



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA EL
MEGA PS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA,
ECUADOR

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

AUTORA

KAREN SCARLET MÉDIZ URREA

DIRECTORA

MSC. ROCÍO GUADALUPE LEÓN CARLOSAMA

Ibarra, septiembre, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El Mega PS está ubicada en la ciudad de Ibarra, cantón Ibarra, provincia de Imbabura en las calles Rafael Rosales 1-52 y Flores. La empresa se dedica a la comercialización de productos de papelería y oficina, productos de primera necesidad, productos de didácticos y recreativos, debido a sus trece años de trayectoria ha logrado posicionarse como una de las papelerías más reconocidas dentro de la ciudad

Dentro del diagnóstico situacional realizado a la empresa, se puede determinar que las actividades y/o tareas que se realizan son informadas de forma empírica, existe mucha duplicidad de funciones y no se emplea un proceso contable y financiero adecuado; por lo tanto, es necesario la implementación de un MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE, ya que servirá como una guía para el gerente y los empleados para poder desarrollar sus funciones de forma más eficiente y eficaz.

El manual consta de cinco capítulos, el primer capítulo está compuesto del marco teórico; es decir; estará detallado los términos y definiciones que se emplearán para la realización del manual, el segundo capítulo se incluirán los procedimientos metodológicos, es decir, las herramientas y métodos de evaluación necesarios para el desarrollo del proyecto, el tercer capítulo se desarrollará un diagnóstico de situación actual de la empresa, el cuarto capítulo es la propuesta administrativa, contable y financiera, y finalmente el quinto capítulo es la validación de la propuesta.

ABSTRACT

Mega PS is located in the city of Ibarra, Ibarra canton, Imbabura province at Rafael Rosales 1-52 and Flores streets. The company is dedicated to the commercialization of stationery and office products, basic necessities, educational and recreational products, due to its thirteen years of experience it has managed to position itself as one of the most recognized stationeries within the city.

Within the situational diagnosis made to the company, it can be determined that the activities and / or tasks that are carried out are reported empirically, there is a lot of duplication of functions and an adequate accounting and financial process is not used; therefore, the implementation of an ADMINISTRATIVE, FINANCIAL AND ACCOUNTING MANUAL is necessary, since it will serve as a guide for the manager and employees to carry out their functions more efficiently and effectively.

The manual consists of five chapters, the first chapter is made up of the theoretical framework; that is to say; The terms and definitions that will be used to carry out the manual will be detailed, the second chapter will include the methodological procedures, that is, the evaluation tools and methods necessary for the development of the project, the third chapter will develop a diagnosis of the current situation of the company, the fourth chapter is the administrative, accounting and financial proposal, and finally the fifth chapter is the validation proposal.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Karen Scarlet Médez Urrea, para optar por el Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es: MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA EL MEGA PS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR 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 21 días del mes de septiembre del 2020.



Msc. Rocío Guadalupe León Carlosama

C.I. 0401441654



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100416145-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MÉDIZ URREA KAREN SCARLET		
DIRECCIÓN:	URB. EL OBRERO CALLAE RAFAEL VARELA Y PASAJE S/N		
EMAIL:	scarlethmediz18@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0979770122

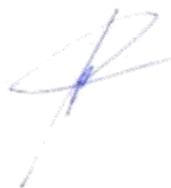
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA EL MEGA PS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR
AUTOR (ES):	MÉDIZ URREA KAREN SCARLET
FECHA: DD/MM/AAAA	21/09/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. ROCÍO GUADALUPE LEÓN CARLOSAMA

2. CONSTANCIAS

El autor Karen Scarlet Médez Urrea 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 07 días del mes de septiembre de 2020

EL AUTOR:



Karen Scarlet Médez Urrea

CI. 100416145-9

DEDICATORIA

Principalmente a mi madre, por siempre brindarme su apoyo incondicional, ser mi pilar y mi motivación de seguir adelante; a mi hermano por brindarme palabras de aliento en los momentos más difíciles.

Scarlet Médez

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por ser un pilar fundamental para la culminación de mis estudios-

A mi hermano por sus palabras de apoyo y no dejar que me rinda.

A la Universidad “Técnica del Norte” por darme la oportunidad de poseer el conocimiento técnico y práctico para el desempeño de mi vida profesional.

A mi directora y oponentes de tesis quienes con sus conocimientos y consejos han permitido la culminación del presente trabajo.

Scarlet Médez

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación facilitará el manejo de los procedimientos administrativos, financieros y contable en la empresa Mega PS, ya que actualmente en existen deficiencias de control interno y en su sistema de inventarios, lo cual afecta a la productividad de la empresa.

Es importante implementar un manual administrativo, financiero y contable dentro de la empresa, ya que ayudará a mejorar su productividad, haciendo que se vuelva más eficiente y eficaz al momento de realizar sus actividades, se tendrá claro cómo y qué hacer para el cumplimiento de sus objetivos, además de poder proporcionar información veraz, objetiva y oportuna para la toma de decisiones.

El manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”. (Gómez, 2001)

De acuerdo con la definición anterior se puede concluir que, si un manual de procedimientos se encarga de describir de forma detallada, y enfatiza en cada paso de una determinada actividad, entonces, dicho documento adquiere mucha relevancia para las personas que pertenezcan a una organización

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
1.1 Introducción.....	19
1.2 Objetivos	19
1.3 Empresa.....	19
1.3.1 Clasificación de las empresas	20
1.3.1.1 <i>Por su tamaño</i>	20
1.3.1.1.1 <i>Microempresa</i>	21
1.3.1.1.2 <i>Papelería</i>	21
1.3.1.1.3 <i>Bazar y Juguetería</i>	22
1.4 Manual.....	22
1.5 Manual Administrativo	23
1.6 Proceso administrativo	23
1.6.1 Planeación	23
1.6.1.1 <i>Misión</i>	24
1.6.1.2 <i>Visión</i>	25
1.6.1.3 <i>Objetivos</i>	25
1.6.1.4 <i>Valores Corporativos</i>	26
1.6.1.5 <i>Principios Corporativos</i>	27
1.6.1.6 <i>Políticas</i>	27
1.6.2 Organización.....	28
1.6.2.1 <i>Modelos organizacionales</i>	28
1.6.2.2 <i>Manual de Funciones</i>	29
1.6.2.3 <i>Manual de Procedimientos</i>	29
1.6.2.4 <i>Organigrama</i>	29
1.6.2.4.1 <i>Verticales</i>	30
1.6.2.4.2 <i>Funcional</i>	30
1.6.2.5 <i>División del trabajo</i>	30
1.6.2.5.1 <i>Departamentalización por productos</i>	31
1.6.2.6 <i>Coordinación</i>	31
1.6.2.7 <i>Gestión del riesgo empresarial</i>	31
1.6.2.7.1 <i>Riesgo</i>	32
1.6.2.8 <i>Proceso de la gestión del riesgo</i>	32
1.6.2.8.1 <i>Establecimiento del contexto</i>	32
1.6.2.8.2 <i>Identificación del riesgo</i>	32

1.6.2.8.3	<i>Análisis del riesgo</i>	33
1.6.2.8.4	<i>Evaluación del riesgo</i>	33
1.6.2.8.5	<i>Tratamiento del riesgo</i>	33
1.6.3	<i>Dirección</i>	34
1.6.3.1	<i>Toma de decisiones</i>	34
1.6.3.2	<i>Liderazgo</i>	35
1.6.3.3	<i>Motivación</i>	36
1.6.3.4	<i>Comunicación</i>	36
1.6.4	<i>Control</i>	37
1.6.4.1	<i>Proceso de control</i>	38
1.6.4.2	<i>Control administrativo</i>	38
1.6.4.3	<i>Control contable</i>	39
1.6.4.4	<i>Control Financiero</i>	39
1.7	<i>Manual Contable</i>	39
1.7.1	<i>Políticas Contables</i>	40
1.7.2	<i>Plan de cuentas</i>	40
1.7.2.1	<i>Activo</i>	41
1.7.2.2	<i>Pasivo</i>	41
1.7.2.3	<i>Patrimonio</i>	41
1.7.2.4	<i>Ingresos</i>	42
1.7.2.5	<i>Gastos</i>	42
1.7.3	<i>Proceso contable</i>	43
1.7.3.1	<i>Comprobantes</i>	43
1.7.3.2	<i>Libro Diario</i>	43
1.7.3.3	<i>Libro Mayor</i>	43
1.7.3.4	<i>Balance de Comprobación</i>	44
1.7.3.5	<i>Ajustes</i>	44
1.7.4	<i>Estados Financieros</i>	44
1.7.4.1	<i>Estado de Situación Financiera</i>	45
1.7.4.2	<i>Estado de Resultados</i>	45
1.7.4.3	<i>Estado de Cambios en el Patrimonio</i>	46
1.7.4.4	<i>Estado de flujos de efectivo</i>	46
1.7.4.5	<i>Notas aclaratorias</i>	46
1.8	<i>Manual Financiero</i>	47
1.8.1	<i>Indicadores Financieros</i>	47

1.8.2	Análisis Financieros	47
1.8.2.1	Análisis Vertical	48
1.8.2.2	Análisis Horizontal	48
CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS		49
Introducción		49
Objetivo		49
2.1	Tipo de Investigación.....	49
2.2	Métodos.....	50
2.2.1	<i>Método Cuantitativo</i>	50
2.2.2	<i>Método Cualitativo</i>	50
2.3	Técnicas e instrumento.....	50
2.3.1	<i>Fuentes primarias</i>	50
2.3.1.1	<i>Encuestas</i>	51
2.3.1.2	<i>Entrevistas</i>	51
2.3.1.3	<i>Observación directa</i>	51
2.3.2	<i>Fuentes secundarias</i>	52
2.4	Variables Diagnósticas.....	52
2.4.1	Variables de Estudio.....	53
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO		55
Introducción		55
Objetivo		55
3.1	Identificación de la población.....	56
3.2	Desarrollo de Variables	57
3.2.1	Información Primaria.....	57
3.2.1.1	Encuestas dirigidas a los empleados del MEGA PS	57
3.2.1.2	Encuestas dirigidas a los clientes del MEGA P	69
3.2.1.3	Entrevista dirigida al contador del MEGA PS	74
3.2.1.4	Entrevista dirigida al gerente del MEGA PS	77
3.2.2	Información Secundaria.....	81
3.2.2.1	Competencia.....	81
3.2.2.2	Proveedores.....	81
3.2.3	Matriz FODA	82
3.2.4	Cruces Estratégicos	83
3.3	Análisis de la Información	84
3.4	Conclusión diagnóstica	85

CAPÍTULO IV: PROPUESTA	87
Introducción	87
Objetivo	87
4.1 Propuesta Administrativa	88
MANUAL ADMINISTRATIVO	88
4.1.1 Denominación de la empresa	88
4.1.1.1 Datos Generales.....	88
4.1.1.2 Logo.....	88
4.1.1.3 Misión.....	89
4.1.1.4 Visión.....	89
4.1.1.5 Valores Corporativos.....	89
4.1.1.6 Objetivos Estratégicos	90
4.1.1.7 Políticas Administrativas	90
4.1.2 Gestión de procesos.....	91
4.1.2.1 Mapa de proceso.....	91
4.1.3 Evaluación y mejora de proceso.....	92
4.1.3.1 <i>Formato del proceso</i>	92
4.1.3.1.1 <i>Planificación Estratégica</i>	92
4.1.3.1.2 <i>Comunicación Estratégica</i>	93
4.1.3.1.3 <i>Compra de productos</i>	94
4.1.3.1.4 <i>Almacenamiento</i>	95
4.1.3.1.5 <i>Venta de productos</i>	96
4.1.3.1.6 <i>Contabilidad</i>	97
4.1.3.1.7 <i>Gestión de Talento Humano</i>	98
4.1.3.2 <i>Diagrama de flujo</i>	100
4.1.3.2.1 <i>Planificación Estratégica</i>	101
4.1.3.2.2 <i>Comunicación Estratégica</i>	102
4.1.3.2.3 <i>Compra de productos</i>	103
4.1.3.2.4 <i>Almacenamiento</i>	104
4.1.3.2.5 <i>Venta de los productos</i>	105
4.1.3.2.6 <i>Contabilidad</i>	106
4.1.3.2.7 <i>Contratación del personal</i>	107
4.1.3.2.8 <i>Capacitaciones</i>	108
4.1.1 Estructura Organizacional.....	109
4.1.1.1 Organigrama Estructural.....	109

4.1.2	Manual de Funciones	111
4.1.2.1	Manuales por cargos.....	111
4.1.6.	Reglamento Interno	116
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA MEGA PS		116
4.1.7.	Código de Ética	134
GESTIÓN DE RIESGOS.....		137
4.1.8.1	Establecimiento del contexto	137
4.1.8.2	Identificación del riesgo	140
4.1.8.3	Análisis de los riesgos	141
4.1.8.4	Evaluación de los riesgos.....	142
4.1.8.5	Tratamiento del riesgo	143
4.2	Propuesta Financiera	145
MANUAL CONTABLE - FINANCIERO.....		145
4.2.1	Catálogo de cuentas.....	145
4.2.2.	Dinámica de cuentas.....	151
4.2.3.	Estructura de los Estados Financieros	170
4.2.3.1.	Estado de Situación Financieros.....	171
4.2.3.2.	Estado de Resultados	172
4.2.3.3.	Estado de Flujo del Efectivo.....	173
4.2.3.4.	Estado de Cambios en el Patrimonio	174
4.2.3.5.	Notas a los Estados Financieros	175
4.2.4.	Análisis Financiero	176
4.2.4.1.	Análisis Vertical	176
4.2.4.1.1.	Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Situación Financiera 176	
4.2.4.1.2.	Formato de aplicación análisis vertical en el Estado de Resultados.....	178
4.2.2.1.	Análisis Horizontal	179
4.2.2.1.1.	Formato de aplicación análisis horizontal en el Estado de Situación Financiera 179	
4.2.2.1.2.	Formato de aplicación análisis horizontal en el Estado de Resultados.....	181
4.2.3.	Razones Financieras	182
4.2.4.	Ejercicio Práctico	187
CAPÍTULO V: VALIDACIÓN.....		195
Introducción		195
Objetivo		195

5.3	Equipos de trabajo.....	195
5.4	Método de verificación.....	195
5.5	Método de calificación.....	196
5.6	Rango de interpretación	197
5.7	Resultados.....	198
CONCLUSIONES		201
RECOMENDACIONES		202
BIBLIOGRAFÍA		203

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de empresas según su tamaño	20
Tabla 2 Acciones contra los riesgos.....	33
Tabla 3 Proceso de control	38
Tabla 4 Variables Diagnósticas	54
Tabla 5 Identificación de la población	56
Tabla 6 Matriz FODA	82
Tabla 7 Cruces Estratégicos	83
Tabla 8 Datos generales de la empresa	88
Tabla 9 Planificación Estratégica.....	92
Tabla 10 Comunicación Estratégica	93
Tabla 11 Compra de productos.....	94
Tabla 12 Almacenamiento.....	95
Tabla 13 Venta de productos.....	96
Tabla 14 Contabilidad	97
Tabla 15 Contratación del personal	98
Tabla 16 Capacitaciones.....	99
Tabla 17 Simbología	100
Tabla 18 Funciones del Gerente	111
Tabla 19 Funciones de la contadora.....	112
Tabla 20 Funciones de vendedor	113
Tabla 21 Funciones del facturador.....	114
Tabla 22 Funciones del bodeguero	115
Tabla 23 Escala de probabilidad	137
Tabla 24 Escala de impacto	137
Tabla 25 Valoración del Riesgo Inherente	138
Tabla 26 Aplicación de controles	138
Tabla 27 Periodicidad del control.....	138
Tabla 28 Eficacia del control.....	139
Tabla 29 Valoración del Riesgo Residual	139
Tabla 30 Identificación del riesgo.....	140
Tabla 31 Análisis de los riesgos	141
Tabla 32 Evaluación del riesgo.....	142
Tabla 33 Tratamiento del riesgo	143
Tabla 34 Catálogo de cuentas	145
Tabla 35 Dinámica de cuentas de efectivo y equivalentes al efectivo	151
Tabla 36 Dinámica de cuentas de activos exigibles.....	152
Tabla 37 Dinámica de cuentas de activos por impuestos corrientes.....	153
Tabla 38 Dinámica de cuentas de inventarios	154
Tabla 39 Dinámica de cuentas de propiedad, planta y equipo	155
Tabla 40 Dinámica de cuentas de cuentas y documentos por pagar a corto plazo	156
Tabla 41 Dinámica de cuentas de obligaciones laborales	157
Tabla 42 Dinámica de cuentas de obligaciones con instituciones financieras	158
Tabla 43 Dinámica de cuentas de impuestos corrientes.....	159
Tabla 44 Dinámica de cuentas de anticipo de clientes.....	160
Tabla 45 Dinámica de cuentas de otros pasivos corrientes	161

Tabla 46 Dinámica de cuentas de cuentas y documentos por pagar a largo plazo	162
Tabla 47 Dinámica de cuentas de capital	163
Tabla 48 Dinámica de cuentas de resultados acumulados	164
Tabla 49 Dinámica de cuentas de resultados del ejercicio	165
Tabla 50 Dinámica de cuentas de ingresos por ventas.....	166
Tabla 51 Dinámica de cuentas de otros ingresos	167
Tabla 52 Dinámica de cuentas de gastos operacionales.....	168
Tabla 53 Dinámica de cuentas de gastos no operacionales	169
Tabla 54 Indicadores de liquidez	183
Tabla 55 Indicadores de rotación y uso de los activos.....	184
Tabla 56 Indicadores de endeudamiento	185
Tabla 57 Indicadores de rentabilidad	186
Tabla 58 Matriz de Verificación	196
Tabla 59 Matriz de validación	198
Tabla 60 Resultados	200
Tabla 61 Resultados Totales.....	200

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Misión y Visión.....	57
Figura 2 Objetivos y Valores.....	58
Figura 3 Políticas Institucionales Internas.....	59
Figura 4 Estructura Organizacional	59
Figura 5 Socialización de la filosofía institucional.....	60
Figura 6 Puesto Laboral	61
Figura 7 Funciones	61
Figura 8 Carga Laboral	62
Figura 9 Duplicidad de funciones	63
Figura 10 Comunicación con el jefe	63
Figura 11 Comunicación con compañeros de trabajo	64
Figura 12 Equipo de trabajo	65
Figura 13 Ambiente Laboral.....	65
Figura 14 Remuneración	66
Figura 15 Incentivos.....	67
Figura 16 Recompensas Adicionales	67
Figura 17 Supervisión de Actividades	68
Figura 18 Capacitaciones	69
Figura 19 Atención al cliente.....	69
Figura 20 Frecuencia de visitas	70
Figura 21 Disponibilidad de productos	71
Figura 22 Características del producto.....	71
Figura 23 Nivel de precios de los productos	72
Figura 24 Calidad de los productos.....	73
Figura 25 Descuentos y/o promociones	73

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Introducción

El marco teórico es una descripción de cada uno de los elementos de la teoría que serán útiles para el desarrollo de la investigación (Rivera, 2009).

El marco teórico abarca el conjunto de conceptos, ideas, teoría, hipótesis e investigaciones previas, las cuales servirán de apoyo para dar explicación al problema planteado. El propósito del marco teórico es brindar a la investigación un sistema coherente y ordenado de conceptos que permitan una clara interpretación de los resultados y una buena formulación de conclusiones.

1.2 Objetivos

Determinar y definir los conceptos necesarios para la elaboración del Manual Administrativo, Contable y Financiero del MEGA PS de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.3 Empresa

Una empresa generalmente está integrada de capital y trabajo, con lo cual tiene la capacidad de desarrollar diferentes actividades económicas como: comercialización, producción o la prestación de servicios (Bravo, 2013).

Además, Münch (2014) menciona que las empresas son primordiales, ya que son el motor propulsor del crecimiento económico de un país.

Por lo tanto, se establece que las empresas o negocios se dedican a brindar un bien o un servicio dentro de una sociedad, con la finalidad de satisfacer sus deseos o necesidades; la creación de empresas es muy beneficiosa dentro de un país, generando una contribución al crecimiento económico.

