



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

#### TRABAJO DE GRADO

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA  
MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA, DE LA CIUDAD DE OTAVALO,  
PROVINCIA DE IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA

#### AUTOR:

JAIME ROBERTO PERALTA LITA

#### DIRECTORA:

ING. VILLEGAS ESTÉVEZ CRISTINA JAQUELINE MSC.

IBARRA, JUNIO, 2020

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El desarrollo de un manual administrativo y financiero para la microempresa Artesanías Tamia, de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura; se basa en un análisis previo que permitió conocer la situación real de la microempresa a través de métodos y técnicas de investigación, llegando a determinar las falencias en el área administrativa y financiera. Para sustentar lo establecido se elaboró una base teórica recopilando información de diferentes fuentes bibliográficas. El propósito de la presente investigación es brindar a la microempresa una guía para el manejo del área administrativa como el manual de funciones que permitirá a los administrativos delimitar responsabilidades, establecer funciones y optimizar recursos, también en el área financiera llevar un control de la documentación, además de crear un sistema que permitan saber el costo de producción de cada una de las zampoñas que elabora la microempresa. Todo esto con el fin de brindar un producto enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes, proporcionando a la microempresa posicionamiento y competitividad en el mercado.

## **ABSTRACT**

The development of an Administrative Manual and Financier for the microenterprise “Artesanías Tamia” from the Otavalo city, county of Imbabura, it is based on a previous analysis that allowed to know the real situation of the company through methods and technical of investigation, ending up determining errors in the administrative and financial area. To sustain that established a theoretical base it was elaborated gathering information of different bibliographical sources. The purpose of the present investigation is to offer to the microenterprise a guide for the handling of the administrative area as the manual of functions that it will allow the office workers to define responsibilities, establish functions and optimize resources, also in the financial area take control of the documentation. In addition to creating a system that allows knowing the cost of production of each of the zampoñas that the microenterprise elaborates. All this in order to provide a product focused on satisfying the needs of customers, providing microenterprise with market positioning and competitiveness.

## AUTORÍA

Yo, Jaime Roberto Peralta Lita con cédula de identificación Nro 100331582-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito: *MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA, DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA* es de mi autoría, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

Firma:



Jaime Roberto Peralta Lita

C.I 100331582-5

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por el egresado Jaime Roberto Peralta Lita, para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA, DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 24 días del mes de junio del 2020.

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Cristina Villegas Estévez', written over a light-colored rectangular background.

.....  
Ing. Villegas Estévez Cristina Jaqueline Msc.  
C.I.100296515-8



## 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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100331582-5
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Peralta Lita Jaime Roberto
<b>DIRECCIÓN:</b>	Otavalo, Barrio El Cardón Bajo, calle 13 de Junio
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:jr_pl1990@hotmail.com">jr_pl1990@hotmail.com</a>
<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0997774214
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA, DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.
<b>AUTORA:</b>	Jaime Roberto Peralta Lita
<b>FECHA:</b>	24/06/2020
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b>

<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Villegas Estévez Cristina Jaqueline Msc.

## 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 24 días del mes de junio del 2020

**EL AUTOR**



Jaime Roberto Peralta Lita

C.I. 100331582-5

Facultado por resolución de Consejo Universitario

---

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a mis padres JAIME PERALTA CACOANGO Y MARÍA MERCEDES LITA ANRANGO por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día me ayudaban a seguir adelante durante mi formación profesional, por ser los principales motores de mis sueños, que con consejos orientaron moralmente para hacer cumplir mis expectativas, y por cada una de sus palabras motivadoras que me guiaron durante mi vida, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

A mis hermanos por haberme brindado su confianza y apoyo siempre, día tras día en el transcurso de mi carrera universitaria.

Jaime Peralta



## **AGRADECIMIENTO**

Dios, gracias por guiar mi camino a lo largo de mi existencia, por ser apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad, gracias Señor por permitirme sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Gracias Señor por esa familia maravillosa que me has otorgado, por mis padres, hermanos y hermanas, quienes han creído en mí siempre y me han dado el ejemplo de superación y humildad.

De manera muy especial agradezco a mi padre y propietario de Artesanías Tamia que me brindo todo su apoyo y confianza, además del tiempo e información requerida para la culminación de esta investigación.

A la prestigiosa Universidad Técnica del Norte por haberme concedido formarme en ella, a todos los docentes que me impartieron sus conocimientos que me ha permitido realizar mi sueño de ser profesional.

A todos y cada uno de mis amigos con los que pudimos compartir momentos felices y que estuvieron brindándome su apoyo en los momentos más difíciles, gracias por su amistad.

Jaime Peralta

## PRESENTACIÓN

Las mipymes forman una parte importante para el aumento socio-económico de nuestro país, lo que genera la necesidad de aumentar su desempeño y demandan la implementación de procedimientos y políticas que ayuden a las operaciones, todo esto con el propósito de reducir los costos de producción, mejorar la eficiencia de los procesos, e incrementar la productividad.

Para la elaboración de este proyecto se deberá hacer un diagnóstico actual en el que se encuentra esta microempresa, ayudará a tener una idea más clara sobre las oportunidades que tiene esta actividad para producir y comercializar zamponas, al mismo tiempo encontrará una guía que ayude a ver los métodos más adecuados para mantener un registro sobre sus ingresos, egresos y control de los recursos que intervienen en este producto al momento de su elaboración.

Se investigará conceptos teóricos-científicos que ayuden al sustento y planteamiento del problema del proyecto, además es una de las fases más importantes de este trabajo de investigación, por lo que se deberá realizar una revisión de la literatura sobre este tema. Esto consistirá en buscar las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información para construir el marco teórico pertinente a la realización de un manual administrativo y financiero para la microempresa ARTESANÍAS TAMIA.

Se elaborará una propuesta estratégica que ayuden a la eficacia y eficiencia de los procesos, procedimientos en los aspectos administrativos y financiero, siempre buscando acoplar a la realidad de la microempresa, resolver los problemas que tiene la microempresa, servir de guía práctica y de fácil comprensión para los

trabajadores y propietario de la microempresa. En la parte administrativa se expone la planificación estratégica, políticas administrativas, estructura organizacional-funcional, procesos de producción y ventas.

En el área financiera se propone un manual con políticas contables y la implementación de un plan de cuentas para la elaboración de un sistema de costos, que beneficien la gestión interna de las operaciones diarias

Por último, se analizarán los impactos y el alcance que generará la ejecución del presente proyecto en diferentes ámbitos, finalmente se realizará una matriz de validación cuyo resultado permite verificar si el proyecto presentado es aplicable y aceptado por la microempresa.

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>II</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>III</b>
<b>INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....</b>	<b>IV</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>VII</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>IX</b>
<b>INDICE GENERAL .....</b>	<b>XI</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>XVI</b>
<b>ÍNDICE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>XX</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>XXIII</b>
<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>XXV</b>
Objetivo General .....	XXV
Objetivos Específicos .....	XXV
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Objetivos del Diagnóstico .....	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos .....	4
1.2.3. Variables Diagnósticas .....	5
1.2.4. Indicadores.....	5
1.4. Matriz de Relación Diagnóstica .....	7
1.5. Mecánica Operativa.....	8
1.5.1. Población .....	8
1.5.2. Muestra .....	9
1.5.3. Técnicas e Instrumentos.....	10
1.5.4. Información Primaria .....	11
1.5.5. Información Secundaria .....	11
1.6. Tabulación y Análisis de la Información .....	12

1.6.1. Entrevista aplicada al propietario de la microempresa Artesanías Tamia Sr. Jaime Peralta Cacoango .....	12
1.6.2. Análisis de la entrevista al propietario de la microempresa Artesanías Tamia .....	15
1.6.3. Encuesta aplicada a los empleados de la microempresa Artesanías Tamia .....	17
1.6.4. Encuesta aplicada a los clientes de la microempresa Artesanías Tamia .....	31
1.7. Matriz FODA .....	41
1.8. Estrategias FO FA DO DA.....	42
1.8.1. Fortaleza – Oportunidades .....	42
1.8.2. Fortaleza – Amenaza .....	42
1.8.3. Debilidad – Oportunidad .....	43
<b>1.8.4.</b> Debilidad – Amenaza.....	43
1.9. Determinación del Problema Diagnóstico.....	44
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>46</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>46</b>
2.1. Empresa .....	46
2.2. Clasificación de la Empresa .....	47
2.2.1. Clasificación general de la empresa.....	47
2.2.2. Por su actividad económica .....	47
2.2.3. Por su tamaño.....	48
2.3. Microempresa .....	48
2.4. Manual.....	49
2.5. Tipos de Manuales.....	50
2.5.1. Manual administrativo .....	50
2.5.2. Manual Financiero .....	50
2.6. Administración .....	51
2.7. Proceso administrativo .....	51
2.8. Componentes del proceso administrativo.....	51
2.8.1. Planeación.....	51
2.8.2. Organización.....	56
2.8.3. Dirección.....	60
2.8.4. Control .....	61
2.9. Contabilidad .....	61
2.9.1. Partida doble .....	62

2.10. Ciclo Contable .....	63
2.10.1. Etapas del ciclo contable.....	63
2.11. Contabilidad Financiera.....	65
2.12. Diferencias Contables.....	65
2.13. Contabilidad de Costos.....	66
2.13.1. Costos.....	67
2.13.2. Elementos del costo .....	67
2.14. información financiera.....	71
2.15. Elementos de la contabilidad.....	71
2.15.1. Catálogo de cuentas .....	71
2.16. Estados financieros .....	71
2.16.1. Elementos de los estados financieros.....	72
2.16.2. Estado de situación financiera .....	73
2.16.3. Estado de resultados.....	74
2.16.4. Estado de flujo de efectivo.....	74
2.16.5. Estado de cambio del capital .....	75
2.16.6. Notas de los estados financieros .....	75
2.16.7. Cierre .....	76
2.17. Actividad artesanal .....	76
2.18. Artesano.....	77
2.19. Operario.....	77
2.20. Artesanía.....	78
2.21. Zampona.....	78
2.22. Comercialización o venta .....	79
2.23. Precio.....	79
2.24. Cliente .....	79
2.25. Gestión del cliente .....	80
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>81</b>
<b>DISEÑO DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO .....</b>	<b>81</b>
3.1. Introducción.....	81
3.2. Objetivos de la propuesta .....	82
3.2.1. Objetivo General.....	82
3.2.2. Objetivo Específicos .....	82
3.3. Planificación estratégica.....	83
3.3.1. Logotipo.....	83

3.3.2. Misión .....	84
3.3.3. Visión.....	84
3.4. Políticas .....	85
3.4.1. Principios Corporativos .....	86
3.4.2. Valores Corporativos .....	86
3.5. Organigrama Estructural .....	88
3.6. Organigrama Funcional .....	89
3.6.1. Funciones Gerente Propietario.....	89
3.6.2. Funciones Contador .....	90
3.6.3. Funciones Jefe de Producción .....	91
3.6.4. Funciones Bodeguero .....	92
3.6.5. Funciones Operario Taller .....	93
3.6.6. Funciones Operario Armado y Decorado .....	94
3.6.7. Funciones Operario barniz.....	95
3.6.8. Funciones Vendedor .....	96
3.7. Procesos Administrativos .....	97
3.7.1. Proceso de Compras.....	97
3.7.2. Proceso de Preparación de Materia Prima .....	98
3.7.3. Proceso de Producción.....	101
3.7.4. Proceso de Venta .....	109
3.8. Proceso Financiero .....	111
3.8.1. Plan de Cuentas.....	111
3.8.2. Descripción y Dinámica Contable .....	116
3.8.3. Documentos para el control de los costos.....	128
3.8.1. Análisis de costos.....	134
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>142</b>
<b>IMPACTOS Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>142</b>
4.1. Introducción.....	142
4.2. Evaluación de Impactos.....	142
4.2.1. Impacto Cultural .....	143
4.2.2. Impacto Social .....	144
4.2.3. Impacto Económico .....	145
4.2.4. Impacto Ambiental .....	146
4.3. Validación .....	147
4.3.1. Verificación .....	147

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>152</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>153</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>155</b>



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica.....	7
Tabla 2 Equipo de Trabajo.....	9
Tabla 3 Listado de Clientes.....	10
Tabla 4 Misión, Visión, Objetivos, Políticas .....	17
Tabla 5 Organigrama.....	18
Tabla 6 Conocimiento de Funciones.....	19
Tabla 7 Manual de Funciones .....	20
Tabla 8 Flujograma de Procesos .....	21
Tabla 9 Capacitaciones .....	22
Tabla 10 Toma de Decisiones .....	23
Tabla 11 Comunicación .....	24
Tabla 12 Motivación .....	25
Tabla 13 Ambiente Laboral .....	26
Tabla 14 Registro de Unidades Producidas .....	27
Tabla 15 Evaluación de Desempeño .....	28
Tabla 16 Maquinaria Adecuada .....	29
Tabla 17 Infraestructura Adecuada .....	30
Tabla 18 Tiempo de Adquisición de Zamponías .....	31
Tabla 19 Medios para Conocer la Microempresa .....	32
Tabla 20 Frecuencia de Adquisición de Zamponías .....	33
Tabla 21 Zamponía Mas Comercializada.....	34
Tabla 22 Unidades Adquiridas en el Periodo.....	35
Tabla 23 Calidad de las Zamponías .....	36
Tabla 24 Precio .....	37
Tabla 25 Velocidad de Entrega.....	38
Tabla 26 Comparación con Otros Proveedores.....	39
Tabla 27 Matriz FODA .....	41
Tabla 28 Clasificación de la Empresa por su Tamaño.....	48
Tabla 29 Simbología .....	59
Tabla 30 Políticas de la Propuesta .....	85

Tabla 31 Funciones Gerente Propietario.....	89
Tabla 32 Funciones Contador .....	90
Tabla 33 Funciones Jefe de Producción.....	91
Tabla 34 Funciones Bodeguero.....	92
Tabla 35 Funciones Operario Taller .....	93
Tabla 36 Funciones Operario Armado y Decorado .....	94
Tabla 37 Funciones Operario barniz .....	95
Tabla 38 Funciones Vendedor .....	96
Tabla 39 Proceso de Compras.....	97
Tabla 40 Proceso de Preparación de Materia Prima .....	98
Tabla 41 Gráficos del Descarga Del Bambú.....	99
Tabla 42 Gráficos de la Clasificación del Bambú.....	100
Tabla 43 Proceso de Producción .....	101
Tabla 44 Gráficos del proceso de Corte de las cañas por secciones y puesto en canastas .....	103
Tabla 45 Gráficos de la Clasificación de Cañas y Lijado .....	104
Tabla 46 Corte del bambú por medidas .....	105
Tabla 47 Sellado de la parte inferior del tubo .....	105
Tabla 48 Lijado de los extremos de los tubos .....	105
Tabla 49 Elaboración de soportes .....	106
Tabla 50 Procesos de armado.....	106
Tabla 51 Materiales del decorado .....	107
Tabla 52 Barnizado .....	107
Tabla 53 Procesos de decorado .....	108
Tabla 54 Contar y empacar .....	109
Tabla 55 Procesos de compra de materia prima e insumos .....	109
Tabla 56 Plan de Cuentas .....	111
Tabla 57 Dinámica Contable General Activo .....	116
Tabla 58 Dinámica Contable Caja .....	116
Tabla 59 Dinámica Contable Bancos .....	117
Tabla 60 Dinámica Contable Cuentas y Documentos por Cobrar .....	118
Tabla 61 Dinámica Contable Inventario .....	119

Tabla 62 Dinámica Contable Propiedad Planta y Equipo.....	120
Tabla 63 Dinámica Contable Depreciaciones .....	121
Tabla 64 Dinámica Contable General Pasivos.....	122
Tabla 65 Dinámica Contable Cuentas y Documentos por Pagar.....	122
Tabla 66 Dinámica Contable Préstamo por Pagar .....	123
Tabla 67 Dinámica Contable General Patrimonio .....	124
Tabla 68 Dinámica Contable Capital .....	124
Tabla 69 Dinámica Contable General Ingreso.....	125
Tabla 70 Dinámica Contable Venta de Bienes .....	125
Tabla 71 Dinámica Contable General Costo.....	126
Tabla 72 Dinámica Contable Costo .....	126
Tabla 73 Dinámica Contable General Gasto.....	127
Tabla 74 Dinámica Contable Gasto .....	127
Tabla 75 Registro De Orden De Producción .....	128
Tabla 76 Orden De Salida De Materiales .....	129
Tabla 77 Orden De Compra .....	130
Tabla 78 Registro De Materia Prima .....	131
Tabla 79 Registro de mano de Obra.....	132
Tabla 80 Registro De La Materia Prima Indirecta .....	133
Tabla 81 Tipos de zampoñas.....	134
Tabla 82 Costo del bambú por zampoña.....	135
Tabla 83 Costo de la faja por zampoña.....	136
Tabla 84 Costo del barniz por zampoña.....	137
Tabla 85 Calculo de la mano de obra.....	139
Tabla 86 Calculo de los CIF .....	140
Tabla 87 Resumen del costo por unidades.....	141
Tabla 88 Valoración de impacto .....	143
Tabla 89 Valoración de impacto cultural .....	143
Tabla 90 Valoración de impacto Social .....	144
Tabla 91 Valoración de impacto económico.....	145
Tabla 92 Valoración de impacto ambiental .....	146
Tabla 93 método de clasificación.....	148

Tabla 94 Rango de validación.....	148
Tabla 95 Matriz de validación .....	149
Tabla 96 Calificación obtenida .....	151

## ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Variables Diagnósticas.....	5
Ilustración 2. Misión, Visión, Objetivos, Políticas .....	17
Ilustración 3. Organigrama.....	18
Ilustración 4. Conocimiento de Funciones.....	19
Ilustración 5 Manual de Funciones .....	20
Ilustración 6 Flujograma de Procesos .....	21
Ilustración 7 Capacitación.....	22
Ilustración 8 Toma de Decisiones .....	23
Ilustración 9. Comunicación .....	24
Ilustración 10 Motivación .....	25
Ilustración 11 Ambiente Laboral .....	26
Ilustración 12 Registro de Unidades Producidas .....	27
Ilustración 13 Evaluación de desempeño.....	28
Ilustración 14 Maquinaria Adecuada .....	29
Ilustración 15 Infraestructura Adecuada .....	30
Ilustración 16. Tiempo de Adquisición de Zamponas .....	31
Ilustración 17 Medios para Conocer la Microempresa .....	32
Ilustración 18 Frecuencia de Adquisición de Zamponas .....	33
Ilustración 19 Zampona Mas Comercializada.....	34
Ilustración 20 Unidades Adquiridas en el Periodo.....	35
Ilustración 21 Calidad de las Zamponas .....	36
Ilustración 22 Precio .....	37
Ilustración 23 Velocidad de entrega.....	38
Ilustración 24. Comparación con otras Zamponas .....	39
Ilustración 25. Clasificación de las Empresas.....	47
Ilustración 26 Elementos de la planeación.....	53
Ilustración 27 Tipo de Organización.....	57
Ilustración 28 Ecuación contable .....	62
Ilustración 29. Etapas de ciclo contable.....	63
Ilustración 30. Diferencias contables .....	66

Ilustración 31. Elementos del costo .....	67
Ilustración 32. Logotipo .....	83
Ilustración 33. Organigrama estructural.....	88
Ilustración 34. Diagrama de Proceso de Compras .....	97
Ilustración 35. Diagrama de Proceso de Preparación de Materia Prima.....	98
Ilustración 36. Llegada del Camión a la Microempresa .....	99
Ilustración 37. Descarga de Bultos .....	99
Ilustración 38. Clasificación del Bambú .....	99
Ilustración 39. Área de Secado.....	100
Ilustración 40. Bambú Clasificado como Grueso .....	100
Ilustración 41. Bambú Clasificado como Delgado .....	100
Ilustración 42. Bambú Clasificado Listo para Proceso de Producción .....	100
Ilustración 43. Diagrama de Producción.....	102
Ilustración 44. Corte de la caña en el nudo .....	103
Ilustración 45. Área de corte .....	103
Ilustración 46. Cañas cortadas por secciones.....	103
Ilustración 47. Clasificación por Diámetro .....	104
Ilustración 48. Colocación en Canastas .....	104
Ilustración 49. Lijado Externo de la Pared de la Sección Cortada del Bambú ...	104
Ilustración 50. Corte de bambú por medidas .....	105
Ilustración 51. Sellado de la parte inferior del tubo .....	105
Ilustración 52. Lijado de los extremos de los tubos.....	105
Ilustración 53. Procesos de elaboración de soportes.....	106
Ilustración 54. Procesos de armado.....	106
Ilustración 55. Materiales del decorado .....	107
Ilustración 56. Proceso de barnizado .....	107
Ilustración 57. Fajas de colores.....	108
Ilustración 58. Colocación de faja.....	108
Ilustración 59. Zampona con faja.....	108
Ilustración 60. Colocación de borla .....	108
Ilustración 61. Zamponas terminadas .....	108
Ilustración 62. Decorar y empacar .....	109

Ilustración 63. Proceso de venta .....	110
Ilustración 64. Zampona 7 tubos .....	134
Ilustración 65. Zampona 10 tubos curva .....	134
Ilustración 66. Zampona 13 tubos recta .....	134
Ilustración 67. Chules.....	134
Ilustración 68. Zampona 10 tubos recta .....	134
Ilustración 69. Zampona 13 tubos recta .....	134

## JUSTIFICACIÓN

Frente a las nuevas dificultades y la inminente necesidad que estamos en nuestro país, es necesario apoyar el desarrollo de las microempresas familiares, mediante la intervención de las escuelas de formación académica, así, relacionando los conocimientos empíricos que tienen estas microempresas con los científicos adquiridos en las aulas, de esta forma ampliar nuevas oportunidades de crecimiento en las mipymes, que son una fuente muy importante en la economía de nuestro país.

El manual administrativo y financiero es un instrumento muy importante para la mejora en las operaciones de una microempresa teniendo en cuenta que a través de la elaboración de este manual permitirá establecer políticas y procedimientos para lograr obtener mayor control.

Debido a la ausencia de un organigrama estructural bien definido, misión, visión y registros, es de gran importancia la elaboración de un manual administrativo y financiero en la microempresa “ARTESANÍAS TAMIA”, para ayudar a mejorar el registro de cada uno de procesos y transacciones.

La realización de este manual dará sustento para regular las tareas propias de cada área, estableciendo los pasos a seguir en el momento de su aplicación, por lo tanto, se podrá alcanzar mejoramiento en cada uno de sus procesos permitiendo planificar, organizar, dirigir y controlar efectivamente las acciones y el cumplimiento de cada uno de los involucrados.



Por tal motivo, la elaboración de este manual es necesario para el progreso de la microempresa y sobretodo beneficia de manera directa una familia que es la propietaria de la misma, también de manera indirecta, porque genera ingresos a varias familias que entregan la materia prima contribuyendo a la generación de empleos de forma paulatina.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **Objetivo General**

Elaborar un manual administrativo y financiero para la microempresa “Artesanías Tamia” de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, con el fin de mejorar los procesos y la elaboración de productos artesanales.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los posibles impactos internos y externos que generará la aplicación de la presente investigación y el medir el nivel de validación en la empresa.
- Realizar un diagnóstico situacional actual de la microempresa “ARTESANÍAS TAMIA” ubicada en la ciudad de Otavalo, para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Fundamentar las bases teóricas, científicas que respalden la realización de este manual utilizando información bibliográfica y documentación actualizada.
- Desarrollar una propuesta de un manual administrativo y financiero para mejorar la gestión de la entidad.
- Identificar la influencia de los principales impactos que generará este proyecto y el medir el nivel de validación en la microempresa.

## CAPÍTULO I

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

En la ciudad de Otavalo la producción-comercialización de artesanías es una de las principales actividades económicas para el progreso y crecimiento del sector, siendo en su mayoría negocios de tipo familiar de la misma localidad, estimulando la integración, el fortalecimiento de sus conocimientos y mejorando sus capacidades para que se vuelvan más competitivas en el mercado.

“Artesanías Tamia”, inicia sus actividades hace aproximadamente de 26 años en la ciudad de Otavalo, con la comercialización de artesanías, período en que su propietario consolida su microempresa, pues esta nació siendo un pequeño negocio comercial que se dedicaba a la compra y venta de productos artesanales (bisutería, instrumentos andinos, productos decorativos) hasta lograr ubicarse como un negocio sólido.

En el año de 1996, a medida que va creciendo el turismo en la ciudad de Otavalo, la gran demanda de instrumentos andinos de bambú y aprovechando la oportunidad que ofrecía el mercado, el propietario decide producir instrumentos de viento (zampoñas) para obtener mejores ingresos, comercializando un producto de calidad, además contribuir con el fortalecimiento de la cultura andina.

En el año 2000 debido a la crisis financiera en la que se encontraba el Ecuador, Artesanías Tamia, disminuye su producción por lo que se dedica a elaborar diversidad de productos en busca de mejorar el índice de ventas, no obstante, para el año 2008 surge una nueva idea zampoñas, pero esta vez con una

nueva imagen, un nuevo proceso de elaboración que disminuye sus desperdicios y con nuevos clientes, enfocándose a los almacenes de la ciudad de Otavalo.

En estos últimos años la microempresa ha venido a establecerse como una de las principales productoras-comercializadoras de zampoñas, debido a su aumento en las ventas y a que la elaboración de instrumentos de viento andinos requieren menores costos de inversión, aprovecha insumos y materias primas, beneficiando a familias de la misma zona y sectores aledaños, al mismo tiempo es un importante recurso para un turismo que gusta de valorar las expresiones populares del arte en diversos materiales, debido a que no solamente es utilizado con finalidades musicales sino también para el adorno de hogares, oficinas etc., los mismos que se caracterizan por ser unos de los instrumentos más representativos de toda la comunidad andina.

En la actualidad “Artesanías Tamia”, está conformada por un grupo de trabajo de seis personas, los mismos que cuentan con conocimientos empíricos, ya que la actividad que realizan se ha basado en una tradición familiar, además existen procesos definidos para la elaboración de zampoñas, por lo que cada operario tiene conocimiento del proceso de producción como : adquisición y tratamiento del bambú, clasificación , corte , ensamblaje, pintura y decorado, etc. sin embargo cada uno realiza una actividad en específico.

