{36} \times 100 = 97\%$$

Después de aplicar la evaluación y obtener la calificación total se puede observar que la propuesta del manual es acogida por los administradores de la microempresa y será de utilidad para definir y delimitar los procesos, asignar funciones a los empleados y establecer normas de control dentro de la empresa.

**Autor:**

Andres Alba

**Docente:**

Rita Lucía Lomas Paz

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Con los diferentes instrumentos de investigación como son: la observación, la entrevista, la encuesta se procedió a recopilar información para realizar un diagnóstico de las áreas críticas y los departamentos que necesitarían un reajuste, al aplicar los instrumentos de investigación se pudo constatar las falencias dentro de la organización como falta de filosofía empresarial, inexistencia de un manual de funciones, carencia de un reglamento interno, sistema de comunicación ineficaz, también se pudo identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la microempresa.

La recopilación de información teórica se realiza con el objetivo de fortalecer los términos necesarios para formular una solución a los problemas suscitados dentro de la microempresa, también buscar los procedimientos adecuados para mejorar las funciones y la organización de la institución, esto ayuda a realizar una formulación más concisa del capítulo III con los términos técnicos adecuados, con los fundamentos de personas influyentes que utilizaron dichos procedimientos.

Después se procede a organizar cada una de las estrategias de acuerdo a las necesidades que requiere la institución, formulación de la misión y visión, creación de los objetivos de la empresa, normas de control interno, organizar las áreas contables y financieras, realizar controles a las diferentes cuentas, establecer indicadores para que la microempresa tenga índices estables, establecer y esclarecer las funciones a cada uno de los trabajadores, y regular las normas de convivencia que son necesarios para realizar las actividades en completa armonía.

Y finalmente se procede a analizar el impacto que producirá la aplicación del manual dentro de la institución, se evalúa los indicadores más relevantes para la microempresa aquellas que tendrán cambios significativos y contribuirá a mejorar los procesos, la evaluación permite determinar la efectividad de los procesos propuestos en el manual.

## **RECOMENDACIONES**

Aplicar herramientas de evaluación cada cierto tiempo para verificar el estado de la empresa, realizarlo con frecuencia para evitar que los departamentos sean poco productivos y efectivos, al incorporar las nuevas políticas y los ajustes, mantener las políticas establecidas, verificar si la empresa se desvió de su objetivo principal.

Considerar los procesos descritos en teoría y buscar la manera de incorporar en la microempresa, reforzar el conocimiento por medio de la teoría y buscar la aplicación en cada etapa de la institución con el fin de mejorar siempre y adquirir nuevos procesos necesarios para la microempresa.

Manejar por etapas la introducción del manual en la microempresa para que todos los colaboradores capten la idea y se conecten con la visión de los cambios, realizar los cambios necesarios y tomar el tiempo pertinente a fin de que todo quede establecido en su lugar, motivar a los trabajadores a involucrarse activamente en la transición de cambio que mantendrá la microempresa, realizar comparaciones de los periodos anteriores para establecer precedentes que permitan marcar diferencias desde el antes y el ahora.

Y finalmente para mantener los indicadores con impacto alto, realizar todos los procesos descritos en el manual, tomar el tiempo que sea necesario para que los trabajadores se adapten a los nuevos procesos, con ello lograr cumplir los estándares deseados establecidos desde el inicio de la incorporación de la propuesta, depende del grado de compromiso de la empresa para que los impactos sean los esperados desde el inicio de la formulación de los indicadores.

## Fuentes de información

### Bibliografía

Guerrero Reyes, J. (2014). *Contabilidad I*. México: Grupo Editorial Patria.

Luna Gonzales, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.

Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas (4ta. ed.)*. México: Editorial McGraw-Hill

Cantú, G. G. & Guajardo, N. E. (2014), *Contabilidad Financiera*. Mc Graw Hill

Munch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Mexico: Pearson.

Blandez Ricalde, M. G.(2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Editorial Digital Unid.

Estupiñan Gaitan, R, (2015). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Editorial Ecoe

Guerrero Reyes, J, L, (2014) *Contabilidad I* Mexico: Grupo Editorial Patria

Galindo Alvarado, J, F, (2014) *Contabilidad I* Mexico: Grupo Editorial Patria

Flores Soria, J. (2014), *Manual Práctico de Estados Financieros*. Soria Ediciones

Garzon, B. (2015). *Manual Administrativo*. Bogota: MGha.

## Linkografía

- ❖ <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/185876/Manual+Indicadores+Ambientales.pdf/a8e60fbd-db26-487c-9c7f-7800cce7435d?version=1.0>
- ❖ <https://www.studocu.com/es/document/universidad-nacional-mayor-de-san-marcos/contabilidad-financiera/apuntes/provisiones-y-dinamica-contable/3500716/view>
- ❖ <https://www.ejemplos.co/100-ejemplos-de-conectores/>
- ❖ <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- ❖ <https://www.aduana.gob.ec/>
- ❖ <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