1.3.1 Clasificación de las empresas

Los grandes avances tecnológicos, científicos y económicos han originado el surgimiento de una gran diversidad de empresas. De acuerdo con Münch (2014) para la administración debe considerarse varios aspectos de relevancia como: su tamaño, actividad económica, constitución jurídica, recursos y varios factores que intervienen para su funcionamiento.

Es importante realizar una buena clasificación de la empresa, ya que así se podrá tener un claro enfoque en su administración cumpliendo con todos los requisitos de la organización.

1.3.1.1 Por su tamaño

Existen factores diversos para realizar la clasificación de una empresa de acuerdo a su tamaño, por ejemplo: volumen de ventas, de producción, capital y número de personal.

Tomando en consideración dichos factores las empresas por su tamaño se clasifican:

Tabla 1 Clasificación de empresas según su tamaño

TAMAÑO	INDUSTRIAL	COMERCIAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Microempres a	De 1 a 10 trabajadores	De 1 a 10 trabajadores	De 1 a 10 trabajadores
Pequeña empresa	De 11 a 50 trabajadores	De 11 a 30 trabajadores	De 11 a 50 trabajadores
Mediana empresa	De 51 a 250 trabajadores	De 31 a 100 trabajadores	De 51 a 100 trabajadores
Gran empresa	Más de 251 trabajadores	Más de 101 trabajadores	Más de 101 trabajadores

Fuente: Münch, L. (2014). Administración Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo
Adaptado por: La autora

1.3.1.1.1 Microempresa

Según el Art. 53 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2010) define a las micro, pequeña y mediana empresa (MIPYMES) como “toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría” (p. 15).

Las microempresas son una forma de producción a menor escala, que generalmente surgen a través de emprendimientos familiares que se dedican a brindar un bien o un servicio con la finalidad de poder tener beneficios económicos. De acuerdo a los parámetros establecidos por la Comunidad Andina de Naciones (CAN) y la Ley de Economía Popular y Solidaria, una microempresa no debe superar un número máximo de 10 trabajadores, sus ingresos anuales no deben superar los 100.000 dólares y tienen que poseer un monto de activos de hasta 100.000 dólares.

1.3.1.1.2 Papelería

Una papelería es un negocio comercial dedicado a la compra y venta de artículos relacionados con el papel y adicionalmente con complementos necesarios dentro de una oficina, como, por ejemplo: grapadoras, perforadoras, porta lápices, etc. Muchas de estas empresas poseen algunas líneas de negocio alternas, es decir, a parte de dedicarse a la venta de todo tipo de material escolar y de oficina, suelen dedicarse a la venta de artículos de fiesta, libros o adornos.

1.3.1.1.3 Bazar y Juguetería

Un bazar es un negocio comercial que se encarga de la compra y venta de varios productos destinados a satisfacer los gustos y preferencias de los consumidores, por ejemplo, juguetes, relojes, cosméticos, llaveros, gafas, etc.

Mientras que una juguetería es un establecimiento que se dedica a la venta de objetos destinados al entretenimiento infantil, estos objetos pueden tener varias finalidades, pueden ser: de entretenimiento, didácticos, reforzamiento mental, recreativos, etc.

1.4 Manual

Un manual es un documento escrito que contiene en forma clara y detallada toda la información necesaria para un correcto funcionamiento de la empresa; contiene estructuras, funciones, procesos y procedimientos fundamentales para el cumplimiento de cada una de las actividades y el logro de los objetivos planteados.

Mientras que para Terry (2007) un manual “es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizadas para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” (p. 18).

Tomando en consideración las referencias anteriores, se puede interpretar que un manual es un instrumento primordial en toda organización, sirve como una guía para la ejecución eficiente y eficaz de los procesos y procedimientos. De la misma manera, los manuales deben ser redactados de forma clara y concisa, pues su principal objetivo que es servir como una guía/herramienta que sea entendida por los empleados en todos los niveles de la organización.

1.5 Manual Administrativo

Para el autor Franklin (2014) los manuales administrativos son guías que sirven para detallar de forma ordenada toda la información obtenida de una organización, conjuntamente con las instrucciones, políticas y lineamientos necesarios para un mejor desempeño en sus actividades.

Los manuales administrativos son documentos escritos de forma ordenada y sistemática, sirven como una herramienta práctica para la organización y comunicación; son los más utilizados por las empresas, principalmente en el área administrativa y operativa, ya que mejora, promueve y facilita el desarrollo de sus actividades.

1.6 Proceso administrativo

Según Blandez (2014) el proceso administrativo es una herramienta que elaboran los administradores de una organización. Su estructura permite a la alta dirección llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de forma clara y ordenada.

El proceso administrativo es el conjunto de cuatro etapas; planificación, organización, dirección y control, cuyo objetivo principal es la utilización eficiente y eficaz de todos los recursos que posee la empresa, cuya finalidad; es cumplir con los objetivos que hayan sido planteados por la organización. Tal como lo menciona (Luna (2014) estos procesos “deben funcionar en forma sinérgica para lograr resultados efectivos y funcionar en lo sucesivo como un proceso de mejora continua” (p. 2).

1.6.1 Planeación

Según el autor Louffat (2015) la planeación “es el elemento del proceso administrativo encargado de diagnosticar el presente de una empresa y, con base en ello, de proponer a futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales que permitan a la institución ser

sostenible en el tiempo” (p. 3). De igual manera la planeación es el proceso sistemático y estructurado que requiere una organización para definir su diseño, estructura, dirección y control.

La planeación es la primera etapa del proceso administrativo, proporciona a la organización una orientación, guía o dirección de hacia dónde debe ir, determinando qué quiere ser la empresa, dónde se va establecer, cuándo va a iniciar operaciones y cómo lo va a lograr.

1.6.1.1 Misión

Para Luna (2014) la misión es “un breve enunciado que sintetiza los principios, propósitos, estrategias y valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio” (p. 61)

“La misión la razón de ser de la empresa, debe fundamentarse en valores y principios sólidos que la guíen y le den personalidad propia” (Louffat, 2015, p. 5).

La misión es parte fundamental dentro de cualquier organización, ya que describe cuál es la función que desempeña; es decir; es el propósito, fin o razón de ser de la existencia de la organización.

Para redactar una buena misión para la empresa, se debe considerar varios aspectos primordiales como: ¿Quiénes van a ser nuestros clientes?, ¿Cuál es nuestro principal propósito?, ¿Cuál es nuestra filosofía o principios?, ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿Qué recursos poseemos?, ¿Cuál es nuestra capacidad para alcanzar los objetivos?

1.6.1.2 Visión

Los autores Thompson y Strickland (2012) definen a la misión como “las aspiraciones de la administración para el futuro, y bosqueja el curso estratégico y la dirección de largo plazo de la compañía” (p. 23)

La visión puede referirse a “la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazos” (Louffat, 2015, p. 5).

La misión y la visión de una empresa es un complemento fundamental para que la organización pueda ejercer sus actividades, cumplir con los objetivos y metas planteadas.

Para elaborar una buena visión se debe tomar en consideración las siguientes características:

- Debe ser redactada en forma clara y comprensible
- Debe ser positiva e inspiradora, que promueva el compromiso de los trabajadores de la empresa
- Debe ser redacta a base de los principios y valores institucionales
- Debe ser alcanzable
- Debe ser medible y con la capacidad de poder analizar los resultados esperados

1.6.1.3 Objetivos

Según lo establece la autora Sánchez (2015) los objetivos son “los resultados deseados para individuos, grupos o hasta organizaciones enteras. Dan dirección a todas las decisiones gerenciales y forman el criterio por el cual los logros pueden ser medidos” (p. 92)

Blandez (2014) En su libro nos menciona que los objetivos deben cumplir ciertas características para que puedan ser alcanzados con mayor facilidad: Deben ser realistas,

factibles, flexibles y que puedan adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno, deben ser medibles, tangibles y evaluables.

Los objetivos son una parte esencial dentro de cualquier organización; son las metas que se establece la institución para poder mejorar los procesos y procedimientos, para crecer económicamente, para utilizar eficaz y eficientemente los recursos, es decir, los objetivos son los resultados que tanto las personas como las empresas esperan obtener.

En la actualidad, la mayoría de las empresas están enfocadas en la redacción de los objetivos estratégicos, ya que éstos son los lineamientos que utilizan los negocios para el cumplimiento de las metas a corto, mediano o largo plazo.

Estos objetivos estratégicos deben ser redactados conforme a la misión y visión, deben ser claros, precisos, alcanzables, medibles, realistas y oportunos.

1.6.1.4 Valores Corporativos

Según Mejía (2004) describe a los valores corporativos como un elemento propio de cada organización, estos valores se los elabora dependiendo la cultura empresarial, las características competitivas, su entorno, su competencia y la expectativa de los gerentes y clientes.

Para Medina, García, y García (2007) los valores corporativos resaltan los procesos de la organización. De esta forma se facilita la gestión empresarial y puede llevar a la organización a tener un buen posicionamiento en el mercado, ya que si se logra que estos valores sean parte integral de la cultura de la empresa, ésta se orientará al cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas.

1.6.1.5 Principios Corporativos

Según Mejía (2004) define a los principios corporativos el conjunto de valores y normas que orientan el funcionamiento de la empresa. Brindan el soporte necesario para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y estrategias previamente planteadas.

Los principios corporativos vienen a ser la filosofía empresarial de cada organización, es decir, son normas, valores y lineamientos a las cuales todo el personal deberá acatar para el cumplimiento de los propósitos, metas y objetivos de cada empresa.

1.6.1.6 Políticas

Las políticas son normas o lineamientos que ayudan a la toma de decisiones; además de servir como guía a los gerentes y empleados a su obtención de los objetivos planteados de la empresa (Blandez, 2014).

Para (Münch, 2014) las políticas son los lineamientos que debe seguir la organización para la toma de decisiones, es decir, son las guías para orientar la acción.

Las políticas son orientaciones que deben regir todos los integrantes de la empresa/organización, para poder así tomar las mejores decisiones que ayuden con el cumplimiento de los objetivos.

Una política debe ser: medible, redactada en base a las normas y leyes vigentes, beneficiosa tanto para los empleados como para los clientes, de fácil comprensión y actualizadas cada cierto periodo.

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 para redactar una buena política, es necesario contestar las siguientes preguntas:

- ¿Qué hacemos?
- ¿Cuáles son nuestros productos?

- ¿Cuáles son las necesidades de nuestros clientes?
- ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?
- ¿Cómo vemos a la empresa en el futuro?

1.6.2 Organización

Según el autor Franklin (2014) define a la organización como un proceso que surge a partir de la división del trabajo, agrupando y asignando funciones específicas interrelacionadas entre sí, con la finalidad del cumplimiento de los objetivos.

Luna (2014) En su libro establece algunos aspectos importantes de una organización: determina la estructura correcta de la empresa, establece un eficiente nivel jerárquico, elimina la duplicidad de las funciones y coordina la división del trabajo para que exista un orden adecuado.

La organización es la segunda fase del proceso administrativo, y es fundamental para que exista orden, coordinando y optimizando las distintas actividades para que sea más fácil llevar a cabo el funcionamiento de la organización.

1.6.2.1 Modelos organizacionales

Los modelos organizacionales son sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implementar en una empresa, es decir, son modelos a través de los cuales puede desarrollarse un sistema de organización.

Para determinar el modelo organizacional más adecuado depende de factores como el giro, magnitud, características, recursos, objetivos, tipo y volumen de producción de la empresa (Münch, 2014).

1.6.2.2 Manual de Funciones

El manual de funciones es una herramienta de apoyo que describe de forma clara y precisa cada uno de los puestos de una organización, fortaleciendo el cumplimiento de los procesos y procedimientos de forma eficiente y eficaz, lo cual ayuda a la organización al logro de los objetivos y metas plantados. (Plaza, 2017).

Un manual de funciones es un instrumento que utiliza la alta dirección para el establecimiento tareas, competencias y perfiles propios de cada puesto de trabajo.

1.6.2.3 Manual de Procedimientos

Según lo define Franklin (2014) un manual de procedimientos es una herramienta que sirve para la especificación ordenada y precisa de cada uno de los procesos existentes dentro de la organización. Para la elaboración de dicho manual, es necesario la recopilación de información específica de cada una de las operaciones que se genere.

De acuerdo a Vivanco (2017), contar con este tipo de guía es muy beneficioso para todo tipo de empresa, porque permite la optimización de los recursos como son: mejoras en el desempeño de las tareas, ahorro de tiempo, conocimiento específico de cada una de las actividades, divisiones del trabajo más eficientes y eficaces.

1.6.2.4 Organigrama

Un organigrama debe representar la estructura de una organización, es decir, es una representación gráfica de los diferentes tipos de nivel jerárquicos que existen dentro de la organización (Blandez, 2014).

Por lo tanto “cada puesto se representa por medio de un rectángulo que encierra el nombre del puesto y en ocasiones el nombre de quien lo ocupa: la unión de los cuadros

mediante líneas representa los canales de autorización y responsabilidad” (Gómez, 2012, p. 225).

1.6.2.4.1 Verticales

Según lo establece Franklin (2014) un organigrama vertical representa las diferentes áreas de la empresa de arriba hacia abajo a partir del titular, posteriormente se desagregan los niveles jerárquicos en forma descendente. Este tipo de organigrama son los más recomendados y utilizados por las organizaciones.

1.6.2.4.2 Funcional

De acuerdo a González (2018) un organigrama funcional es la representación en forma gráfica de las distintas funciones de la organización, este tipo de organización se caracteriza por tener una división por departamentos y/o funciones.

Este tipo de organigrama es fundamental para el desarrollo de cada tipo de empresa, ya que se encarga de realizar una división del trabajo que vaya acorde a la especialización de cada una de las personas, facilitando sus labores y la comunicación entre los distintos jefes de cada departamento.

1.6.2.5 División del trabajo

Según los autores Ramírez y Ramírez (2016) describen a la división del trabajo como un “proceso de repartir entre varias personas el trabajo que se debe realizar en una empresa, fabrica, organización o unidades de la organización” (p. 269).

La división del trabajo es el proceso de dividir varias actividades entre un grupo de personas, esta división se la realiza dependiendo de las características y habilidades que posea cada una de estas personas, para obtener un mejor rendimiento en todos los procesos productivos.

1.6.2.5.1 Departamentalización por productos

La departamentalización por productos se debe realizar la clasificación con base a las características en comunes que poseen cada producto (Luna, 2014).

Este es el método más utilizado por las diferentes empresas productivas, ya que al tener una sección de varios productos es importante tenerlos clasificados y organizados, de esta manera lleva, la empresa tiene un orden adecuado en sus distintos procesos.

1.6.2.6 Coordinación

La coordinación dentro de una empresa es de vital importancia, ya que esta acción permitirá controlar las distintas actividades de la organización, mejorando de esta forma su ejecución, obteniendo una buena eficiencia y eficacia en los procesos.

La coordinación de las actividades contribuye a la detección y prevención de los posibles riesgos laborales en las empresas, por esto las empresas para tener una buena gestión en la prevención de la seguridad y salud en el trabajo de cada uno de sus empleados deben tomar en consideración: la eficiencia y eficacia preventiva, responsabilidad con los métodos de trabajo, control de las actividades, plan de mitigación de riesgos, y el cumplimiento del art. 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales.

1.6.2.7 Gestión del riesgo empresarial

De acuerdo a los autores Decker y Donna (2016) La gestión del riesgo empresarial es la actividad estratégica que se encarga de hacer frente al posible riesgo existente en las diferentes actividades del negocio.

Según lo establece Clisante (2019) una empresa puede enfrentarse a distintos tipos de riesgo, por ejemplo: el riesgo operativo, riesgo organizacional, riesgo legal y riesgo

financiero; sobre cada uno de estos riesgos debe definirse la probabilidad y vulnerabilidad, así como la planeación de escenarios de riesgos, entre otros aspectos.

1.6.2.7.1 Riesgo

El diccionario de la Real Academia Española (1992), define al riesgo como: una contingencia o proximidad a un daño; tomando en consideración que contingencia se define como: la probabilidad de que algo suceda o no.

1.6.2.8 Proceso de la gestión del riesgo

1.6.2.8.1 Establecimiento del contexto

De acuerdo a la Norma ISO 31000 en esta etapa se debe establecer los parámetros de cómo se va a llevar a cabo todo el proceso de la gestión de riesgos; tomando en consideración aspectos internos como externos de la organización, los diferentes tipos de riesgos a los que se encuentra, los procesos y procedimientos pertinentes y los planes de acción para medir y auditar los resultados de las evaluaciones obtenidas.

1.6.2.8.2 Identificación del riesgo

En esta etapa se identifican las acciones o sucesos que pueden generarse dentro de la empresa; de igual manera se define las consecuencias o el impacto que puedan llegar a ocasionar. Tal como manifiesta la Norma ISO 31000 para medir exitosamente el impacto de un riesgo, se considerar de las siguientes preguntas:

- a) ¿Qué áreas se encuentra afectada?
- b) ¿De qué manera le está afectado?
- c) ¿Qué efectos tiene sobre la organización?
- d) ¿Qué tiempo de reacción permite a la dirección?
- e) ¿Cuál es su nivel de complejidad?
- f) ¿Qué consecuencias conlleva el no afrontarlo?

1.6.2.8.3 *Análisis del riesgo*

El principal objetivo de esta etapa es establecer una valoración y priorización de los riesgos, con la finalidad de poder realizar su clasificación. El análisis de todo riesgo dependerá fundamentalmente de la información recopilada y de la procedencia de origen.

1.6.2.8.4 *Evaluación del riesgo*

Dentro de la evaluación del riesgo se definen dos categorías: la probabilidad y el impacto; para poder brindar una valoración adecuada y posteriormente tomar las acciones respectivas.

1.6.2.8.5 *Tratamiento del riesgo*

Morales y Morales (2014) indican que los riesgos se administran básicamente a través de cuatro acciones:

Tabla 2 *Acciones contra los riesgos*

MITIGAR	Esta parte se centra en la implementación de controles.
TRANSFERIR	Se centra en la posibilidad de enviar a otra persona el riesgo, a través de: 1) protección; 2) aseguramiento, y 3) diversificación.
ELIMINAR	No es realizar la operación u operaciones que lo generan.
ASUMIR	Se tiene que estar consciente de él, analizar sus implicaciones.

Fuente: Morales, A. (2014). Planificación Financiera

Adaptado por: La autora

Por lo tanto, el manejo y administración de los riesgos es fundamental para el desarrollo óptimo de la empresa, llegando a identificar la naturaleza y características de los posibles riesgos. Una vez identificados, los administradores deben proporcionar una guía donde especifique un adecuado proceso de gestión de riesgo para prevenir daños, pérdidas o incidentes dentro de la empresa.

1.6.3 Dirección

La dirección es el tercer paso del proceso administrativo, el cual se lo puede definir como el proceso que brinda un soporte necesario a las personas para que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización (Franklin, 2014).

Según Sánchez (2015) es el elemento de la administración, en el cual logra efectivamente lo planificado, a través de la correcta toma de decisiones por parte de la alta dirección.

En otras palabras, en esta etapa la organización trata de obtener los resultados previstos y planeados con anterioridad, a través de una orientación generalmente brindada por la alta dirección.

1.6.3.1 Toma de decisiones

Para los autores Koontz y Heinz (2013) la toma de decisiones “consiste en seleccionar una línea de acción entre varias alternativas y constituye la parte central de la planeación” (p. 123).

Para los administradores la toma de decisiones es fundamental para el crecimiento de la empresa, ya que por medio de una buena planeación, organización, dirección y control las actividades y funciones se las realizara con eficiencia y eficacia, lo que ayudara a alcanzar los objetivos propuestos.

Para llevar a cabo una buena toma de decisiones es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Identificación y análisis del problema
2. Identificación de los criterios de decisión
3. Establecer prioridades según cada problemática
4. Generar todas las posibles soluciones
5. Evaluación de las alternativas

6. Seleccionar la mejor alternativa
7. Aplicar la decisión toma
8. Evaluación de los resultados

1.6.3.2 Liderazgo

El liderazgo es la capacidad que tienen ciertas personas de poder influenciar a otras, es decir; logran motivar a personas para que éstas realicen de forma voluntaria y entusiasta las actividades para el logro de las metas del grupo (Koontz y Heinz, 2013).