Por esto y frente a las nuevas dificultades ,así como la inminente necesidad que estamos en nuestro país, es necesario apoyar el desarrollo de las microempresas familiares, mediante la intervención de las escuelas de formación académica, así, relacionando los conocimientos empíricos que tienen estas microempresas con los

científicos adquiridos en las aulas, de esta forma ampliar nuevas oportunidades de crecimiento en las mipymes, que son una fuente muy importante en la economía de nuestro país.

Debido a la ausencia de un organigrama estructural bien definido, misión, visión y registros, es de gran importancia la elaboración de un manual administrativo y financiero en la microempresa “Artesanías Tamia”, para ayudar a mejorar el registro de cada uno de procesos y transacciones.

La realización de este manual dará sustento para regular las tareas propias de cada área, estableciendo los pasos a seguir en el momento de su aplicación, por lo tanto, se podrá alcanzar mejoramiento en cada uno de sus procesos permitiendo planificar, organizar, dirigir y controlar efectivamente las acciones, así como el cumplimiento de cada uno de los empleados.

## **1.2. Objetivos del Diagnóstico**

### **1.2.1. Objetivo general**

Efectuar un diagnóstico de la situación actual administrativa, financiera y la satisfacción de los clientes de la microempresa Artesanías Tamia, ubicada en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, para conocer el entorno e identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de esta manera proponer potenciales mejoras que permitan realizar sus actividades con mayor eficacia y eficiencia.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Analizar la planificación estratégica de la microempresa Artesanías Tamia.
- Diagnosticar la estructura organizacional de la microempresa Artesanías Tamia.
- Examinar el sistema contable financiero que interviene en los procesos de producción y comercialización de los productos de la microempresa.
- Identificar actividades con relación al proceso de producción o factores que interviene en la transformación de la materia prima y su comercialización.
- Determinar la satisfacción que brindan los productos en base a criterio de los clientes.

### 1.2.3. Variables Diagnósticas



*Ilustración 1. Variables Diagnósticas*

Elaborado por: El autor

### 1.2.4. Indicadores

#### *Planificación estratégica*

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

#### *Estructura organizacional*

- ✓ Organigrama estructural
- ✓ Proceso administrativo
- ✓ Talento humano
- ✓ Funciones operativas

***Sistema financiero contable***

- ✓ Información financiera
- ✓ Plan de cuentas
- ✓ Control interno
- ✓ Documentos de soporte

***Procesos de producción y comercialización***

- ✓ Infraestructura
- ✓ Mano de obra
- ✓ Materia prima
- ✓ Costos indirectos de fabricación
- ✓ Costeo del producto
- ✓ Procesos de elaboración del producto

***Satisfacción del cliente***

- ✓ Precio
- ✓ Calidad
- ✓ Post venta
- ✓ Canales de distribución



## 1.4. Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla 1

Matriz de Relación Diagnóstica

Objetivo general: efectuar un diagnóstico de la situación actual administrativa y financiera de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA, ubicada en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, para conocer el entorno e identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de esta manera proponer potenciales mejoras que permitan realizar sus actividades con mayor eficacia y eficiencia.

<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>TIPO DE FUENTE</u>	<u>TÉCNICA</u>
Analizar la planificación estratégica de la microempresa Artesanías Tamia.	Planificación estratégica	Misión Visión Valores Código de ética	Primaria	Entrevista Censo
Diagnosticar la estructura organizacional de la microempresa Artesanías Tamia	Estructura organizacional	Organigrama estructural Proceso administrativo Talento humano Funciones operativas	Primaria	Censo Entrevista Encuestas Observación
Examinar el sistema contable financiero que interviene en los procesos de producción y comercialización de los productos de la microempresa	Sistema contable-financiero	Información financiera Plan de cuentas Control interno Documentos de soporte Infraestructura	Primaria	Entrevista Encuestas Documentación de soporte
Identificar actividades con relación al proceso de producción o factores que interviene en la transformación de la materia prima y su comercialización.	Procesos de producción y comercialización	Mano de obra Materia prima Costos indirectos de fabricación Costeo del producto Procesos de elaboración del producto	Primaria	Censo Entrevistas Encuestas Observación
Determinar la satisfacción que brindan los productos en base a criterio de los clientes	Satisfacción del cliente	Precio Calidad Post venta Canales de distribución	Primaria	Censo Encuestas Observación

Fuente: Investigación Primaria

## **1.5. Mecánica Operativa**

La recolección de la información para este diagnóstico se logrará conseguir mediante algunas técnicas: observación, entrevista, encuestas, libros, estadísticas, identificando las actividades que realizan cada uno de los involucrados en la producción y comercialización de zamponas de la microempresa “Artesanías Tamia”.

Se realizará una entrevista al propietario de la microempresa con el fin de conocer la organización, infraestructura, la relación con los trabajadores, así también la situación administrativa y financiera en la que se encuentra su negocio para tener información más precisa para la realización de una propuesta.

Con respecto a los empleados se podrá apreciar el número de personas que trabajan en la entidad, así mismo se aplicará una encuesta con el fin de conocer la parte administrativa y financiera, para posteriormente hacer un análisis que nos ayuden a saber la realidad en la que se encuentra la microempresa.

En cuanto a los clientes, se elaborará unas encuestas a fin de recabar información de la frecuencia de compra de zamponas que permita establecer la cantidad y cuáles son los productos que más se vende Artesanías Tamia en un tiempo determinado.

### **1.5.1. Población**

Para la realización de esta investigación y posterior análisis de la microempresa Artesanías Tamia, se tomó en cuenta a todos los involucrados que intervienen en el

negocio como: propietario, empleados, clientes, desde la adquisición de la materia prima hasta su comercialización.

### 1.5.2. Muestra

Se pudo comprobar que la microempresa Artesanía Tamia tiene un equipo de trabajo de seis personas, cinco operarios y un propietario, además de diez clientes fijos que son quienes adquieren las zampoñas con más frecuencia.

La población que se tomó en cuenta para análisis de la microempresa Artesanías Tamia, está conformada de la siguiente manera:

*Tabla 2*  
*Equipo de Trabajo*

Personal de la Microempresa		
<u>Área</u>	<u>Cargo</u>	<u>Actividad</u>
Administrativa	Propietario	Administrador, Compras, Ventas
Taller	2 Operarios	Corte, Lijado y Clasificación
Pintura	1 Operario	Pintura
Armado y Decorado	2 Operarios	Armado , Lijado, Decorado, Empaquetado

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor

Tabla 3  
Listado de Clientes

<u>N</u>	<u>Entidad</u>	<u>Nombre Del Cliente</u>	<u>Distribución</u>
1	KARUMANTA	Esther Flores	Mayorista
2	ECUAPERU	María Perugachi	Mayorista
3	INDEPENDIENTE	Lucila chiza Cando	Mayorista
4	HUARY	Silvina Rivas	Mayorista
5	INDEPENDIENTE	Maribel	Mayorista
6	INDEPENDIENTE	Pablo Gonzales	Mayorista
7	INDEPENDIENTE	Segundo Ruiz Lema	Mayorista
8	ARTESANÍAS AYLLUS	Martha Alpaca	Mayorista
9	MANOS ANDINAS 1	Eudocia Huamán Isasi	Mayorista
10	MANOS ANDINAS 2	María Hilda Huamán Isasi	Mayorista

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor

### 1.5.3. Técnicas e Instrumentos

**Censo.** Tomando en consideración que el tamaño de la población es de un total de seis personas que conforman el equipo de trabajo de Artesanías Tamia y el número de clientes asciende a 10 entidades que adquieren los productos, se efectuó un censo a los diferentes involucrados de la microempresa.

**Encuesta.** La encuesta se aplicó a todos los empleados de la microempresa Artesanías Tamia, por medio de una serie de preguntas previamente elaboradas,

mediante el cual se pudo reunir información a fin de realizar un análisis estadístico relacionada a la presente investigación.

#### **1.5.4. Información Primaria**

*Observación.* Mediante la visita a la microempresa se pudo aplicar esta técnica pudiendo apreciar la estructura física del taller, los procesos de producción, el equipamiento de la maquinaria con la que cuenta la entidad y las actividades que realizan cada uno de los operarios.

*Entrevista.* La entrevista se aplicó al propietario de la microempresa Artesanías Tamia, por medio de un cuestionario previamente elaborado y ejecutado de manera personal, mediante el cual se pudo reunir información relacionada a la presente investigación.

#### **1.5.5. Información Secundaria**

La información secundaria fue reunida de diferentes libros técnicos, científicos e inclusive internet, los mismos que se utilizarán para la elaboración de la presente investigación.

## **1.6. Tabulación y Análisis de la Información**

### **1.6.1. Entrevista aplicada al propietario de la microempresa Artesanías Tamia**

**Sr. Jaime Peralta Cacoango**

#### **1. ¿Su microempresa es obligada a llevar contabilidad y cómo fue su inicio?**

“Yo no soy obligado a llevar contabilidad, yo empecé cuando viajé al exterior fui comprando las zamponas y me di cuenta que se vendía muy bien, por tal motivo al regresar al Ecuador inicié yo mismo con la elaboración de estos productos”.

#### **2. ¿Usted posee la calificación artesanal?**

“No he tenido la oportunidad de obtener la calificación artesanal”.

#### **3. ¿Tiene creado algún documento en el que conste cual es la misión, la visión, Objetivos y políticas de su microempresa?**

“Yo no cuento con esos documentos, porque yo creo que no es necesario ya que es un negocio familiar”.

#### **4. ¿Existe la división de tareas y responsabilidades claras para cada uno de las personas que trabajan en la microempresa?**

“No existe tareas ni responsabilidades claras, todos realizan las tareas cuando se necesita que apoyo en las distintas áreas”.

#### **5. ¿Tiene señalado algún documento de procesos que los trabajadores deben cumplir a la hora de realizar sus labores?**

“A todos los empleados se les da indicaciones verbales, pero no se tiene ningún documento por escrito”.

**6. ¿Cuándo Usted toma decisiones con relación a su negocio, considera las opiniones de sus empleados?**

“Ya que un negocio familiar se toma muy en cuenta las opiniones de todas las personas que laboramos en el mismo”.

**7. ¿Usted, tiene establecido algún procedimiento a seguir para la contratación de personal?**

“Como antes mencione es un negocio familiar y todas las personas que laboran en el taller tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el mismo”.

**8. ¿Cada que tiempo ofrece capacitaciones a sus empleados en la microempresa?**

“No ofrezco capacitaciones, no tengo conocimiento el lugar en donde puedo adquirir ese tipo de cursos”.

**9. ¿Cree usted que la comunicación con sus empleados es la correcta?**

“Como estamos en un entorno familiar, creo que es correcta la comunicación con todas las personas que laboramos en mi negocio”.

**10. ¿Motiva de alguna manera a los empleados cuando cumplen sus funciones adecuadamente?**

“Yo creo que, si todos trabajamos de una manera adecuada, todos obtendremos beneficios”.

**11. ¿Su microempresa tiene algún sistema que le permita tener un control apropiado de la mercadería, compra de materia prima y registro de ventas?**

“Durante el tiempo que he tenido mi negocio me he manejado con apuntes, pero no de manera adecuada, tampoco exacta”.

**12. ¿Cada cuánto hace una evaluación de ventas y como lo hace?**

“No he hecho ninguna evaluación de ningún tipo”.

**13. ¿La microempresa cuenta con la maquinaria necesaria y adecuada para su normal funcionamiento?**

“Por el momento creo que se tiene la necesaria, pero no la adecuada ya me hacen falta algunas máquinas para hacer más rápido las zamponas”.

**14. ¿Usted, cuenta con una persona profesional que le ayude con la contabilidad de su negocio?**

“No cuento con ninguna persona que me ayude con la contabilidad”.

**15. ¿Cree usted que es indispensable el establecimiento de un sistema contable que ayude al registro correcto de cuentas en su microempresa?**

“Claro, sería bueno para saber con exactitud cuánto he gastado y cuanto he vendido”.

**16. ¿Cree usted que tiene la infraestructura adecuada para la producción de sus las zamponas?**

“Por el momento en el taller me hace falta espacio, sin embargo, en un futuro pienso hacer un taller más grande ya que si cuento con un terreno donde hacerlo”.



**17. ¿Tiene algún medio digital (redes sociales, pagina web) por donde promocionar sus productos?**

“No tengo conocimiento de cómo se utiliza las redes sociales y ningún medio digital, por eso no puedo promocionar mi producto de esa manera”.

**1.6.2. Análisis de la entrevista al propietario de la microempresa Artesanías Tamia.**

Al obtener la información a través de la entrevista al señor propietario se pudo constatar que la microempresa ARTESANÍAS TAMIA es una entidad que no es obligada a llevar contabilidad y sus inicios se dieron con el motivo de un viaje del propietario hacia el exterior para la comercialización de las zampoñas que ya se había comprado con anterioridad, fue entonces que se percata de la gran demanda que tienen estos productos y regresa al Ecuador para implementar un pequeño taller de elaboración de este tipo de artesanías.

Debido al desconocimiento de los beneficios que conlleva la obtención de la calificación artesanal, y que no cree que es necesario tener plasmado la misión, visión, políticas y objetivos de la entidad, ya que es un negocia familiar, el propietario no ha hecho esfuerzo para formalizar todos estos documentos que ayudarían a tener clara la actividad que realiza la microempresa.

Con respecto al organigrama, funciones, procesos no está definido de una manera adecuada, puesto que todas las personas que trabajan en el lugar se ayudan unas a otras cuando la situación lo amerita, además han desarrollado sus conocimientos

gracias a experiencia de los años, en cuanto a la contratación de personal se requeriría una capacitación por parte de los mismos empleados que laboran en la entidad.

En relación a la comunicación es fluida gracias a que todos los miembros que forman esta entidad son familiares y al respeto que se tienen unos a otros, además estos aspectos hacen que todas las personas que laboran en el lugar sean motivadas puesto que según el propietario dice: “si todos trabajamos de una manera adecuada, todos obtendremos beneficios”.

El sistema contable que le permita tener un control apropiado de los inventarios, compra de materia prima e insumos, y registros de ventas es una falencia que está presente en la entidad, además no se tiene control de la cantidad de unidades producidas durante el día, semana o mes.

Puesto que el propietario de la microempresa Artesanías Tamia no cuenta con el conocimiento necesario de la utilización de medios digitales para promocionar sus productos como pueden ser: una página web, Facebook u otros no ha podido promocionar sus zampoñas y eso hace que solo tenga clientes locales.

### 1.6.3. Encuesta aplicada a los empleados de la microempresa Artesanías Tamia

1. ¿Conoce usted la misión, visión, objetivos y las políticas en los cuales está orientada la Microempresa Artesanías Tamia?

Tabla 4

Misión, Visión, Objetivos, Políticas

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

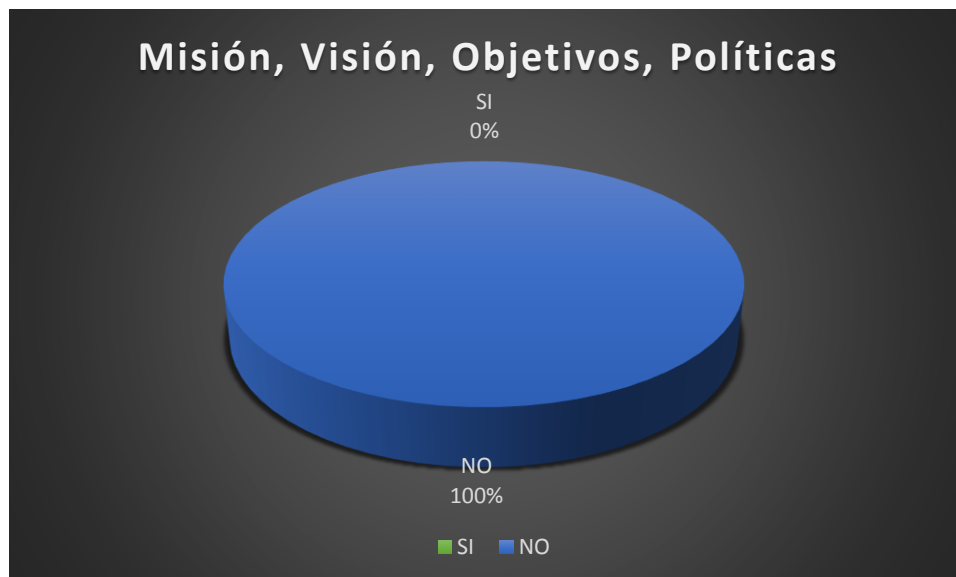


Ilustración 2. Misión, Visión, Objetivos, Políticas

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que no tiene establecido la misión visión, objetivos y políticas, lo que produce que los empleados no tengan una idea clara de la actividad que realiza la microempresa.

## 2. ¿Conoce usted el organigrama de la microempresa Artesanías Tamia?

Tabla 5  
Organigrama

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



Ilustración 3. Organigrama

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

La información de la tabla 5 revela el total desconocimiento y la inexistencia de un organigrama donde estén plasmados los niveles jerárquicos de la entidad.

### 3. ¿Conoce usted con exactitud cuáles son las funciones que debe realizar en la microempresa?

Tabla 6  
Conocimiento de Funciones

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	2	40%
AVECES	2	40%
NUNCA	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

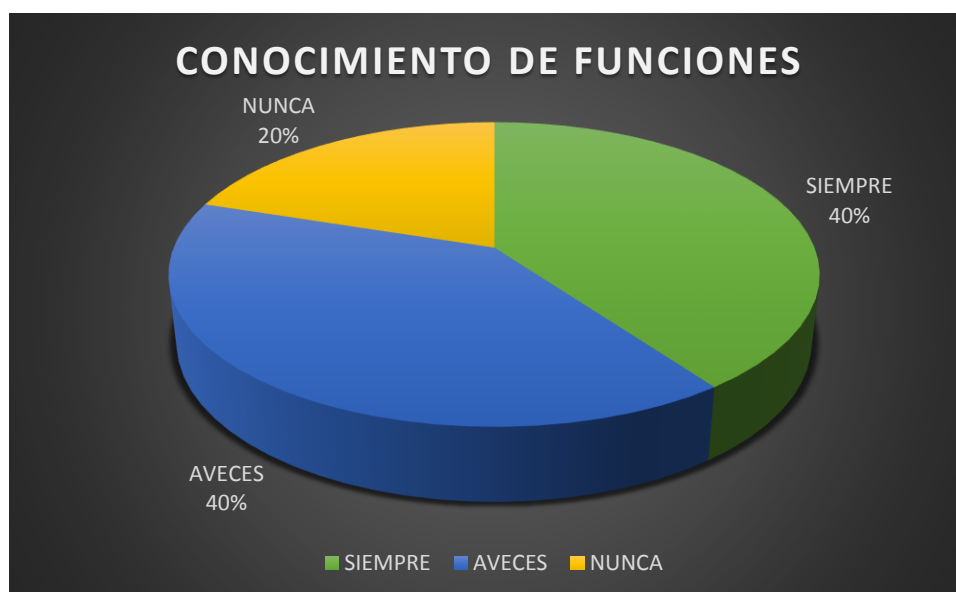


Ilustración 4. Conocimiento de Funciones

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Con relación al conocimiento de las funciones de cada uno de los empleados se puede apreciar en la tabla 6, que las personas que laboran en la entidad no siempre tienen con exactitud las ocupaciones que deben desempeñar cada uno de ellos.

**4. ¿Dispone usted de algún documento en donde este establecido las funciones que debe realizar en la microempresa?**

*Tabla 7*  
*Manual de Funciones*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 5 Manual de Funciones*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

En relación con esta pregunta el 100% de los encuestados afirman que no conocen la existencia de algún documento que describa las actividades que deben realizar el personal.

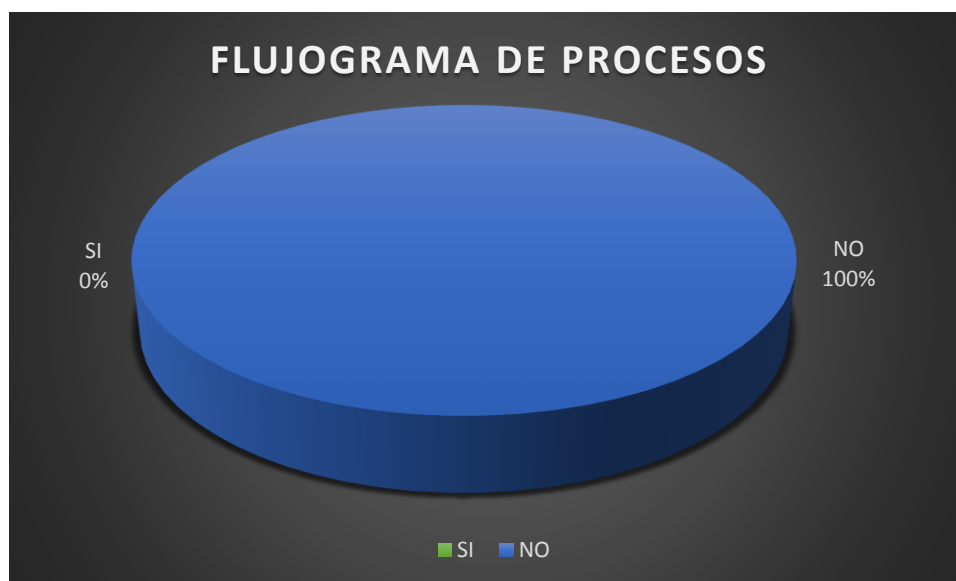
**5. ¿Conoce usted de algún flujograma de procesos con relación a las funciones que debe cumplir?**

*Tabla 8*  
*Flujograma de Procesos*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 6 Flujograma de Procesos*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Al no existir un manual de funciones como se indica en la tabla 7, tampoco existe algún documento donde se especifique un flujograma de procesos, esto hace que exista tiempos muertos en todo el proceso de producción.

## 6. ¿Usted ha sido capacitado de acuerdo a sus funciones?

Tabla 9  
Capacitaciones

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



Ilustración 7 Capacitación

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Los datos muestran que el 100% de las personas que trabajan en la entidad no han tenido una capacitación formal, sino que han recibido instrucciones de parte de los miembros del mismo taller en cuanto a las actividades a realizar.



## 7. ¿Sus sugerencias son tomadas en cuenta en las decisiones en relación con el negocio?

Tabla 10  
Toma de Decisiones

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	3	60%
AVECES	2	40%
NUNCA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



Ilustración 8 Toma de Decisiones

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

De acuerdo a las respuestas de los encuestados se puede determinar que la opinión de la mayoría de empleados es tomada en cuenta para la toma de decisiones, sin embargo, un 40% de los encuestados muestra que solamente es a veces.

**8. ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los empleados y el propietario de la microempresa?**

*Tabla 11*  
*Comunicación*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	0	0%
AVECES	5	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 9. Comunicación*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

La comunicación es muy importante para el correcto funcionamiento de la microempresa, no obstante, la totalidad de los empleados encuestados manifiestan que no siempre se encuentran informados de las decisiones que se tomaron con anterioridad, eso causa que no se realice las actividades con rapidez.

**9. ¿Es motivado de alguna manera cuando cumple con sus actividades adecuadamente?**

*Tabla 12*  
*Motivación*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	2	40%
AVECES	3	60%
NUNCA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 10 Motivación*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

De acuerdo con relación a esta pregunta, indica que el 40% de los encuestados siempre reciben motivación de alguna manera, mientras que el 60 % de los empleados solo en algunas ocasiones.

**10. ¿Considera usted que el propietario es un buen líder y se preocupa por el bienestar de los empleados que laboran en la microempresa?**

*Tabla 13*  
*Ambiente Laboral*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	2	40%
AVECES	3	60%
NUNCA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 11 Ambiente Laboral*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

El 40 % de las personas encuestadas cree que el propietario es un buen líder y se preocupa por el bienestar de los empleados, mientras que el 60 % no está de acuerdo y cree que no el propietario no siempre cumple un buen papel de liderazgo.

### 11. ¿Efectúa usted algún registro de las unidades producidas?

Tabla 14  
Registro de Unidades Producidas

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	0	0%
AVECES	1	20%
NUNCA	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



Ilustración 12 Registro de Unidades Producidas

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

El registro de unidades es una de las falencias que se representa en la tabla 14, ya que solo uno de los operarios registra ocasionalmente las unidades producidas, por este motivo se hace imposible realizar un análisis y control de la producción de zamponas.

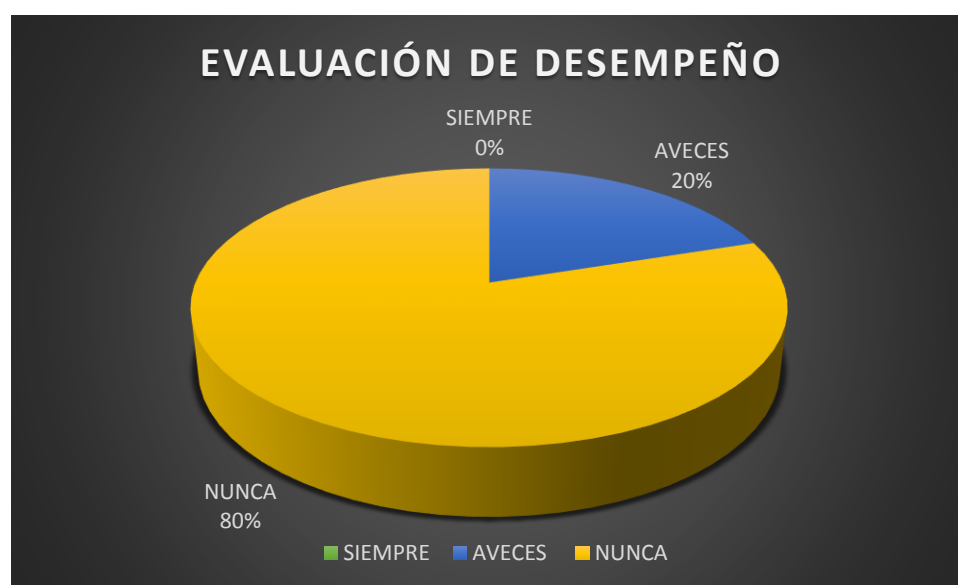
**12. ¿El propietario efectúa algún tipo de evaluación sobre el desempeño o resultados en un tiempo determinado?**

*Tabla 15*  
*Evaluación de Desempeño*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	0	0%
AVECES	1	20%
NUNCA	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 13 Evaluación de desempeño*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

La opinión de 4 de los 5 empleados que laboran en la entidad sobre la evaluación del desempeño o resultados es nula, por otra parte, un trabajador considera que si se ha realizado algún tipo de evaluación hacia algún tiempo atrás.