# ANEXOS

## **Anexo 1 Formato Entrevista Gerente Disaluvhid**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

- 1.- ¿Cuenta su empresa con filosofía institucional?**
- 2.- ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa?**
- 3.- ¿Se estableció un código de ética sobre los cuales funciona su empresa?**
- 4.- ¿Disaluvhid cuenta con una estructura organizacional y funcional donde se delimitan las funciones y los procesos que se lleva a cabo dentro de la institución?**
- 5.- ¿Disaluvhid cuenta con un manual de funciones que ayude a esclarecer el desempeño de cada trabajador?**
- 6.- ¿Cómo gerente de Disaluvhid usted aplica políticas para un buen desempeño de los procedimientos dentro de la empresa?**
- 7.- ¿Los ingresos y los egresos que genera la empresa está regulado por alguna política para evitar problemas de liquidez?**
- 8.- ¿A realizado usted un seguimiento para verificar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?**
- 9.- ¿A implementado estrategias para fortalecer las relaciones con los clientes corporativos?**
- 10.- ¿A realizado esfuerzos para llegar a los clientes potenciales por algún medio de comunicación o red social?**
- 11.- ¿Las políticas actuales que ha impuesto el gobierno le ha beneficiado de alguna manera?**
- 12.- ¿Disaluvhid cuenta con políticas internas?**

## **Anexo 2 Formato Entrevista contador Disaluvhid**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **ENTREVISTA AREA CONTABILIDAD DISALUVHID**

- 1.- ¿Se verifica que los gastos cuenten con la respectiva documentación y se realiza un control previo al gasto para proceder a registrar el mismo?**
  
- 2.- ¿Disaluvhid cuenta con un plan de cuentas, el mismo que sería necesario para realizar las transacciones contables y financieras?**
  
- 3.- ¿Todas las transacciones que realiza Disaluvhid son registrado en el mes que fueron generados?**
  
- 4.- ¿Las declaraciones de impuestos son realizados dentro de los plazos establecidos y si ha habido retrasos importantes, generó multas e intereses?**
  
- 5.- ¿Se guarda precaución y cuidado con los documentos de información contable y financiera?**
  
- 6.- ¿Con que periodicidad emite la información financiera a la Gerencia para la toma de decisiones?**
  
- 7.- ¿La información financiera es presentada en los plazos establecidos ante los entes encargadas?**
  
- 8.- ¿Con que frecuencia se realiza el control de inventarios de mercadería y activos fijos?**

**Anexo 3 Formato Encuesta personal operativo Disaluvhid**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA PERSONAL OPERATIVO**

**Objetivo**

La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos para posteriormente realizar un diagnóstico sobre las funciones de los empleados de Disaluvhid.

Los datos serán reservados y exclusivos para el estudio del presente.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una x la opción que usted elija. Escoja una sola opción.

**1.- ¿Conoce la existencia de la filosofía empresarial de Disaluvhid como misión, visión y objetivos de la entidad?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**2. ¿Conoce la existencia del código de ética sobre los cuales funciona la empresa?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**3.- ¿Disaluvhid cuenta con una estructura organizacional y funcional física que delimiten las funciones y los procesos?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**4.- ¿La empresa capacita periódicamente a los empleados para un mejor desempeño de sus funciones?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**5.- ¿La empresa provee de indumentaria necesaria para cada área?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**6.- ¿Se siente bien en su lugar de trabajo en la empresa?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**7.- ¿De los siguientes enunciados que considera que es lo más importante para la empresa?**

Frecuencia	Respuesta
El gerente	
Los trabajadores	
Los clientes	
Todos	

**8.- ¿Las sugerencias de los clientes son recibidas con la debida atención que amerite y corregido de ser necesario?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**9.- ¿Cómo calificaría usted la comunicación entre la gerencia y los empleados?**

Frecuencia	Respuesta
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

**10.- ¿A la hora de tomar decisiones importantes dentro del área que involucra a los empleados se toma en cuenta su opinión?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

**11.- ¿Conoce usted si Disaluvhid cuenta con un plan de emergencia en caso de algún siniestro?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No sabe	

**12.- ¿Cree usted que la buena atención al cliente contribuye para construir una buena imagen de la empresa?**

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No sabe	

**13.- ¿Su calificación respecto a la infraestructura y ubicación de la estructura para los productos de Disaluvhid es?**

Frecuencia	Respuesta
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

## Anexo 4 Formato Encuesta Clientes Disaluvhid

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### ENCUESTA CLIENTES DISALUVHID

#### Objetivo

La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos para posteriormente realizar un diagnóstico sobre la atención a los clientes de Disaluvhid.

Los datos serán reservados y exclusivos para el estudio del presente.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una x la opción que usted elija. Escoja una sola opción.

1.- ¿Está conforme con la calidad del producto que provee Disaluvhid para sus trabajos?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

2.- ¿Las entregas son inmediatas después de realizar su pedido?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

3.- ¿Disaluvhid provee facilidades para la adquisición de los productos?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

4.- ¿Los precios de los productos de Disaluvhid son accesibles?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

5.- ¿Disaluvhid ofrece descuentos y promociones por clientes frecuentes o compras en cantidades considerables?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

6.- ¿En consideración a la competencia Disaluvhid está al mismo rango en el precio de productos similares?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

7.- ¿Cómo calificaría la atención del área administrativa y secretaria?

Frecuencia	Respuesta
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

8.- ¿Cómo calificaría la atención del área de despacho de los productos?

Frecuencia	Respuesta
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

9.- ¿Cuándo está en el establecimiento siente que sus dudas y necesidades son satisfechas?

Frecuencia	Respuesta
Si	
No	
No aplica	

10.- ¿si tuviera que hacer una sugerencia cual sería?

.....

.....

.....

.....

.....

## Anexo 5 Fotografías