Para Ramos (2015) es aquella persona que dirige a un grupo de personas a la consecución de sus objetivos, coordinándolos e impulsándolos de una forma conveniente para la obtención de los resultados esperados.

Las características que una persona pueda llevar a ser un excelente líder son:

- Tener una buena comunicación
- La capacidad de establecer metas y objetivos
- Invocador
- Analítico
- Sociable
- Fomentar el trabajo en equipo
- Capacidad de planificar
- Poseer inteligencia emocional

Por lo tanto, se puede establecer que el liderazgo es una característica que poseen las personas que dirigen un determinado grupo de personas, de forma íntegra, confortable y estratégica, con la finalidad de que a través de la contribución de todos se pueda llegar al cumplimiento de las metas propuestas.

1.6.3.3 Motivación

Para Lieury y Fabien (2016) la motivación es el conjunto de mecanismos biológicos y psicológicos que impulsan la acción, es decir, es la orientación para acercarse o alejarse de la meta establecida.

Según Ramos (2015) establece que “el crecimiento económico de una sociedad se basa en el nivel de la necesidad de logro inherente a su población y que algunas culturas (naciones) económicamente retrasadas pueden mejorar drásticamente por medio de la estimulación de dichas necesidades” (p. 242).

La motivación es el impulso que necesita realizar una persona con el fin de poder alcanzar sus objetivos planteados, dentro de una organización la motivación hacia los empleados es fundamental, ya que, si los trabajadores se encuentran motivados, éstos realizarán sus actividades de forma más productiva.

1.6.3.4 Comunicación

La comunicación es un proceso que consiste básicamente en que el emisor codifique un mensaje a través de un canal seleccionado para que llegue al receptor que lo decodifica (Luna, 2014).

Para Blandez (2014) la comunicación es el proceso en cual los miembros de una organización transmiten información e interpretan su significado entre sí, suministrando la información necesaria a todas las personas ubicadas en los distintos departamentos.

La comunicación dentro de la organización es un punto clave para su correcto funcionamiento, ya que, si no existe una adecuada relación entre todo el personal, puede ocasionar que las actividades no se cumplan de la manera esperada lo que llega a ocasionar

problemas en su administración y producción, llevando a la empresa a un estancamiento o pérdida de tiempo en sus actividades.

1.6.4 Control

Tal como lo menciona Blandez (2014) el control es el proceso de comparar el desempeño real con lo que estaba planificado, con la finalidad de determinar las variaciones, a modo de poder descubrir las causas que produjeron los resultados inconformes y así poder a establecer el plan de acción.

Todos los gerentes deben participar en el proceso de control para determinar si las actividades planificadas se realizaron correctamente y evaluar su desempeño, un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización (Sánchez, 2015).

El control es el último paso del proceso administrativo, aquí se verificará los resultados de la planificación, estableciendo si estos son favorables o desfavorables; en el caso de no obtener los resultados esperados, los gerentes deben diagnosticar las desviaciones que generaron el incumplimiento de los objetivos y preparar un plan de acción en donde describa las causas y posibles soluciones del problema.

1.6.4.1 Proceso de control

De acuerdo Torres (2014), en su libro de Administración Estratégica describe seis pasos fundamentales para llevar un adecuado proceso de control:

Tabla 3 Proceso de control

1) Establecer objetivos y estándares	Los objetivos expresan lo que la organización pretende alcanzar y los estándares son los resultados que se obtienen.
2) Observar el desempeño	Es la vigilancia que se establece sobre las acciones emprendidas desde su inicio hasta su culminación.
3) Medir el desempeño	A lo largo del proceso productivo del bien/servicio deben revisarse los resultados.
4) Comparar el desempeño contra objetivos/estándares	Incluyen estimaciones tanto subjetivas como objetivas.
5) Dar a conocer resultados	Se informa a los actores sujetos de control, del desempeño de su trabajo con respecto al avance de objetivos.
6) Emprender acciones	Al medir y comparar el desempeño real contra los objetivos/estándares esperados se detecta que puede haber concordancia entre ambos.

Fuente: Torres, Z. (2014). Administración Estratégica
Adaptado por: La autora

Estos seis pasos son fundamentales que los administradores lleven a cabo para tener un buen control de los procesos administrativos de la organización, con esto se establecerán propósitos u objetivos primordiales que la empresa deberá seguir para que sus actividades sean realizadas con la mayor eficiencia y eficacia posible.

1.6.4.2 Control administrativo

Según el autor Ramírez D. (2013) define al control administrativo como “Es un sistema que intenta diagnosticar, evaluar y corregir las diferentes áreas de la empresa hasta que ésta sea capaz de utilizar sus recursos para cumplir con su misión corporativa” (p. 392).

En toda organización es imprescindible este tipo de control, de esta manera se podrá tener un correcto control y supervisión de todas las actividades que este efectuando la empresa,

facilitando un mejor manejo de la información, lo que ayudará a identificar los errores o aciertos que se estén produciendo.

1.6.4.3 Control contable

De acuerdo a Capote (2001) el control contable “son los controles diseñados para verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables que ofrezcan un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas (p. 14).

El área responsable de la implantación de estos controles es el área de Contabilidad, quien mayor mente hace uso de estos controles es la auditoria, ya que son los encargados de evaluar y la veracidad de la realización de los estados financieros.

1.6.4.4 Control Financiero

Tal como lo manifiesta Teruel (2018) el control financiero se base en la revisión de los proceso y ajustes que son necesarios para comprobar y garantizar el cumplimiento de las normas y políticas ajustadas a los estados financieros.

El control financiero son las normas que debe seguir el negocio al momento de la realización de los estados financieros con la finalidad de modificarlos en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

1.7 Manual Contable

Un manual contable es un documento escrito, que contiene todos los procesos y procedimientos contables, sirve como un mecanismo interno de la organización para llevar el proceso contable de una forma más eficiente y eficaz. (Flórez y Rincón, 2014).

Según el autor Cordobés (2009) el manual contable expresa de forma clara y precisa los contenidos de la contabilidad, como definiciones básicas, pilares permanentes, aplicaciones en las operaciones financieras y de inversión.

El manual contable viene a ser un documento escrito donde se redacta los procedimientos contables específicos según el tipo de organización, ayudando al departamento contable y financiero con la preparación de los estados financieros o reportes necesarios, que sean necesarios para la correcta toma de decisiones.

1.7.1 Políticas Contables

Los autores Fierro y Fierro (2015) describen a las políticas contables como principios, base o reglas de los procedimientos específicos adoptador por la empresa, para el desarrollo de la contabilidad y presentación de los Estados Financieros.

Adicionalmente las Normas Internacionales de Contabilidad indican que toda entidad deberá aplicar sus políticas contables para la ejecución de transacciones u otros eventos que se consideren similares (NIC 8, 13, 2005, p. 4).

Tomando de referencia lo mencionado con anterioridad, las políticas contables son las reglas que requiere cada empresa para llevar el desarrollo de sus actividades contables de manera correcta, precisa, eficiente y eficaz, para que a la alta dirección le sea más fácil poder estructurar toda la información financiera de la empresa y así poder tomar las mejores decisiones.

1.7.2 Plan de cuentas

Según Zapata (2015) define al plan de cuentas como un listado ordenado, clasificado, y codificado de las cuentas y subcuentas que la empresa utilizará, para el registro de todas sus operaciones.

De igual forma Uribe (2016) establece que el propósito del plan de cuentas es la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por las entidades con la finalidad de presentar información clara y detallada según los hechos económicos registrados.

El plan de cuentas es una lista de todas las cuentas y subcuentas que son necesarias para la empresa al momento de realizar sus operaciones económicas, a modo que le sea más fácil a la dirección analizar y comprender toda la información que se genere.

1.7.2.1 Activo

Un activo es un recurso económico que tiene una organización, y se espera que este genere beneficios en un futuro (Herz, 2015).

Según Uribe (2016) “los activos deben poderse medir fiablemente y la entidad debe tener certeza razonable sobre el flujo futuro de beneficios” (p. 181).

Por lo tanto, un activo son los bienes o recursos que posee la empresa como resultado de ejercicios anteriores, a su vez, éstos llegan a convertirse en un beneficio económico (dinero) en un futuro.

1.7.2.2 Pasivo

Según la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad un pasivo es una obligación de la entidad, que se presenta a través de sucesos pasados, por lo tanto, la entidad espera generar de recursos económicos favorables, para sobrellevar con dichas obligaciones. (IASB, 2015).

En otras palabras, un pasivo es la obligación presente que tienen las empresas hacia terceras personas, esta obligación es ineludible y se la cuantifica en términos monetarios, representando una disminución futura de los beneficios económicos por operaciones o eventos pasados.

1.7.2.3 Patrimonio

Según Vite (2017) el patrimonio representa el importe del capital social de la empresa, aportado por los accionistas o donaciones recibidas para la entidad, este capital está totalmente suscrito, aun cuando pudiera estar totalmente exhibido.

Según lo establece el libro NIIF para las PYMES (2015) el patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

El patrimonio es la agrupación de todos los bienes, derechos y obligaciones que son necesarias para el funcionamiento de la organización, son los valores residuales de los activos una vez descontados los pasivos.

1.7.2.4 Ingresos

De acuerdo a Ramírez M. (2018) los ingresos son los recursos económicos generados de las actividades del negocio, es decir, es la recaudación de dinero por medio de la realización de las operaciones de venta o servicios que realiza la empresa.

“Los ingresos pueden provenir de distintas fuentes: una empresa puede generarlos ya sea por ventas o prestaciones de servicios, intereses, dividendos, derechos sobre marcas o concesiones, o una combinación de estos conceptos” (Label, 2016).

Los ingresos son los beneficios económicos que obtiene una empresa gracias a la venta de bienes o prestación de servicios que ofrece la empresa.

1.7.2.5 Gastos

Los gastos son erogaciones que prestan beneficios en un solo periodo contable; no son capitalizables y son presentados en el Estado de Pérdidas y Ganancias (Cano, 2017).

De acuerdo a Label (2016) los gastos representan a todos los bienes y servicios que la empresa ha necesitado para poder cumplir con el curso de sus actividades.

Los gastos o egresos son todas las salidas de dinero que se produce para llevar a cabo las actividades de la empresa.

1.7.3 Proceso contable

Tal como lo mencionan los autores Fierro y Fierro (2015) el proceso contable, es el registro de todas las transacciones realizadas a lo largo de un ejercicio contable, el cual inicia desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre, y finaliza con la elaboración y presentación de los estados financieros.

El proceso contable básicamente es un ciclo donde se registran todas las operaciones económicas que ha realizado la empresa dentro de un periodo determinado.

1.7.3.1 Comprobantes

Según Bravo (2013) los comprobantes son la fuente u origen de los registros contables, respaldan todas las operaciones que se realizan en la empresa.

En otras palabras, los comprobantes son documentos que respaldan todas las transacciones económicas que realiza la empresa, con la finalidad de poder justificar razonablemente sus operaciones diarias.

1.7.3.2 Libro Diario

“En este libro deben asentarse o registrarse o anotarse, en orden cronológico y día por día, todas las operaciones que ejecute la empresa, expresando en forma detallada el carácter o circunstancia de cada una de ellas” (Vilches, 2019, p. 51).

En el libro diario se deberá registrar de manera clara, precisa y en forma ordenada todos los hechos económicos que produzca la empresa en el día a día.

1.7.3.3 Libro Mayor

De acuerdo a Herz (2015) el libro mayor es “un documento se resumen las operaciones del diario, agrupadas por cuentas (p. 63)

En otras palabras, se deben registrar todos los valores anotados en el libro diario, a través de una “T” en donde en el lado izquierdo se registran todas las cuentas de debe y en el lado derecho todas las cuentas del haber.

1.7.3.4 Balance de Comprobación

Según Bravo (2013) el balance de comprobación permite resumir la información contenida en el libro mayor, permitiendo comprobar con mayor exactitud los valores de los registros.

1.7.3.5 Ajustes

Un ajuste según Herz (2015) es “es el asiento contable o registro contable, que se realiza para llevar el saldo de una cuenta a su valor real, usualmente afecta una cuenta del Estado de Situación Financiera y una del Estado de Resultados” (p. 96).

Los ajustes generalmente se los hace al término de un ejercicio fiscal, con la finalidad de realizar las correcciones contables necesarias que ayuden a la obtención de un resultado contable correcto.

1.7.4 Estados Financieros

De acuerdo a Vilches (2019) los estados financieros son informes que describen la información financiera que ha generado la empresa dentro de un periodo determinado con la finalidad de proporcionar información útil que sea necesaria para la correcta toma de decisiones.

Los estados financieros promueven información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes (Vite, 2017).

La elaboración de los estados financieros es de vital importancia, ya que de esta manera se tendrá un conocimiento claro de cómo está funcionando la empresa, y cuáles son las

transacciones u operaciones que se realizan, contribuyendo a la correcta toma de decisiones por parte de la alta dirección.

1.7.4.1 Estado de Situación Financiera

El estado de situación financiera es que primero que se elabora al realizar las operaciones de una empresa, tal como lo menciona Label (2016) aquí se “detallan todos los los activos (bienes y derechos que se poseen y recursos que se controlan), pasivos (deudas con terceros) y patrimonio de la empresa (capital y utilidades acumuladas). (p. 60-61).

Para clasificar a los activos se los hace de acuerdo a su grado de liquidez, o sea, qué tan rápido que pueden convertir en dinero; para los pasivos se los clasifica según su exigibilidad, es decir, a quien tiene la empresa la obligación de pagar primero; y finalmente se clasifica al patrimonio en función a su restricción de ser distribuido (Herz, 2015).

Es un estado que muestra cuál es la situación financiera del negocio en una fecha específica, detallando las operaciones de activo, pasivo y patrimonio que se han utilizado con la finalidad de conocer cuál es el grado de liquidez, solvencia y rentabilidad de la empresa.

1.7.4.2 Estado de Resultados

Este es el segundo reporte de los estados financieros, en el cual se reflejan todas las actividades que ha ejercido el negocio, es decir, todas las operaciones de ventas y costos que genero la empresa dentro de un periodo determinado (Ramírez M. , 2018).

Para Vite (2017) es el estado que muestra cuál es la utilidad o pérdida que ha obtenido la empresa por la realización de su actividad dentro de un periodo determinado.

El estado de resultados detalla de forma ordenada todas las operaciones de ingresos y egresos que ha realizado la empresa dentro de cierto periodo, con la finalidad de conocer cuáles son las ganancias o pérdidas que se han producido.

1.7.4.3 Estado de Cambios en el Patrimonio

Según los define Ramírez M. (2018) es un reporte donde se informa todos los cambios que se ha generado de la cuenta del capital, en otras palabras, detalla como está integrada la inversión de los socios durante un periodo determinado.

Para toda empresa es fundamental conocer cómo ha sido el comportamiento de su capital, es por ello que el estado de cambios en el patrimonio muestra los reportes positivos o negativos que ha tenido su capital; con la finalidad de ayudar a la empresa a la buena toma de decisiones, conocer si existen utilidades y cuáles son las posibilidades de inversión.

1.7.4.4 Estado de flujos de efectivo

Tal como lo menciona Vilches (2019) el estado de flujo de efectivo es un informe contable/financiero que detalla las entradas y salidas del efectivo producido en un periodo determinado.

“El estado de flujos de efectivo suministra información acerca de la capacidad de la entidad para generar efectivo con el que continuar con su actividad de explotación, expandirla y atender sus compromisos financieros” (Cano, 2017, p. 175).

Este estado sirve como un indicador de liquidez para la empresa, ya que detalla todos los ingresos y egresos que se realizan dentro de la empresa, haciendo posible que la gerencia pueda realizar proyecciones, inversiones y una buena gestión administrativa.

1.7.4.5 Notas aclaratorias

Las notas aclaratorias, tal como su nombre lo indica son enunciados que servirán para una mejor comprensión al momento de la presentación de los estados financieros presentados por la empresa (Vilches, 2019).

Las notas aclaratorias son elaboradas por los administradores de cada empresa, con la finalidad de brindar a las terceras personas una mayor comprensión de lectura para los estados financieros.

1.8 Manual Financiero

Un manual financiero es una guía que sirve de ayuda a la alta dirección para la realización de un correcto manejo de los estados financieros, logrando conocer cuál es estado real del negocio, lo que favorecerá a un buen funcionamiento y la correcta toma de decisiones.

1.8.1 Indicadores Financieros

De acuerdo a Córdoba (2014) los indicadores financieros son medidas que proporcionan un mejor análisis de la situación financiera y contable de la empresa, permitiendo diagnosticar cual es el estado actual o pasado del negocio.

Según Baena (2014) los indicadores más utilizados por las empresas son: nivel de liquidez, nivel de endeudamiento y nivel de rentabilidad.

Los indicadores financieros son herramientas que utiliza la empresa para poder realizar un análisis de la información obtenida de los estados financieros para conocer cuál es la situación real en la que se encuentra, realizar evaluaciones y correcciones en el caso de ser necesarias.

1.8.2 Análisis Financieros

La elaboración de análisis financieros facilita el poder conocer los resultados de la empresa para determinar cuál ha sido el desempeño financiero dentro de un periodo determinado, de esta manera se podrá establecer las causas del problema y tomar las acciones respectivas (Lavalle, Análisis financiero, 2017).

Los análisis financieros ayudan a las empresas a conocer y realizar una evaluación de cómo se encuentra, es decir, se puede identificar cuál es su viabilidad, estabilidad, liquidez o rentabilidad, lo que ayuda a la alta dirección a tomar las medidas respectivas.

1.8.2.1 Análisis Vertical

De acuerdo a Rodríguez (2017) el análisis vertical es un proceso en el cual se establece cuál de las cuentas de los estados financieros tendrá una variación del cien por ciento, reflejando los porcentajes de los demás rubros, este el análisis permite a la empresa determinar si sus activos se están distribuyendo de forma igualitaria, acorde a sus necesidades financieras como operativas.

Este tipo de análisis es muy utilizado por las empresas, por lo general es más aplicable en el estado de situación inicial y en el estado de resultados, debido a las cuentas que se manejan; permitiendo la obtención de mejores resultados.

1.8.2.2 Análisis Horizontal

El análisis horizontal consiste en la comparación de los estados financieros de distintos periodos económicos consecutivos; primero se debe establecer un año base para conocer los rubros de mayor importancia. Básicamente este análisis ayuda a la empresa a determinar cómo ha sido el movimiento de sus ventas en todo el año, a través de la comparación del estado de situación financiera y el estado de resultados de mínimo dos periodos.

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Introducción

Los procedimientos metodológicos son las bases fundamentales para aplicar los métodos o instrumentos necesarios para el desarrollo de la investigación, tomando en consideración la información previamente recopilada de conceptos y fundamentos mencionados anteriormente en el marco teórico, en otras palabras, los procesos metodológicos o diseño de la investigación describe con detalle las herramientas a utilizar para conocer el estado actual de la empresa (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas); a fin de tener una visión más clara y precisa del entorno del negocio y poder formular posteriormente objetivos y metas estratégicas que ayuden a mejorar con su funcionamiento.

Objetivo

Definir los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para obtener la información suficiente para realiza la investigación y desarrollo del Manual Administrativo, Contable y Financiero de la empresa MEGA PS.

2.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se llevará a cabo para la realización del proyecto es del tipo descriptivo, tal como su nombre lo indica, este tipo de investigación se encarga de describir con exactitud las características de situaciones, eventos, acontecimientos, personas o grupo de personas; a fin de comprender de manera más exacta cuál es su situación real.

Dentro de la investigación ayudará a conocer cuál es la situación actual de la empresa MEGA PS, es decir, se dará a conocer si cumple o no con la normativa establecida, cuenta o no con procesos o procedimientos que ayuden al mejoramiento de las actividades, posee una filosofía institucional, si realiza un buen manejo de los inventarios, si se encuentra en una buena posición frente al mercado, nivel de satisfacción de los clientes.