**13. ¿Considera usted que cuenta con la maquinaria adecuada para la realización de sus actividades diarias?**

*Tabla 16*  
*Maquinaria Adecuada*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	0	0%
AVECES	5	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 14 Maquinaria Adecuada*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Se puede apreciar en la tabla 16 que todos los trabajadores que realizan sus actividades en la microempresa concuerdan que la maquinaria es adecuada solo a veces, en este caso en particular la opinión de esta respuesta fue que el esmeril con el realiza su trabajo le falta velocidad.

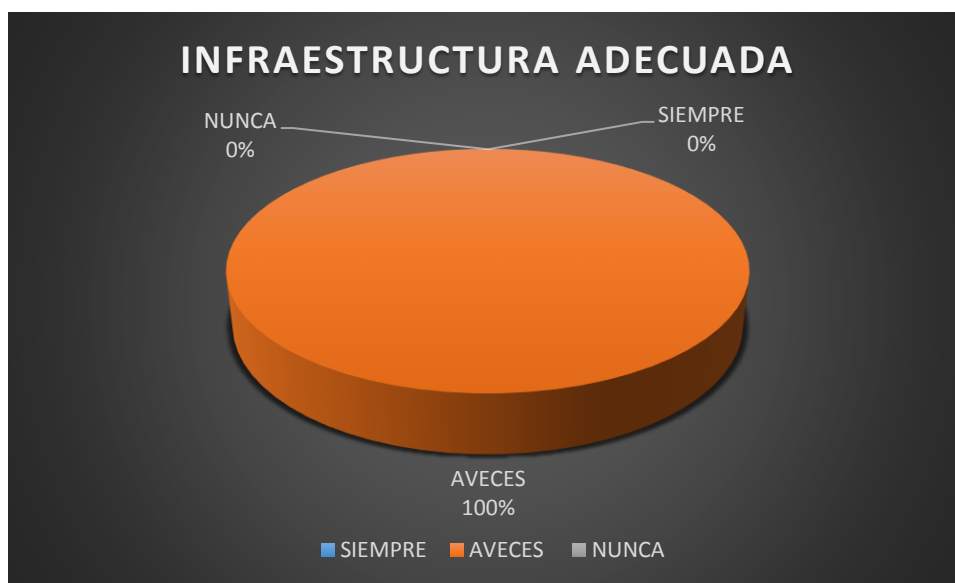
**14. ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para la realización de sus actividades?**

*Tabla 17*  
*Infraestructura Adecuada*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
SIEMPRE	0	0%
AVECES	5	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 15 Infraestructura Adecuada*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

El siguiente punto trata de la infraestructura adecuada, así, todos los encuestados afirmaron que su respuesta es porque les faltaba espacio en una de las instalaciones de la microempresa por lo que no pueden trabajar con normalidad.



### 1.6.4. Encuesta aplicada a los clientes de la microempresa Artesanías

#### Tamia

#### 1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos de la microempresa Artesanías

#### Tamia?

Tabla 18

Tiempo de Adquisición de Zampoñas

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
De tres a seis meses	2	20%
Entre seis meses y un año	0	0%
Entre uno y tres años	1	10%
Más de tres años	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

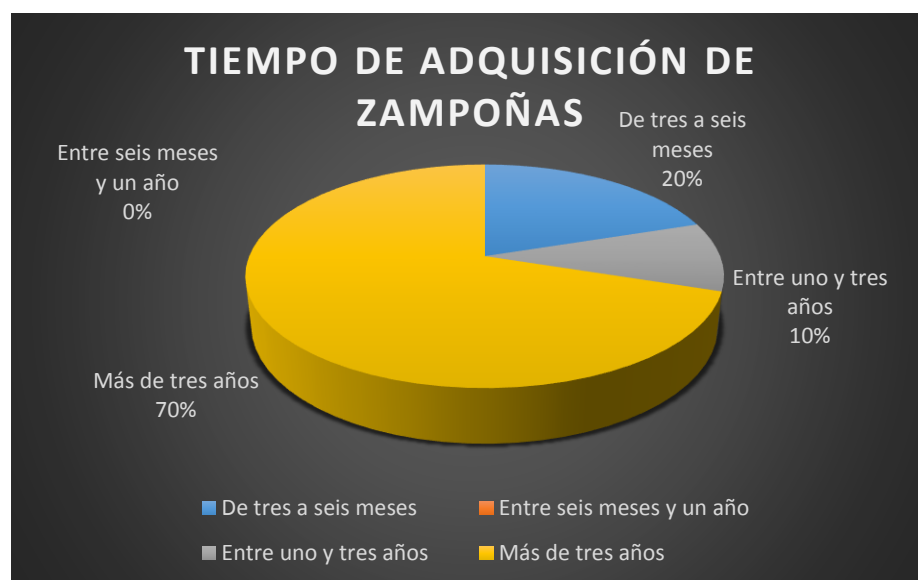


Ilustración 16. Tiempo de Adquisición de Zampoñas

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Mediante la encuesta que se realizó a todos los clientes de la microempresa se pudo determinar que el 70 % ya trabajan con la entidad más de tres años y la inclusión de nuevos clientes hace algunos meses.

## 2. ¿Cómo conoció la microempresa Artesanías Tamia?

Tabla 19

### Medios para Conocer la Microempresa

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Radio	0	0%
Internet	0	0%
Amigos, colegas o contactos	10	100%
Otro	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

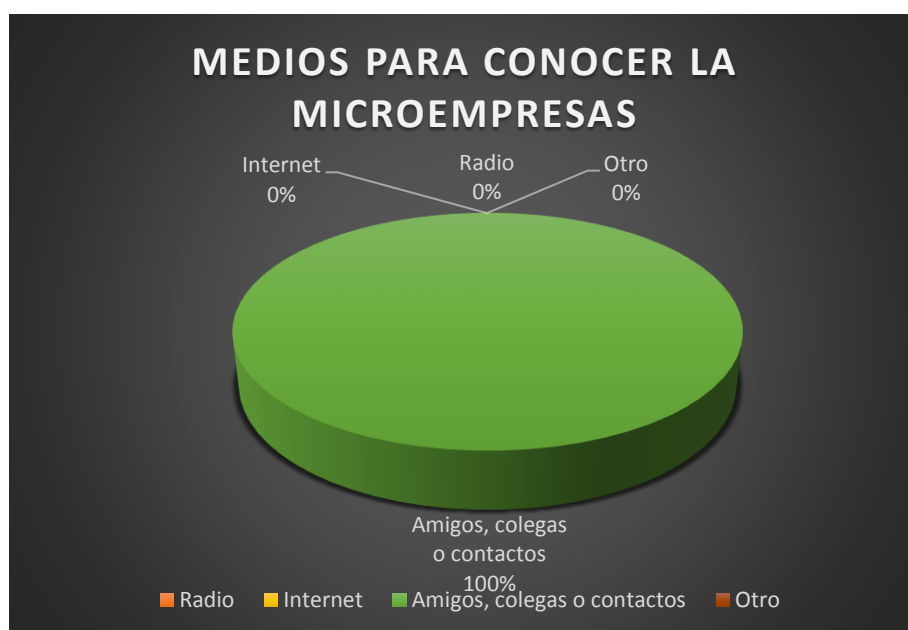


Ilustración 17 Medios para Conocer la Microempresa

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

El 100 % de los clientes encuestados afirman que el medio con el que conocieron a la microempresa fue por la recomendación de amigos o colegas de trabajo, además indicaron que no tiene conocimiento de una página web o red social que cuente el negocio.

### 3. ¿Con qué frecuencia adquiere los productos de la microempresa Artesanías

#### Tamia?

Tabla 20

Frecuencia de Adquisición de Zampoñas

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Una o más veces a la semana	1	10%
Dos o tres veces al mes	8	80%
Una vez al mes	1	10%
Menos de una vez al mes	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

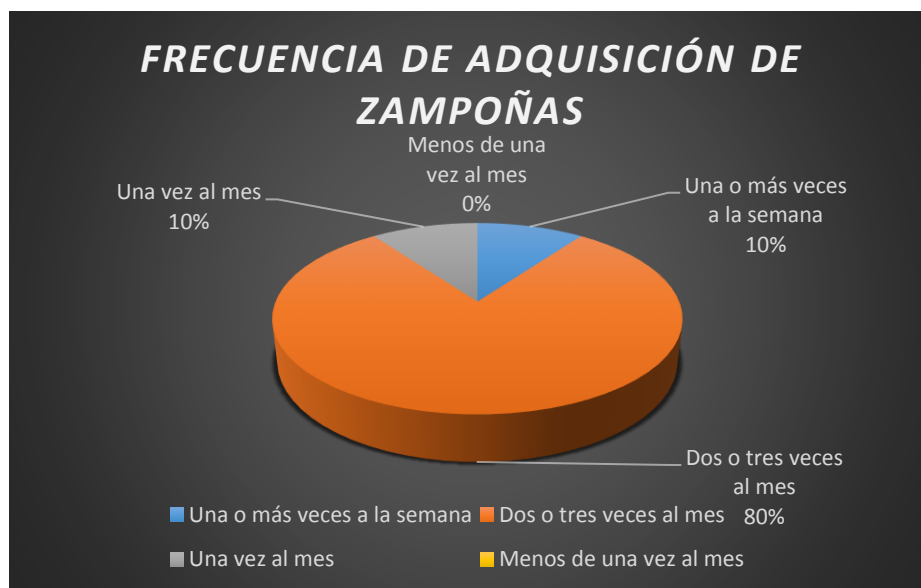


Ilustración 18 Frecuencia de Adquisición de Zampoñas

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

En cuanto a la frecuencia de adquisición de zampoñas, el 80% de los clientes certifican la compra del producto dos o tres veces al mes, sin embargo, en algunos casos y dependiendo de la temporada podrían llegar a comprar una vez a la semana.

#### 4. ¿Cuál es el tipo de zampoña que adquiere con más frecuencia de Artesanías

##### Tamia?

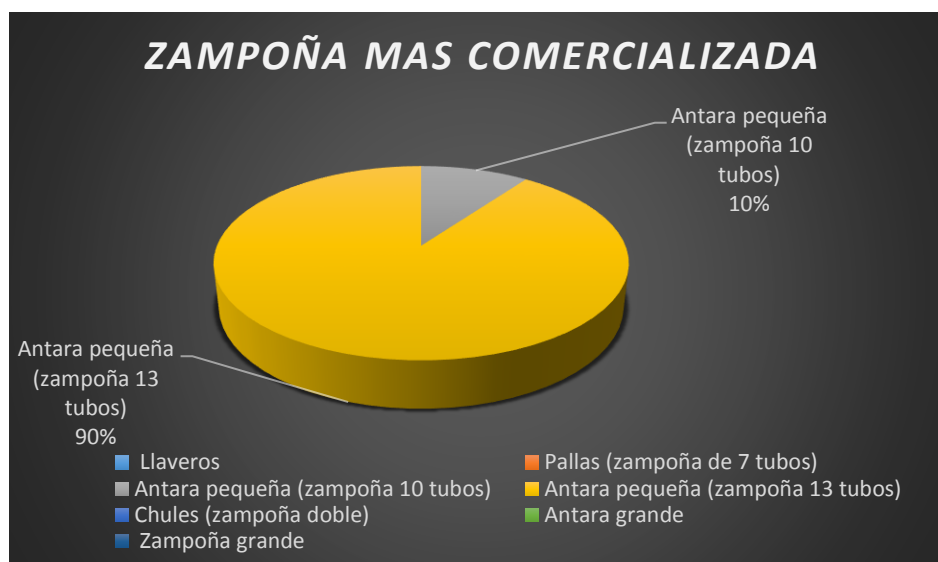
Tabla 21

*Zampoña Mas Comercializada*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Llaveros	0	0%
Pallas (zampoña de 7 tubos)	0	0%
Antara pequeña (zampoña 10 tubos)	1	10%
Antara pequeña (zampoña 13 tubos)	9	90%
Chules (zampoña doble)	0	0%
Antara grande	0	0%
Zampoña grande	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 19 Zampoña Mas Comercializada*

Fuente:censo mayo 2018

Elaborado por: El autor

Según la tabla 21 el producto que adquieren los clientes con más frecuencia es la antara pequeña (zampoña de 13 tubos) esto nos ayuda a entender la preferencia de un producto hacia otro.

## 5. ¿Con relación a la pregunta 4 cuantas unidades adquiere en ese periodo?

Tabla 22

Unidades Adquiridas en el Periodo

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Menos de 100	0	0%
Entre 150 a 500	9	90%
Entre 500 y 1000	1	10%
Más de 1000	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



Ilustración 20 Unidades Adquiridas en el Periodo

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Con relación de la tabla 21 en relación a la zampoña más comercializada, las unidades adquiridas por el cliente están en un rango de 150 a 500 unidades durante el periodo indicado en la tabla 20.

**6. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con relación a la calidad de las zampoñas de la microempresa Artesanías Tamia en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es muy mala.**

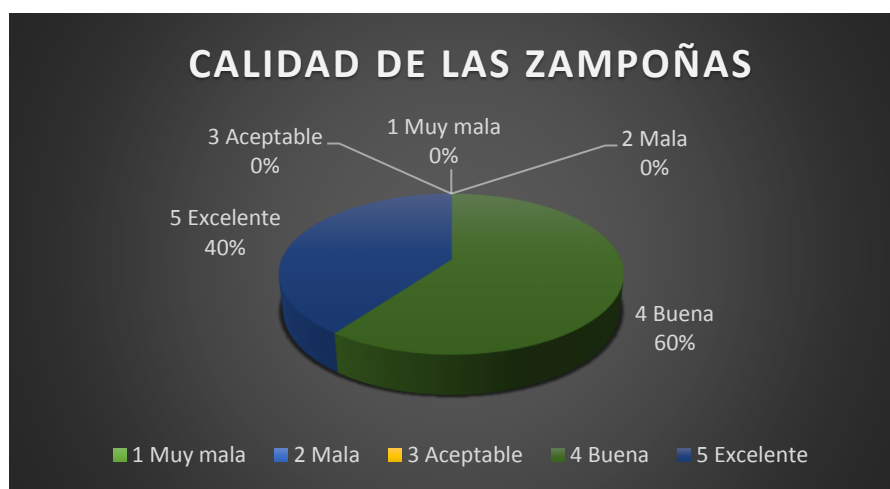
*Tabla 23*

*Calidad de las Zampoñas*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
1 Muy mala	0	0%
2 Mala	0	0%
3 Aceptable	0	0%
4 Buena	6	60%
5 Excelente	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 21 Calidad de las Zampoñas*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

Según el 60% de los clientes la calidad de las zampoñas que elabora la microempresa es buena y un 40% de los mismo es excelente, además los encuestados indicaron que existe un problema con acabados de las unidades por lo que no se

calificar como excelente, consecuentemente se deberá buscar las estrategias para mejorar la pintura y garantizar el producto.

**7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con relación al precio de los productos de la microempresa Artesanías Tamia en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es muy mala.**

*Tabla 24*

*Precio*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
1 Muy mala	0	0%
2 Mala	0	0%
3 Aceptable	0	0%
4 Buena	4	40%
5 Excelente	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor



*Ilustración 22 Precio*

Fuente: Censo mayo 2019

Elaborado por: El autor

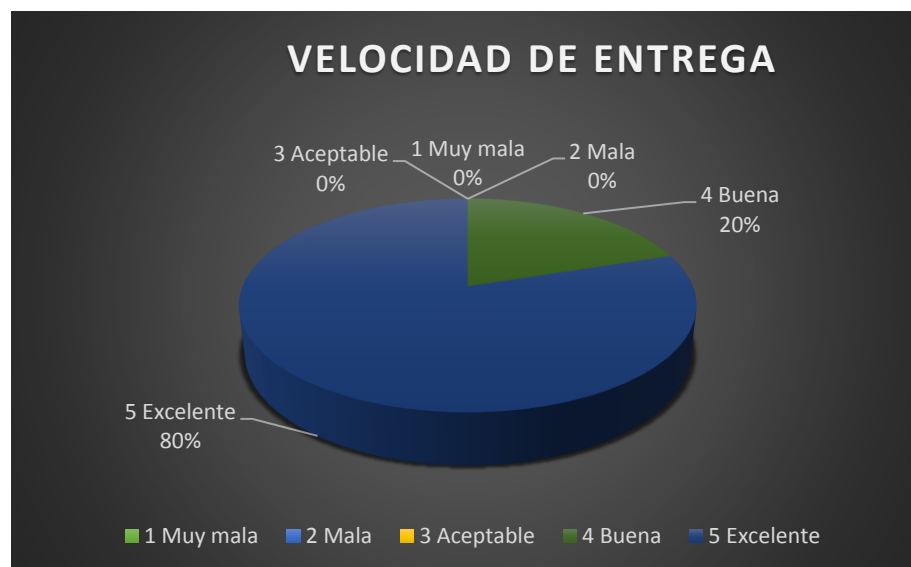
Con relación al precio de las zampoñas que oferta la microempresa el 60% de los clientes considera que es excelente y el 40 % es buena, eso en relación a los productos peruanos.

**8. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con relación a la velocidad de entrega de los productos de la microempresa Artesanías Tamia en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es muy malo.**

*Tabla 25*  
*Velocidad de Entrega*

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
1 Muy mala	0	0%
2 Mala	0	0%
3 Aceptable	0	0%
4 Buena	2	20%
5 Excelente	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019  
Elaborado por: El autor



*Ilustración 23 Velocidad de entrega*

Fuente: Censo mayo 2019  
Elaborado por: El autor



En cuanto a la velocidad de entrega el 80% de los encuestados concuerdan en que los pedidos se han entregado a tiempo, por lo contrario, el 20 % de los clientes aseguran que a veces no cumple a tiempo su pedido pero que siempre es entregado, factor que se presenta por cuanto no se abastece la demanda.

### 9. En comparación con otras zampoñas en cuestión de calidad ¿Cómo considera las zampoñas de Artesanías Tamia?

Tabla 26  
Comparación con Otros Proveedores

<u>VARIABLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Excelente	3	30%
Muy bueno	3	30%
Bueno	3	30%
Igual	1	10%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Censo mayo 2019  
Elaborado por: El autor

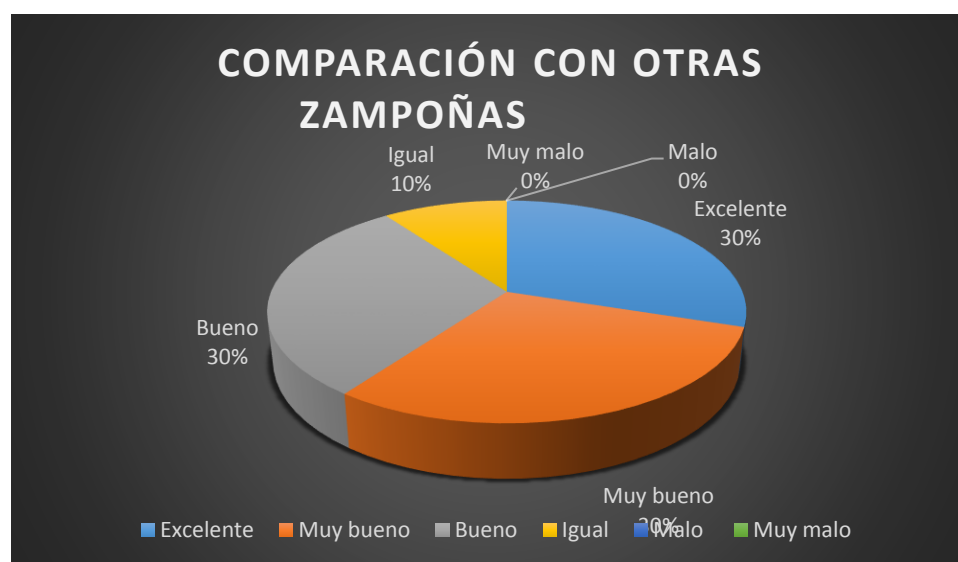


Ilustración 24. Comparación con otras Zampoñas

Fuente: Censo mayo 2019  
Elaborado por: El autor

Por lo que respecta a la comparación de las zampoñas en cuestión de calidad se puede observar diversidad de criterios, el 10 % cree que es igual, no tiene ninguna diferencia, mientras que el 90% opina que es bueno, muy bueno y excelente todos en un 30% cada uno del total de los clientes.

**10. ¿Qué sugerencia daría o qué otros productos creen usted que debería proveerle la microempresa Artesanías Tamia?**

Después de realizar el censo a todos los clientes de la microempresa y dejando la última pregunta con opción abierta para que los clientes puedan elegir entre una sugerencia o algún tipo de producto del mismo tipo que la entidad pueda proveerles, según un análisis se llegó a la conclusión que:

- La mayoría de los clientes creen necesario que la microempresa Artesanías Tamia sea quien les proporcione un producto del mismo tipo y que se hace con el mismo material llamado flauta, quenás y pitos.

- Además, que la demanda no está cubierta por completo, por lo que, si la entidad podría entregar mayor cantidad de producto claramente sería beneficioso para ambas partes.

## 1.7. Matriz FODA

Tabla 27  
Matriz FODA

<i>Análisis Interno</i>		<i>Análisis Externo</i>	
<b>DEBILIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<b>D1</b>	La administración es manual y empírica	<b>A1</b>	Importación de productos similares.
<b>D2</b>	No posee un organigrama estructural-funcional.	<b>A2</b>	Escasa valoración de la artesanía.
<b>D3</b>	No posee procesos establecidos para la realización de sus productos.	<b>A3</b>	Disminución de las ventas a causa de la variación del clima (lluvias)
<b>D4</b>	No cuenta con una infraestructura adecuada.	<b>A4</b>	Competencia desleal con relación a los precios.
<b>D5</b>	No cuenta con planes estratégicos establecidos.		
<b>D6</b>	No existe la maquinaria adecuada		
<b>D7</b>	Ausencia de capacitación de riesgos de trabajo		
<b>D8</b>	Falta de comunicación		
<b>FORTALEZAS</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>F1</b>	Infraestructura propio	<b>O1</b>	Capacitación para obtener la calificación artesanal.
<b>F2</b>	Personal con experiencia en la elaboración de artesanías	<b>O2</b>	Proveedores de materia prima fijos.
<b>F3</b>	Ubicación cercana a los clientes	<b>O3</b>	Costo alto de importación de productos similares.
<b>F4</b>	Facilidad de accesos a la materia prima	<b>O4</b>	Capacitación por parte del SRI con relación a la tributación.
		<b>O5</b>	Gran demanda de zampoñas y productos afines

Fuente: Censo mayo 2019  
Elaborado por: El autor  
Investigación de campo

## **1.8. Estrategias FO FA DO DA**

### **1.8.1. Fortaleza – Oportunidades**

*F1-O5.* Debido a que la microempresa cuenta con infraestructura propia, esto facilita el mejoramiento de las instalaciones e incluso la recepción y almacenamiento de la materia prima, de esta manera poder mejorar la oferta para la satisfacer la demanda de los clientes que actualmente tiene la microempresa.

*F2-O1.* La experiencia en cuanto a la elaboración de artesanías por más de 10 años es uno de los puntos favorables en la entidad, por lo que se hace posible la capacitación para obtener la calificación artesanal, de esta manera poder gozar de los beneficios que conlleva el mismo.

*F3-O3.* La ubicación cercana de su taller hacia los clientes, hace que los productos que comercializa la microempresa no incurra en costos altos para su distribución, por lo que, el precio de venta es menor en comparación con productos similares importados.

### **1.8.2. Fortaleza – Amenaza**

*F1-F2-A1-A4.* Aprovechando el espacio propio y con la experiencia de las personas se puede ofrecer productos de calidad y a un precio menor a la competencia, obteniendo mayor participación en el mercado, además de disminuir las importaciones de productos similares.

### **1.8.3. Debilidad – Oportunidad**

*D7-01.* Mediante la calificación artesanal se puede acceder a capacitaciones en cuanto a riesgos laborales y minimizar los accidentes que puedan ocurrir cuando los trabajadores realizan sus actividades diarias.

*D6-05.* Considerando la alta demanda de zampoñas que tiene la microempresa, se puede invertir en la compra de maquinaria adecuada para la producción de artesanías, en consecuencia, satisfacer la demanda y proveer de los nuevos productos que necesitan los clientes que actualmente trabajan con la entidad.

*D1-04.* Las capacitaciones que brinda el SRI en cuanto a tributación hace que el propietario conozca las obligaciones y por ende el cumplimiento de las mismas, para no tener sanciones por parte de los organismos de control.

### **1.8.4. Debilidad – Amenaza**

*D1-D2-D5-D8-A3.* A causa de una comunicación inadecuada por parte de las personas que laboran en la microempresa y de una administración empírica no se han establecido funciones, procesos de manera adecuada por lo que no se puede determinar un plan estratégico para minimizar el efecto que conlleva la disminución de las ventas en un periodo de clima lluvioso.

*D1-D2-D3-D8-A1-A4.* A causa de una comunicación inadecuada por parte de las personas que laboran en la microempresa y de una administración empírica, no se

puede establecer procesos que ayuden a minimizar los costos de producción y de esta manera empoderarse por completo del mercado local y regional.

### **1.9. Determinación del Problema Diagnóstico**

Después de que se ha realizado el diagnóstico de la situación actual de la microempresa, mediante instrumentos y técnicas aplicadas, a través de manera directa al propietario, empleados y clientes de la entidad se establece que:

Al no contar con una administración donde este instituida la misión, visión, objetivos, no se puede implementar un sistema de comunicación adecuada para el correcto cumplimiento de las actividades del propietario y empleados, razón por la cual, puede existir una relación y compromiso deficiente de todos los involucrados de ayudar con el fortalecimiento de la microempresa.

Además, la inexistencia de procedimientos por escrito hace que no se pueda determinar con exactitud los costos de producción, pues son manejados de manera empírica haciendo que no se pueda crear un plan estratégico para la mejora del producto.