2.2 Métodos

2.2.1 Método Cuantitativo

El método cuantitativo se basa en la recopilación de datos numéricos para analizar y comprobar la información adquirida, por lo general este método utiliza representaciones en magnitudes, porcentajes, tasas, entre otros.

Para el desarrollo de la investigación este método servirá para determinar el número de población, el tamaño y la muestra de estudio, la realización de los análisis financieros de la empresa y la elaboración de indicadores financieros, logrando determinar si la empresa se encuentra o no en una buena posición económica.

2.2.2 Método Cualitativo

El método cualitativo es menos estructurado que el método cuantitativo, ya que busca obtener información acerca de las cualidades o características de determinado objeto o situación, este tipo de investigación es útil para interpretar los problemas sociales, ya que permite diagnosticar la relación entre las personas, la cultura y la sociedad en general.

Dentro de la investigación, este método servirá para la realización de preguntas que contribuyan a recopilar información exacta de la situación y/u opinión de los empleados, los clientes, el gerente y la contadora de la empresa; logrando determinar el nivel de satisfacción del cliente, calidad de los productos, ambiente laboral, motivación de los empleados, entre otros aspectos.

2.3 Técnicas e instrumento

2.3.1 Fuentes primarias

La fuente de investigación primaria es aquella información que se obtiene de primera mano, es decir, pueden ser documentos que no hayan sufrido ningún tipo de modificación o

que sean adquiridos a través de la propia investigación por medio de encuestas, entrevistas o la observación.

2.3.1.1 Encuestas

La encuesta es un documento estructurado a base de un conjunto de preguntas específicas dirigido a cierto grupo de personas, con la finalidad de obtener información que sea relevante para la realización de la investigación.

Para la investigación se aplicará las encuestas a los trabajadores y clientes del MEGA PS, acerca del funcionamiento y los procedimientos a seguir de la empresa; para una mayor comprensión las encuestas serán de preguntas cerradas.

2.3.1.2 Entrevistas

Las entrevistas son un intercambio de ideas u opiniones que se genera a través de una conversación entre una o más personas; con la finalidad de recopilar información necesaria para el desarrollo de las investigaciones.

Dentro de la investigación se elaborarán entrevistas estructuradas, las cuales se las aplicara al gerente y a la contadora de la empresa MEGA PS.

2.3.1.3 Observación directa

La observación directa se basa en la adquisición de la información por medio de los sentidos, es decir, se basa en observar un determinado objeto o situación y regístralo para después analizarlo.

Esta técnica se la aplicara en la empresa MEGA PS a través de las fichas de observación, en donde se realizará visitas a la empresa y se analizara las diferentes áreas, productos, ambiente y la forma que realiza sus procedimientos.

2.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes de información secundarias se derivan de las fuentes primarias, es decir, es toda aquella información que ya existe como son: libros, informes, revistas, enciclopedias, etc.

Para la investigación se utilizará la recopilación de fuentes bibliográficas para la construcción del marco teórico, la construcción de la matriz FODA y alguna información extra que sirva de apoyo para la elaboración del Manual Administrativo, Contable y Financiero.

2.4 Variables Diagnósticas

Las variables representan un papel fundamental dentro de cualquier tipo de investigación, ya que a partir de estas variables ayudará a conocer cuál es el contexto interno y externo de la empresa. Una de las características principales de las variables es que pueden ser medidas y manipuladas, por lo que pueden cambiar durante la investigación.

En todo proyecto de investigación debe girar alrededor de las variables, ya son los elementos principales del problema, de las hipótesis y de los objetivos; con la ayuda de la metodología se planteará la forma de observarlas, medirlas, presentarlas y analizarlas. (Lerma, 2016).

Tomando en consideración lo indagado sobre las variables, se puede establecer la importancia de la identificación de las variables para el manual administrativo, contable y financiero para la empresa MEGA PS; ya que se podrá tener una visión más clara de la situación en la que se encuentra.

2.4.1 Variables de Estudio

- Filosofía institucional
- Gestión administrativa
- Gestión contable
- Normativa Interna
- Gestión Financiera
- Microentorno
- Nivel de satisfacción del cliente

Tabla 4 Variables Diagnósticas

Objetivos	Variables	Indicadores	Fuentes de Información	Técnica e Instrumento	Dirigido
Identificar la filosofía institucional de la empresa MEGA PS	Filosofía institucional	Misión	Primaria	Entrevista	Gerente
		Visión		Entrevista	Gerente
		Objetivos		Entrevista	Gerente
		Valores corporativos		Observación Directa	Visita a las instalaciones
		Políticas		Entrevista	Gerente
Reconocer la Gestión Administrativa de la empresa MEGA PS	Gestión Administrativa	Modelos organizacionales	Primaria	Observación Directa	Visita a las instalaciones
		Organigrama		Entrevista	Gerente
		Comunicación interna		Entrevista	Gerente
		Manual de funciones		Entrevista	Trabajadores/Gerente
		Manual de procesos		Entrevista	Gerente
Manual de procedimientos	Entrevista	Gerente			
Analizar la gestión contable de la empresa MEGA PS	Gestión contable	Registros contables	Primaria	Entrevista	Contadora
		Plan de cuentas			
		Declaraciones			
Examinar la gestión financiera de la empresa MEGA PS	Gestión Financiera	Indicadores Financieros	Primaria	Entrevista	Contadora
		Estados Financieros		Entrevista	Contadora
Verificar el nivel de cumplimiento de las normas internas para la empresa MEGA PS	Normativa Interna	NIIF para PYMES	Primaria	Entrevista	Contadora/Gerente
		Ley de Régimen Tributario Interno			
		Obligaciones Sociales Código del Trabajador		Información Documental	SRI
Investigar el Microentorno de la empresa MEGA PS	Microentorno	Proveedores	Secundaria	Entrevista	Contadora/Gerente Terceras personas GAD de IBARRA
		Competencia		Observación Directa	
Establecer el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa MEGA PS	Nivel de satisfacción del cliente	Atención	Primaria	Encuestas	Clientes
		Calidad			
		Precios Variedad		Observación Directa	

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO

Introducción

El diagnóstico situacional permite dar a conocer la situación real en la que se encuentra la empresa, haciendo posible el establecimiento de acciones preventivas o correctivas conjuntamente con una adecuada toma de decisiones; por lo tanto la importancia de su elaboración radica en la ejecución de la planificación, ya que de esta manera se logra determinar la magnitud y naturaleza de los problemas existentes en la organización, es decir de llegar a determinar las causas y consecuencias y posteriormente da paso anticipada a la mejor toma de decisiones.

Una de las herramientas más utilizadas para la elaboración del diagnóstico situacional es a través de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), esta técnica permite analizar la situación de la empresa con la finalidad de obtener conclusiones que servirán de apoyo a la administración para tomar las acciones respectivas.

La matriz FODA está compuesta por dos factores internos y dos externos, el primero está integrado por las fortalezas y debilidades, las cuales representan las actividades que realiza la empresa con un alto grado de eficiencia y el otro son las actividades que se ejecutan con un bajo nivel de eficiencia respectivamente; dentro del factor externo, se encuentran las oportunidades, que son factores que están en el ambiente y que sirven a la empresa para poder realizar sus objetivos; y las amenazas, que son los elementos que están en el medio y pueden constituir un peligro para el cumplimiento de los objetivos.

Objetivo

Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera actual de la empresa MEGA PS de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, con la finalidad de identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

3.1 Identificación de la población

La población sujeta a la investigación estará dividida en dos partes.

Por un lado, está todo el personal que trabaja en la empresa MEGA PS; el cual está conformado de la siguiente manera:

Tabla 5 Identificación de la población

TIPO	N°	%
Gerente	1	12,50%
Contadora	1	12,50%
Empleados	6	75%
TOTAL	8	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Por otro lado, se encuentran los clientes, cuyo cálculo de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico opinático por conveniencia o circunstancial.

Para el cálculo de la muestra cuando no se conoce el tamaño de la población se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

d = error máximo admisible

Desarrollo:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{(0,05)^2}$$

$$n = 384$$

Se tomó en cuenta como nivel de confianza el 95% y un margen de error del 5%, dando como resultado una muestra de 384 clientes.

3.2 Desarrollo de Variables

3.2.1 Información Primaria

3.2.1.1 Encuestas dirigidas a los empleados del MEGA PS

1. ¿Sabe si la empresa cuenta con misión y visión?

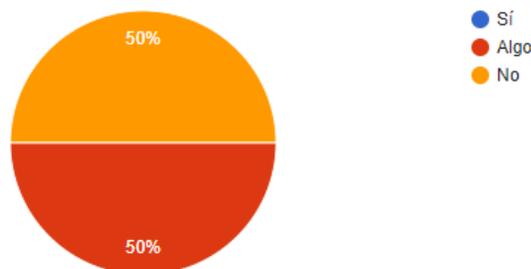


Figura 1 Misión y Visión

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede establecer que la mitad del personal tiene algún conocimiento acerca de la misión y visión de la empresa, mientras que la otra mitad tiene un total desconocimiento. Esto resulta bastante perjudicial para la organización, ya que si los empleados no tienen claramente definido, quien es y a hacia dónde quiere llegar

la empresa, puede atraer problemas o conflictos dentro de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos y/o metas.

2. ¿Conoce cuáles son los objetivos y valores institucionales que maneja la entidad?

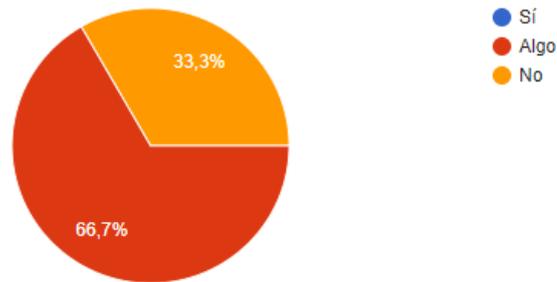


Figura 2 *Objetivos y Valores*

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

En relación a la figura 2, se puede determinar que casi la tercera parte de los empleados tienen conocimiento sobre cuáles son los valores y objetivos con los que cuenta la empresa, mientras que el porcentaje restante establece que no tiene conocimiento alguno. Esto puede generar que los empleados no apliquen todos los valores que son necesarios para la realización de sus funciones, trayendo además como consecuencia que no rindan eficientemente, lo que puede ocasionar el incumplimiento de los objetivos institucionales.

3. ¿Se le ha dado a conocer las políticas institucionales internas de la empresa?

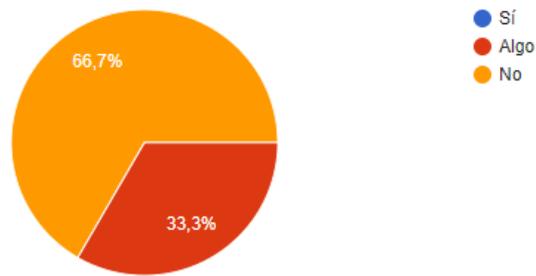


Figura 3 Políticas Institucionales Internas

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

En función al procesamiento de los datos, se puede comprobar que una cuarta parte del personal menciona haberles dado a conocer cuáles son las políticas internas de la empresa; mientras que la tercera parte afirma que no se les dio a conocer dichas políticas; esto produce que los empleados no cumplan correctamente con la normativa o lineamientos con las que debe regirse cualquier empresa, trayendo como consecuencia conflictos y una mala gestión dentro de la organización.

4. ¿Conoce Ud. cuál es la estructura organizacional de la empresa?

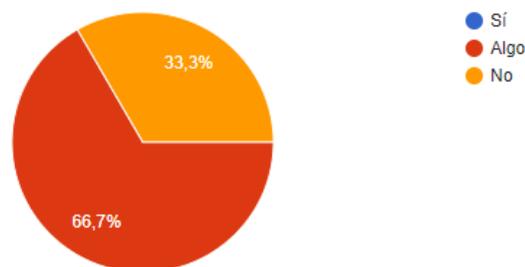


Figura 4 Estructura Organizacional

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos, se establece que uno de cada tres empleados no sabe cuál es la estructura organizacional de la empresa, esto puede ocasionar fallas en la comunicación y fallas dentro del control interno de las funciones y/o actividades de cada trabajador, generando inconformidad e ineficiencia en la gestión de la empresa.

5. ¿Se le ha hecho la socialización formal de la filosofía institucional? (misión, visión, objetivos, políticas, organigrama)

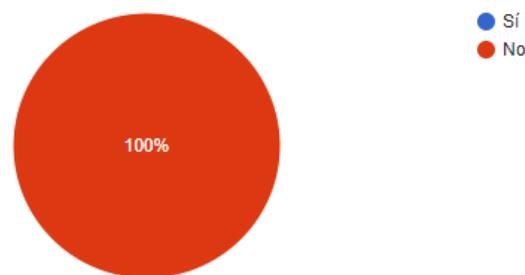


Figura 5 Socialización de la filosofía institucional

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Tal como lo muestra la figura 5, la totalidad de los empleados aseguran que no se les ha realizado la socialización formal de la filosofía institución con la que rige la empresa; por lo tanto, el personal realiza sus funciones de manera empíricamente; esto conlleva a que las actividades ejecutadas no siempre se las realice de la forma más eficiente y eficaz.

6. ¿Se siente a gusto con su puesto laboral? Especifique su respuesta

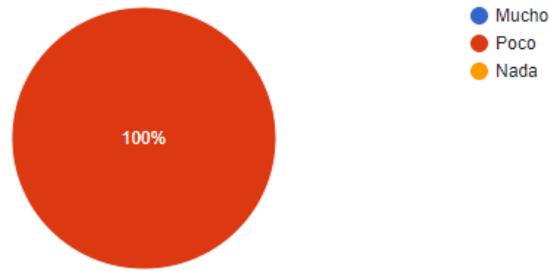


Figura 6 Puesto Laboral

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

La totalidad del personal que trabaja en la empresa se encuentra en un nivel medio de satisfacción por su puesto laboral, esto de acuerdo a los mismos empleados, se debe a que no existe un adecuado ambiente laboral y a la falta de comunicación y compañerismo; generando un ambiente de tensión y estrés, y a la realización de las actividades de forma poco productiva.

7. ¿Conoce Ud. cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

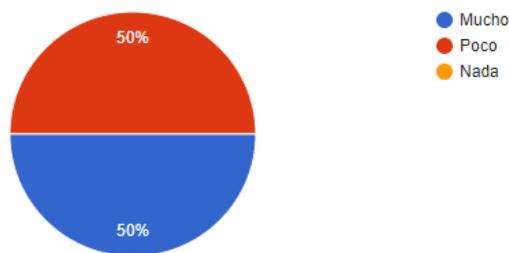


Figura 7 Funciones

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

En relación con la información adquirida se puede determinar que la mitad de los trabajadores conocen cuál es su función dentro de la empresa, mientras que la otra mitad conoce solo un poco; esto se debe a que no están definidas las funciones, procesos ni procedimientos de cada uno de los puestos laborales; ocasionando un bajo rendimiento, duplicidad de las actividades y una mala gestión administrativa.

8. ¿Está de acuerdo con su carga laboral?

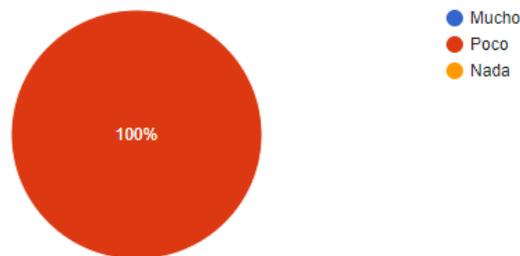


Figura 8 Carga Laboral

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a la información adquirida por los encuestados, en su totalidad aseguran que poco están de acuerdo con su carga laboral, según los propios trabajadores, se debe a que no existe una adecuada repartición de funciones, además de que existe una superioridad por parte de ciertos empleados. Esto genera que no exista un buen ambiente de trabajo y falta de compañerismo, además de que las funciones no se realicen de la mejor manera, y ocasionando pérdidas de recursos para la empresa.

9. ¿Cree Ud. que existe duplicidad de funciones?

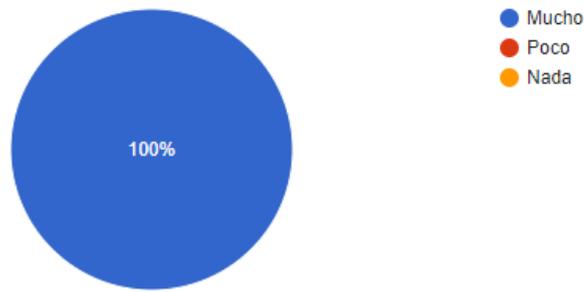


Figura 9 Duplicidad de funciones

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede establecer que, todo el personal afirma que existe duplicidad de funciones dentro de empresa; provocando pérdidas de tiempo, rendimiento y recursos.

10. ¿Cómo es la comunicación entre Ud. y su jefe?

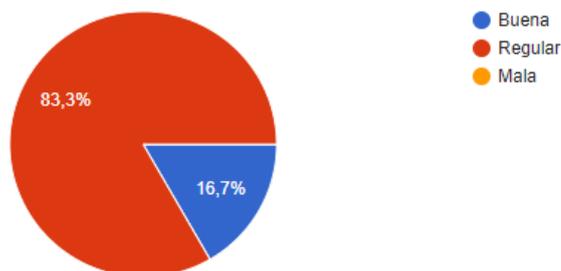


Figura 10 Comunicación con el jefe

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Con la información adquirida se puede establecer que una gran parte de los empleados aseguran que la comunicación con el jefe es regular; mientras la población restante menciona que la comunicación es buena, produciendo una inadecuada comunicación dentro de la

empresa, trayendo conflictos de coordinación de las actividades y funciones que se elaboran en la organización.

11. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

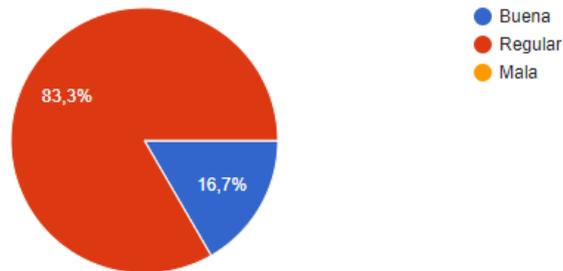


Figura 11 Comunicación con compañeros de trabajo

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

En función a los resultados obtenidos se logró determinar que cinco de sus empleados piensa que la relación con sus compañeros es regular, mientras que solo una persona menciona que su relación es buena; esto significa que el ambiente laboral que posee la empresa se encuentra en un nivel medio, lo cual no resulta tan perjudicial; sin embargo, para que existan buenos resultados en las funciones y/o actividades del negocio, se debe realizar estrategias que mejoren la comunicación entre todo el personal.

12. ¿Considera que existe trabajo en equipo?

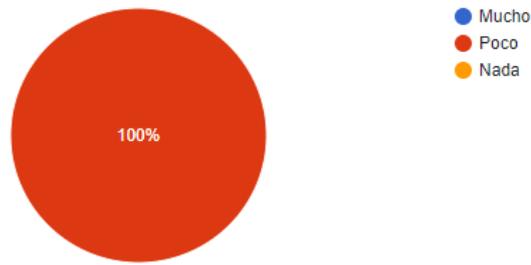


Figura 12 Equipo de trabajo

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Tal como muestra la figura 12, la totalidad de los empleados concuerdan que existe poco equipo de trabajo dentro de las instalaciones; de acuerdo a los propios trabajadores, se debe a que existe egoísmo, irresponsabilidad y falta de interés en las labores que se realizan en la empresa; por lo tanto, al no poseer una relación adecuada puede ocasionar conflictos, discusiones, peleas.

13. ¿Existe un buen ambiente laboral?

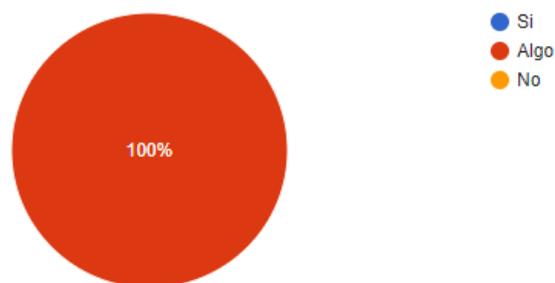


Figura 13 Ambiente Laboral

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Acorde a la información recopilada, se observa que la totalidad de los encuestados afirman que el ambiente laboral que existe en la empresa se encuentra en un nivel medio; de

acuerdo a declaraciones anteriores, se debe a la falta de compañerismo y al individualismo que existe. La falta de un adecuado ambiente laboral puede ocasionar que los empleados no se sientan a gusto y efectúen sus actividades de manera poco eficiente, trayendo conflictos y poca productividad para la organización.

14. ¿Cree Ud. que su trabajo está bien remunerado?

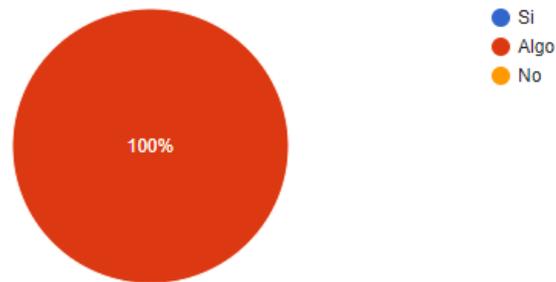


Figura 14 Remuneración

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis

La totalidad de los empleados consideran que la remuneración que perciben por su trabajo es medio, sin embargo; de acuerdo al propietario, la remuneración que perciben sus empleados está acorde a la normativa del ministerio del trabajo, adicionalmente de otorgarles todos los beneficios sociales obligatorios. Por otro lado, si un trabajador no se siente conforme puede generar un bajo rendimiento en sus funciones, por lo que la empresa debería otorgar incentivos que motiven a la realización de un buen desempeño laboral.

15. ¿Conoce si la empresa ofrece incentivos por un buen desempeño?

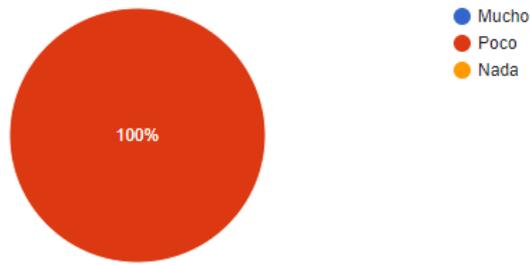


Figura 15 Incentivos

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a la información adquirida de los encuestados, se establece que en su totalidad afirman que conocen muy poco sobre incentivos que se hayan efectuado en la empresa; esto produce que el empleado no se encuentre motivado al momento de realizar sus labores, por lo que no generará el rendimiento esperado trayendo problemas para el negocio.

16. ¿Ha recibido alguna recompensa adicional a su remuneración por su trabajo?

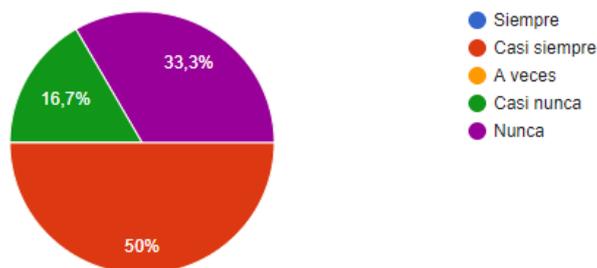


Figura 16 Recompensas Adicionales

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Con los datos obtenidos, se determina que la mitad del personal casi siempre ha recibido una recompensa adicional a su remuneración por su trabajo, un cuarto casi nunca ha recibido la recompensa y el porcentaje restante nunca ha recibido tal incentivo; por lo tanto, la empresa debe mejorar y brindar incentivos a todo el personal para que contribuya a un mejor rendimiento y productividad.

17. ¿El gerente supervisa constantemente las actividades?

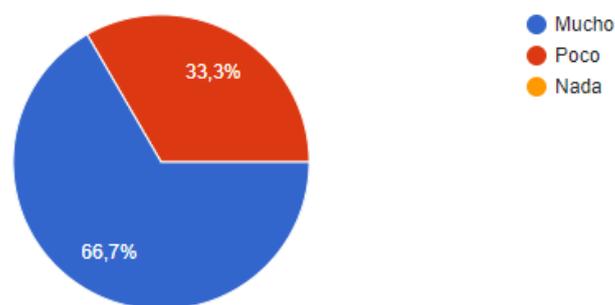


Figura 17 Supervisión de Actividades

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Conforme muestra la figura 17, dos de los seis encuestados mencionan que el gerente poco supervisa las actividades de la empresa, mientras que los cuatro trabajadores restantes afirman que el gerente supervisa mucho las actividades. El control y monitoreo de todas las labores que se realizan en la empresa es fundamental para el buen desempeño, cumplimiento de objetivos y el control de errores.

18. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?



Figura 18 Capacitaciones

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos, se establece que la totalidad de los empleados concuerdan que nunca se ha realizado capacitaciones que contribuyan al mejoramiento de sus funciones, esto es un problema para la empresa ya que deben existir capacitaciones constantes hacia los empleados, para que éstos puedan mejorar en su desempeño y contribuyan al crecimiento del negocio.

3.2.1.2 Encuestas dirigidas a los clientes del MEGA P

1. ¿Cómo califica la atención que recibió dentro de la empresa MEGA PS?

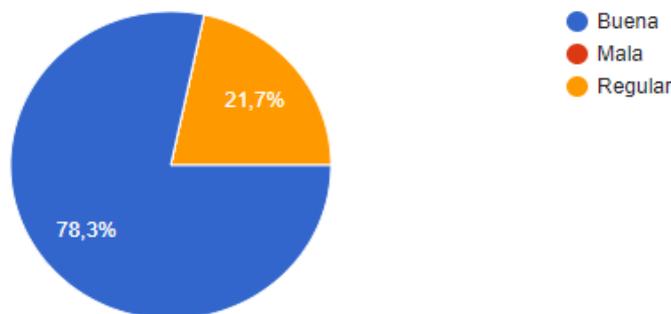


Figura 19 Atención al cliente

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a la investigación se logró determinar que en su mayoría los clientes afirman que la atención de la empresa MEGA PS es buena, mientras que la otra parte concuerdan que la atención es regular; esto demuestra que se brinda un alto nivel en lo referente a cómo son tratados los clientes, lo que conlleva a tener prestigio y fidelidad de sus consumidores.

2. ¿Con qué frecuencia visita las instalaciones?

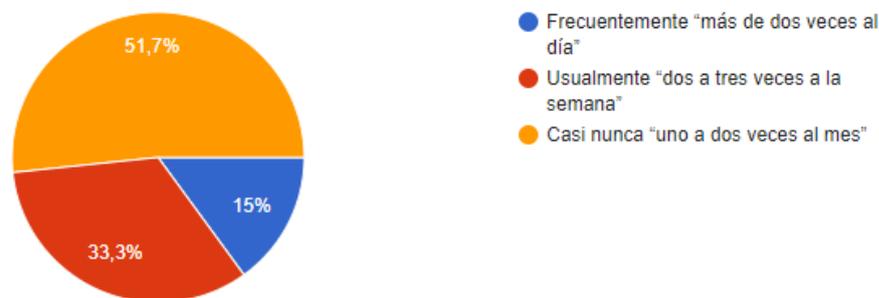


Figura 20 Frecuencia de visitas

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Se puede observar que existe una variedad en las veces que los clientes visitan las instalaciones, la mitad de los encuetados afirman que la visitan en un máximo de dos veces al mes, seguido de las personas que la visitan entre dos a tres veces a semana y finalmente aquellas que visitan las instalaciones más de una vez al día; estos resultados son tomados antes de las temporadas más fuertes que sufre la empresa; por lo que los resultados suelen variar en la época escolar y navideña; sin embargo se logró determinar que la mitad de sus clientes poseen una fidelidad hacia la empresa.

3. ¿Cree que la empresa MEGA PS dispone de todos los productos necesarios que Ud. solicita?

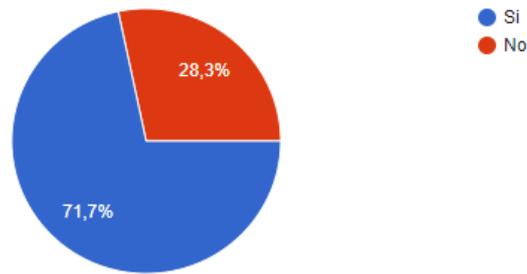


Figura 21 Disponibilidad de productos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis

La figura indica que casi las tres cuartas partes de los encuestados obtuvieron los productos que iban acorde de sus necesidades o perspectivas, mientras que la otra cuarta parte no pudo conseguir el producto que éste buscaba; tomando esto en consideración se puede afirmar que la empresa si posee una gran variedad de productos que si llegan a satisfacer casi por completo la demanda de los consumidores.

4. Para adquirir un producto, ¿Cuál de estas características considera Ud. que es la más importante?

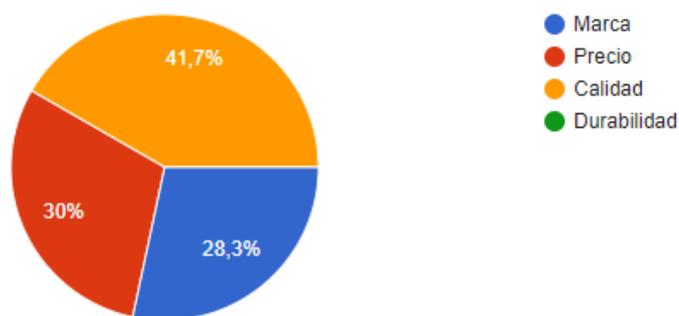


Figura 22 Características del producto

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los clientes basan sus compras de acuerdo a la calidad de los productos, seguido de las personas que se fijan más en el precio y por último se encuentran los consumidores que prefieren llevar sus productos de acuerdo a la marca; tomando estas características en consideración se puede establecer estrategias que ayuden a mejorar las ventas de la empresa.

5. ¿Cómo considera que son los precios de la empresa MEGA PS?

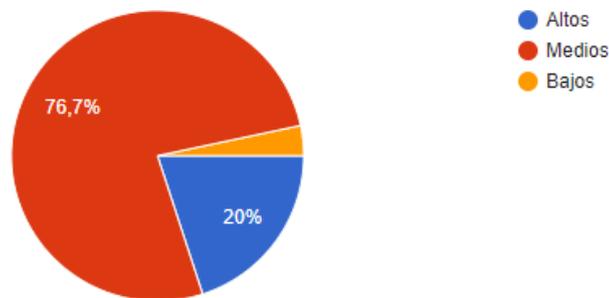


Figura 23 Nivel de precios de los productos

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis

Según la verificación de los datos obtenidos, se establece que las tres cuartas partes de los clientes afirman que los precios que maneja la empresa se encuentran en niveles medios, mientras que la otra cuarta parte menciona que dichos precios se encuentran en un nivel alto. Esto resulta favorecedor para la empresa, ya que la mayoría de captación de su mercado se encuentra en un nivel económico medio-alto.

6. ¿Cómo calificaría la calidad de los productos que ofrece la empresa?

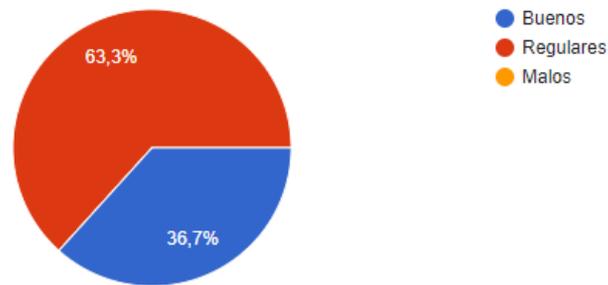


Figura 24 Calidad de los productos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis

Con la obtención de los datos se puede analizar que ningún cliente piensa que los productos que ofrece la empresa son de mala calidad; los resultados solo se dividen en que un poco más de la mitad de los encuestados afirma que los productos son de una calidad intermedia y el porcentaje restante sugiere que son de buena calidad; por lo tanto la calidad de los productos de la empresa se encuentra en un nivel medio-alto lo que sugiere realizar un análisis de los proveedores que posee la empresa.

7. ¿Ha sido Ud. Beneficiario de algún descuento o promoción por parte de la empresa?

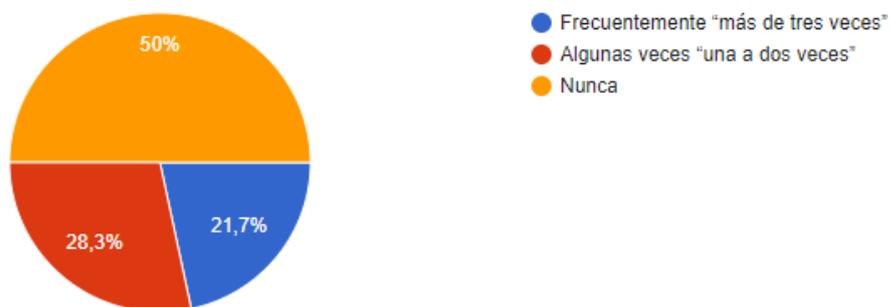


Figura 25 Descuentos y/o promociones

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis

Los datos demuestran que la mitad de los clientes encuestados nunca han recibido un descuento o promoción al momento de la compra de sus productos, la otra mitad se subdivide en casi porcentajes iguales, siendo una parte que ha obtenido un descuento al menos dos veces y la otra parte un promedio de mayor a tres veces. Esto demuestra que la empresa no aplica contantemente promociones, lo que indica que hay una falencia en sus estrategias de venta.

3.2.1.3 Entrevista dirigida al contador del MEGA PS

1. ¿Conoce Ud. cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Conocer la estructura organizacional de la empresa sí, pero no contamos con el organigrama estructural dibujado.

2. ¿Sabe cuál es la misión y visión de la empresa?

Si sabemos cuál es nuestra misión y visión, esa parte si la tenemos claramente definida, quiénes somos y hacia dónde queremos llegar o hacia dónde nos estamos proyectando; pero así mismo no tenemos redactado o descrito en un documento dónde se encuentren plasmados.

3. ¿Se han detallado en un documento formal los objetivos y políticas institucionales?

Cómo se mencionó anteriormente no existe un documento formal donde se describa estos aspectos fundamentales, sin embargo, si se tienen conocimiento cuales deberían ser y cómo se deberían aplicar.

4. ¿La empresa cuenta con un plan de cuentas? ¿Posee sistema contable?

La empresa si cuenta con un plan de cuentas bastante completo, y el sistema contable que se utiliza se llama “GESTOR”, que es un sistema bastante funcional ya que posee con

un módulo de facturación, módulo de inventario, tiene para hacer balances, para pagar nómina, las bases de datos de los clientes y de los proveedores.

5. ¿Cuál es el proceso contable que utiliza la empresa?

Recibimos las facturas de los proveedores junto con los productos, cada uno de estos son ingresados al sistema al igual que las facturas para poder conocer más o menos el inventario, cuando llega un cliente este producto se vende y se da de baja del inventario y para los proveedores tenemos la base de datos, cumple el plazo para el pago a los proveedores, el sistema muestra una alarma indicando que se debe realizar el pago.

6. ¿Cómo es el manejo de los inventarios? ¿Cuál es su metodología?

El inventario no está actualizado, pero se debe manejar con el método del promedio.

7. ¿Cuáles son las políticas contables y financieras con las que se rige la empresa?

Cumplir siempre con la ley, cumplir con las obligaciones tributarias y cumplir con los impuestos establecidos y realizar los estados financieros cada año realmente. Para las políticas financieras no tomamos mucho en consideración, simplemente cuando se las necesita se las aplica. Por ejemplo, si se necesita conocer cuál ha sido la rentabilidad de este año entonces ahí se les aplicaría.

8. ¿Cuál es la normativa legal en la que se basa la empresa?

La normativa con la que se rige la empresa es el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, además de la Ley de Régimen Tributario Interno, lo que referente a lo que dicta el Ministerio de Trabajo.

9. ¿Qué formularios son presentados al SRI?

Mensualmente la declaración del IVA, el anexo transaccional simplificado y cada año el impuesto a la renta.

10. ¿Se mantienen las declaraciones y pagos de impuestos al día?

Tratamos en lo posible hacer los pagos a tiempo, pero existen ocasiones excepcionales que no se pueden, por ejemplo, cuando se presenta algún problema o alguna dificultad que dificulte el pago.

11. ¿Todos los empleados poseen todos los beneficios sociales?

Sí, todos los empleados cuentan con los beneficios sociales que vienen a hacer la afiliación, el pago de horas extra, vacaciones, fondos de reserva y utilidades.

12. ¿Qué estados financieros son presentados por la empresa?

Los estados que nosotros principalmente realizamos son el estado de resultados y el de la situación financiera, para ver lo que es el pago de utilidades y el nivel de situación financiera de la empresa; por otro lado, el juego completo de los estados financieros se lo realiza simplemente cuando sea necesario.

13. ¿Utilizan indicadores financieros para conocer el estado de la empresa?

Sí se utilizan, pero en caso de ser necesario; por ejemplo, cuando se necesite conocer cuál es la rentabilidad, el nivel de endeudamiento, no se las realiza periódicamente simplemente cuando son necesarios.

14. ¿Considera que es importante la implantación de un manual administrativo, contable y financiero?

Sí considero que es muy importante tener este manual porque así se tendría en conocimiento paso a paso de lo que se debería hacer y tendríamos una guía para seguir avanzando y no estancarnos.

Análisis

De acuerdo a lo que manifestó la contadora Tamara Mera del MEGA PC, se pudo determinar en la parte administrativa que no cuentan con ningún tipo de documento en donde se redacte la misión, visión, objetivos, valores, políticas y metas de la empresa. Con respecto al manejo contable se establece que si poseen un plan de cuentas y un sistema contable bastante práctico; sin embargo, la utilización inadecuada impide que esté funcione de manera más productiva, respecto al tema de los inventarios, éstos no se encuentran actualizado, lo cual resulta difícil conocer el número exacto de stock de los productos

Por otro lado, no siempre pagan a tiempo las obligaciones tributarias, además de que los empleados si reciben los beneficios sociales que establece la ley, aunque no siempre son pagados puntualmente. Referente a la parte financiera se estableció que solo realizan dos de los cinco estados financieros y que éstos no siempre son analizados, haciendo más difícil el determinar cuáles son las causas o problemas que se presentan.

3.2.1.4 Entrevista dirigida al gerente del MEGA PS

1. ¿La empresa cuenta con una misión y visión? ¿Están formalmente descritas?

La empresa no cuenta con la misión y visión descritas formalmente; sin embargo, se tiene bien definido qué es y hacia dónde quiere llegar. Por ejemplo, la empresa se creó pensando en la necesidad que tenía la gente de un lugar donde puedan adquirir productos cómodos y de calidad, por otro lado nuestra visión ha sido estar estables en este mercado que es bien competitivo y ser una de las mejores empresas.

2. ¿Se tiene en claro cuáles son los objetivos y valores institucionales? ¿Se encuentran formalmente descritos?

Si se tiene claro cuáles son los principales objetivos institucionales como puede ser el tener una estabilidad, tener un grupo de colaboradores que sean estables y que las ventas

se desarrollan de acuerdo a lo planificado. Entre Los principales valores que maneja la empresa son respeto, puntualidad, una buena forma de vestirse y de expresarse y el principal valor sería la honradez. No se encuentran descritos en un documento, pero aun así se tiene conocimiento.

3. ¿Cuáles son las políticas institucionales internas se aplican en la empresa?

Las políticas internas que aplica la empresa principalmente son beneficiarios para los empleados, ya que se les suelen otorgar anticipos o descuentos.

4. ¿Dispone de un organigrama estructural?

La empresa si dispone de un organigrama estructural este organigrama, está conformado de acuerdo a las necesidades que tiene la empresa; cuenta con un gerente, un administrador, área de finanzas y vendedores. Antes contábamos con vendedores externos e internos.

5. ¿Se encuentran distribuidas eficazmente las tareas de sus empleados?

Si se encuentran definidas las funciones a cada empleado, estos saben bien cómo y que hacer dentro de la empresa.

6. ¿La empresa cuenta con algún tipo de manual?

Actualmente la empresa no cuenta con ningún tipo de manual que describa o este redactadas las funciones, políticas, valores, metas, objetivos, etc.