En cuanto a la infraestructura con la que cuenta la microempresa es inadecuada, pues desde sus inicios se ha ido incrementando la elaboración de zamponas, esto hace que no exista espacio apropiado para el tratamiento de la materia prima, y el correcto desempeño de las personas que trabajan en el taller, por lo que se refiere a la maquinaria, los trabajadores supieron manifestar que si existen maquinas que

ayudarían al mejor desempeño en sus labores, por lo que se deberá tomar en cuenta en la realización de la propuesta.

Con respecto al sistema contable con el que trabaja la microempresa es empírica, pues no se tiene un método adecuado para el registro de las compras, ventas, razón por la cual no se puede tener información real del estado financiero en el que se encuentra el negocio.

Mediante la investigación se podrá solucionar problemas administrativos y ayudar a llevar un registro adecuado, aplicando técnicas y procedimientos que estén acorde a las actividades que realiza la microempresa.

El principal beneficiado con la realización de este manual es el propietario de la microempresa “ARTESANIAS TAMIA”, puesto que mediante la implementación del mismo podrá mejorar en los procesos y procedimientos que se realiza en su negocio, razón por la cual se plantea el desarrollo de la siguiente propuesta: “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA, DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Empresa

Según (Vallejos Orbe & Chiliquinga Jaramillo, 2017) señala:

Es una unidad económica que, mediante la combinación de los factores de la producción, ofrece bienes y/o servicios de excelente calidad a precios razonables para los consumidores, con el propósito de obtener un beneficio económico y/o social. Toda empresa sea industrial, comercial o de servicios lleva a cabo procesos económicos y financieros que afectan a la sociedad; por lo tanto, es necesario que tengan una base legal sobre la cual puedan rendir cuentas; y, además una estructura financiera que le permita proporcionar información sobre su situación. (p. 1)

De acuerdo con (Guerrero Reyes & Alvarado Galindo, 2014) plantea:

Es una entidad social que conjuga esfuerzos económicos y de trabajo, los que mediante una buena administración le permite optimizar los recursos a su cargo, para alcanzar los objetivos propuestos de producción, comercialización y de servicios, satisfacer el mercado demandante y lograr las metas económicas deseadas. (p. 18)

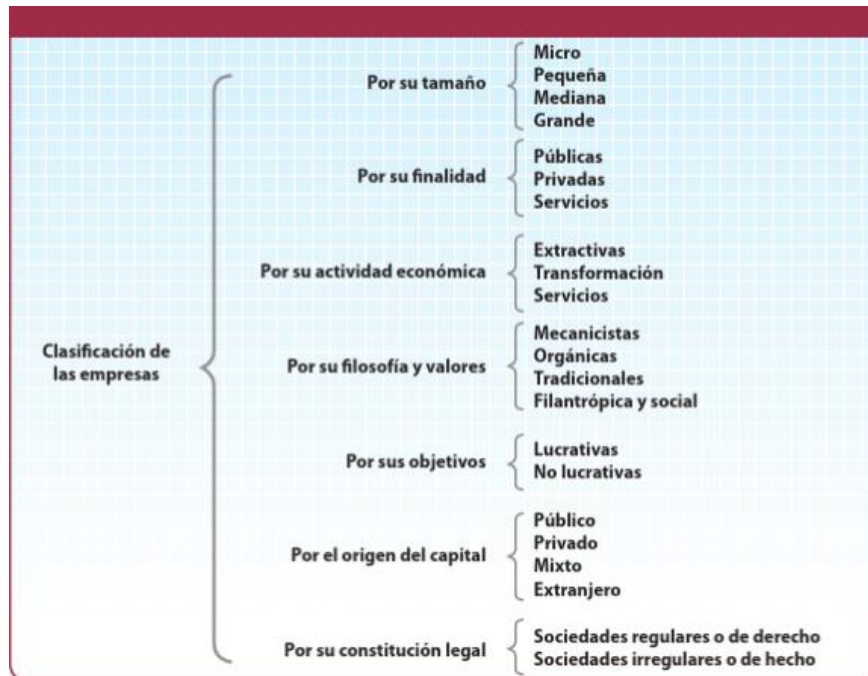
Por lo tanto, la empresa es una entidad donde se relacionan diferentes factores enfocados a una misma actividad, con el objetivo de alcanzar beneficios económicos o



sociales a corto o plazo, además son esenciales para el funcionamiento del sistema financiero de nuestro país.

## 2.2. Clasificación de la Empresa

### 2.2.1. Clasificación general de la empresa



*Ilustración 25. Clasificación de las Empresas*

Fuente: (Guerrero Reyes & Alvarado Galindo, 2014, p. 19)

### 2.2.2. Por su actividad económica

***Empresa industrial o transformación.*** Citando a (Vallejos Orbe & Chilinguina Jaramillo, 2017) manifiesta que :

Son aquellas empresas que utilizando los factores de la producción (dinero, maquinaria, materiales, mano de obra y tecnología) transforman de forma o de fondo las materias primas en productos terminados o semielaborados, los mismos que posteriormente son comercializados generando márgenes de utilidad. (p. 2)

Las empresas industriales o de transformación son aquellas que adquieren materia prima, las somete a un proceso y obtiene un producto elaborado listos para su comercialización.

### 2.2.3. Por su tamaño

*Tabla 28*  
*Clasificación de la Empresa por su Tamaño*

<i>VARIABLES</i>	<i>MICROS</i>	<i>PEQUEÑAS</i>	<i>MEDIANAS</i>	<i>GRANDES</i>
Personal ocupado	1 a 9	10 hasta 49	50 hasta 199	Más de 200
Valor Bruto de las Ventas Anuales (US\$)	Menor igual a 100.000	Desde 100.001 hasta 1.000.000	Desde 1.000.001 hasta 5.000.000	Más de 5.000.001

Fuente: (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2018, Art. 3)

Elaborado por: El autor

### 2.3. Microempresa

Según el (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2018) dice que: “Aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US S 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América” (Art. 3).

Una microempresa es una unidad económica que está conformada por pocos empleados, y no necesita una gran cantidad de inversión para su realizar sus actividades, sin embargo, es una de las principales fuentes de ingresos de las familias ecuatorianas.

### **2.3.1. Microempresa familiar**

Desde el punto de vista de (Camino Mogro & Bermudes Barrezueta, 2018) manifiesta que:

Las empresas familiares (EF) son la estructura productiva más antigua de la humanidad, representando un rol predominante en la economía de cada país. El término “empresa familiar” generalmente está asociado con un negocio pequeño en una locación determinada y que ha pertenecido a una familia por varias generaciones. Sin embargo, algunas de las compañías más conocidas y más grandes del mundo tales como Wall Mart, Volkswagen, entre otros, pertenecen o empezaron siendo empresas familiares. (p. 47)

En otras palabras, el hecho que las microempresas familiares generalmente estén asociadas con negocios pequeños, no quiere decir que no puedan crecer, por el contrario, estas pueden prosperar hasta volverse una empresa sólida, por lo que artesanías Tamia se puede considerar una empresa familiar porque está integrada por los miembros de una misma familia, micro porque en esta trabajan menos de 9 personas e industrial por la transformación de la materia prima.

### **2.4. Manual**

A juicio de (Vivanco Vergara, 2017) sugiere que:

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los

errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (p. 248)

El manual es un documento donde se establece procesos y procedimientos que son necesarios para el correcto funcionamiento de una microempresa, la cual nos ayuda a la detección de errores y el correcto desarrollo de las actividades.

## **2.5. Tipos de Manuales**

### **2.5.1. Manual administrativo**

Según ( Vivanco Vergara M. E., 2017) señala que : Es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos (p. 249).

Los manuales administrativos son instrumentos que ayudan a la microempresa por medio de normas o procedimientos por escrito para orientar a todos los empleados, tanto en su conducta, como en la correcta realización de sus actividades diarias.

### **2.5.2. Manual Financiero**

Como lo hace notar (CONAP, 2014) en su manual dice que “es un instrumento o guía básica para los empleados y/o funcionarios que realizan labores y procedimientos relacionados con la dirección financiera y de la Institución,

manteniendo un adecuado proceso según lo estipulado por los entes rectores y fiscalizadores”(p. 3), por lo tanto los manuales financieros son documentos mediante la cual se establece instrucciones relacionadas con la parte financiera de la empresa.

## **2.6. Administración**

Como lo plantea (Sanchez Delgado, 2014) afirma que, “el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos, y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Con administración, las personas realizan funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control” (p. 44).

## **2.7. Proceso administrativo**

Según (Sánchez Delgado , 2015) propone que, “la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización” (p. 86). Por lo que la administración constituye un conjunto de acciones ordenadas lógicas con el propósito de conseguir los objetivos de la empresa.

## **2.8. Componentes del proceso administrativo**

### **2.8.1. Planeación**

Como (Torres Hernández, 2014) dice:

La planeación, de manera natural, lleva a pensar sobre la esencia de las organizaciones y su destino, esto es, de qué manera habrá de posicionarse en el

ambiente, cómo afrontar los riesgos y oportunidades de ese ambiente; decidir sus ambiciones de largo plazo que habrá de traducir en objetivos más específicos a corto plazo, y qué medios utilizará para conseguirlo. (p. 7)

En otras palabras, la planeación hace un análisis de la empresa, iniciando desde en donde se encuentra, hasta hacia dónde va, además establece las estrategias para ejecutar el objetivo y alcanzar una meta.

***Elementos de la planeación.*** La planeación es muy importante para la microempresa, porque, mediante esta se establecerá planes para el correcto funcionamiento de la empresa y su crecimiento.



*Ilustración 26 Elementos de la planeación*

Fuente: (Louffat, 2015)

Elaboración: Propia

*Misión.* Según (Louffat, 2015) manifiesta:

La misión es la razón de ser de la empresa, debe fundamentarse en valores y principios sólidos que la guíen y le den “personalidad propia”. Indica a manera en que una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo. (p. 5)

De la misma manera (Luna González, 2014) deduce que :“La misión o razón de ser de la organización es un breve enunciado que sintetiza los principales propósitos, estrategias y valores que deberán ser conocidos, comprendidos, así como compartidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio” (p. 81). Por consiguiente, la misión de una empresa expresa la acción que realiza la empresa en un pequeño párrafo donde plasma las acciones y el desarrollo integral de la organización.

*Visión.* A juicio de (Louffat, 2015) argumenta que “La visión es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazos” (p. 5).

Desde el punto de vista de (Torres Hernández, 2014) destaca que “Es una imagen compartida sobre lo que queremos que nuestras organizaciones sean o lleguen a ser... Proporciona un propósito intencionado para una orientación futura”(p. 43), por lo que la visión es un enfoque a largo plazo de la razón de ser y deben estar alineado con los objetivos que tiene la microempresa.

*Objetivos.* Como plantea (Torres Hernández, 2014) en su libro dice:

Son los resultados y los logros que desean alcanzar las organizaciones para dar cumplimiento a su misión. Responde a las preguntas: ¿qué se pretende alcanzar?, ¿cuánto se desea alcanzar? y ¿cuándo se estará en posición de lograrlo? Es común hablar de objetivos a largo plazo (3 años o más), ya que son importantes en la etapa de planeación y objetivos a corto plazo (1 año o menos). (p. 43)

Los objetivos son las consecuencias de los compromisos coordinados alcanzados en un tiempo determinado que responden a los intereses de la microempresa.

*Estrategia.* Según: (Torres Hernández, 2014) propone:

Es la capacidad y habilidad para dirigir un asunto, hasta conseguir el objetivo propuesto. Es, dice M. Hitt y colaboradores (2004), un conjunto de



compromisos y actos integrados y coordinados cuyo objetivo es explorar las competencias centrales y conseguir una ventaja competitiva. (p. 44)

Es la destreza que tiene el administrador de la microempresa para realizar actividades con la finalidad de conseguir metas y fomentar el desarrollo de un negocio.

*Políticas.* Según (Louffat, 2015) expresa:

Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión; es decir, fijan el contexto, el ámbito y los límites dentro de los cuales es posible ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede hacer o no. (p. 25)

Las políticas son reglas que se alinean con la misión, visión, objetivos de la empresa para su correcto funcionamiento siendo así, el comportamiento de las personas y las acciones que ejecutan cada uno de ellos.

*Cronogramas.* De acuerdo con (Louffat, 2015) destaca que “El cronograma es otro elemento fundamental de la planeación, ya que para operativizar lo planeado, es necesario proyectar los plazos de todas las actividades que harán posible cumplir con el cometido” (p. 27). Por lo que es una etapa importante para la correcta utilización de los recursos materiales y financieros mediante esta se efectúa una acción en un tiempo determinado.

*Presupuesto.* Desde el punto de vista de (Pereda, 2018) da a conocer:

El presupuesto es entonces un aliado que mejora la visión de los resultados financieros; los cuales se miden en términos de ingresos y egresos; ganancias y

pérdidas, inversiones y gastos. Además; te sirve para activar alarmas que anticipen esos momentos difíciles de manejar.

El presupuesto es el pronóstico económico que se realiza conforme a los ingresos y gastos de la empresa, es importante porque es una manera de prevenir períodos económicamente estables.

### **2.8.2. Organización**

Por lo contrario (Onieva, 2017) afirma que :

“Ackoff ha caracterizado acertadamente los requisitos que ha de reunir una entidad social para que pueda ser caracterizada como organización. De forma simplificada, una organización es un sistema que desarrolla su actividad en un entorno cambiante, entre cuyos elementos componentes hay dos o más personas que, sin renunciar a sus propios intereses y preferencias, tienen un objetivo común. (p. 10)

Como (Martínez, 2016) señala que, “La organización es un sistema socio técnico que se encuentra, al igual que cualquier sistema, en un ambiente determinado” (p. 22), por consiguiente una organización es un conjunto de personas que se encuentra en un distribuido de forma que cada uno realice sus actividades con un propósito en común.

***Estructura organizacional.*** A juicio de (Gilli J. J., 2017) plantea que :

En el caso particular de la administración, el significado de soporte o sostén está presente en el enfoque formal-mecanicista y muy especialmente en el

organicista, en el cual se asimila por analogía la estructura de la organización al esqueleto del organismo humano. Con la perspectiva de sistemas, el término adquiere mayor abstracción y también mayor riqueza al definírsele como el conjunto de interrelaciones de todos los componentes del mismo. (p. 61)

Por lo contrario ( Rodríguez Valencia, 2017) afirma que :“Abarca la red de autoridad y responsabilidad, junto con sus respectivos deberes, obligaciones y funciones. La experiencia muestra que la estructura funcional es ineficaz para responder a las irregularidades estratégicas” (p. 46). De manera tal que la estructura organizacional es un conjunto de personas con funciones específicas en la cual se relaciona cada una de ellas, en donde se asumen obligaciones y compromisos con el fin del correcto movimiento de recursos que ayudaran a el soporte de la microempresa.

### ***Tipos de organización***



### ***Ilustración 27 Tipo de Organización***

Elaborado por: el Autor

Fuente : (González Cornejo , 2019).

La formal que se caracteriza por el orden específico y la asignación de cargos debidamente controlados e inflexibles descritos con total claridad, por lo contrario la informal no está especificadas y se forman de manera espontánea de acuerdo con las necesidades de la empresa, En consecuencia, Artesanías Tamia está considerada como tipo de organización formal, y tiene características bien definidas de la misma.

### ***Técnicas de Organización***

*Organigramas.* Tal como (Jones, 2014) afirma que, “el organigrama es una herramienta o medio que los individuos utilizan para coordinar sus acciones con el propósito de obtener algo que se desean o valoran, es decir, para alcanzar sus metas” (p. 2), Los organigramas nos ayudan a entender las el orden y niveles jerárquica que tiene una organización de esta manera poder determinar responsabilidades y obligaciones de cada uno de los individuos.

*Manual de funciones.* Según (Gilli J. J., 2017) manifiesta que, “Debe explicar estas relaciones indicando a qué cargo se reporta y cuáles son los cargos dependientes. Asimismo, puede mencionar otras relaciones dentro de la empresa (grupos de trabajo, autoridad funcional, etc.) o externas (clientes, proveedores, organismos oficiales, asesores, etc.)” (p. 22), Es un documento escrito donde se especifican las características que debe tener una persona para realizar determinada actividad.






Diagramas de flujo. Según (Bataller, 2016) dice que:




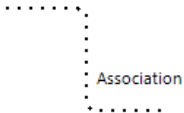
Se utilizan para estructurar proyectos y establecer interrelaciones entre sus partes. También se denominan flujogramas y son mapas de actividades que

permiten identificar tareas individuales, secuencias, ordenaciones y responsabilidades. Son una herramienta de primer orden para la mejora de procesos y para la gestión de proyectos. (p. 35)

*Simbología.* Permiten identificar las especificaciones de cada uno de los procesos en un orden lógico y racional de actividades que realiza la microempresa.

*Tabla 29*  
*Simbología*

<b>Evento de Inicio Simple</b>	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	 Start Event
<b>Subproceso</b>	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.	 Subprocess
<b>Finalización</b>	Indica que el flujo finaliza.	 End
<b>Compuerta Exclusiva</b>	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona. De convergencia: Se utiliza para unir caminos.	 Exclusive gateway    Exclusive gateway
<b>Objetos de Datos</b>	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se	

	utilizan y actualizan durante el proceso.	
<b>Pool</b>	Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades)	
<b>Lane</b>	Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.	
<b>Flujo de Secuencia</b>	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.	
<b>Asociación</b>	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.	

Fuente: (bizagi Modeler, 2019)

### 2.8.3. Dirección

Como dice (Sanchez Delgado, 2014) la dirección es:

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida con base en sus decisiones. La dirección es el conjunto de habilidades para conseguir que los trabajadores realicen su trabajo de manera que se logren los propósitos de la microempresa. (p. 97)

La dirección es un componente de la administración que se encarga de encaminar de manera efectiva a todos los trabajadores para el beneficio de la empresa y el cumplimiento de la misión visión y objetivos.

#### **2.8.4. Control**

Como (Sanchez Delgado, 2014) señala:

Se puede definir como el proceso de vigilar que las actividades se están cumpliendo como fueron planificadas, corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó, ya que no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño con la norma deseada. (p. 101)

Es el proceso de vigilancia para que todos los procesos se realicen de la manera que fueron planificadas con anterioridad en este proceso de deben detectar errores que pueden afectar de manera directa, permanente u ocasional en la cadena de proceso y procedimientos.

#### **2.9. Contabilidad**

Según (Vite Rangel, 2017) expresa:

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. (p. 5)

La contabilidad es una ciencia, técnica y arte que nos ayuda al registro adecuado y cronológico de los movimientos económicos que se realizan en una entidad.

### 2.9.1. Partida doble

En la opinión de (Guerrero Reyes J. C., 2014)

La partida doble se basa en la ecuación del capital y la igualdad que ésta ecuación expresa, está siempre mantenida en el libro mayor llevado por partida doble, de tal suerte que la suma total de los asientos registrados en el lado izquierdo de todas las cuentas, tiene que ser igual al total de los asientos anotados en el lado derecho de los mismo, Activo = Pasivo + Capital. (p. 107)

La partida doble es un principio que tiene la contabilidad expresado en la igualdad de tal manera que quede registrado la misma cantidad en el debe y en el haber.

#### *Ecuación contable*



*Ilustración 28 Ecuación contable*

Elaborado por: el autor

Fuente : (Guerrero Reyes J. C., 2014)



## 2.10. Ciclo Contable

De acuerdo con (Fierro Martínez , 2015)

El ciclo contable es un proceso que describe los procedimientos de elaboración de la contabilidad que deben seguirse para garantizar que todos los hechos económicos se reconozcan de acuerdo a los requerimientos de las NIIF, se evalúen de acuerdo a los modelos contables, se registren y se evalúen nuevamente a la fecha sobre la cual se informa y se transmitan en los estados financieros que se publican a los usuarios de la información para que tomen decisiones económicas. (p. 114)

### 2.10.1. Etapas del ciclo contable



*Ilustración 29. Etapas de ciclo contable*

Elaborado por: el autor

Fuente: (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014)

*Registro de transacciones.* Como (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) afirman que “El registro de las operaciones o transacciones que realiza una organización económica se realiza con la intención de integrar una base de datos que permita su utilización posterior para generar información útil en el proceso de toma de decisiones”(p. 74).

*Libro diario.* Para (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014)

El diario general es un libro o medio magnético en el cual quedan registradas, cronológicamente, todas las transacciones efectuadas en un negocio según los principios de contabilidad y en función del efecto que estas hayan tenido en las cinco cuentas básicas de activo, pasivo, capital, ingreso y gasto. (p. 68)

*Libro mayor.* Con base en (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) dice que “Es un libro o medio electrónico en el que se efectúa un registro individual, o separado, de los aumentos o las disminuciones de cuentas específicas en el sistema contable” (p. 70).

*Balance de comprobación.* Como (Moreno Fernández, 2014) lo hace notar, “El balance de comprobación y no es otra cosa que una relación de las cuentas del mayor con su saldo deudor o acreedor, que deben balancearse, es decir, su suma debe ser igual”(p. 106).

*Ajustes.* Desde el punto de vista de (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) dice:

Los asientos de ajuste se realizan al final de cada periodo contable y tienen el objetivo de actualizar las cuentas de ingresos y gastos para que estén

adecuadamente enfrentados los ingresos del periodo con todos los gastos que se generaron para su obtención. (p. 102)

El proceso contable en la microempresa deberá ayudar a registrar de manera lógica y cronológica todos los movimientos financieros con el fin de garantizar la veracidad de la información que servirán para la toma de decisiones que beneficien a la microempresa.

### **2.11. Contabilidad Financiera**

Como (Aguilar Lámbarry, 2017) afirma que:

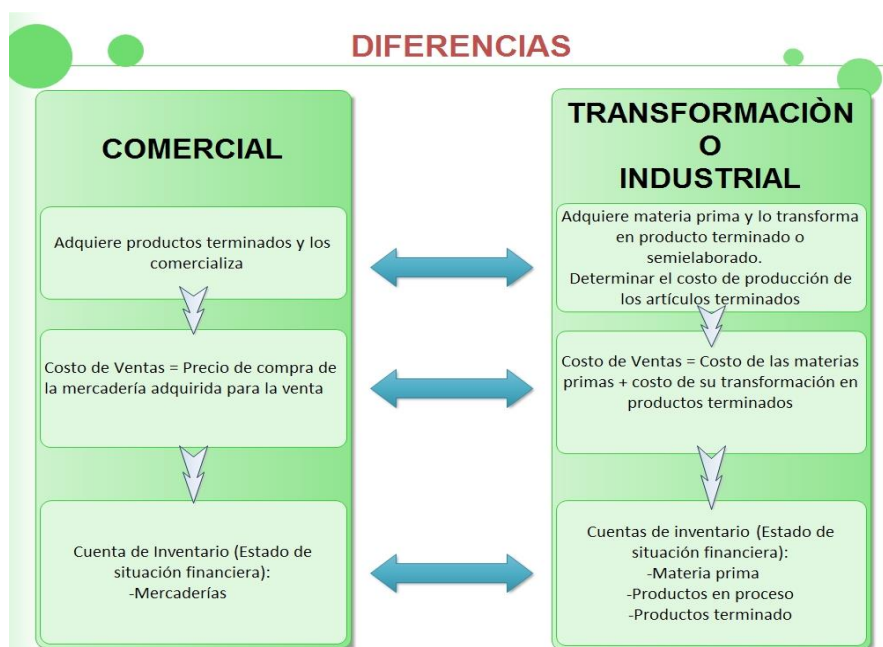
Este tipo de contabilidad que se centra en el proceso de producción de la información para el uso externo. Se presenta bajo la forma de estados financieros, los cuales reflejan el rendimiento de los últimos ejercicios de la entidad y la condición actual con base en un conjunto de normas y disposiciones establecidas a nivel internacional. (p. 3)

Esta contabilidad se encarga del estudio de la información de los estados financieros basadas en las normas internacionales de información financiera para expresar las condiciones en las que se encuentra la empresa.

### **2.12. Diferencias Contables**

La empresa comercial se caracteriza por la compra y venta de productos ya elaborados, mientras que, las empresas de transformación o industriales dedica al proceso de la materia para crear un producto diferente, por lo tanto, la microempresa

Artesanías Tamia se considera industria, ya que, recibe materia prima (bambú) y las convierte en zampoñas para posteriormente comercializarla.



*Ilustración 30. Diferencias contables*

Fuente: (Vallejos Orbe & Chilibingua Jaramillo, 2017)

### 2.13. Contabilidad de Costos

Según (Polo García, 2017) describe que:

La contabilidad de costos es un sistema de información que mediante un proceso recopila, organiza, clasifica, analiza y registra en términos de dinero, y en forma cronológica, todos los hechos económicos de un ente, relacionados con la producción de bienes o la prestación de servicios. (p. 14)

Este tipo de contabilidad se centra el estudio de todos los elementos que se relacionan con el proceso para convertir la materia prima en un producto elaborado hasta su comercialización.

### 2.13.1. Costos

De acuerdo con (Polo García, 2017, pág. 17) define que:

El costo se define como las erogaciones que son efectuadas en el área de producción, necesarios para fabricar un artículo o prestar un servicio, cumpliendo así con el desarrollo del objeto social propuesto por la empresa y debe generar un beneficio económico futuro. (p. 17)

### 2.13.2. Elementos del costo



*Ilustración 31. Elementos del costo*

Fuente : (Vallejos Orbe & Chilibingua Jaramillo, 2017)

### ***Materia Prima***

*Materia prima directa.* Según (Morales Bañuelos , 2018) dice que:

Los materiales directos son aquellos que pueden ser plenamente identificados en los productos aún terminados. El costo de esos materiales puede ser directamente cargado a los productos, ya que mediante el análisis de lo consumido en la producción se puede determinar el monto utilizado de este elemento del costo. (p. 23)

Como (Vallejos Orbe & Chilinguina Jaramillo, 2017) manifiesta que la materia prima directa, “Constituye el insumo esencial sometido a procesos de transformación de forma o de fondo con el fin de obtener un producto terminado o semielaborado. Se caracteriza por ser fácilmente identificable y cuantificable en el producto elaborado” (p. 9).

*Materia prima indirecta.* Para (Vallejos Orbe & Chilinguina Jaramillo, 2017) afirma que, “estos pueden o no formar parte del producto terminado. Los materiales indirectos son de difícil cuantificación por dos razones fundamentales, tiempo y costo” (p. 9), en consecuencia, en la microempresa Artesanías Tamia el bambú es la materia prima directa, con este tipo de material se elabora una variedad de zampoñas y los demás insumos para el decorado por lo que es considerado como materia prima indirecta.

### ***Mano de Obra***

*Mano de obra directa.* Para (Vallejos Orbe & Chilinguina Jaramillo, 2017), “Es la fuerza de trabajo que interviene de manera directa en la transformación de la

materia prima en productos terminados, ya sea que intervenga manualmente o accionando máquinas” (p. 9).

*Mano de obra indirecta.* Teniendo en cuenta a (Morales Bañuelos , 2018) menciona que, “La mano de obra indirecta es el sueldo de cualquier empleado del área de la fábrica que no trabaja directamente en la transformación de los materiales. Como es el caso de los supervisores de producción” (p. 24), Por lo tanto, la microempresa utiliza mano de obra directa, por que los empleados de la misma intervienen en la transformación desde cuando se adquiere la materia prima, hasta obtener la zampoña como un producto elaborado.

#### ***Costos indirectos de fabricación***

Como señala (Rojas Cataño, 2015)

También llamados gastos indirectos o cargos indirectos. Están integrados por todos aquellos conceptos que son comunes a los diferentes productos fabricados y que no se pueden identificar plenamente en ellos. Por ejemplo, el inmueble donde está la fábrica, las máquinas que se utilizan en la producción, o bien aquellos materiales que no son reconocibles completamente con la producción o que no es costeable identificar, como el pegamento, los clavos, la pintura, etcétera. (p. 17)

Los costos indirectos de fabricación son el complemento de la zampoña, de tal manera que actúan en los acabados y exigencias de los clientes en cuanto a los productos que ofrece la microempresa

**Costo de distribución(gastos).** Tal como (Magallón Vázquez, 2015) dice:

Son todas las erogaciones que se realizan para poner el producto en el mercado y obtener su recuperación por medio de la venta. El costo de distribución son gastos o costos erogados en función de las ventas realizadas en un periodo de tiempo, los costos incluyen las promociones de ventas, la publicidad, el costo de la distribución física y la investigación de mercado, entre otros. (p. 63)

**Gastos de administración.** Como plantea (Vallejos Orbe & Chiliquinga Jaramillo, 2017) los gastos de administración, “Son aquellos egresos incurridos en actividades de planificación, organización, dirección, control y evaluación de la empresa” (p. 9).

**Gastos de ventas.** Como dice (Vallejos Orbe & Chiliquinga Jaramillo, 2017) los gastos de ventas, “Son desembolsos producidos por la ejecución de la función de ventas”(p. 9).

**Gastos financieros.** En cuanto a los gastos financieros (Vallejos Orbe & Chiliquinga Jaramillo, 2017) dice que son, “Llamadas también cargas financieras. Son pagos (intereses y comisiones) que se realizan a instituciones bancarias y financieras” (p. 9), de modo que para la microempresa Artesanía Tamia los gastos costos administrativos son considerados todas las obligaciones que tiene el negocio para vender todos los productos, así como los intereses con las instituciones financieras.



## **2.14. información financiera**

Como (Vite Rangel, 2017) plantea que, “La información financiera que emana de la contabilidad es información cuantitativa, expresada en unidades monetarias y descriptivas, que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad” (p. 5), De modo que la información financiera es aquella que se obtiene de los eventos económicos que realiza una entidad y es expresada en unidades monetarias.

## **2.15. Elementos de la contabilidad**

### **2.15.1. Catálogo de cuentas**

Como (Vite Rangel, 2017) afirma:

El catálogo de cuentas forma parte de la guía de contabilización y es una relación del rubro de las cuentas de activo, pasivo, capital, ventas, costos, resultados y de orden, agrupados de conformidad con un esquema de clasificación estructuralmente adaptado a las necesidades de una empresa para el registro de sus operaciones. (p. 20)

El catálogo de cuentas es una guía para realizar los asientos de los movimientos que se realizan en la microempresa para tener el control y conforme lo establecido por la SEPS.

## **2.16. Estados financieros**

Como (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) plantea que “los estados financieros son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera

perciben la realidad de las empresas y, en general, de cualquier organización económica”(p. 153).

### **2.16.1. Elementos de los estados financieros**

**Activo.** Desde el punto de vista de (Guerrero Reyes J. C., 2014) dice que ,“Un activo es un recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan de manera razonada beneficios económicos futuros, derivado de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad” (p. 83).

**Pasivo.** Citando a (Guerrero Reyes J. C., 2014) dice que, “Un pasivo es una obligación presente de la entidad, virtualmente ineludible, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad” (p. 84).

Como (Fierro Martínez , 2015) manifiesta que, “son obligaciones presentes del ente económico, surgidas de sucesos pasados, a cuyo vencimiento se espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”(p. 126).

**Capital.** Según (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) expresa que :  
El capital es la aportación de los dueños, conocidos como accionistas; representa la parte de los activos que pertenecen a los dueños del negocio y es la diferencia entre el monto de los activos que posee el negocio y los pasivos que debe. (p. 42)

**Ingreso.** Como expresa (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) que :  
Los ingresos representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, en efectivo o a crédito. Cuando el cliente no paga en efectivo por el servicio o producto, se produce una venta a crédito conocida como cuenta por cobrar. (p. 43)

**Gasto.** Como lo hace notar (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) en su libro, “Los gastos son activos que se han usado o consumido en el negocio para obtener ingresos y que disminuyen el capital de la empresa. Algunos tipos de ellos son los sueldos y salarios pagados a los empleados” (p. 43).

#### **2.16.2. Estado de situación financiera**

Tal como (Moreno Fernández, 2014) refiere:

El estado de situación financiera muestra en unidades monetarias la situación financiera del ente económico en una fecha determinada, por lo que es un estado estático. Como se ha dicho, tiene el propósito de mostrar los recursos económicos, los derechos que tienen los acreedores y la participación de la propiedad que poseen los accionistas o dueños. Por tanto, la situación financiera está representada por la relación que tienen los activos con los pasivos y el capital. (p. 15)

Dicho con otras palabras de (Fierro Martínez , 2015)

El estado de situación financiera muestra en unidades monetarias la situación financiera del ente económico en una fecha determinada, por lo que es un estado

estático. Como se ha dicho, tiene el propósito de mostrar los recursos económicos, los derechos que tienen los acreedores y la participación de la propiedad que poseen los accionistas o dueños. Por tanto, la situación financiera está representada por la relación que tienen los activos con los pasivos y el capital. (p. 343)

El estado de situación financiera es un informe en la que refleja la realidad de la empresa representada en cuentas, donde consta las obligaciones y beneficios que tiene la microempresa.

### **2.16.3. Estado de resultados**

Citando a (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) describe: El estado de resultados, que pretende determinar el monto por el cual los ingresos contables difieren de los gastos contables. Al remanente se le llama resultado, que puede ser positivo o negativo, si es positivo se conoce como utilidad y si es negativo se denomina pérdida. (p. 46)

El estado de resultado reflejara los costos de producción y gastos que se generan por elaboración de las zampoñas en la microempresa.

### **2.16.4. Estado de flujo de efectivo**

Según (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) sugiere que:

El estado de flujos de efectivo, anteriormente denominado estado de cambios de la situación financiera, a diferencia del estado de resultados, es un informe

que desglosa los cambios en la situación financiera de un periodo a otro e incluye, de alguna forma, las entradas y salidas de efectivo para determinar el cambio en esta partida, el cual es un factor decisivo al evaluar la liquidez de un negocio. (p. 49)

Por lo que el estado de flujo de efectivo muestra la liquidez con la que cuenta la microempresa en un periodo en base a las entradas y salida de dinero

#### **2.16.5. Estado de cambio del capital**

Según (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) consideran que:

El estado de cambios en el capital contable, también conocido como estado de variaciones en el capital contable, al igual que el de resultados, es un estado financiero básico que pretende explicar, en forma desglosada, las cuentas que han generado variaciones en la cuenta de capital contable. (p. 47)

Con este tipo de estado financiero se podrá analizar los cambios que sufren la cuenta del capital con relación a los movimientos monetarios que se realiza en la microempresa.

#### **2.16.6. Notas de los estados financieros**

Según (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) señala que:

Las notas a los estados financieros son parte integrante de estos y con ellas se pretende explicar con mayor detalle situaciones especiales que afectan ciertas partidas dentro de los estados financieros. Las notas deben presentarse en forma clara, ordenada y referenciada para facilitar su identificación. (p. 50)

Las notas de los estados financieros permiten explicar cada uno de los movimientos realizados por la microempresa para explicar con mayor detalle afectaciones en las cuentas de los estados financieros.

#### **2.16.7. Cierre**

Desde la posición de (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) menciona que:

Cerrar las cuentas solo significa que todas las cuentas transitorias, es decir, las no acumulativas, deben quedar con un saldo de cero. El cierre de estas cuentas es necesario para que los ingresos, gastos y dividendos se acumulen solo por un periodo y para que dichas cuentas puedan arrancar de cero en el periodo contable siguiente. Al cerrar las cuentas de ingresos y gastos se determina contablemente la cifra de utilidad o pérdida y se traslada a la cuenta de utilidades retenidas que aparece en el balance general. (p. 148)

El cierre de las cuentas es necesario para que todas las cuentas auxiliares comiencen en cero con eso se define la ganancia o pérdida que tiene la microempresa en un periodo determinado.

#### **2.17. Actividad artesanal**

Según (Estudios y Publicaciones Corporación, 2017) define qué actividad artesanal es, “La practicada manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios, con o sin auxilio de máquinas, equipos o herramientas” (p. 131)

### **2.18. Artesano**

En cuanto a la definición de artesanos los (Estudios y Publicaciones Corporación, 2017) dicen que :

Al trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que, debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales (1), desarrolle su actividad y trabajo personalmente y hubiere invertido en su taller, en implementos de trabajo, maquinarias y materias primas, una cantidad no superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria. Igualmente se considera como artesano al trabajador manual, aunque no haya invertido cantidad alguna en implementos de trabajo o carezca de operarios. (p. 131)

### **2.19. Operario**

Desde el punto de vista de (Estudios y Publicaciones Corporación, 2017) expresas que:

Es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio y habiendo dejado de ser aprendiz, contribuye a la elaboración de obras de artesanía o la prestación de servicios, bajo la dirección de un maestro de taller. (p. 132)

Por lo que la actividad artesanal está presente en la microempresa Artesanías Tamia, por cuanto la realización de las zampoñas es un trabajo directamente manual además que para su elaboración se debe tener conocimientos prácticos y teóricos, más aún que cuenta con un taller y su debida maquinaria.

## **2.20. Artesanía**

Desde el punto de vista de la (UNESCO, 2017) considera las artesanías

Los productos artesanales son los producidos por artesanos, ya sea totalmente a mano, o con la ayuda de herramientas manuales o incluso de medios mecánicos, siempre que la contribución manual directa del artesano siga siendo el componente más importante del producto acabado. Se producen sin limitación por lo que se refiere a la cantidad y utilizando materias primas procedentes de recursos sostenibles. La naturaleza especial de los productos artesanales se basa en sus características distintivas, que pueden ser utilitarias, estéticas, artísticas, creativas, vinculadas a la cultura, decorativas, funcionales, tradicionales, simbólicas y significativas religiosa y socialmente.

Se considera las zampoñas como artesanías porque están directamente relacionados con el arte y la habilidad de la persona que la realiza el producto ayudado con herramientas y maquinaria sin dejar a un lado la destreza que tiene un artesano para los acabados del mismo.

## **2.21. Zampoña**

La zampoña es un instrumento de viento andino, está compuesto por tubos de diferentes medidas y grosor que están cerrados por un extremo y abierto por el otro, además están ordenados de forma que al ser sopladados individualmente crean melodías.



### **2.22. Comercialización o venta**

Para (Magallón Vázquez, 2015) la comercialización o venta “Es la acción de entregar una cosa y recibir el pago de la misma. Las ventas se realizan con distribuidores, mayoristas, público en general; locales, foráneas, al extranjero, a tiendas de autoservicio, por zonas; de contado, a crédito, en abonos” (p. 65), es decir la comercialización es una de las actividades importantes para la microempresa, por cuanto la entrega de zampoñas y recibir a cambio dinero hace que haya una relación de dependencia productor-cliente.

### **2.23. Precio**

De acuerdo con (Villanueva & de Toro, 2017) dice que “un precio es la expresión de un valor. Este valor depende de varios factores, como la calidad percibida de un producto o la imagen de marca, entre otros” (p. 187), por lo tanto, el precio es la cuantificación de la zampoña en términos monetarios, considerando los costos de producción y la utilidad.

### **2.24. Cliente**

Como (Pérez Aguilera, 2017) señala:

El cliente es todo aquel que ya hemos realizado algún pedido con él. Son los que compran o consumen los productos o servicios de la empresa. Los clientes son reales cuando efectivamente consumen o utilizan los productos o servicios de la empresa. (p. 26)

### **2.25. Gestión del cliente**

Según (Equipo Editorial SalesUp, 2017) afirma que “la gestión de clientes es el proceso conformado por un conjunto de tácticas y estrategias que van orientadas a la fidelización de tus clientes; es decir; que decidan voluntariamente seguir comprándote y además te recomienden entre sus círculos cercanos”, para la microempresa los clientes son importantes, gracias al consumo de los productos que ofrece Artesanías Tamia se genera ingresos para la misma, además, se hace necesario la gestión de clientes para crear fidelidad y recomendación de las zamponías.

## **CAPÍTULO III**

### **DISEÑO DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

#### **3.1. Introducción**

El manual que se propone para la microempresa Artesanías Tamia es con el fin de mejorar el aspecto administrativo y financiero, en la que se establece procesos que son de mucha importancia para correcto funcionamiento de la microempresa.

El manual administrativo se orientará a la creación de políticas que ayuden en la administración de la microempresa, el cual servirá para el propietario del negocio y a las personas que se ocupen de la administración en un futuro, el manual contendrá lineamientos donde se establecerá misión, visión, objetivos, además de diseñar un organigrama estructural y funcional que permitirá el fortalecimiento de las actividades de cada uno de los empleados y propietario de la microempresa.

En cuanto a la parte financiera, como se determinó con anterioridad en el diagnóstico situacional, la microempresa no cuenta con un sistema contable, por esta razón, todo se lo hacía de manera empírica, motivo por el cual es de vital importancia la creación de un sistema contable donde se pueda realizar los registros de los asientos de los movimientos monetarios, sobretodo poder estar al corriente de los costos producción de cada uno de los artículos que se producen en la microempresa artesanías Tamia, en esta parte se especificara procesos contables, plan de cuentas y modelos de estados financieros que ayuden a plasmar la situación económica de la microempresa.

## **3.2. Objetivos de la propuesta**

### **3.2.1. Objetivo General**

Establecer la planificación estratégica y el manual financiero, así como las responsabilidades de cada uno de los empleados en su respectiva área de trabajo, de esta manera supervisar, controlar las actividades, conocer costos de producción, además de los procesos que se realizan en la microempresa Artesanías Tamia.

### **3.2.2. Objetivo Específicos**

- Crear un modelo de organización para alcanzar las metas planteadas por la microempresa Artesanías Tamia.
- Establecer características y responsabilidades de las funciones para las personas que trabajan en la microempresa artesanías Tamia.
- Optimizar la administración de recursos materiales y económicos, que permita obtener mejores ingresos.
- Establecer un plan de cuentas acorde a la microempresa
- Crear un sistema de costos

### 3.3. Planificación estratégica

#### 3.3.1. Logotipo



*Ilustración 32. Logotipo*

Elaborado por: El autor

El logotipo es una mezcla precolombina con el arte de la música, en la que se puede apreciar una figura que se asemeja a una persona con la cabeza de un sol, que es la deidad más importante en la mitología de los incas, sus brazos y cuerpo son la representación de las flautas que está acompañada de una zampaña que es la razón de ser de la microempresa, de la misma forma sus piernas son una herradura que es un amuleto para proteger y traer buena suerte, además tiene un fondo negro con letras blancas que dan un contraste ideal, brindando la seriedad y elegancia que ofrece la microempresa Artesanías Tamia.

### **3.3.2. Misión**

Contribuir con el fortalecimiento de la cultura a través de la preservación de la tradición y la actividad artesanal, mediante la elaboración y comercialización de instrumentos andinos de viento (zampoñas y flautas), teniendo como prioridad la calidad, exigencia y satisfacción de nuestros clientes.

### **3.3.3. Visión**

En el 2023 Artesanías Tamia busca ser una empresa líder nacional en la elaboración y comercialización de artesanías de instrumentos andinos tradicionales, como símbolo de identidad cultural con la calidad, seguridad y confiabilidad que se le brindará a cada persona que se interese en nuestros productos.

### 3.4. Políticas

*Tabla 30*  
*Políticas de la Propuesta*

---

<b>Administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El propietario será el encargado de la contratación de los empleados.</li> <li>• El jefe de producción será el encargado de suministrar de protección e indumentaria para los empleados que deberán utilizar para la realización de sus actividades.</li> <li>• El propietario autorizará la compra de insumos, materia prima, así como también las ventas y crédito a los empleados.</li> <li>• Se trabajará en equipo mediante la comunicación constante de los encargados de cada departamento.</li> </ul>
<b>Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados laborarán 8 horas diarias.</li> <li>• Todos los empleados se registrarán al ingreso y salida de su trabajo.</li> <li>• Los empleados serán responsables de la limpieza del área de trabajo y maquinaria que utilicen.</li> </ul>
<b>Producción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se instituirá un stock mínimo y máximo de los insumos y la materia prima.</li> <li>• La salida de materia prima e insumos deberá hacerse cada lunes presentando la orden de producción previamente autorizada.</li> <li>• Al terminar la jornada laboral el empleado deberá informar del avance alcanzado.</li> <li>• Los desperdicios de la materia prima (bambú) deberán ser almacenados para su respectivo proceso de degradación.</li> <li>• Los recipientes aluminio de todos los insumos deberán ser almacenados para el proceso de venta.</li> </ul>
<b>Ventas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De deberá emitir factura en todas las ventas que realice el vendedor.</li> </ul>

---

Elaborado por: el autor

### **3.4.1. Principios Corporativos**

**Trabajo en Equipo.** Para la microempresa es necesario el trabajo en equipo, puesto que mediante la colaboración de todos los empleados se puede cumplir con la planificación de la producción y la entrega de pedidos a tiempo, de esta manera creceremos cada día más, brindando una mejor atención al cliente.

**Creatividad.** La intuición, imaginación e iniciativa son las capacidades que todo artesano debe tener, por lo cual, la creatividad de las personas que trabajan en la microempresa debe ser ampliamente practicada, puesto que, el tiempo que tome a un empleado para detectar un problema y solucionarlo será un factor importante para el desarrollo de las zamponas.

**Confidencialidad.** La manera de protección y el manejo de la información interna son manejados con discreción y responsabilidad con el fin de salvaguardar los intereses de sus clientes y de la microempresa.

### **3.4.2. Valores Corporativos**

La microempresa Artesanías Tamia está comprometida con una relación de un buen ambiente laboral con los empleados y sus clientes cumpliendo los siguientes valores:

**Integridad.** Capacidad de tener prudencia, carácter, honestidad y valores de liderazgo entendiendo a los empleados y clientes para realizar acciones confiables con el fin de establecer relaciones exitosas con todos los que forman la microempresa Artesanías Tamia.



***Responsabilidad.*** Con todas las obligaciones que tiene la microempresa con sus empleados y clientes, cumpliendo con los con pagos y entrega de mercadería a tiempo.

***Compromiso.*** Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados y clientes.

***Honradez.*** Demostrar transparencia dentro y fuera de la microempresa actuando con rectitud en las labores que se realiza a diario.

### 3.5. Organigrama Estructural

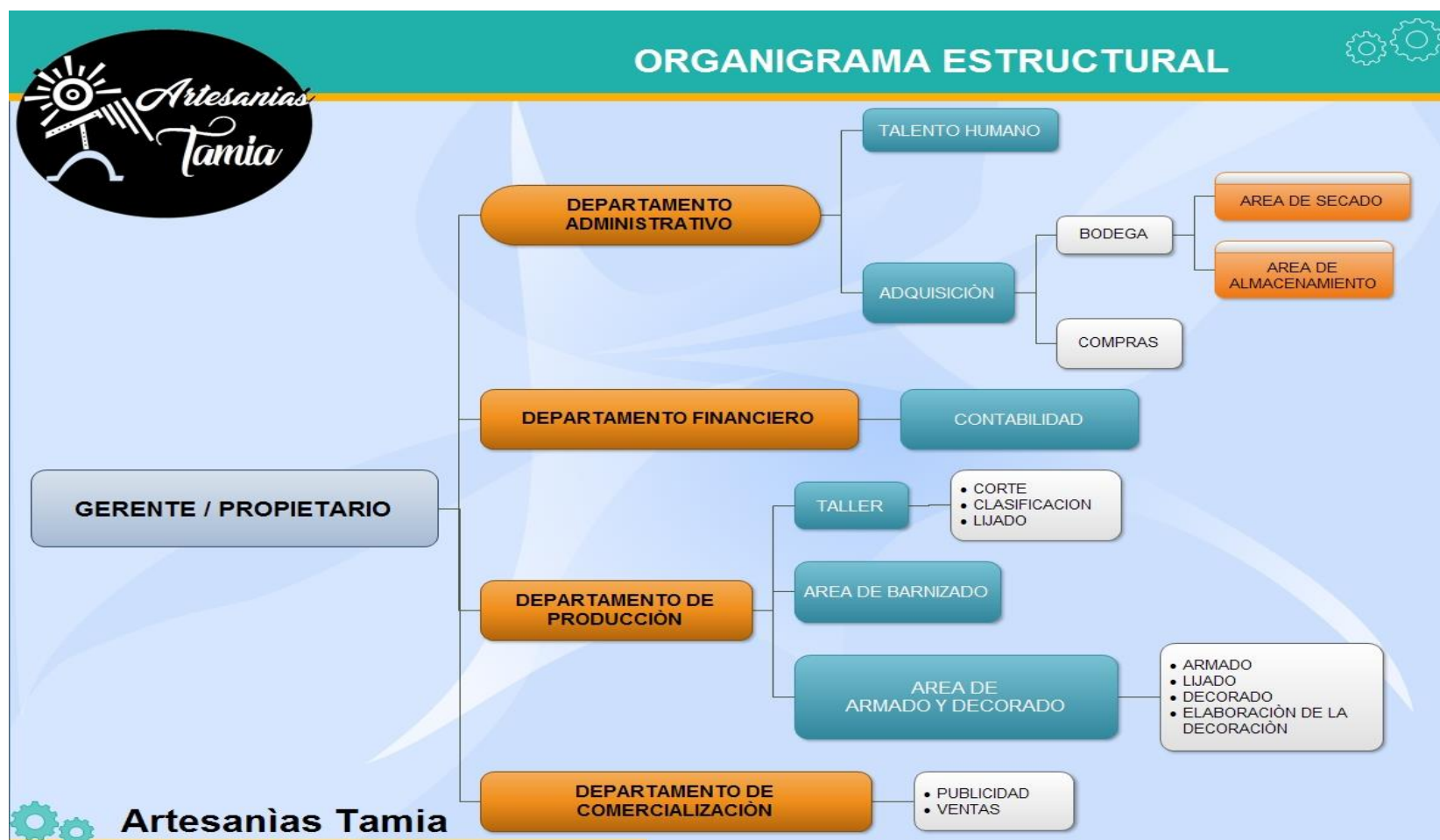


Ilustración 33. Organigrama estructural


Elaborado por: el autor

### 3.6. Organigrama Funcional

#### 3.6.1. Funciones Gerente Propietario


Tabla 31

Funciones Gerente Propietario

		<i>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</i>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>		GERENTE PROPIETARIO
<b>UNIDAD</b>		GERENCIAL
<b>OBJETIVO</b>		Planificar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de la microempresa, mediante el cumplimiento de la misión, visión objetivos y planteada por la misma.
<b>FUNCIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representante legal de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA</li> <li>✓ Dar consecución a las políticas establecidas por la microempresa.</li> <li>✓ Buscar estrategias para fomentar la producción y comercialización de las zampoñas que ofrece la microempresa.</li> <li>✓ Mantener una comunicación constante con el área de producción y comercialización.</li> <li>✓ Establecer y encomendar tareas depende a las capacidades de los empleados.</li> <li>✓ Velar por las relaciones comerciales con los clientes y proveedores de la microempresa.</li> <li>✓ Autorización de compra de materia prima e insumos.</li> <li>✓ Autorización de las ventas y créditos a los clientes.</li> <li>✓ Autorización de contratación de personal.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Experiencia</li> <li>✓ Creatividad</li> <li>✓ Capacidad de negociación</li> </ul>

### 3.6.2. Funciones Contador

Tabla 32  
Funciones Contador

		<i>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</i>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	CONTADOR	
<b>UNIDAD</b>	FINANCIERA	
<b>OBJETIVO</b>	Aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de la microempresa, con la finalidad de producir informes para la gerencia, que sirvan para la toma de decisiones.	
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar los registros de los ingresos y egresos que son generados por los movimientos económicos de la microempresa.</li> <li>✓ Verificar y registrar las facturas recibidas por parte de los proveedores.</li> <li>✓ Preparar las declaraciones de IVA, retenciones e impuesto a la renta con sus respectivos anexos.</li> <li>✓ Coordinar la toma física de los activos fijos e inventarios.</li> <li>✓ Comunicar a la gerencia el pago de las obligaciones que tienen relación con el negocio.</li> <li>✓ Elaborar los contratos de trabajo e ingreso al IESS de todos los empleados.</li> <li>✓ Mantener un registro de control de asistencia.</li> <li>✓ Elaborar y presentar la información financiera de la microempresa.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ética profesional</li> <li>✓ Manejo e interpretación de la NIIF para PYMES</li> <li>✓ Conocimientos leyes tributarias y laborales</li> <li>✓ Elaboración de estado financieros</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cargo: Contador</li> <li>✓ Educación: Título de tercer nivel en Contabilidad CPA</li> </ul>	

### 3.6.3. Funciones Jefe de Producción

Tabla 33

Funciones Jefe de Producción



#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

#### NOMBRE DEL CARGO

JEFE DE PRODUCCIÓN

#### UNIDAD

PRODUCCIÓN

#### OBJETIVO

Dirigir, controlar y apoyar todas las actividades relacionadas con el proceso de fabricación de las zampoñas, en conformidad con lo establecido por la microempresa.