7. ¿Cuál es la normativa con la que se rige actualmente la empresa?

La que se establece para el correcto funcionamiento como las NIIF para la PYMES, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, además de la Ley de Régimen Tributario Interno como normativa contable y tributaria.

8. ¿Posee una persona que se encargue exclusivamente del proceso contable?

Si contamos con una persona encargada exclusivamente con los aspectos contables.

9. ¿Ha tenido alguna vez algún problema con sus obligaciones tributarias?

Constantemente, ya que a veces resulta difícil pagar a tiempo los impuestos, debido a no que siempre se tiene el mismo nivel de ventas en todas las temporadas. Por ejemplo, esta temporada escolar que paso fue una de las más bajas que se ha tenido.

10. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa? ¿Considera que son los necesarios para satisfacer con la demanda de los clientes?

No tengo exactamente la cantidad precisa pero aproximadamente vendrían a ser cerca de 200 proveedores, agrupando la parte escolar navideña y juguetería. Los principales proveedores dependen de la época en la que se encuentra en la empresa por ejemplo, en la época escolar vienen a ser los distribuidores de cuadernos como Norma, Papelesa, en lo que se refiere escritura la marca BIC; y en Navidad tenemos empresas que son importadoras grandes que igual nos distribuyen como Gerardo Ortiz y sí se considera que son los necesarios para cumplir la demanda de los clientes, ya que la empresa dispone de una gran variedad de productos.

11. ¿Los proveedores han cumplido siempre con la fecha de entrega de los pedidos?

La mayoría si, como son empresas grandes realmente la estructura que ellos manejan es bastante rápida, esto depende del proveedor que solicitemos ya que en ciertos casos nos pueden abastecer en pocas horas; sin embargo, hay otros que depende de la distancia ya que hay empresas que son en Guayaquil o en Cuenca que se demoran un poco más.

12. ¿Qué estrategias realiza Ud. para atraer y fidelizar a los clientes?

Realmente lo que se maneja principalmente son los buenos precios y tratando de que nuestro producto sea de calidad qué es lo busca principalmente los clientes.

13. ¿Cuál considera que es su mayor competencia en el mercado?

Nosotros creemos que nuestra mayor competencia en los últimos años es cuando la gente prefiere ir a comprar sus productos a Colombia.

14. ¿Considera que es importante la implantación de un manual administrativo, contable y financiero?

Sí considero que es de gran importancia, ya que actualmente todas las empresas sean medianas, pequeñas o grandes necesitan porque de esta forma se puede organizar mejor, se distribuye eficazmente las tareas y se genera una mayor eficiencia y eficacia que son aspectos necesarios para un correcto funcionamiento de la empresa.

Análisis

Luego de haber realizado la entrevista al señor Carlos Mera, gerente de MEGA PS; se pudo determinar que la empresa si tienen claro cuáles son sus actividades; sin embargo, todo está plasmado de manera verbal, no existe un documento formal donde se establezca claramente la misión, la visión, los objetivos, las políticas y los valores. Esto trae como consecuencia que no puedan ser informados a todos los trabajadores, llegando a ocasionar confusión sobre cuál es la finalidad de la empresa. Otro aspecto a considerar es que no cuentan con una estructura organizacional claramente definida, por otro lado, tampoco están descritas cuáles son las funciones o actividades de cada uno de los empleados, generando conflictos entre estos sobre cuál es su finalidad dentro de la organización.

Dentro del aspecto contable se determinó que si cuentan con una persona encargada exclusivamente de este tema; sin embargo, existen ciertos problemas internos, ya que en varias ocasiones no pueden pagar a tiempo sus responsabilidades tributarias, ocasionando molestias y recargos por intereses y multas, de acuerdo al gerente la empresa si está acorde a toda la normativa legal que debería tener.

3.2.2 Información Secundaria

3.2.2.1 Competencia

De acuerdo a los datos obtenidos en el informe de Catastro 2019, brindado por el Municipio de Ibarra, se identificó que dentro de la ciudad existen alrededor de 116 papelerías y bazares constituidas legalmente; comparando esta cantidad con el total de la población se puede determinar que existe mucha competencia.

3.2.2.2 Proveedores

Según la información obtenida por parte del gerente de la empresa, se estableció que existen alrededor de 200 proveedores, no obstante, estos resultan práctico y difícil a la vez, ya que al tener una cantidad excesiva de proveedores se puede obtener una gran variedad de productos de distintos precios, tamaños, marcas, o calidad, pero de igual forma se debe lidiar con el incumplimiento o falta de responsabilidad de éstos.

3.2.3 Matriz FODA

Tabla 6 Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1 Buena distribución del espacio físico	D1 Falta de socialización de la filosofía institucional de la empresa
F2 Comunicación interna estable	D2 Ambiente Laborar poco estable
F3 Sistema contable adecuado	D3 Estructura orgánica no definida
	D4 Ausencia de políticas internas, contables y financieras
F4 Cumplimiento de las obligaciones laborales	D5 Inexistencia de capacitaciones hacia el personal
F5 Buena relación con los proveedores	D6 Bajos incentivos para los trabajadores
F6 Ventas de productos de calidad	D7 Carencia de manuales o guías de apoyo
F7 Precios accesibles	D8 Falta de control en el manejo de los inventarios
F8 Existencia de variedad de productos	D9 Presentación de declaraciones atrasadas
	D10 Mínimo análisis de los estados financieros
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1 Alianzas estrategias con proveedores	A1 Nivel de competencia alta
O2 Posicionamiento en el mercado	
O3 Mayor rentabilidad	
O4 Incremento de la productividad	A2 Incremento de precios en el mercado
O5 Implementación del manual administrativo, contable y financiero	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

3.2.4 Cruces Estratégicos

Tabla 7 Cruces Estratégicos

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
F1, F2, F4 - O4 Establecer un adecuado espacio físico conjuntamente con el fortalecimiento de la comunicación entre el personal a través de charlas y actividades recreativas; se creará un ambiente laboral adecuado que contribuya a una mejor productividad.	D1, D2, D3 D4-O3 Definir claramente cuál es la filosofía institucional, establecer estrategias de comunicación y brindar recursos para la comodidad del personal, ayudará a que exista un ambiente laborar adecuado y más productivo, lo que generará resultados beneficiosos para la empresa.
F6, F7, F8-O2 Promover una mejor variedad de productos de calidad a precios accesibles para los consumidores, fomenta el reconocimiento de la empresa y una gran ventaja competitiva.	D5, D6-O4 Otorgar capacitaciones periódicas hacia los trabajadores y ofrecer incentivos adicionales a su salario laboral; contribuirá a que el personal efectúe sus actividades con mayor desempeño, mejorando su nivel de productividad.
F5-O1 Generar alianzas estratégicas con los proveedores, que sean beneficiosas para ambas partes.	D7-O5 Incorporar el manual administrativo, contable y financiero facilitará los procesos y procedimientos de la empresa, obteniendo así mejores resultados en sus actividades.
F3, F4-O3 Contar con las herramientas fundamentales para el mejoramiento de la producción y obtención de información oportuna, ayudará a establecer estrategias adecuadas que favorezcan a la empresa.	D8-O2 Implementar el sistema de manejo periódico para el control del inventario, esto ayudará a la empresa a saber que productos necesita y cuáles son los más vendidos, generando una mejor estabilidad en el mercado.
	D9, D10-O3 Realizar un análisis periódico de los estados financieros para conocer cómo se encuentra realmente la empresa, cuántos son sus ingresos y gastos; facilitando una buena toma de decisiones que ayuden a tener mayor rentabilidad.
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
F6, F8-A1 Mejorar la calidad y variedad de los productos ocasiona una fuerte ventaja ante la competencia.	D5,D7, D8-A1 Desarrollar estrategias recreativas que favorezcan a tener un buen ambiente laboral conjuntamente con capacitaciones constantes y un buen manejo de los productos de la empresa, proporcionará una fuerte ventaja ante la competencia en el mercado.

F5-A2 Disponer de una buena relación con los proveedores, significará que se ejecuten convenios que sean beneficiosos para la empresa, en caso de que exista una inflación en los costos.

D10-A2 Ejecutar una evaluación constante a la empresa a través de los indicadores financieros, se llegará a establecer estrategias oportunas acerca de posibles cambios que puedan afectar a la empresa.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

3.3 Análisis de la Información

Filosofía Institucional

La filosofía institucional de la empresa MEGA PS no está formalmente establecida, tal como menciona el gerente de la empresa se tiene claro cuál es su misión, visión, valores, objetivos y políticas; sin embargo, al no estar redactadas en un documento formal, no se tienen la posibilidad de hacer llegar a sus trabajadores.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional no se encuentra redactada ni socializada con los empleados, lo que genera que existan confusiones acerca de las funciones de cada uno, generando que éstos realicen sus actividades empíricamente.

Gestión Contable

La empresa MEGA PS se encuentra en la obligación de llevar contabilidad; sin embargo, a pesar de tener un buen sistema contable no siempre logra pagar a tiempo todas sus obligaciones tributarias, debido a que no poseen un registro adecuado de las cuentas y en algunos casos el dinero necesario para cancelar todas sus obligaciones.

Normativa Interna

No cuenta con una normativa interna legalmente establecida, a pesar de ello tratan de acoplarse a todo lo establecido en la normativa externa.

Gestión Financiera

La gestión financiera no se maneja de forma apropiada, ya que los análisis a los estados financieros lo realizan simplemente cuando es necesario; adicionalmente no suelen elaborar todos los estados financieros, simplemente los que son de su mayor interés que es el estado de resultados y el estado de situación financiera.

Micro entorno

Dentro del aspecto del micro entorno se puede establecer que la organización maneja una competencia muy elevada en toda la ciudad Ibarra, debido a que existe un gran número de empresas dedicada a este tipo de servicio; por otro lado, una ventaja competitiva que posee es su número elevado de proveedores, logrando así obtener una gran variedad de productos de distintos precios y calidad.

Nivel de satisfacción del cliente

La atención al cliente que la empresa ofrece se encuentra en un nivel muy satisfactorio, debido a la amabilidad de los empleados y a sus productos de calidad a precios cómodos.

3.4 Conclusión diagnóstica

De acuerdo a los datos obtenidos a través de los distintos instrumentos de recopilación de la información, se puede concluir lo siguiente:

- El manejo administrativo con el que se rige la empresa es de manera empírica, todo se encuentra establecido de forma verbal; ocasionando la falta de control en el manejo de sus actividades.

- El manejo contable de la empresa es bastante estable, se tiene claro cómo debería ser el proceso contable; sin embargo, existen complicaciones que generan atrasos en los pagos, tanto a los empleados como al Estado.
- El manejo financiero con el que funciona la empresa no es el adecuado, ya que no se elaboran todos los estados financieros, lo que les impide realizar un buen diagnóstico de cuál es la situación real de la organización.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Introducción

El manual administrativo, financiero y contable para la empresa MEGA PS, es un documento escrito que servirá como una herramienta de apoyo para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos-financieros, lograr el cumplimiento de los objetivos, llevar una organización y comunicación más adecuada, además de contar con información contable-financiera razonable y oportuna, para que la alta dirección tome decisiones adecuadas.

La elaboración de la propuesta estará dividida en dos partes:

La primera parte será el manual administrativo, donde contará con los puntos básicos que necesita la empresa para estabilizarse en el mercado. Se detallará el motivo o razón de ser de la empresa (misión), cómo espera verse en un futuro (visión), el comportamiento ideal del personal (valores), metas y lineamientos para un mejor rendimiento (objetivos y políticas), una guía de procesos para mejorar la productividad, una estructura orgánica funcional (organigrama), y el manejo adecuado para la prevención de riesgos (riesgos operativos).

La segunda parte será el manual financiero-contable, donde se determinará la estructura de las políticas contables, el plan de cuentas, el manejo del proceso contable y la elaboración de los cinco estados financieros para posteriormente realizar un análisis de los mismos; esto ayudara a la empresa a conocer cuál es su estado económico actual, lo que facilitara la elaboración de estrategias y una correcta toma de decisiones.

Esta propuesta se determinó en base al diagnóstico situacional de la empresa, a través de investigación de campo, entrevistas y encuestas.

Objetivo

Desarrollar del manual administrativo, financiero y contable para el Mega PS de Ibarra, Imbabura, Ecuador.

4.1 Propuesta Administrativa

MANUAL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO

Diseñar la propuesta del manual administrativo de la empresa MEGA PS que contribuya al mejoramiento de los procesos y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos.

4.1.1 Denominación de la empresa

4.1.1.1 Datos Generales

Tabla 8 *Datos generales de la empresa*

DATOS GENERALES	
Nombre:	MEGA PS
Representante legal:	Chamorro Martha
Ruc:	1001993433001
Número telefónico:	099 420 9165
Cantón:	Ibarra
Provincia:	Imbabura
Dirección:	Rafael Rosales 1-52 y Flores

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.1.1.2 Logo



El logo de la empresa está conformado con los colores tradicionales (rojo y azul), acompañada por su eslogan, que hace referencia a la gran variedad de productos que posee.

4.1.1.3 Misión

MEGA PS es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de una gran variedad de suministros de papelería, artículos de bazar y juguetes para todas las edades, contando con una larga trayectoria, experiencia y personal debidamente capacitado cumpliendo con las expectativas de todos nuestros clientes.

4.1.1.4 Visión

MEGA PS para el año 2025 será reconocida como una de las mejores papelerías de la ciudad de Ibarra, a través de la distribución de productos de calidad a bajo costo, garantizando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

4.1.1.5 Valores Corporativos

- **Puntualidad.** - Cumplir correctamente con el horario laboral establecido.
- **Honestidad.** - Trabajar con rectitud en cada uno de los procesos y actividades que se lleven a cabo en la empresa.
- **Responsabilidad.** - Ejecutar eficaz y eficientemente las tareas de la empresa, cumpliendo con la normativa y políticas establecidas, para brindar un servicio de calidad.
- **Respeto.** - Apoyarse mutuamente entre todo el personal de la empresa, favoreciendo un adecuado ambiente laboral, en dónde todos trabajen armoniosamente y atendiendo eficazmente a todos los clientes.
- **Honradez.** - Desarrollar las actividades de forma justa, recta e íntegra.
- **Amabilidad.** - Tener buen trato con el personal y los clientes, ofrecer un servicio con actitud positiva y siempre tratando de cumplir con las necesidades de los consumidores.

4.1.1.6 Objetivos Estratégicos

- Incrementar el porcentaje de ventas un 5% de forma anual, a través del desarrollo e implementación de estrategias de venta.
- Cumplir con la demanda presentada en cada una de nuestras temporadas, gracias a alianzas con distintos proveedores que contribuyan a la obtención de una variedad de productos.
- Optimizar recursos, materiales y tiempo por medio de capacitaciones periódicas hacia el personal.
- Posicionar a la empresa como el mejor lugar para la compra de suministros de papelería, bazar y juguetería con ayuda de estrategias de venta, publicidad y promociones.

4.1.1.7 Políticas Administrativas

- Socialización de la filosofía institucional a todos los trabajadores al momento de la realización del contrato laboral.
- No fumar dentro de las instalaciones.
- No presentarse en horario laboral si se encuentra en estado etílico o consumido sustancias alucinógenas.
- Los empleados deben asistir a las capacitaciones otorgadas por la empresa, adicionalmente una vez al año deben asistir a capacitaciones externas que sean acorde a su puesto laboral.
- Se brindará semestralmente un bono adicional a la remuneración, para el empleado que haya desarrollado mejor sus actividades.
- Cada área de trabajo deberá estar ordenada y limpia.
- El gerente deberá realizar informes de seguimiento de los objetivos y/o metas planteadas a corto y largo plazo.

4.1.2 Gestión de procesos

4.1.2.1 Mapa de proceso

El mapa de procesos presentado a continuación, detalla las actividades que se ejecutan diariamente en la empresa MEGA PS, teniendo en consideración un responsable que lleva a cargo de cada una de estas actividades de forma eficiente y eficaz.

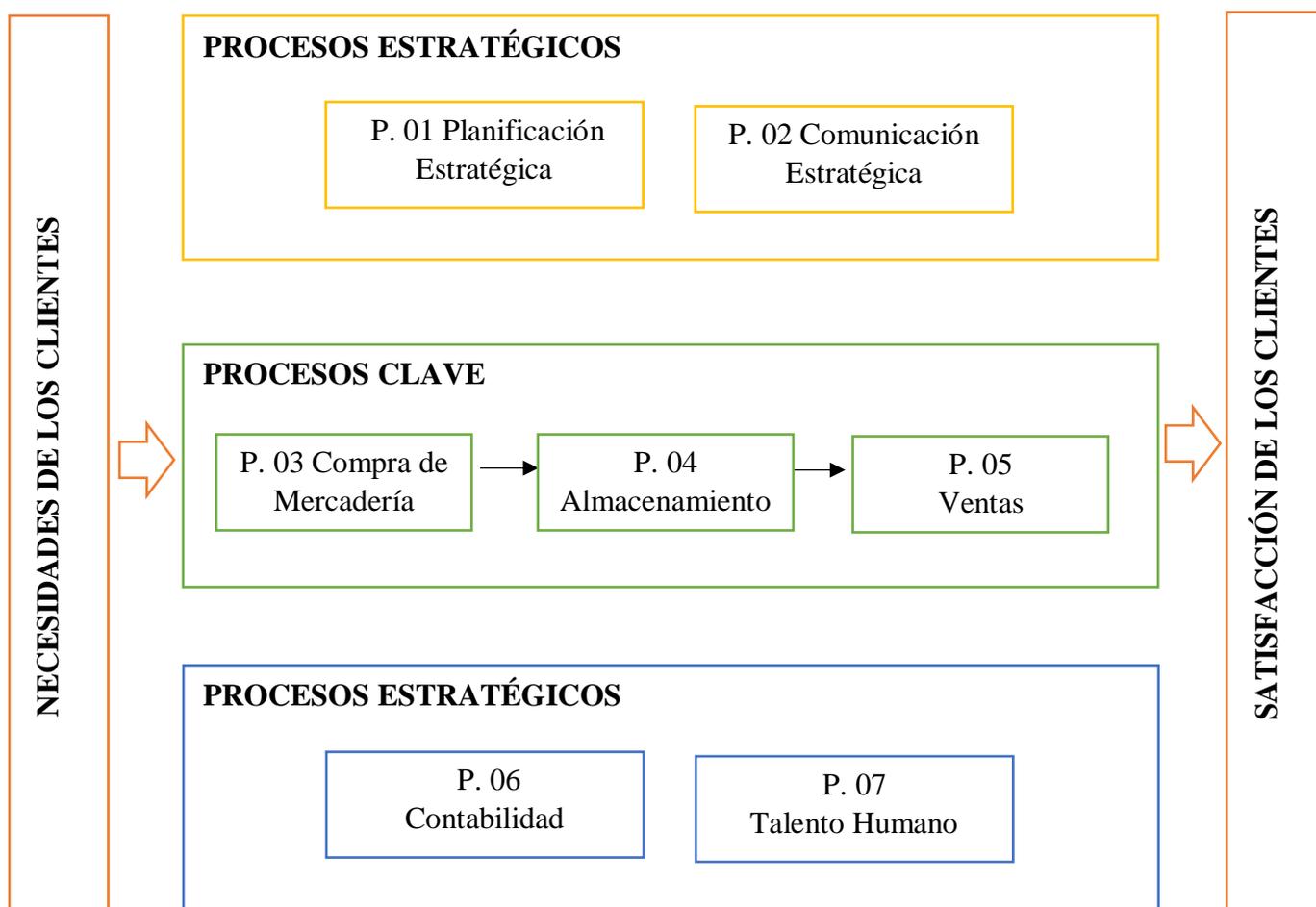


Figura 19 Mapa de procesos

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3 Evaluación y mejora de proceso