#### FUNCIONES

- ✓ Supervisar las actividades de cada área.
- ✓ Dirigir a los trabajadores, motivándoles y aprovechando al máximo sus capacidades.
- ✓ Controlar a todos los operarios en las diferentes actividades
- ✓ Garantizar y apoyar el correcto funcionamiento de los procesos de fabricación de las zampoñas.
- ✓ Planificar los pedidos de los diferentes clientes
- ✓ Dotar de los insumos necesarios a los trabajadores para que realicen sus actividades.
- ✓ Realizar el control de calidad de las zampoñas en cuanto a sonidos y acabados

#### COMPETENCIAS


- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Experiencia
- ✓ Creatividad
- ✓ Toma de decisiones bajo escenarios de presión

#### PERFIL

- ✓ Manejo de personal
- ✓ Capacidad de planificación
- ✓ Experiencia en elaboración de zampoñas
- ✓ Capacidad para mantener condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo.

### 3.6.4. Funciones Bodeguero

Tabla 34  
Funciones Bodeguero

		<i>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</i>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>		BODEGUERO
<b>UNIDAD</b>		PRODUCCIÓN
<b>OBJETIVO</b>		Mantener la custodia de la materia prima e insumos adquiridos, para ser utilizados en labores propias de la microempresa, que se encuentre en la bodega y que son destinadas para dichos fines.
<b>FUNCIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener los registros actualizados de ingreso y salida de materiales, herramientas y otros, que permanecen en bodegas.</li> <li>✓ Controlar el stock de materiales e insumos de acuerdo con lo estipulado por la microempresa.</li> <li>✓ Generar informe de existencias de inventarios periódicos.</li> <li>✓ Mantener el inventario actualizado a fin de que no exista productos que hayan caducado.</li> <li>✓ Informar a tiempo al jefe de producción por pérdidas de objetos que se encuentren en la bodega</li> <li>✓ Coordinar con el departamento financiero para la toma física de los inventarios.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Cumplimiento de procedimientos.</li> <li>✓ Trabajo de equipo.</li> </ul>

Elaborado por: el autor

### 3.6.5. Funciones Operario Taller

Tabla 35  
Funciones Operario Taller



#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

#### NOMBRE DEL CARGO

OPERARIO TALLER

#### UNIDAD

PRODUCCIÓN

#### OBJETIVO

Proporcionar las piezas de las zampoñas de acuerdo a los estándares y necesidad de los clientes para asegurar la calidad de los productos.

#### FUNCIONES

- ✓ Descargar la materia prima hasta la bodega.
- ✓ Utilizar la indumentaria necesaria para realizar sus actividades.
- ✓ Clasificar la materia prima bajo estándares del pedido del cliente.
- ✓ Realizar el corte conforme al diámetro y medida pre establecidos por el jefe de producción.
- ✓ Evitar y reducir los desperdicios de material en la producción de piezas.
- ✓ Cumplir con la correcta limpieza de la maquinaria.
- ✓ Informar a tiempo al jefe de producción la falta de herramientas o insumos para la realización de sus actividades.

#### COMPETENCIAS

- ✓ Experiencia
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Seguir procedimientos.
- ✓ Trabajo de equipo.

#### PERFIL

- ✓ Experiencia en elaboración de zampoñas
- ✓ Capacidad para mantener condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo.

### 3.6.6. Funciones Operario Armado y Decorado

Tabla 36

*Funciones Operario Armado y Decorado*



#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

#### NOMBRE DEL CARGO

OPERARIO ARMADO Y DECORADO

#### UNIDAD

PRODUCCIÓN

#### OBJETIVO

Realizar el correcto pintado de las zamponas de acuerdo a los estándares y necesidad de los clientes para asegurar la calidad de los productos.

#### FUNCIONES

- ✓ Efectuar el armado de los tubos de acuerdo el tipo de zampona
- ✓ Realizar el registro de zamponas recibidas y entregadas al área de pintado.
- ✓ Ejecutar los trabajos en forma limpia, ordenada, con buena terminación, además del uso
- ✓ adecuado y económico de los materiales
- ✓ Realizar el armado y decorado conforme a lo establecido por el jefe de producción.
- ✓ Colaborar en el registro de mano de obra y materiales utilizados en los trabajos
- ✓ Cumplir con la correcta limpieza del área de trabajo.
- ✓ Informar a tiempo al jefe de producción la falta de herramientas o insumos para la realización del armado y decorado.
- ✓ Empaquetado adecuado para evitar daños en los acabados de las zamponas.


#### COMPETENCIAS

- ✓ Experiencia
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Seguir procedimientos.
- ✓ Trabajo de equipo.



### 3.6.7. Funciones Operario barniz

Tabla 37  
Funciones Operario barniz

		<i>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</i>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>		BARNIZADOR
<b>UNIDAD</b>		PRODUCCIÓN
<b>OBJETIVO</b>		Realizar el correcto pintado de las zampoñas de acuerdo a los estándares y necesidad de los clientes para asegurar la calidad de los productos.
<b>FUNCIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el registro de zampoñas recibidas y entregadas al área de decorado.</li> <li>✓ Efectuar la mezcla de del tinte y laca adecuadamente.</li> <li>✓ Ejecutar los trabajos en forma limpia, ordenada, con buena terminación, además del uso</li> <li>✓ Adecuado y económico de los materiales</li> <li>✓ Realizar el pintado conforme a lo establecido por el jefe de producción.</li> <li>✓ Colaborar en el registro de mano de obra y materiales utilizados en los trabajos</li> <li>✓ Cumplir con la correcta limpieza de la maquinaria.</li> <li>✓ Informar a tiempo al jefe de producción la falta de herramientas o insumos para la realización del pintado.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia.</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Seguir procedimientos.</li> <li>✓ Trabajo de equipo.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia la preparación de laca y pintado de madera</li> <li>✓ Capacidad para mantener condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo.</li> </ul>

Elaborado por: el autor

### 3.6.8. Funciones Vendedor

Tabla 38

Funciones Vendedor



#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO**  
**UNIDAD**

VENDEDOR  
COMERCIALIZACIÓN

#### OBJETIVO

Mantener y captar nuevos clientes, además de fortalecer las tareas orientadas a la comercialización, mejorando la participación en ventas para el desarrollo de la microempresa.

#### FUNCIONES

- ✓ Captar los pedidos de los clientes.
- ✓ realizar demostraciones y muestras de las zampoñas.
- ✓ Realizar publicidad por medios digitales.
- ✓ Asesorar a futuros compradores sobre los productos de la microempresa Artesanías Tamia.
- ✓ Atender y solucionar las necesidades de los clientes con respecto a las zampoñas que fabrica la microempresa.
- ✓ Obtener información de productos sustitutos que existen en el mercado.

#### COMPETENCIAS

- ✓ Honestidad.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Buena actitud.
- ✓ Autoconfianza.
- ✓ Perseverancia.
- ✓ Empatía.
- ✓ Capacidad de persuasión.
- ✓ Competitividad.
- ✓ Pasión por su trabajo.

#### PERFIL

- ✓ Experiencia en elaboración y comercialización de zampoñas
- ✓ Conocimiento musical
- ✓ Nivel de educación: mínimo bachiller

### 3.7. Procesos Administrativos

#### 3.7.1. Proceso de Compras

Tabla 39  
Proceso de Compras

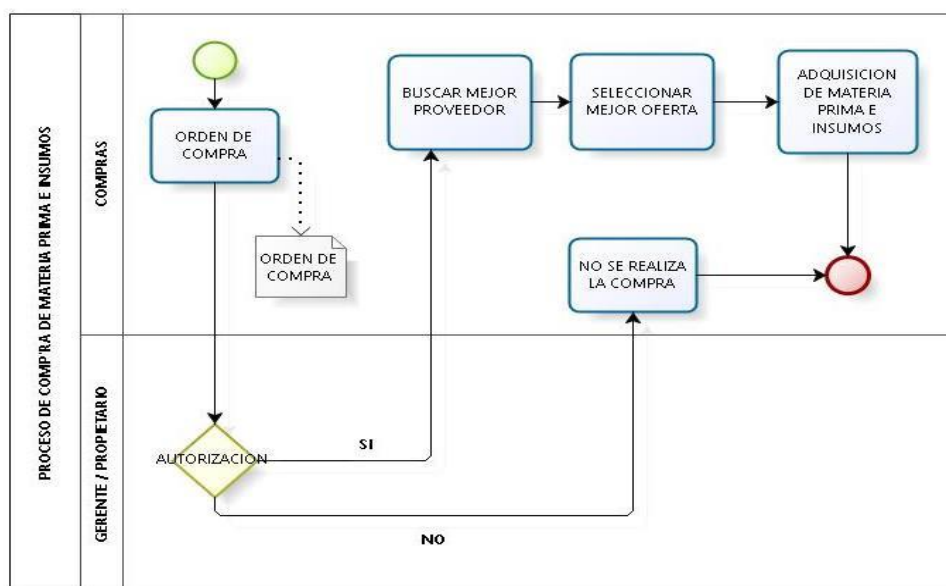


### PROCESOS DE COMPRA DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Compras	Envía orden de compra
Gerente Propietario	Autoriza la compra NO Se rechaza la compra
	SI Autorización de compra
Compras	Busca mejor proveedor Selecciona mejor oferta Realiza la adquisición de materia prima e insumos

Elaborado por: el autor

Ilustración 34. Diagrama de Proceso de Compras




Elaborado por: el autor

### 3.7.2. Proceso de Preparación de Materia Prima

Tabla 40

Proceso de Preparación de Materia Prima

		<b>PROCESOS DE PREPARACIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
RESPONSABLE		PROCEDIMIENTO	
<b>Secado</b>		Descarga de materia prima	
		<b>bambú esta verde</b>	
<b>Almacenamiento</b>	NO	Clasificar por diámetro	
<b>Secado</b>	SI	Secado por 1 semana	
<b>Secado</b>		Clasificación por calidad	
		<b>Calidad es natural</b>	
<b>Almacenamiento</b>	NO	Clasificación por diámetro	
<b>Secado</b>	SI	Secado por 3 semanas	
<b>Almacenamiento</b>		Clasificación por diámetro	

Elaborado por: el autor

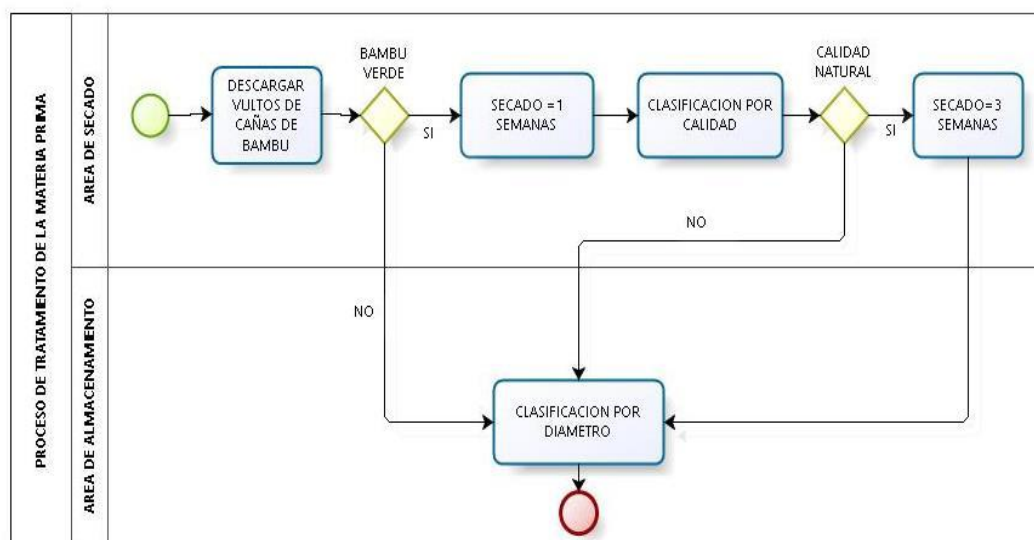


Ilustración 35. Diagrama de Proceso de Preparación de Materia Prima

Elaborado por: el autor

*Tabla 41*  
*Gráficos del Descarga Del Bambú*

---



*Ilustración 36. Llegada del Camión a la Microempresa*



*Ilustración 37. Descarga de Bultos*



*Ilustración 38. Clasificación del Bambú*

El proceso inicia cuando la materia prima llega a la microempresa donde es descargada y llevada al área de secado para el proceso de selección

*Tabla 42*  
*Gráficos de la Clasificación del Bambú*

---



*Ilustración 39. Área de Secado*



*Ilustración 40. Bambú Clasificado como Grueso*

En el área de secado se procede con la clasificación por tamaño y calidad de las cañas de bambú




*Ilustración 41. Bambú Clasificado como Delgado*



*Ilustración 42. Bambú Clasificado Listo para Proceso de Producción*

### 3.7.3. Proceso de Producción

Tabla 43  
Proceso de Producción

		<b>PROCESOS DE PREPARACIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Jefe de producción</b>	Orden de producción		
	<b>Existencia de materia prima e insumos</b>		
<b>Bodega</b>	NO	Orden de compra	
<b>Armado y Decorado</b>	SI	Elaboración de adornos	
<b>Taller</b>	SI	Inicio de proceso taller	
	Corte de caña por secciones		
	<b>Sección fracturada</b>		
	SI	Apto para el soporte de armado	NO Desechos SI Elaboración de soportes
	<b>Clasificación por diámetro</b>		
<b>Taller</b>	NO	Lijado de la pared externa de la caña seccionada	
	Corte por medidas		
	<b>Extremo tapado</b>		
	NO	Preparación de la masilla para tapado	
		Tapado	
	SI	Lijado de los extremos	
	Proceso de armado		
<b>Armado y Decorado</b>		Lijado del extremo superior de la zampona	
	<b>Control de calidad apta para el sonido</b>		
	Barnizado		
	Proceso de barnizado		
	Secado		
<b>Barnizado</b>	SI	<b>Control de calidad acabados</b>	No Proceso de barnizado SI Pegado de cinta
		Pegado de cinta	
<b>Armado y Decorado</b>	NO	Colocación de borlas	
	Empaquetado		

Elaborado por: el autor

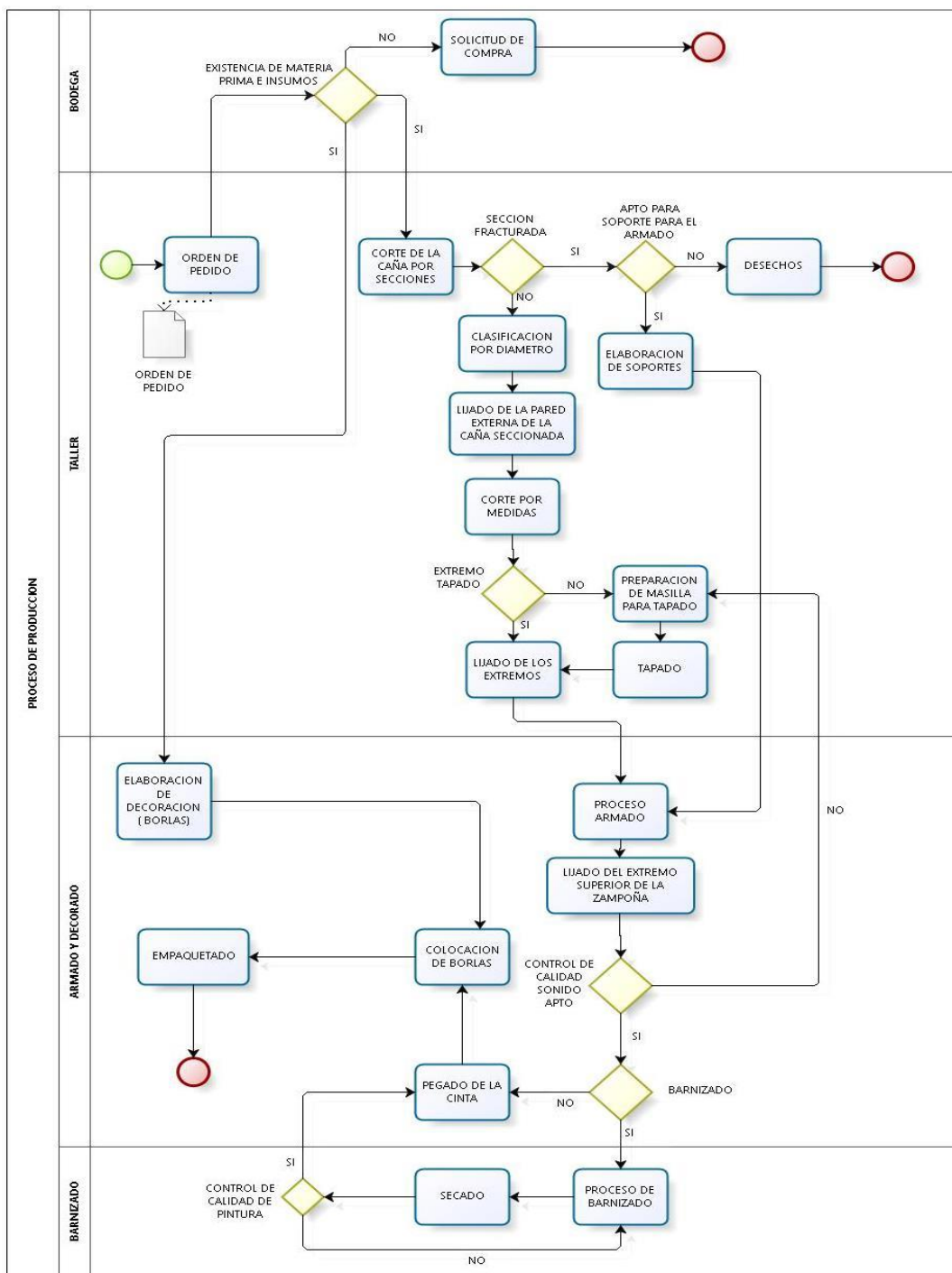


Ilustración 43. Diagrama de Producción  
Elaborado por: el autor



*Tabla 44*  
*Gráficos del proceso de Corte de las cañas por secciones y puesto en canastas*

---



*Ilustración 44. Corte de la caña en el nudo*



*Ilustración 45. Área de corte*



*Ilustración 46. Cañas cortadas por secciones*

*Tabla 45*  
*Gráficos de la Clasificación de Cañas y Lijado*

---



*Ilustración 47. Clasificación por Diámetro*



*Ilustración 48. Colocación en Canastas*



*Ilustración 49. Lijado Externo de la Pared de la Sección Cortada del Bambú*

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 46*  
*Corte del bambú por medidas*

---



*Ilustración 50. Corte de bambú por medidas*

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 47*  
*Sellado de la parte inferior del tubo*

---



*Ilustración 51. Sellado de la parte inferior del tubo*

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 48*  
*Lijado de los extremos de los tubos*

---



*Ilustración 52. Lijado de los extremos de los tubos*

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 49*  
*Elaboración de soportes*

---



Ilustración 53 Procesos de elaboración de soportes

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 50*  
*Procesos de armado*

---



Ilustración 54. Procesos de armado

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 51*  
*Materiales del decorado*

---

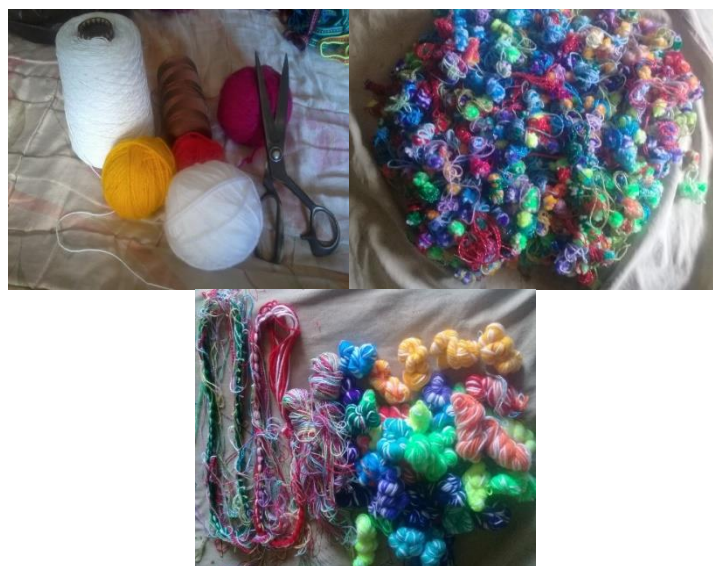


Ilustración 55. Materiales del decorado

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 52*  
*Barnizado*

---



Ilustración 56. Proceso de barnizado

---

Elaborado por: el autor

*Tabla 53*  
*Procesos de decorado*

---



*Ilustración 57. Fajas de colores*



*Ilustración 58. Colocación de faja*



*Ilustración 59. Zampoña con faja*



*Ilustración 60. Colocación de borla*



*Ilustración 61. Zampoñas terminadas*

---

Elaborado por: el autor

Tabla 54  
 Contar y empaclar



Ilustración 62. Decorar y empaclar

Elaborado por: el autor

### 3.7.4. Proceso de Venta

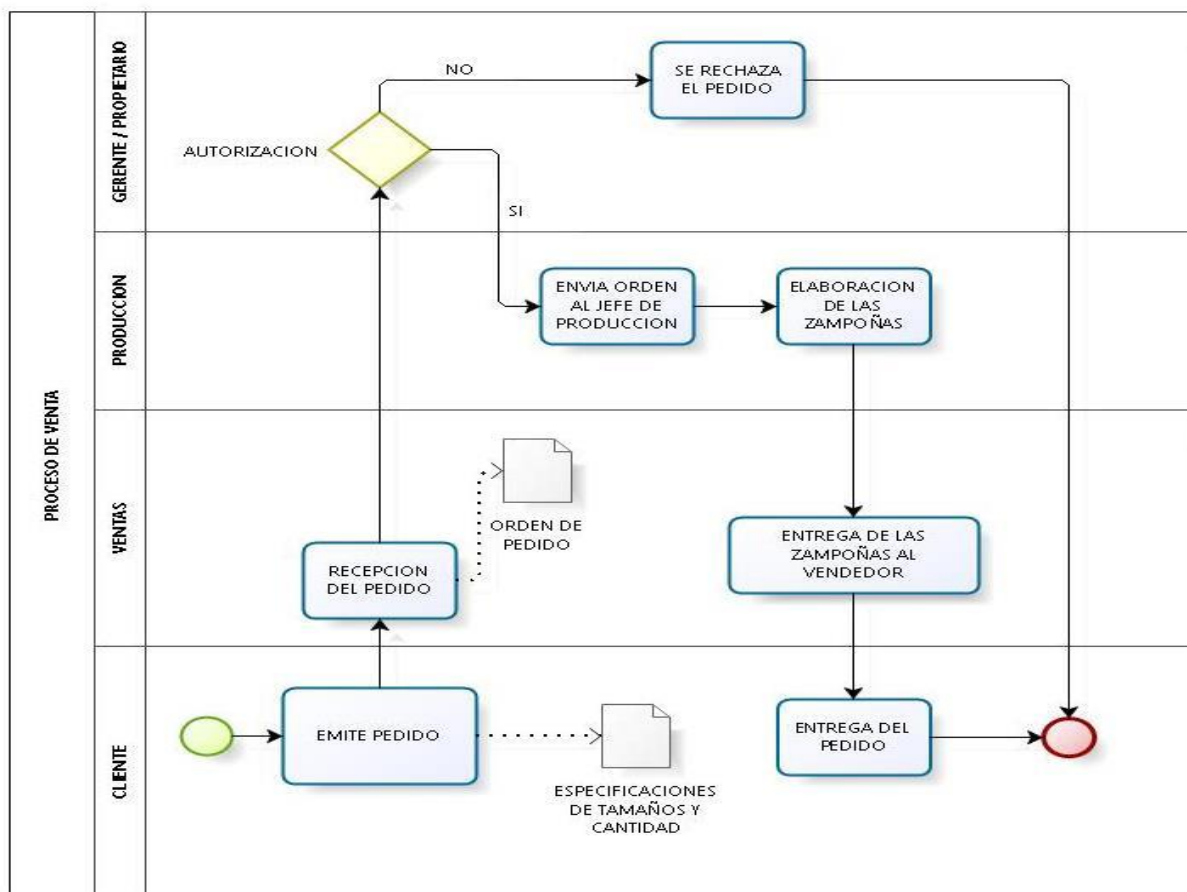
Tabla 55  
 Procesos de compra de materia prima e insumos



### PROCESOS DE COMPRA DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Cliente	Emite pedido
Ventas	Recepción del pedido
Ventas	Envía orden de pedido a la gerencia
Gerencia	NO Se rechaza el pedido
Autorización	SI Envía la orden al jefe de producción
Producción	Elaboración de zampoñas
Producción	Entrega de zampoñas al vendedor
Ventas	Entrega de zampoñas al cliente

Elaborado por: el autor



*Ilustración 63. Proceso de venta*  
Elaborado por: el autor



### 3.8. Proceso Financiero

#### 3.8.1. Plan de Cuentas

Tabla 56  
Plan de Cuentas



#### PLAN DE CUENTAS

Cuenta	Descripción
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1.</b>	<b>CORRIENTE</b>
<b>1.1.1.</b>	<b>DISPONIBLE</b>
<b>1.1.1.01.</b>	<b>CAJA</b>
<b>1.1.1.01.01.</b>	Efectivo
<b>1.1.1.03.</b>	<b>BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
<b>1.1.1.03.01.</b>	Bancos
<b>1.1.1.03.01.01.</b>	Cuenta de ahorros
<b>1.1.2.</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR A CORTO PLAZO</b>
<b>1.1.2.01.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>
<b>1.1.2.01.01.</b>	Clientes
<b>1.1.2.01.01.01.</b>	Cuentas por cobrar Almacén Huary
<b>1.1.2.01.01.02.</b>	Cuentas por cobrar Almacén Ecu Perú
<b>1.1.2.05.</b>	<b>ANTICIPO A PROVEEDORES</b>
<b>1.1.2.05.01.</b>	A proveedores de bienes
<b>1.1.2.06.</b>	<b>PROVISIÓN INCOBRABLES DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>
<b>1.1.2.06.02.</b>	Clientes
<b>1.1.3.</b>	<b>INVENTARIO</b>
<b>1.1.3.01.</b>	<b>MATERIA PRIMA</b>
<b>1.1.3.01.01.</b>	Materia prima bambú
<b>1.1.3.01.</b>	<b>PRODUCTOS TERMINADOS</b>
<b>1.1.3.01.01.</b>	Productos terminados llaveros barnizado

---

<b>1.1.3.01.02.</b>	Productos terminados 7 tubos barnizado
<b>1.1.3.06.</b>	CONSUMO INTERNO
<b>1.1.3.06.01.</b>	Combustibles y lubricantes
<b>1.1.3.06.02.</b>	Repuestos y accesorios
<b>1.1.3.06.03.</b>	Suministros de oficina
<b>1.1.3.06.04.</b>	Otros insumos y accesorios
<b>1.1.3.06.05.</b>	PROVISIÓN POR INSOLENCIA DE INVENTARIOS
<b>1.1.4.</b>	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
<b>1.1.4.03.</b>	IMPUESTO AL SRI POR COBRAR
<b>1.1.4.03.01.</b>	Anticipo de impuesto a la renta
<b>1.1.4.03.02.</b>	Retenciones a la fuente
<b>1.1.4.03.03.</b>	Retención al IVA
<b>1.1.4.03.04.</b>	IVA en compras
<b>1.1.4.03.05.</b>	Crédito tributario del IVA
<b>1.1.4.03.06.</b>	Crédito tributario del impuesto a la renta
<b>1.2.</b>	NO CORRIENTE
<b>1.2.1.</b>	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>1.2.1.02.</b>	Edificios y locales
<b>1.2.1.04.</b>	Muebles y enseres
<b>1.2.1.05.</b>	Maquinaria y herramientas
<b>1.2.1.08.</b>	Equipo de computación
<b>1.2.1.09.</b>	Vehículo
<b>1.2.1.011.</b>	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
<b>1.2.1.011.01.</b>	Edificios y locales
<b>1.2.1.011.02.</b>	Muebles y enseres
<b>1.2.1.011.03.</b>	Maquinaria y herramientas
<b>1.2.1.011.06.</b>	Equipo de computación
<b>1.2.1.011.07.</b>	Vehículo
<b>2.</b>	PASIVOS
<b>2.1.</b>	CORRIENTE
<b>2.1.1.</b>	CUENTAS POR PAGAR
<b>2.1.1.01.</b>	PROVEEDORES
<b>2.1.1.01.01.</b>	De bienes
<b>2.1.1.02.</b>	OBLIGACIONES PATRONALES
<b>2.1.1.02.01.</b>	Sueldos y salarios
<b>2.1.1.02.02.</b>	Decimotercera remuneración
<b>2.1.1.02.03.</b>	Decimocuarta remuneración

---

---

<b>2.1.1.02.04.</b>	Vacaciones
<b>2.1.1.02.05.</b>	Aporte al IESS
<b>2.1.1.02.06.</b>	Fondo de reserva
<b>2.1.1.02.07.</b>	Interés por mora
<b>2.1.1.02.08.</b>	Multas
<b>2.1.1.02.09.</b>	Participación de empleados en excedentes
<b>2.1.1.02.010.</b>	Participación de empleados en utilidades
<b>2.1.1.03.</b>	<b>OBLIGACIONES POR PAGAR SRI</b>
<b>2.1.1.03.01.</b>	Retenciones en la fuente de impuesto a la renta
<b>2.1.1.03.02.</b>	Retenciones en la fuente IVA
<b>2.1.1.03.03.</b>	Retenciones en relación de dependencia
<b>2.1.1.03.04.</b>	IVA en ventas
<b>2.1.1.03.05.</b>	Impuesto a la renta
<b>2.1.1.03.06.</b>	Intereses de mora
<b>2.1.1.03.07.</b>	Multa
<b>2.1.1.08.</b>	<b>ANTICIPOS DE CLIENTES</b>
<b>2.1.1.08.01.</b>	De bienes
<b>2.2.</b>	<b>NO CORRIENTE</b>
<b>2.2.1.</b>	<b>OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</b>
<b>2.2.1.08.</b>	<b>CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO</b>
<b>2.2.1.08.01.</b>	Cooperativas de ahorro y crédito
<b>2.2.1.09.</b>	<b>CON INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS</b>
<b>2.2.1.09.01.</b>	Banca publica
<b>2.2.1.09.02.</b>	Banca privada
<b>2.2.1.09.06.</b>	<b>INTERESES DE OBLIGACIONES POR PRESTAMOS LARGO PLAZO</b>
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.1.</b>	Capital
<b>3.1.1.</b>	Capital social
<b>3.1.1.01.</b>	Aportes de asociados
<b>3.1.4.</b>	Resultados
<b>3.1.4.01.</b>	Resultados
<b>3.1.4.01.01.</b>	Excedente del ejercicio
<b>3.1.4.01.02.</b>	Utilidad del ejercicio
<b>3.1.4.01.03.</b>	Perdida del ejercicio

---

---

<b>3.1.4.01.04.</b>	Resultados acumulados
<b>4.</b>	INGRESOS
<b>4.1.</b>	INGRESOS POR VENTAS
<b>4.1.1.</b>	VENTAS DE BIENES
<b>4.1.1.01.</b>	Venta de bienes gravados con IVA
<b>4.1.3.</b>	DEVOLUCIÓN EN VENTAS
<b>4.1.4.</b>	DESCUENTO EN VENTA DE BIENES
<b>5.</b>	COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS
<b>5.1.</b>	COSTOS DE PRODUCCIÓN
<b>5.1.1.</b>	COMPRAS NETAS
<b>5.1.1.01.</b>	COMPRAS DE BIENES
<b>5.1.1.01.02.</b>	Materia prima
<b>5.1.1.01.03.</b>	Materiales auxiliares, suministros y repuestos
<b>5.1.1.01.04.</b>	Combustibles y lubricantes
<b>5.1.1.03.</b>	DEVOLUCIÓN EN COMPRAS
<b>5.1.1.04.</b>	DESCUENTO EN COMPRAS
<b>5.1.2.</b>	MANO DE OBRA DIRECTA
<b>5.1.2.01.</b>	SUELDOS Y SALARIOS
<b>5.1.2.02.</b>	DECIMOTERCERA REMUNERACIÓN
<b>5.1.2.03.</b>	DECIMOCUARTA REMUNERACIÓN
<b>5.1.2.04.</b>	VACACIONES
<b>5.1.2.07.</b>	APORTES AL IESS
<b>5.1.2.08.</b>	UNIFORMES Y PRENDAS DE VESTIR
<b>5.1.3.</b>	COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN
<b>5.1.3.03.</b>	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN
<b>5.1.3.04.</b>	SERVICIOS BÁSICOS
<b>5.2.</b>	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS PRODUCIDOS
<b>5.2.1.</b>	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS PRODUCIDOS
<b>5.2.1.01.</b>	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS PRODUCIDOS
<b>5.3.</b>	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS
<b>5.3.1.</b>	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS
<b>5.3.1.01.</b>	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS
<b>6.</b>	GASTOS
<b>6.1.</b>	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS
<b>6.1.1.</b>	GASTOS PERSONALES
<b>6.1.1.01.</b>	REMUNERACIONES

---

---

<b>6.1.1.01.01.</b>	Sueldos y salarios
<b>6.1.1.02.</b>	<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>
<b>6.1.1.02.01.</b>	Decimotercera remuneración
<b>6.1.1.02.02.</b>	Decimocuarta remuneración
<b>6.1.1.02.03.</b>	Compensación de salario digno
<b>6.1.1.02.04.</b>	Vacaciones
<b>6.1.1.04.</b>	<b>APORTE AL IESS</b>
<b>6.1.1.04.01.</b>	Patronal
<b>6.1.1.04.02.</b>	Fondo de reserva
<b>6.1.1.04.03.</b>	Gastos administrativos
<b>6.1.2.</b>	<b>GASTOS GENERALES Y SERVICIOS</b>
<b>6.1.2.01.</b>	<b>GASTOS GENERALES Y SERVICIOS</b>
<b>6.1.2.08.</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>
<b>6.1.2.08.01.</b>	Edificios y locales
<b>6.1.2.08.02.</b>	muebles y enseres
<b>6.1.2.08.03.</b>	Maquinaria y herramientas
<b>6.1.2.08.06.</b>	Equipo de computación
<b>6.1.2.08.07.</b>	Vehículos
<b>6.1.2.010.</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>
<b>6.1.2.010.01.</b>	Energía eléctrica
<b>6.1.2.010.02.</b>	Servicio telefónico
<b>6.1.2.010.03.</b>	Agua potable
<b>6.1.2.011.</b>	<b>CUENTAS INCOBRABLES</b>
<b>6.1.2.011.01.</b>	Gasto provisión de cuentas incobrables
<b>6.2.</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
<b>6.2.1.</b>	Intereses
<b>6.2.1.01.</b>	Con cooperativas de ahorro y crédito
<b>6.2.1.02.</b>	Con entidades financieras de los sectores privado y/o público

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Elaborado por: el autor

### 3.8.2. Descripción y Dinámica Contable

- **ACTIVOS**

Tabla 57  
Dinámica Contable General Activo

<b>ACTIVO</b>	
DEBE	HABER
Ingresa	Sale
Aumenta	Disminuye
<b>Saldo Debito</b>	

Elaborado por: el autor

Tabla 58  
Dinámica Contable Caja




<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Caja	Activo	Deudor
<p>Está formada por los valores de la microempresa y pueden hacerse efectivo en un plazo menor a un año</p>		
<b>Subcuenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo</li> </ul>	
<b>Se debita</b>	<b>Se acredita</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de dinero por venta de mercadería</li> <li>• Cobro de los créditos a los clientes en efectivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de dinero en efectivo para insumos</li> <li>• Depósito bancario</li> </ul>	
<b>Políticas de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El efectivo se recaudará cada vez que el vendedor realice la venta.</li> <li>• Realizar arqueos de caja cada semana.</li> </ul>	
<b>Normativa aplicada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 2: Conceptos y Principios Generales.</li> <li>• Sección 3: Presentación de Estados Financieros.</li> <li>• Sección 4: Estado de Situación Financiera.</li> <li>• Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo.</li> </ul>	

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)

Elaborado por: el autor

Tabla 59  
Dinámica Contable Bancos

<i>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</i>			
	Cuenta	Naturaleza	Saldo
	Bancos y otras instituciones financieras	Activo	Deudor
<b>Descripción</b>	En esta cuenta se registra todos los movimientos, depósitos, retiros y transferencias, además de todos los cobros o pagos que realice la microempresa.		
<b>Subcuenta</b>	• Bancos		
	<b>Se debita</b>	<b>Se acredita</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos de la caja general</li> <li>• Todos los cheques o transferencias que sean emitidas a favor de la microempresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos por la compra de materia prima o insumos a través de cheques</li> <li>• Pagos realizados a razón de remuneraciones a los empleados a través de cheques.</li> </ul>	
<b>Políticas de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar las conciliaciones bancarias periódicamente</li> <li>• Revisar que el cheque este lleno correctamente con su respectiva firma</li> </ul>		
<b>Normativa aplicada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 2: Conceptos y Principios Generales.</li> <li>• Sección 3: Presentación de Estados Financieros.</li> <li>• Sección 4: Estado de Situación Financiera.</li> <li>• Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo.</li> </ul>		

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)  
Elaborado por: el autor

Tabla 60  
Dinámica Contable Cuentas y Documentos por Cobrar



<i>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</i>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Cuentas y Documentos por Cobrar a corto plazo	Activo	Deudor
<b>Descripción</b>	En esta cuenta se representan los valores que se adeudan a la microempresa a razón de ventas a crédito.	
<b>Subcuenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas por cobrar</li> </ul>	
<b>Se debita</b>	<b>Se acredita</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ventas a crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el cobro de una cuenta pendiente a los clientes.</li> <li>• Por abono</li> <li>• Devoluciones de mercadería</li> </ul>	
<b>Políticas de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la autorización del propietario para realizar la venta a crédito.</li> <li>• Verificar los créditos que tenga cada uno de los clientes.</li> <li>• Realizar un análisis de antigüedad de saldos.</li> </ul>	
<b>Normativa aplicada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 2: Conceptos y Principios Generales.</li> <li>• Sección 3: Presentación de Estados Financieros.</li> <li>• Sección 4: Estado de Situación Financiera.</li> <li>• Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.</li> </ul>	

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)

Elaborado por: el autor



Tabla 61  
Dinámica Contable Inventario



**DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE**

Cuenta	Naturaleza	Saldo
Inventario	Activo	Deudor

**Descripción**

Es esta cuenta se registra la materia prima, insumos que son necesarios para la elaboración de las zampoñas y que está destinada para la venta.

**Subcuenta**

- Materia prima
- Productos terminados
- Consumo interno
- Provisión por obsolescencia de inventarios

**Se debita**

- Por la compra de materia prima o insumos
- Por devolución de mercadería

**Se acredita**

- Por salida de materia prima
- Por ventas de mercadería
- Por salida de suministros
- Por materia prima y suministro dañados

**Políticas de Control Interno**

- La constatación física de la materia prima e insumos periódicamente.
- Verificar los registros contables con las existencias en bodega.

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.

Tabla 62  
Dinámica Contable Propiedad Planta y Equipo



<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>			
Cuenta	Naturaleza	Saldo	
Propiedad, Planta y Equipo	Activo	Deudor	
<b>Descripción</b>	En esta cuenta se representan los valores de todos los bienes muebles e inmuebles que posee la microempresa que tiene un tiempo de vida mayor a un año		
<b>Subcuenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificios y locales</li> <li>• Muebles y herramientas</li> <li>• Maquinaria y equipo</li> <li>• Repuestos y herramientas.</li> <li>• Vehículo</li> </ul>		
	<b>Se debita</b>	<b>Se acredita</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la compra de activos fijos</li> <li>• Por la compra de herramientas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ventas de activos fijos</li> <li>• Por la dada de baja de un activo fijo</li> <li>• Por el daño de una herramienta</li> </ul>	
<b>Políticas de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los responsables que utilizan la maquinaria, herramientas o cualquier activo fijo que se utilice en el proceso de producción.</li> <li>• Verificar los valores en los registros contables con la existencia física de los mismos.</li> </ul>		
<b>Normativa aplicada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 2: Conceptos y Principios Generales.</li> <li>• Sección 3: Presentación de Estados Financieros.</li> <li>• Sección 4: Estado de Situación Financiera.</li> <li>• Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.</li> <li>• Sección 13: Inventarios</li> <li>• Sección 17: Propiedad Planta y Equipo</li> </ul>		

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)  
Elaborado por: el autor

Tabla 63  
Dinámica Contable Depreciaciones



**DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE**

Cuenta	Naturaleza	Saldo
Depreciación acumulada	Activo	Acreedor

**Descripción**

En esta cuenta se representan los porcentajes de depreciación, en otras palabras, el desgaste que sufren por causa de su uso.

**Subcuenta**

- Edificios y locales
- muebles y enseres
- Maquinaria y herramienta
- Equipo de computación
- vehículo

Activo	Porcentaje	Vida útil
Edificio	5%	10 años
Maquinaria y equipo	10%	10 años
Muebles y Enseres	10%	10 años
Vehículos	20%	5 años

**Se debita**

- Por la venta de activos fijos
- Por baja de un activo.

**Se acredita**

- Por el porcentaje calculado por el desgaste

**Políticas de Control Interno**

- Calculo depende al porcentaje establecido.

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.
- Sección 13: Inventarios
- Sección 17: Propiedad Planta y Equipo

• PASIVOS

Tabla 64  
Dinámica Contable General Pasivos

<b>PASIVO</b>	
DEBE	HABER
Sale	Ingresa
Disminuye	Aumenta
<b>Saldo Crédito</b>	

Elaborado por: el autor

Tabla 65  
Dinámica Contable Cuentas y Documentos por Pagar



<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Cuentas por pagar	Pasivo	Acreedor

**Descripción**

En esta cuenta se representan los valores que se acreditan a la microempresa a corto plazo a razón de compras a crédito.

**Subcuenta**

- Proveedores
- Obligaciones patronales
- Obligaciones tributarias.

**Se debita**

- Pago de remuneraciones y obligaciones tributarios
- Cancelación y abono de las cuentas a proveedores.

**Se acredita**

- Créditos por obligaciones laborales y tributarias
- Cuentas por pagar proveedores.

**Políticas de Control Interno**

- Revisar documentos que respalden los créditos
- Realizar una proyección de pagos para no acumular créditos

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.
- Sección 22: Pasivos y Patrimonio

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)

Elaborado por: el autor

Tabla 66  
Dinámica Contable Préstamo por Pagar



**DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE**

	Cuenta	Naturaleza	Saldo
	Obligaciones financieras a largo plazo	Pasivo	Acreedor
<b>Descripción</b>	En esta cuenta se representan los valores que se acreditan a la microempresa a larga plazo en una institución financiera.		
<b>Subcuenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con entidades del sector financiero popular y solidario</li> <li>• Con entidades financieras del sector público y/o privado</li> </ul>		
	<b>Se debita</b>		<b>Se acredita</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de cuotas de préstamos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos Bancarios</li> </ul>
<b>Políticas de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar documentos que respalden las obligaciones financieras que tiene la microempresa</li> <li>• Realizar una proyección de pagos.</li> </ul>		
<b>Normativa aplicada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 2: Conceptos y Principios Generales.</li> <li>• Sección 3: Presentación de Estados Financieros.</li> <li>• Sección 4: Estado de Situación Financiera.</li> <li>• Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.</li> <li>• Sección 22: Pasivos y Patrimonio</li> </ul>		

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)  
Elaborado por: el autor

- PATRIMONIO

Tabla 67  
Dinámica Contable General Patrimonio

<b>PATRIMONIO</b>	
DEBE	HABER
Sale	Ingresa
Disminuye	Aumenta
<b>Saldo Crédito</b>	

Elaborado por: el autor

Tabla 68  
Dinámica Contable Capital



<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Capital	Patrimonio	Acreedor

**Descripción** En esta cuenta se representan el valor inicial con la que la microempresa comenzó sus actividades

**Se debita**

- Pérdidas acumuladas del ejercicio

**Se acredita**

- Capital de trabajo.
- Ingresos en la utilidad acumulada del ejercicio

**Políticas de Control Interno**

- Revisar los saldos de los registros contables

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 9: Estados financieros consolidados y separados.
- Sección 22: Pasivos y Patrimonio

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)  
Elaborado por: el autor

- INGRESO

Tabla 69  
Dinámica Contable General Ingreso

<b>INGRESO</b>	
DEBE	HABER
Sale	Ingresa
Disminuye	Aumenta
<b>Saldo Crédito</b>	

Elaborado por: el autor

Tabla 70  
Dinámica Contable Venta de Bienes



<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Venta de bienes	Ingreso	Acreedor

**Descripción**

En esta cuenta se representan el valor inicial con la que la microempresa comenzó sus actividades

**Se debita**

- Por devoluciones de las ventas

**Se acredita**

- Por la venta de zampoñas

**Políticas de Control Interno**

- Registrar las ventas
- Realizar su respectiva factura cuando ocurra la venta

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)

Elaborado por: el autor

- COSTO

Tabla 71  
Dinámica Contable General Costo

<b>GASTO</b>	
DEBE	HABER
Ingresa	Sale
Aumenta	Disminuye
<b>Saldo Debito</b>	

Elaborado por: el autor

Tabla 72  
Dinámica Contable Costo



<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Costo	Costo	Deudor

**Descripción**

En esta cuenta se representan los valores que incurren para la producción de las zampoñas y estos valores son recuperables.

**Subcuentas**

- Costos de producción
- Costo de ventas de artículos producidos
- Costo de ventas de artículos comercializados

**Se debita**

- Por el desembolso de dinero a razón del costo de producción de las zampoñas compuesto por materia prima, mano de obra y CIF

**Se acredita**

- Por el cierre del ejercicio económico

**Políticas de Control Interno**

- Registrar los costos: MP,MO,CIF
- Realizar un reporte de la producción
- Realizar el desembolso del costo previa autorización

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)  
Elaborado por: el autor



- GASTO

Tabla 73  
Dinámica Contable General Gasto

<b>GASTO</b>	
DEBE	HABER
Ingresa Aumenta	Sale Disminuye
<b>Saldo Debito</b>	

Elaborado por: el autor

Tabla 74  
Dinámica Contable Gasto



<b>DETALLE DE LA CUENTA CONTABLE</b>		
Cuenta	Naturaleza	Saldo
Gasto	Gasto	Deudor

**Descripción**

En esta cuenta se representan los valores que incurren para el funcionamiento administrativo de la microempresa y no se recupera

**Subcuentas**

- Gasto de administración y venta
- Gastos financieros

**Se debita**

- Pagos realizados por gastos administrativos, ventas y financieros

**Se acredita**

- Por el cierre del ejercicio económico

**Políticas de Control Interno**

- Registrar los gastos
- Realizar el gasto previa autorización del propietario

**Normativa aplicada**

- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.
- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.

Fuente:(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2016)

Elaborado por: el autor

### 3.8.3. Documentos para el control de los costos

- **Orden de producción**

La orden de producción es un documento donde se especifica la cantidad, el modelo y el tipo de la zampoña que se debe elaborar, además se establece el tiempo en que se debe entregar el pedido.

Tabla 75

*Registro De Orden De Producción*



*Artesanías Tamia*  
**REGISTRO DE ORDEN DE PRODUCCION**

**N° de orden de  
producción:**

**Fecha de  
inicio**

**Fecha de  
terminación**

**DESCRIPCIÓN**

**Cantidad**

**Detalle**

**Observaciones**

**Cliente**

**Entregado  
por:**

**Total de  
piezas**

**Autorizado  
por:**

**Recibido por :**

Elaborado por: el autor

- **Orden de salida de materiales**

La orden de salida de materiales es un documento donde se especifica con detalle el número y los materiales que se requieren para realizar la elaboración de zamponas, esto ayudara para tener control sobre la existencia de los materiales que se encuentren en la bodega.

*Tabla 76*

*Orden De Salida De Materiales*



*Artesanías Tamia*  
**ORDEN DE SALIDA DE MATERIALES**

**N° de orden de salida de materiales::**

**Fecha:**

**DESCRIPCIÓN**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
-----------------	----------------	-------------------------	-----------------------	--------------------

**Entregado por:**

**Autorizado**

**Recibido por :**

**por:**


Elaborado por: el autor

- **Orden de compra**

La orden de compra es un documento que emite la administración cuando los materiales e insumos se encuentra en el mínimo stock con el fin de que la microempresa no se quede sin materiales para la elaboración de zampoñas.

*Tabla 77*  
*Orden De Compra*

---

	<p><i>Artesanías Tamia</i> <b>ORDEN DE COMPRA</b></p>			
<p><b>N° de orden de compra:</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
<p><b>Entregado por:</b></p> <p><b>Recibido por :</b></p>		<p><b>Autorizado por:</b></p>		
<p>Elaborado por: el autor</p>				

- **Registro de la materia prima**

El registro de la materia prima es un documento donde se escribe la cantidad que se recibe de bambú para el pedido de toda la semana.

*Tabla 78*

*Registro De Materia Prima*



*Artesanías Tamia*  
**REGISTRO DE MATERIA PRIMA**

**N° de registro de materia prima:**

**Fecha:**

**DESCRIPCIÓN**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Unidades</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
-----------------	----------------	-----------------	-------------------------	-----------------------	--------------------

**TOTAL**

**Entregado por:**

**Recibido por :**

Elaborado por: el autor

- **Registro de la mano de obra**

El registro de la materia prima es un documento que sirve para el control de las horas laborables que cumplen los trabajadores y conocer el costo de la mano de obra.

*Tabla 79*

*Registro de mano de Obra*



*Artesanías Tamia*

*Registro de mano de Obra*

**N° de registro de mano de obra:**

Mes	Nombre de empleado		DESCRIPCIÓN		N° de horas laboradas	Valor por hora	Valor total
	Entrada	Salida	Entrada	Salida			
<b>Fecha</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>			

**Totales**

**Elaborado por:**

**Recibido por:**

Elaborado por: el autor

- **Registro de materia prima indirecta**

El registro de la materia prima indirecta es un documento donde se plasma todos los insumos que se necesita para la producción de zampoñas.