4.1.3.1 Formato del proceso

4.1.3.1.1 Planificación Estratégica

Tabla 9 Planificación Estratégica

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 01
	PROCESO: Planificación Estratégica		FECHA:
			REVISIÓN:
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Establecer una herramienta de apoyo que sirva como guía para el cumplimiento de los objetivos y metas a largo plazo planteados por la dirección.			RESPONSABLE: Gerente
<p>ENTRADA: Informe del diagnóstico de la situación actual de la empresa</p> <p>Recursos: Estados Financieros de los dos últimos años, declaración del impuesto a la renta del año anterior, reporte de ventas, reporte del presupuesto anual.</p> <p>Actividades: Elaborar objetivos estratégicos de corto y largo plazo, establecer un presupuesto, formular el cronograma de actividades para su cumplimiento.</p> <p>SALIDA: Plan estratégico</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Porcentaje de cumplimiento de la planificación estratégica	Porcentaje %	$\frac{\text{Objetivos cumplidos de la planificación}}{\text{Total de objetivos planificados}} \times 100$	Anual

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.1.3.1.2 Comunicación Estratégica

Tabla 10 Comunicación Estratégica

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 02
	PROCESO: Comunicación Estratégica		FECHA: REVISIÓN:
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Diseñar e implementar estrategias de comunicación que favorezcan las relaciones internas del personal de la empresa.			RESPONSABLE: Gerente
<p>ENTRADA: Informe del diagnóstico de la comunicación interna actual de la empresa</p> <p>Recursos: Disponibilidad de presupuesto, veracidad de la información por parte del personal, encuestas, entrevistas, fichas de observación.</p> <p>Actividades: Realizar encuestas al personal, realizar una entrevista al gerente, desarrollar estrategias de comunicación, implementar controles y guías de cumplimiento.</p> <p>SALIDA: Plan de comunicación estratégica</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Porcentaje de cumplimiento de la comunicación estratégica	Porcentaje %	$\frac{\text{Resultados obtenidos después de la aplicación de la estrategia}}{\text{Resultados Planeados}} \times 100$	Anual

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3.1.3 Compra de productos

Tabla 11 Compra de productos

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 03
	PROCESO: Compra de mercadería		FECHA:
			REVISIÓN:
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Mantener abastecido el inventario con los mejores productos en el mercado.			RESPONSABLE: Gerente/Bodeguero
<p>ENTRADA: Informe de requerimiento de mercadería</p> <p>Recursos: Seleccionar proveedores, realizar la solicitud de la adquisición de mercadería necesaria, verificar la disponibilidad de efectivo.</p> <p>Actividades: Generar una garantía de la entrega oportuna de los productos solicitados, gestionar convenios y formas de pago, ejecutar el pago según los términos y condiciones acordadas.</p> <p>SALIDA: Mercadería adquirida</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Volumen de compras	Porcentaje %	$\frac{\text{Valor de compra}}{\text{Total de ventas}} \times 100$	Mensual
Calidad de los pedidos solicitados	Porcentaje %	$\frac{\text{Pedidos solicitados sin problema}}{\text{Total de pedidos solicitados}} \times 100$	Mensual

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.1.3.1.4 Almacenamiento

Tabla 12 Almacenamiento

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 04
	PROCESO: Almacenamiento		FECHA:
			REVISIÓN:
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Almacenar los productos de forma adecuada, permitiendo la conservación y buen estado de los mismos.			RESPONSABLE: Bodeguero
<p>ENTRADA: Orden de ingreso de mercadería al almacén, guía de remisión y/o notas de devolución de los clientes.</p> <p>Recursos: Área ventilada y limpia, separadores productos, preciadoras, estanterías, sistema informático de inventario, sistema de codificación.</p> <p>Actividades: Recibe la mercadería, cuenta, organiza, ubica y codifica de acuerdo a sus características, identifica los riesgos de pérdida por robo, hurto u obsolescencia, registrar movimientos de ingresos en el kárdex.</p> <p>SALIDA: Inventario de mercadería registrado en kárdex y organizado adecuadamente</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Entregas cumplidas	Porcentaje %	$\frac{\text{Total de ordenes de compras realizadas}}{\text{Total de ordenes de compra recibidas}} \times 100$	Mensual
Rotación de inventarios	Porcentaje %	$\frac{\text{Aprovisionamiento}}{\text{Total de existencia}} \times 100$	Mensual

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3.1.5 Venta de productos

Tabla 13 Venta de productos

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 05
			FECHA:
			REVISIÓN:
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Ejecutar el proceso de ventas de acuerdo a los estándares y normas establecidos por la empresa.			RESPONSABLE: Vendedor/Cajero
<p>ENTRADA: Necesidad, gusto o preferencias del cliente de adquirir el producto</p> <p>Recursos: Inventario de mercadería</p> <p>Actividades: Ingresar datos del cliente, realiza facturación de ventas en el sistema, revisa ítems con factura, indica el monto de la venta al cliente, realiza cobro o determina forma de pago a crédito.</p> <p>SALIDA: Entrega del pedido y comprobante de venta</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Rendimiento sobre las ventas	Porcentaje %	$\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas} \times 100$	Anual
Volumen de ventas	Porcentaje %	$(Unidades\ vendidas * frecuencia\ de\ compra) * volumen\ de\ compra$	Anual
Rentabilidad sobre las ventas	Porcentaje %	$\frac{Ventas - Costos}{Ventas} \times 100$	Mensual
Comprobantes sin problema	Porcentaje %	$\frac{Facturas\ generadas\ sin\ error}{Total\ de\ facturas\ generadas} \times 100$	Diario

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3.1.6 Contabilidad

Tabla 14 Contabilidad

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 06
			FECHA:
			REVISIÓN:
PROCESO: Contabilidad			
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Realizar el registro oportuno y adecuado de las transacciones económicas de la empresa para disponer de Estados Financieros que facilite la toma de decisiones.			RESPONSABLE: Contadora
<p>ENTRADA: Documentos que sustenten las transacciones económicas financieras de la empresa.</p> <p>Recursos: Sistema informático contable, plan de cuentas.</p> <p>Actividades: Realizar el registro de transacciones en el libro diario, realizar la mayorización, balance de comprobación, ajustes y cierres, elaboración de Estados Financieros y elaboración y análisis de indicadores financieros.</p> <p>SALIDA: Estados Financieros elaborados con sus respectivas notas aclaratorias.</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Prueba Ácida	Porcentaje %	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Anual
Liquidez	Porcentaje %	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Anual
Margen Bruto de Utilidad	Porcentaje %	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas} \times 100}$	Anual
Razón Corriente	Porcentaje %	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Anual

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3.1.7 Gestión de Talento Humano

Tabla 15 Contratación del personal

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 07
	PROCESO: Gestión de Talento Humano		FECHA:
	SUBPROCESO: Contratación del personal		REVISIÓN:
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Contar con un recurso humano altamente calificado para el desempeño de las actividades de la empresa.			RESPONSABLE: Gerente
<p>ENTRADA: Requerimiento de un cargo laboral</p> <p>Recursos: Verificar los recursos económicos necesarios para efectuar la contratación.</p> <p>Actividades: Dar a conocer la necesidad de contratación, recibir y seleccionar las mejores carpetas, realizar entrevistas con los solicitantes, determinar las funciones del cargo, aprobar y realizar la contratación.</p> <p>SALIDA: Contratación del nuevo empleado.</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Rotación del personal	Porcentaje %	$\frac{\text{Cantidad de renunciadas}}{\text{Cantidad de empleos permanentes}} * 100$	Anual
Costo de contratación	Porcentaje %	$\frac{\text{Costo de reclutamiento}}{\text{Remuneración} + \text{Beneficios}} * 100$	Anual

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

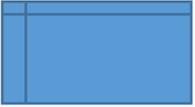
Tabla 16 Capacitaciones

	FICHA DE PROCESO		CÓDIGO: P. 08
	PROCESO: Gestión de Talento Humano		FECHA:
	SUBPROCESO: Capacitaciones		REVISIÓN:
	OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Poseer un personal altamente competente y seguro que ayude al cumplimiento de las metas empresariales		RESPONSABLE: Gerente
<p>ENTRADA: Identificación de la necesidad de capacitar al personal</p> <p>Recursos: Verificar los recursos económicos necesarios para efectuar la capacitación.</p> <p>Actividades: Identificación del tema de capacitación, desarrollar un plan de capacitación, seleccionar la empresa o persona para la capacitación, realizar el contrato con el capacitador, efectuar la capacitación.</p> <p>SALIDA: Capacitaciones a los empleados</p>			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
Nombre del proceso	Unidad de medida	Fórmula	Frecuencia de medición
Asistencia	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de personas convocadas}}{\text{Número de personas que sí asistieron al curso}} * 100$	Semestral/Anual
Porcentaje de aprobación	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas que sí asistieron al curso}} * 100$	Semestral/Anual
Nivel de satisfacción de la capacitación	Encuesta con un puntaje del 0 al 100		Semestral/Anual

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3.2 Diagrama de flujo

Tabla 17 Simbología

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	INICIO/FIN	Representa el inicio y final del proceso
	PROCESO	Representa cualquier tipo de operación
	LÍNEA DE FLUJO	Indica el orden de la ejecución de las operaciones/Indica la siguiente instrucción
	DECISIÓN	Analiza la situación, en base a valores verdaderos o falsos
	CONECTOR	Representa un enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo
	DOCUMENTO	Representa cualquier tipo de documento que entra o se genere
	ALMACENAMIENTO INTERNO	Se utiliza para representar el almacenamiento de algún proceso

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.3.2.1 Planificación Estratégica