*Tabla 80*

*Registro De La Materia Prima Indirecta*



*Artesanías Tamia*  
**REGISTRO DE LA MATERIA PRIMA INDIRECTA**

**N° de registro de la materia prima indirecta:**

**Fecha:**

**DESCRIPCIÓN**

Cantidad	Detalle	Unidades	Unidad de medida	Valor unitario	Valor total
----------	---------	----------	------------------------	-------------------	----------------

**TOTAL**

**Elaborado por:**

**Recibido por :**

Elaborado por: el autor

### 3.8.1. Análisis de costos

Para la realización de siguiente análisis se tomó en cuenta estadísticas empíricas que tiene los trabajadores, además de determinar mediante una investigación la cantidad del insumo y materia prima utilizado en una orden de producción de productos similares denominados:

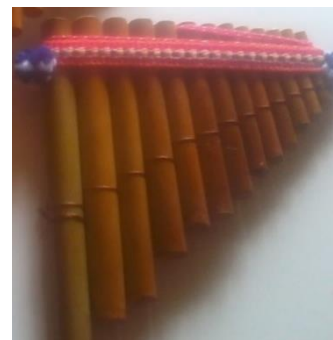
*Tabla 81*  
*Tipos de zampoñas*



*Ilustración 64. Zampoña 7 tubos*



*Ilustración 65.*  
*Zampoña 10 tubos*  
*curva*



*Ilustración 66. Zampoña*  
*13 tubos recta*



*Ilustración 67. Chules*



*Ilustración 68.*  
*Zampoña 10 tubos recta*



*Ilustración 69. Zampoña*  
*13 tubos recta*

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor



**Cálculo de la bambú.** Para el cálculo de la cantidad de uso de la materia prima el bambú en cada una de las zampoñas se tomó en cuenta la cantidad total que produce un bulto de bambú y su costo.

$$\text{valor bulto bambú} = 22,00$$

$$\text{artículo} = \frac{\text{valor bulto bambú}}{\text{unidades}}$$

Ejemplo:

$$(\text{artículo}) = \frac{\text{valor bulto bambú}}{\text{unidades}}$$

$$7 \text{ tubos} = \frac{22,00}{1100}$$

$$7 \text{ tubos} = 0,020$$

Tabla 82  
Costo del bambú por zampoña

<b>ARTICULO</b>	<b>BAMBÚ</b>	
	Unidades	Costo
<b>7 tubos</b>	1100	0,020
<b>10 tubos curva</b>	600	0,037
<b>10 tubos recta</b>	600	0,037
<b>13 tubos curva</b>	550	0,040
<b>13 tubos recta</b>	550	0,040
<b>Chules</b>	550	0,040

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor

**Calculo de la Faja.** Para el cálculo de la cantidad de uso de la faja que se utiliza en cada uno de los productos de la microempresa Artesanías Tamia se realizó la siguiente formula:

$$\text{costo} = 3,50$$

$$\text{rollo} = 3000 \text{ centimetros}$$

$$\text{costo del centimetro} = \frac{\text{costo}}{\text{rollo}}$$

$$\text{costo centimetro} = \frac{3,5}{3000}$$

$$\text{costo centimetro} = 0,001166667$$

Ejemplo:

$$(\text{articulo}) = \text{costo centimetro} * \text{uso}$$

$$7 \text{ tubos} = 0,001166667 * 18$$

$$7 \text{ tubos} = 0,021$$

Tabla 83  
Costo de la faja por zampoña

<b>ARTICULO</b>	<b>FAJAS</b>	
	<b>Uso</b>	<b>Costo</b>
<b>7 tubos</b>	18 cm	0,021
<b>10 tubos curva</b>	16cm	0,019
<b>10 tubos recta</b>	30cm	0,035
<b>13 tubos curva</b>	20cm	0,023
<b>13 tubos recta</b>	35cm	0,041
<b>Chules</b>	20cm	0,023

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor

**Cálculo del barnizado.** Para el cálculo de la cantidad de Barnizado en cada una de las zampoñas se tomó en cuenta la cantidad total que produce un litro de barniz y su costo.

$$\text{valor barniz} = 5,50$$

$$\text{articulo} = \frac{\text{valor barniz}}{\text{unidades}}$$

Ejemplo:

$$(\text{articulo}) = \frac{\text{valor barniz}}{\text{unidades}}$$

$$7 \text{ tubos} = \frac{5,50}{200}$$

$$7 \text{ tubos} = 0,028$$

*Tabla 84*  
*Costo del barniz por zampoña*

<b>ARTICULO</b>	<b>BARNIZ</b>	
	Unidades	Costo
<b>7 tubos</b>	200	0,028
<b>10 tubos curva</b>	150	0,037
<b>10 tubos recta</b>	150	0,037
<b>13 tubos curva</b>	150	0,037
<b>13 tubos recta</b>	150	0,037
<b>Chules</b>	150	0,037

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor

**Cálculo de la mano de obra.** Para la mano de obra se toma en cuenta la hora de trabajo es a 2.47, el paso por cada una de las áreas de producción y el número de unidades realizada en cada una de ellas para después sumarlas:

$$\text{valor hora} = 2,47$$

$$\text{corte(articulo)} = \frac{\text{costo hora}}{\text{articulos por hora}}$$

$$\text{armado(articulo)} = \frac{\text{costo hora}}{\text{articulos por hora}}$$

$$\text{barnizado(articulo)} = \frac{\text{costo hora}}{\text{articulos por hora}}$$

$$\text{decorado} = \frac{\text{costo hora}}{\text{articulos por hora}}$$

$$\text{total (articulo)} = \text{corte} + \text{armado} + \text{barnizado} + \text{decorado}$$

Ejemplo:

$$\text{corte}(7 \text{ tubos}) = \frac{2,47}{35}$$

$$\text{armado(articulo)} = \frac{2,47}{35}$$

$$\text{barnizado(articulo)} = \frac{2,47}{110}$$

$$\text{decorado} = \frac{2,47}{60}$$

$$\text{total (7 tubos)} = 0,071 + 0,071 + 0,022 + 0,04$$

$$7 \text{ tubos} = 0,205$$

Tabla 85  
 Cálculo de la mano de obra

ARTICULO	CORTE		ARMADO		BARNIZADO		DECORADO		TOTAL
	Artículo por hora	Costo	Artículo por hora	Costo	Artículo por hora	Costo	Artículo por hora	Costo	
<b>7 tubos</b>	35	0,071	35	0,071	110	0,022	60	0,0411	0,205
<b>10 tubos curva</b>	26	0,095	25	0,099	110	0,022	60	0,0411	0,257
<b>10 tubos recta</b>	26	0,095	27	0,091	110	0,022	50	0,0494	0,258
<b>13 tubos curva</b>	25	0,099	23	0,107	110	0,022	60	0,0411	0,270
<b>13 tubos recta</b>	25	0,099	25	0,099	110	0,022	50	0,0494	0,269
<b>Chules</b>	25	0,099	23	0,107	110	0,022	60	0,0411	0,270

Fuente: Artesanías Tamia

Elaborado por: El autor

**Cálculo de los CIF.** Para el cálculo de la cantidad de uso de los costos indirectos de fabricación se lo realiza por orden de producción se los divide para el número de piezas a fabricar en la semana.

$$CIF = \frac{\text{valor total CIF}}{\text{número de piezas}}$$

Ejemplo:

valor total CIF = 50,78

número de piezas = 2000

$$CIF = \frac{50,78}{2000}$$

CIF = 0,0254

Tabla 86  
 Cálculo de los CIF

<i>DESCRIPCIÓN</i>		
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
<b>10</b>	lijas de 80 de agua	3,37
$\frac{1}{4}$	cemento de contacto pequeño	0,25
<b>1</b>	lija de 280 blanca	0,40
$\frac{1}{4}$	cinta adhesiva de papel gruesa	0,63
<b>1/\$</b>	cinta de embalaje	0,31
<b>1</b>	Masilla	18,00
<b>5</b>	hilos de lana gruesa color	4,78
<b>5</b>	hilos de lana delgado color	5,68
<b>2</b>	hilo nilón	14,00
<b>8</b>	Silicona	2,24
<b>5</b>	funda quintalera	1,12
<b>VALOR TOTAL CIF</b>		<b>50,78</b>

Fuente: Artesanías Tamia  
 Elaborado por: El autor

Tabla 87  
Resumen del costo por unidades



## Artesanías Tamia

### RESUMEN DEL COSTO POR UNIDADES

#### DESCRIPCIÓN

Detalle	Materia prima	Faja	Barniz	CIF	Mano de obra	Servicios Básicos	Depreciación	Desgaste	Costo unitario	P.V.P	Utilidad
<b>10 tubos curva</b>	0,037	0,019	0,037	0,0254	0,2573	0,0083	0,001	0,0011	0,385	0,50	0,115
<b>13 tubos curva</b>	0,040	0,023	0,037	0,0254	0,2697	0,0083	0,001	0,0011	0,405	0,60	0,195
<b>13 tubos recta</b>	0,040	0,041	0,037	0,0254	0,2693	0,0083	0,001	0,0011	0,423	0,50	0,077
<b>10 tubos curva</b>	0,037	0,019	0,037	0,0254	0,2573	0,0083	0,001	0,0011	0,385	0,50	0,115
<b>7 tubos</b>	0,020	0,021	0,028	0,0254	0,2047	0,0083	0,001	0,0011	0,309	0,40	0,091
<b>Chules</b>	0,040	0,023	0,037	0,0254	0,2697	0,0083	0,001	0,0011	0,405	0,60	0,195
<b>13 tubos curva</b>	0,040	0,023	0,037	0,0254	0,2697	0,0083	0,001	0,0011	0,405	0,60	0,195

Fuente: Artesanías Tamia  
Elaborado por: El autor

## CAPÍTULO IV

### IMPACTOS Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

#### 4.1. Introducción

Los impactos son los eventos, resultados o efectos que generara la implementación de este manual además implican aspectos que mejorará el manejo administrativo y financiero de la microempresa Artesanías Tamia.

#### 4.2. Evaluación de Impactos

La siguiente matriz podrá establecer e identificar los impactos positivos o negativos, mediante la cual se podrá hacer un análisis de los diferentes factores que intervienen en la implementación del manual.

Los aspectos que se consideraron para evaluar y analizar fueron los siguientes:

- Impacto cultural
- Impacto social
- Impacto económico
- Impacto ambiental



Tabla 88  
Valoración de impacto

<i>Impacto</i>	<i>Descripción</i>	<i>Valoración</i>
<b>Positivo</b>	Alto	3
	Medio	2
<b>Neutro</b>	Alto	1
		0
<b>Negativo</b>	Bajo	-1
	Medio	-2
	Alto	-3

Elaborado por: El autor

El nivel de impacto de medirá con la siguiente formula:

$$\text{Impacto} = \frac{\sum \text{valoración}}{\text{número de factores}}$$

#### 4.2.1. Impacto Cultural

Tabla 89  
Valoración de impacto cultural

	<i>Positivo</i>			<i>Neutro</i>		<i>Negativo</i>	
<b>Indicadores</b>	3	2	1	0	-1	-2	-3
Consecución del conocimiento	X						
Apreciación de la música		X					
Conservación de la cultura	X						
Expresión artística, simbólica, espiritual	X						
Decoración alternativa	X						
<b>TOTAL</b>	12	2	0	0	0	0	0

Elaborado por: El autor

$$\text{Impacto Cultural} = \frac{14}{5} = 2,8$$

**Análisis del Impacto Cultural.** En el Ecuador las expresiones artísticas, simbólicas y espirituales hacen que las zamponas sean una de las más importantes alternativas para el desarrollo de la cultura musical de la zona, por cuanto, la elaboración de instrumentos ha sido uno de los productos que han permanecido en el mercado por muchos años, gracias a pequeños talleres que se dedican a fabricar estos instrumentos, siendo en su mayoría negocios que han pasado de padres a hijos mediante la herencia de conocimientos y técnicas que han sido de vital importancia para seguir con la operatividad de la microempresa.

Además, en la actualidad las zamponas han tomado un grado de elegancia por las personas que saben apreciar diferentes estilos de decoración valorando el folclor de nuestra zona, promoviendo la utilización de estos productos para conservar y fomentar la cultura andina.

#### 4.2.2. Impacto Social

Tabla 90  
Valoración de impacto Social

	<i>Positivo</i>		<i>Neutro</i>		<i>Negativo</i>		
<b>Indicadores</b>	3	2	1	0	-1	-2	-3
Bienestar social	X						
Generación de fuentes de trabajo		X					
Satisfacción del cliente	X						
Mejora de las competencias laborales	X						
Fortalecimiento empresarial	X						
Seguridad ocupacional		X					
<b>TOTAL</b>	12	4	0	0	0	0	0

Elaborado por: El autor

$$\text{Impacto Social} = \frac{16}{6} = 2,66$$

**Análisis Social.** El bienestar del propietario y de los empleados que trabajan en la microempresa es importante, por esta razón, mediante la implementación de este manual se podrá establecer estrategias de crecimiento e implementar procedimientos que ayuden en su fortalecimiento empresarial, con el fin de satisfacer a los clientes, además las políticas internas de nuestro país hacen que no se pueda determinar un grado de certeza para generar fuentes de empleo y mejorar la seguridad ocupacional de todos sus empleados.

#### 4.2.3. Impacto Económico

Tabla 91  
Valoración de impacto económico

	<i>Positivo</i>		<i>Neutro</i>		<i>Negativo</i>		
<b>Indicadores</b>	3	2	1	0	-1	-2	-3
Aumento de ingresos	X						
Incremento de utilidades	X						
Mejora de estabilidad económica	X						
Optimización en los procesos	X						
Cumplimiento de obligaciones	X						
Desarrollo económico de la zona		X					
<b>TOTAL</b>	12	2	0	0	0	0	0

Elaborado por: El autor

$$\text{Impacto Económico} = \frac{17}{6} = 2,83$$

**Análisis Económico.** Gracias a la perseverancia del propietario de Artesanías Tamia, la microempresa ha logrado mantenerse en el mercado como uno de los principales productores y comercializadores de zampoñas, por lo que, mediante la implementación de este manual se podrá aumentar los ingresos y la utilidad de las ventas mediante la optimización de los recursos y procesos, además se realizará el

cumplimiento de las obligaciones con la finalidad de ayudar con el desarrollo económico del negocio y de su localidad, por otra parte, tomando en cuenta todos los aspectos financieros se podrá mejorar el control y manejo de los costos de producción para ayudar a la toma de decisiones que beneficien a la microempresa.

#### 4.2.4. Impacto Ambiental

Tabla 92  
Valoración de impacto ambiental

	<i>Positivo</i>			<i>Neutro</i>		<i>Negativo</i>	
<b>Indicadores</b>	3	2	1	0	-1	-2	-3
Tratamiento de residuos vegetales		X					
Tratamiento de residuos metálicos		X					
Reutilización de materia prima y sus residuos	X						
<b>TOTAL</b>	12	2	0	0	0	0	0

Elaborado por: El autor

$$\text{Impacto Ambiental} = \frac{7}{3} = 2,33$$

**Análisis Ambiental.** El tratamiento de los residuos que deja la producción de cualquier fabrica en uno de los temas más sensible hoy en día, por lo que la microempresa Artesanías Tamia aprovecha al máximo la materia prima (bambú), sin embargo dado que existe aserrín y pequeñas cantidades de residuos, se ha establecido procedimientos para provechar el polvo y convertirlo en masilla para sellar posibles agujeros de los tubos que conforman una zampona, por otra parte, el tratamiento de los pequeños residuos establece enterrarlo para su posterior descomposición natural, en cuanto a los residuos de los envases se los almacena en la bodega para en un futuro venderla en un centro de acopio de chatarra, con esto se busca mejorar los ingresos y minimizar los efectos de la contaminación que es generada por la operatividad de la microempresa.

### **4.3. Validación**

Mientras se hacía la investigación de la microempresa Artesanías Tamia se pudo constatar que la misma no contaba con la misión , visión , políticas, además de la ausencia por escrito de una organigrama estructural-funcional, por lo que se manejaba de manera empírica y todo las responsabilidades recaían sobre el propietario, además carecía de un sistema contable ya que sus cuentas se lo hacía en anotaciones que no estaban adecuadamente registradas, en consecuencia no se podía saber con exactitud el costo de producción en la elaboración de zampoñas.

Por consiguiente, la validación es importante porque habilita al propietario para hacer unas observaciones a cada uno de los aspectos que conforman este manual, así revelar posibles problemas previa la implementación de la propuesta.

#### **4.3.1. Verificación**

Para la verificación de este manual se establece la siguiente matriz que reflejara de manera descriptiva la revisión y demostrar la aplicabilidad del manual dentro de la microempresa Artesanías Tamia.

**Método de Calificación.** Para la evaluación de esta matriz se utilizará los siguientes indicadores con sus respectivas variables:

*Tabla 93*  
*método de clasificación*

<i>Indicadores</i>	<i>Variable</i>
Muy Aplicable	3
Aplicable	2
No Aplicable	1

Elaborado por: El autor

**Método de Evaluación.** Después de la realización de la matriz de validación se deberá realizar la siguiente formula:

$$Validacion = \frac{Calificacion}{Calificacion\ total} X 100$$

**Rango de Validación.** Para la evaluación de esta matriz se utilizará los siguientes rangos para estableces si es o no aplicables el manual en la microempresa:

*Tabla 94*  
*Rango de validación*

<i>Indicadores</i>	<i>Rango</i>
Muy Aplicable	De 68% a 100%
Aplicable	De 34% a 67%
No Aplicable	De 0% a 33%

Elaborado por: El autor

*Matriz de Validación*

Tabla 95  
Matriz de validación

<b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ARTESANÍAS TAMIA</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MUY APLICABLE</b>	<b>APLICABLE</b>	<b>POCO APLICABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	considera que la misión propuesta es?		<b>X</b>		La misión del negocio ya se tenía establecido pero verbalmente pero no por escrito
	considera que la visión propuesta es?	<b>X</b>			
	considera que los principios y valores propuestos son?	<b>X</b>			
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	considera que el organigrama estructural propuesto es?	<b>X</b>			
	considera que el manual de funciones es?	<b>X</b>			
	considera que el manual de procedimientos administrativo propuesto es?	<b>X</b>			
	considera que el manual de	<b>X</b>			

---

<b>PROCESO FINANCIERO CONTABLE</b>	procedimientos financieros propuesto es?			
	considera que el proceso contable propuesto es?	<b>X</b>		
	considera que los documentos para tener un control de los costos propuesto son?	<b>X</b>		
	considera que los cálculos para determinar los costos de producción son los adecuados?	<b>X</b>		
	<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

---

Elaborado por: El autor



**Resultados****Calificación Total**

$$\text{Numero de variables} = 10$$

$$\text{Calificacion alta} = 3$$

$$\text{Calificacion total} = N \text{ de variables} \times \text{Calificacion alta}$$

$$\text{Calificacion total} = 10 \times 3$$

$$\text{Calificacion total} = 30$$

**Calificación Obtenida**

Tabla 96

Calificación obtenida

<b>Indicadores</b>	<b>Rango</b>
Muy Aplicable	27
Aplicable	2
No Aplicable	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Elaborado por: El autor

**Evaluación**

$$\text{Validacion} = \frac{\text{Calificacion}}{\text{Calificacion total}} \times 100$$

$$\text{Validacion} = \frac{29}{30} \times 100$$

$$\text{Validacion} = 96,67\%$$

## CONCLUSIONES

La apertura y total colaboración del propietario hicieron que se pueda levantar información real de la situación actual en la que se encontraba el negocio, con el fin de analizar los problemas administrativos y financieros que se encontraban en la microempresa.

Mediante la recolección de bases teóricas actualizadas se pudo fundamentar todo el proceso de investigación, pues ayudó a orientar, guiar, depurar, explicar los elementos conceptuales y teorías existentes, técnicas y métodos que se utilizaron para la elaboración de los capítulos de esta tesis, de esta manera se consiguió analizar, exponer las teorías, investigaciones y antecedentes en general que se consideraron válidos para el correcto encuadre de esta investigación.

El manual administrativo y financiero elaborado para la microempresa Artesanías Tamia permitirá un manejo adecuado de todos los recursos con los que cuenta el taller, por lo tanto, este manual es un instrumento importante pues persigue la mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de la microempresa, En esencia, este manual representa un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes con misión visión, políticas, los principios corporativos y procesos de producción , en cuanto el aspecto financiero la creación e implementación del sistema de costos ayuda a saber con certeza los costos de producción que incurre la microempresa en la elaboración de las zamponías.

Después de la validación de este manual y analizando los resultados de aceptación del propietario se pudo establecer que el grado de adaptabilidad es alto, por lo tanto, se ha cumplido con la mayoría de exigencias y objetivos planteados, beneficiando de manera directa al propietario.

## **RECOMENDACIONES**

El diagnóstico de la situación en la que se encuentra la microempresa es importante, por lo cual se recomienda una evaluación de la matriz de relación diagnóstica periódicamente, con la finalidad de identificar oportunidades y fortalecer el desarrollo de la microempresa

Es aconsejable trabajar con bases bibliográficas actualizadas para poder tener información de acuerdo a las necesidades que se presentan en la actualidad, permitiendo ayudar a promover las microempresas y el desarrollo económico de nuestro país

Es importante la implementación de este manual que ayudara al propietario, ya que, en la misma se establecen procedimientos administrativos-financiero, además de un esquema de costos para saber con exactitud los tiempos de producción, así como, el valor de la materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación que intervienen el proceso de producción, con la finalidad de mejorar el control de todos los recursos, reduciendo costos y aumentando la producción de zamponas.

Con la aplicación de la matriz de validación se pudo constatar el nivel de aplicabilidad es de un 96,67%, se recomienda al propietario comience con el proceso de adaptación y ejecución del manual para conseguir eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y financieros.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD EN AUDITORIA CPA**

**ENTREVISTA AL SR. JAIME PERALTA PROPIETARIO DE LA  
MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA.**

**1. ¿Su microempresa es obligada a llevar contabilidad y cómo fue su inicio?**

.....

.....

.....

**2. ¿Usted posee la calificación artesanal?**

.....

.....

.....

.....

**3. ¿Tiene creado algún documento en el que conste cual es la misión, la visión, Objetivos y políticas de su microempresa?**

.....  
.....  
.....  
.....

**4. ¿Existe la división de tareas y responsabilidades claras para cada uno de las personas que trabajan en la microempresa?**

.....  
.....  
.....  
.....

**5. ¿Tiene señalado algún documento de procesos que los trabajadores deben cumplir a la hora de realizar sus labores?**

.....  
.....  
.....  
.....

**6. ¿Cuándo Usted toma decisiones con relación a su negocio, considera las opiniones de sus empleados?**

.....  
.....  
.....  
.....

**7. ¿Usted, tiene establecido algún procedimiento a seguir para la contratación de personal?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**8. ¿Cada que tiempo ofrece capacitaciones a sus empleados en la microempresa?**

.....  
.....  
.....  
.....

**9. ¿Cree usted que la comunicación con sus empleados es la correcta?**

.....  
.....  
.....  
.....

**10. ¿Motiva de alguna manera a los empleados cuando cumplen sus funciones adecuadamente?**

.....  
.....  
.....  
.....

**11. ¿Su microempresa tiene algún sistema que le permita tener un control apropiado de la mercadería, compra de materia prima y registro de ventas?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**12. ¿Cada cuánto hace una evaluación de ventas y como lo hace?**

.....  
.....  
.....  
.....

**13. ¿La microempresa cuenta con la maquinaria necesaria y adecuada para su normal funcionamiento?**

.....  
.....  
.....  
.....

**14. ¿Usted, cuenta con una persona profesional que le ayude con la contabilidad de su negocio?**

.....  
.....  
.....  
.....

**15. ¿Cree usted que es indispensable el establecimiento de un sistema contable que ayude al registro correcto de cuentas en su microempresa?**

.....  
.....  
.....  
.....

**16. ¿Cree usted que tiene la infraestructura adecuada para la producción de sus las zamponas?**

.....  
.....  
.....  
.....

**17. ¿Tiene medios algún medio digital (redes sociales, pagina web) por donde promocional sus productos?**

.....  
.....  
.....  
.....



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD EN AUDITORIA CPA**

**CENSO A LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA ARTESANÍAS  
TAMIA.**

**Objetivo:** esta encuesta tiene como propósito de reunir información verídica acerca de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA de la ciudad de Otavalo para realizar un manual administrativo y financiero.

**Instrucciones:** coloque una x donde crea conveniente.

1. ¿Conoce usted la misión, visión, objetivos y las políticas en los cuales está orientada la Microempresa ARTESANÍAS TAMIA?

SI	
----	--

NO	
----	--

2. ¿Conoce usted el organigrama de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA?

SI	
----	--

NO	
----	--

3. ¿Conoce usted con exactitud cuáles son las funciones que debe realizar en la microempresa?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

4. ¿Dispone usted de algún documento en donde este establecido las funciones que debe realizar en la microempresa?

SI

NO

5. ¿Conoce usted de algún flujograma de procesos con relación a las funciones que debe cumplir?

SI

NO

6. ¿Usted ha sido capacitado de acuerdo a sus funciones?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

7. ¿Sus sugerencias son tomadas en cuenta en las decisiones en relación con el negocio?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

8. ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los empleados y el propietario de la microempresa?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

9. ¿Es motivado de alguna manera cuando cumple con sus actividades adecuadamente?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

10. ¿Considera usted que el propietario es un buen líder y se preocupa por el bienestar de los empleados que laboran en la microempresa?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

11. ¿Efectúa usted algún registro de las unidades producidas?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

12. ¿El propietario efectúa algún tipo de evaluación sobre el desempeño o resultados en un tiempo determinado?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

13. ¿Considera usted que cuenta con la maquinaria adecuada para la realización de sus actividades diarias?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

14. ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para la realización de sus actividades?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD EN AUDITORIA CPA**

**CENSO A LOS CLIENTES DE LA MICROEMPRESA ARTESANÍAS TAMIA.**

**Objetivo:** esta encuesta tiene como propósito de reunir información verídica acerca de la satisfacción de los clientes de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA de la ciudad de Otavalo para realizar un manual administrativo y financiero.

**Instrucciones:** coloque una x donde crea conveniente

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA?
  - De tres a seis meses
  - Entre seis meses y un año
  - Entre uno y tres años
  - Más de tres años
  
2. ¿Cómo conoció la microempresa ARTESANÍAS TAMIA?
  - Radio
  - Internet
  - Amigos, colegas o contactos
  - Otro

.....  
.....

3. ¿Con qué frecuencia adquiere los productos de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA?

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes
- Otro

.....

.....

4. ¿Cuál es el tipo de zampona que adquiere con más frecuencia de ARTESANÍAS TAMIA?

- Llaveros
- Pallas (zampona de 7 tubos)
- Antara pequeña (zampona 10 tubos)
- Antara pequeña (zampona 13 tubos)
- Chules (zampona doble)
- Antara grande
- Zampona grande

5. ¿Cuántas unidades a la semana?

- Menos de 100
- Entre 150 a 500
- Entre 500 y 1000
- Más de 1000

6. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con relación a la calidad de los productos de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es muy mala.

1      2      3      4      5

7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con relación al precio de los productos de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es muy mala.

1      2      3      4      5

8. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con relación a la velocidad de entrega de los productos de la microempresa ARTESANÍAS TAMIA en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es muy malo.

1      2      3      4      5

9. En comparación con otras zampoñas en cuestión de calidad ¿Cómo considera las zampoñas de ARTESANÍAS TAMIA?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Igual
- malo
- Muy malo

10. ¿Qué sugerencia daría o qué otros productos creen usted que debería proveerle la microempresa ARTESANÍAS TAMIA?

.....

.....

.....

.....

.....

.....