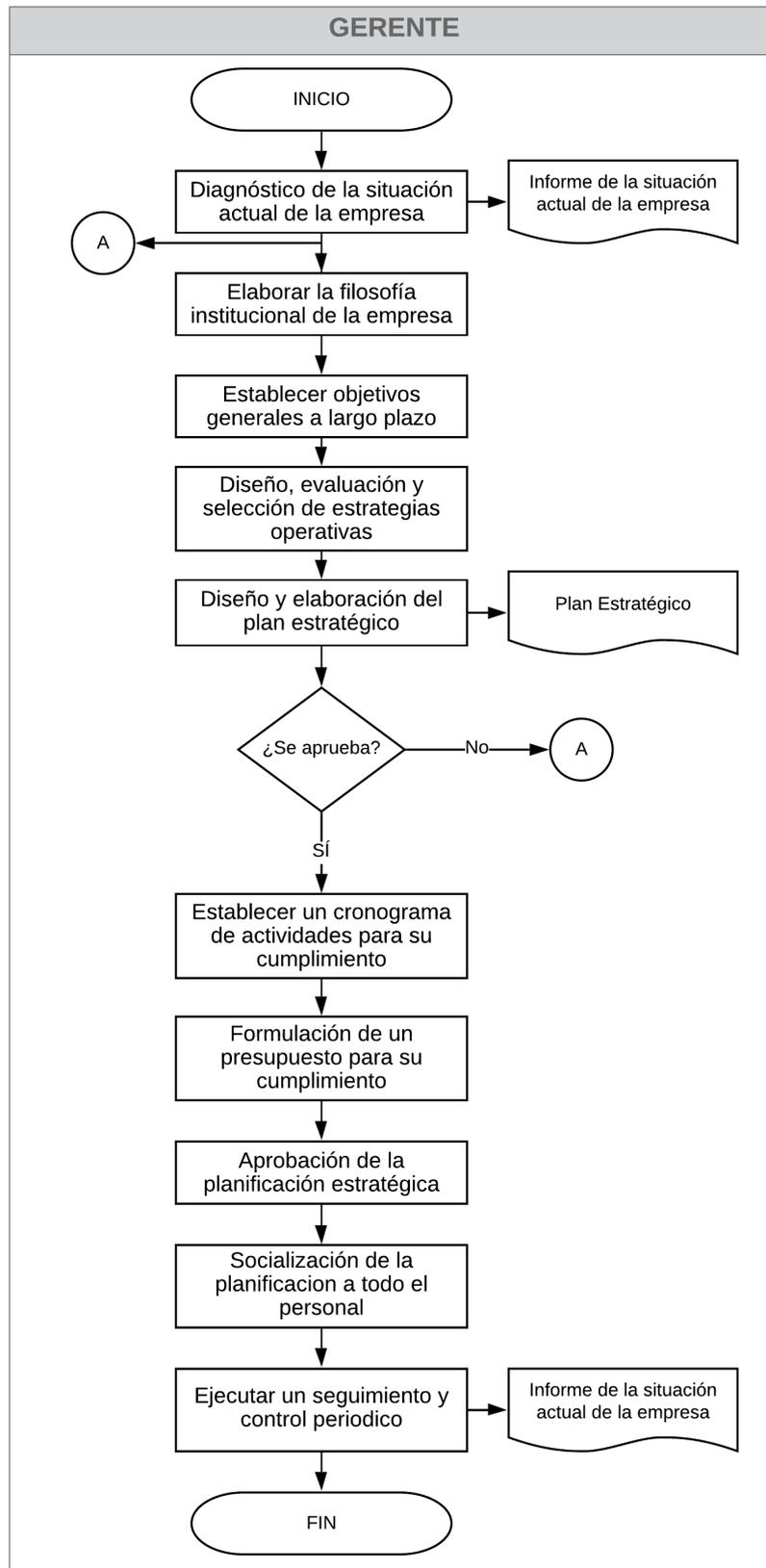


Figura 20: Planificación Estratégica
Fuente: La autora

4.1.3.2.2 Comunicación Estratégica

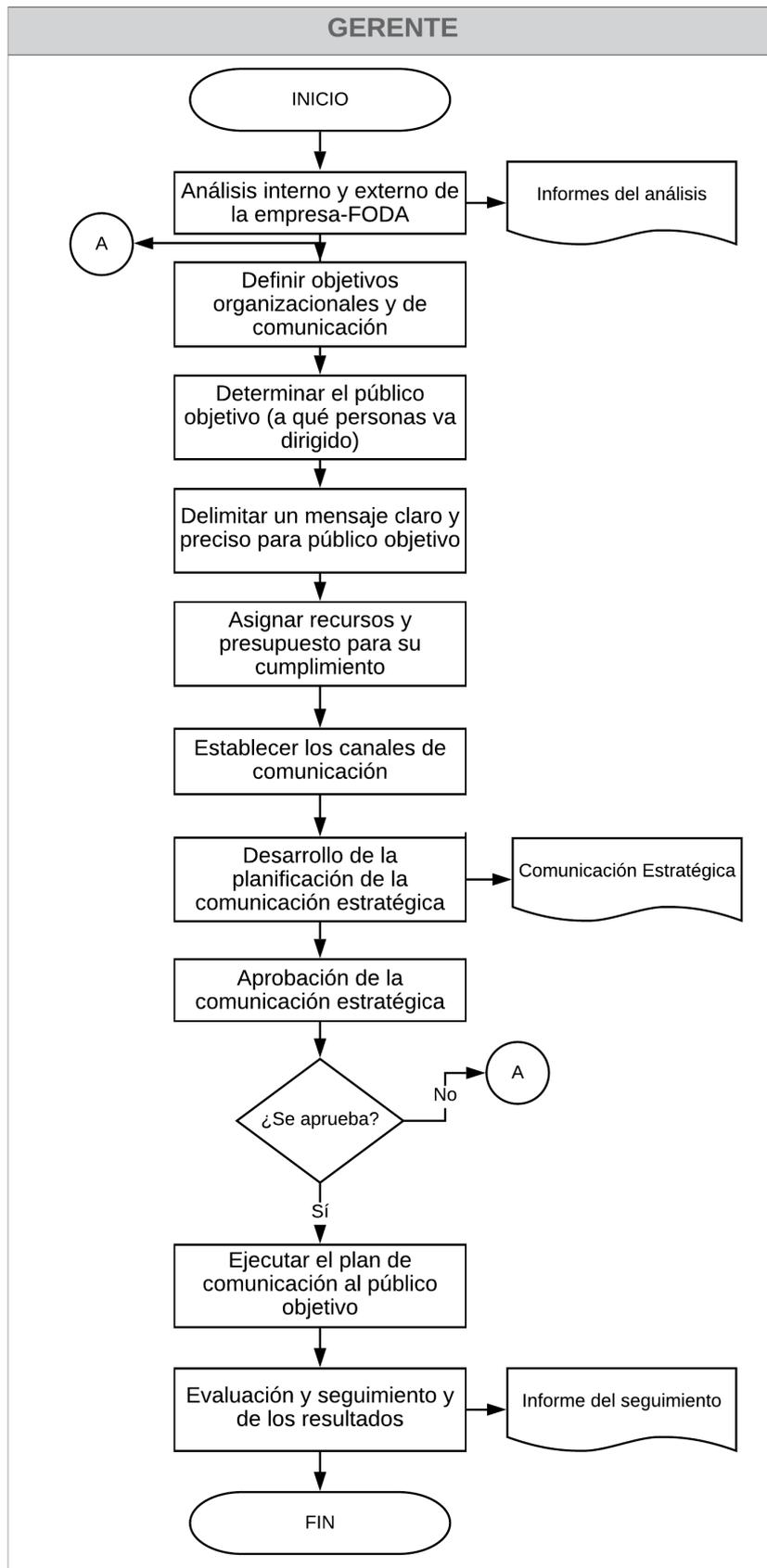


Figura 21: Comunicación Estratégica
Fuente: La autora

4.1.3.2.3 *Compra de productos*

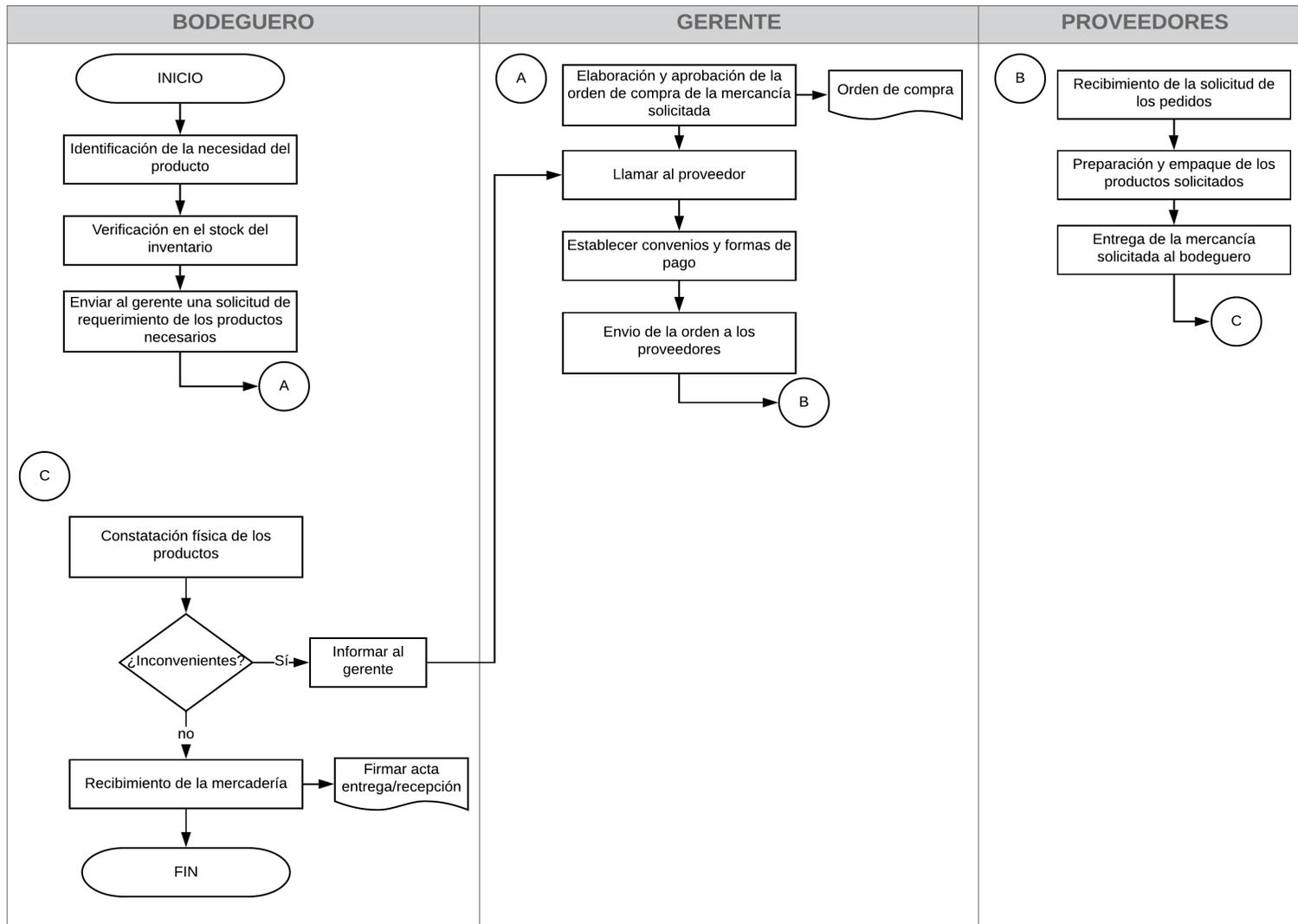


Figura 22: Compra de productos

Fuente: La autora

4.1.3.2.4 Almacenamiento

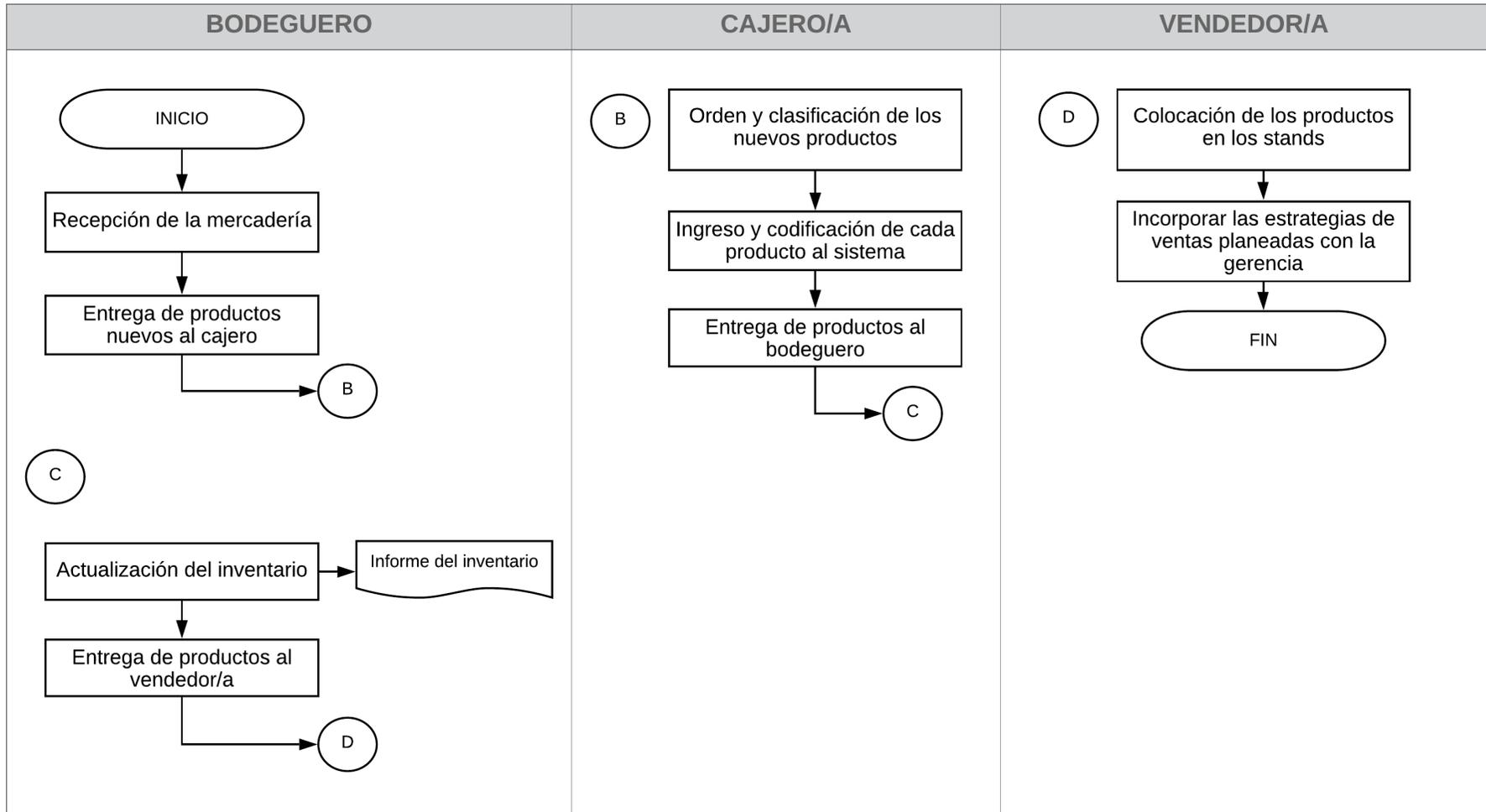


Figura 23: Ubicación de los productos
Fuente: La autora

4.1.3.2.5 Venta de los productos

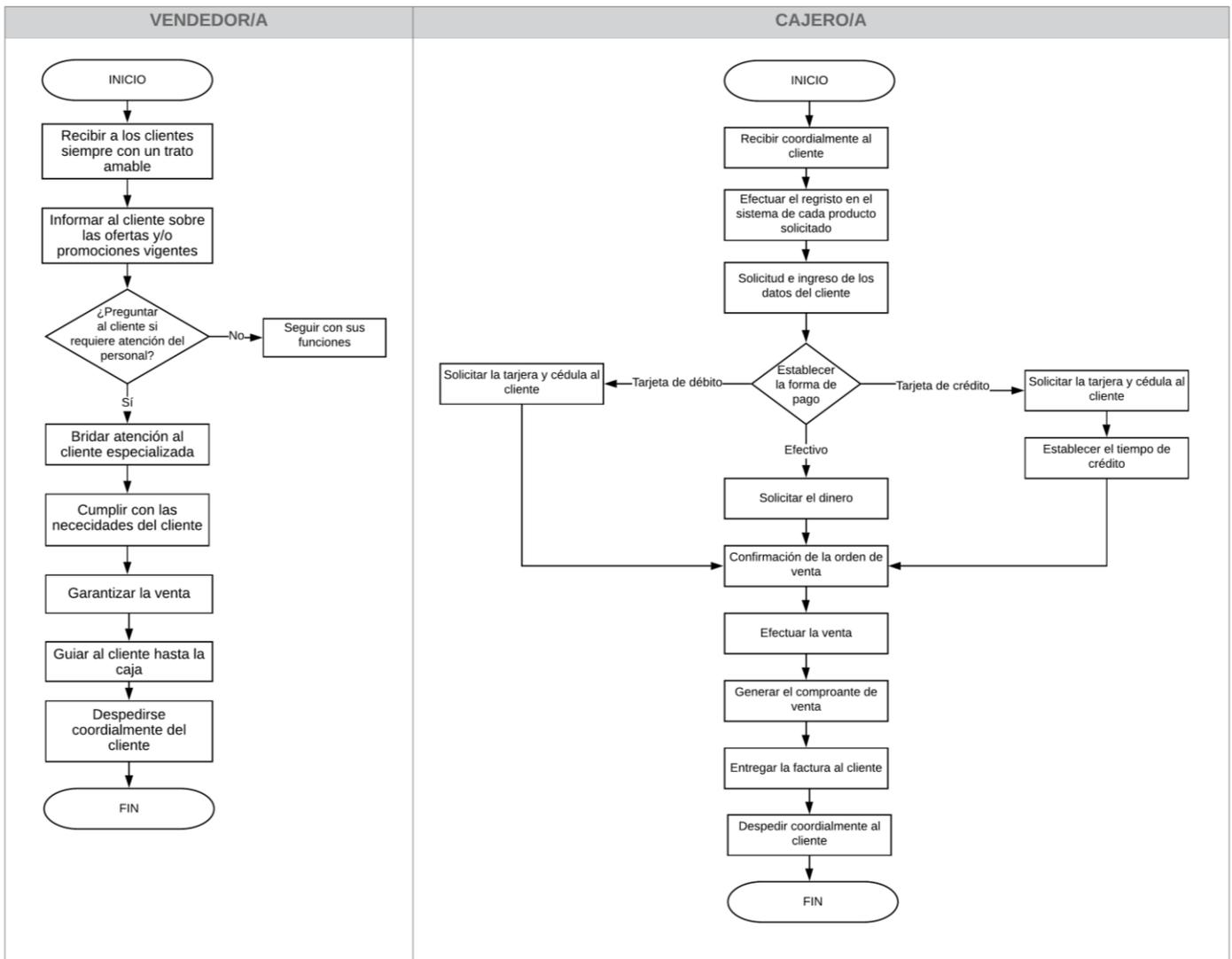


Figura 24: Venta de los productos
Fuente: La autora

4.1.3.2.6 Contabilidad

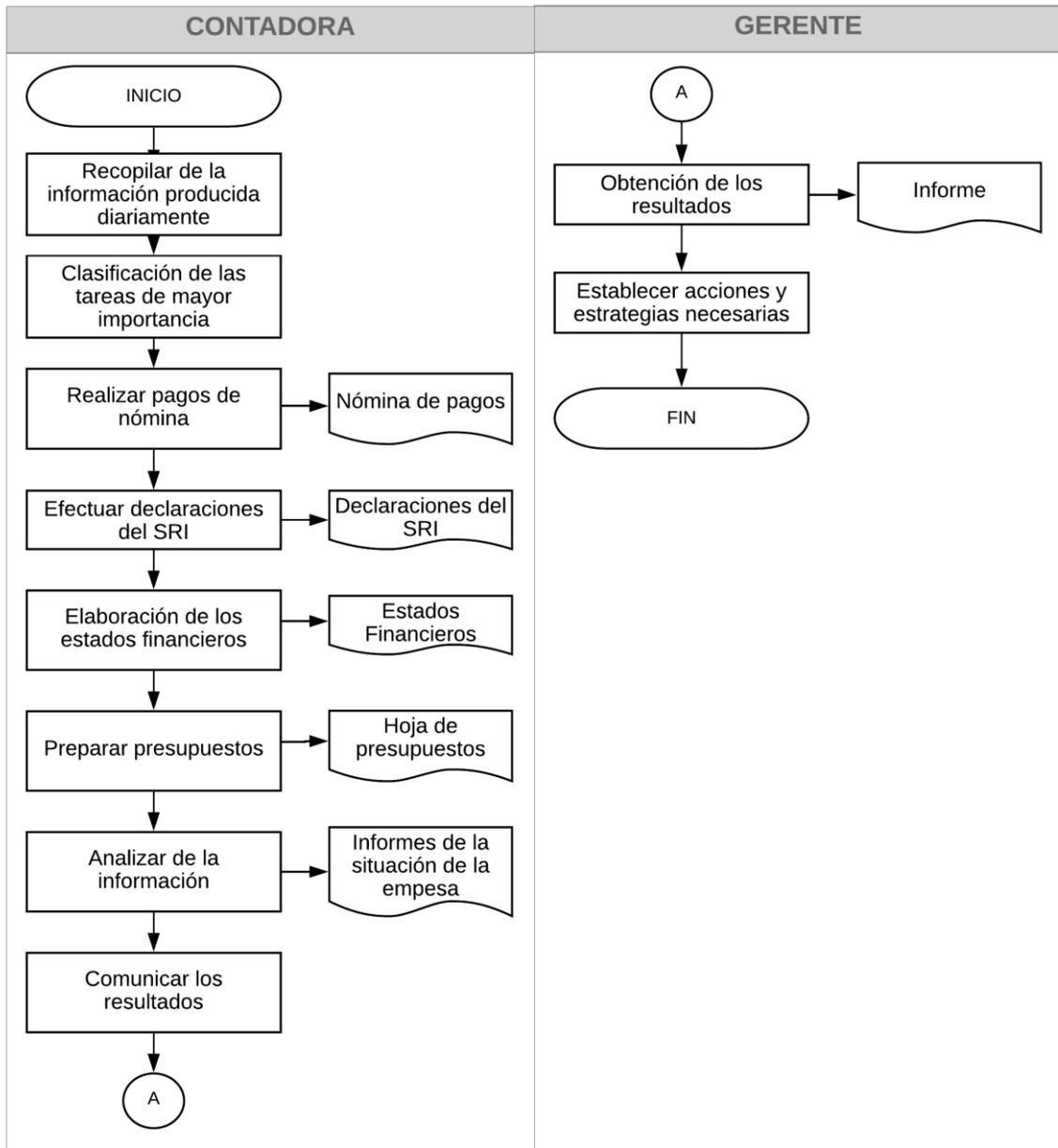


Figura 25: Contabilidad
Fuente: La autora

4.1.3.2.7 Contratación del personal

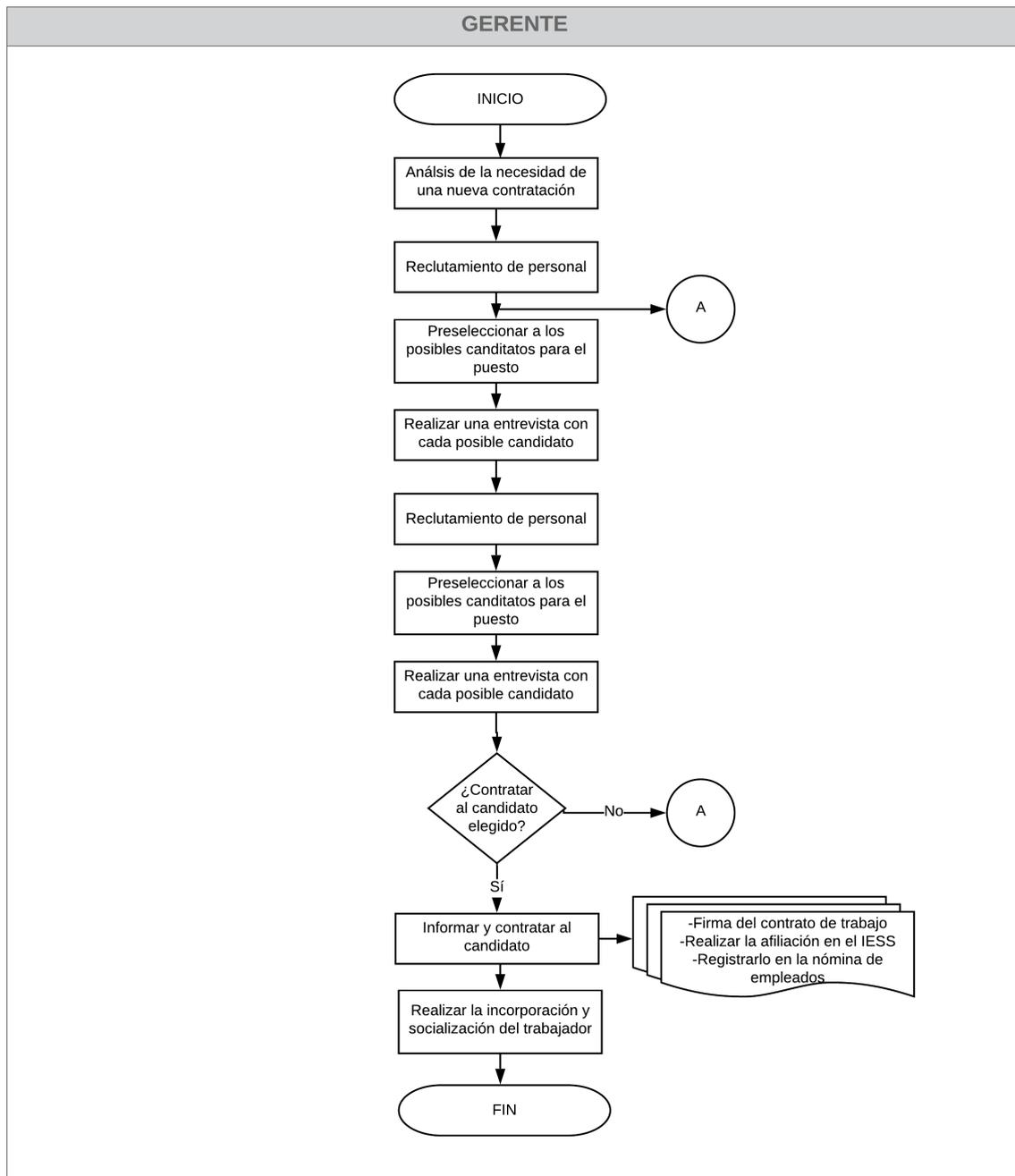


Figura 26: Contratación del personal
Fuente: La autora

4.1.3.2.8 Capacitaciones

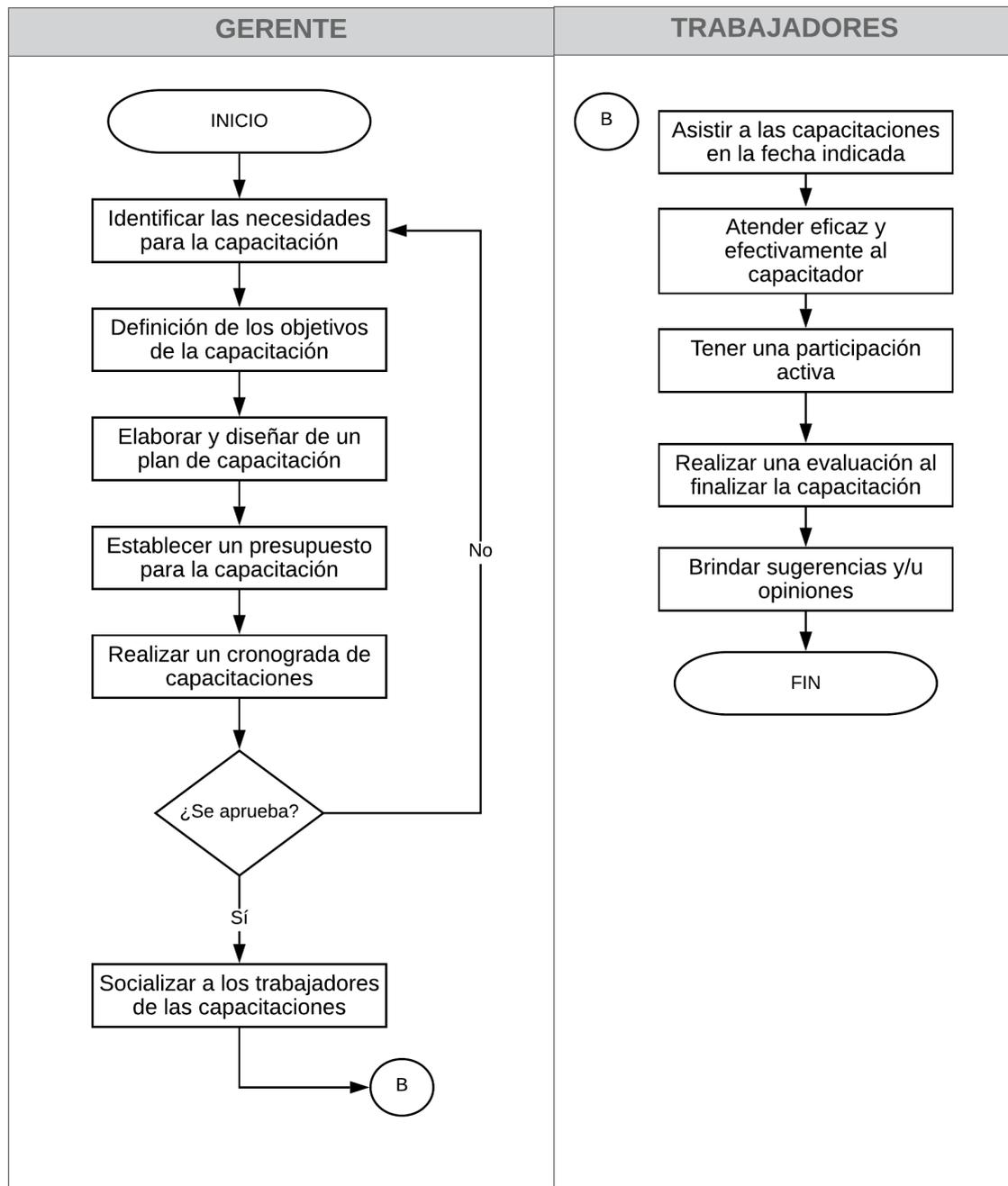


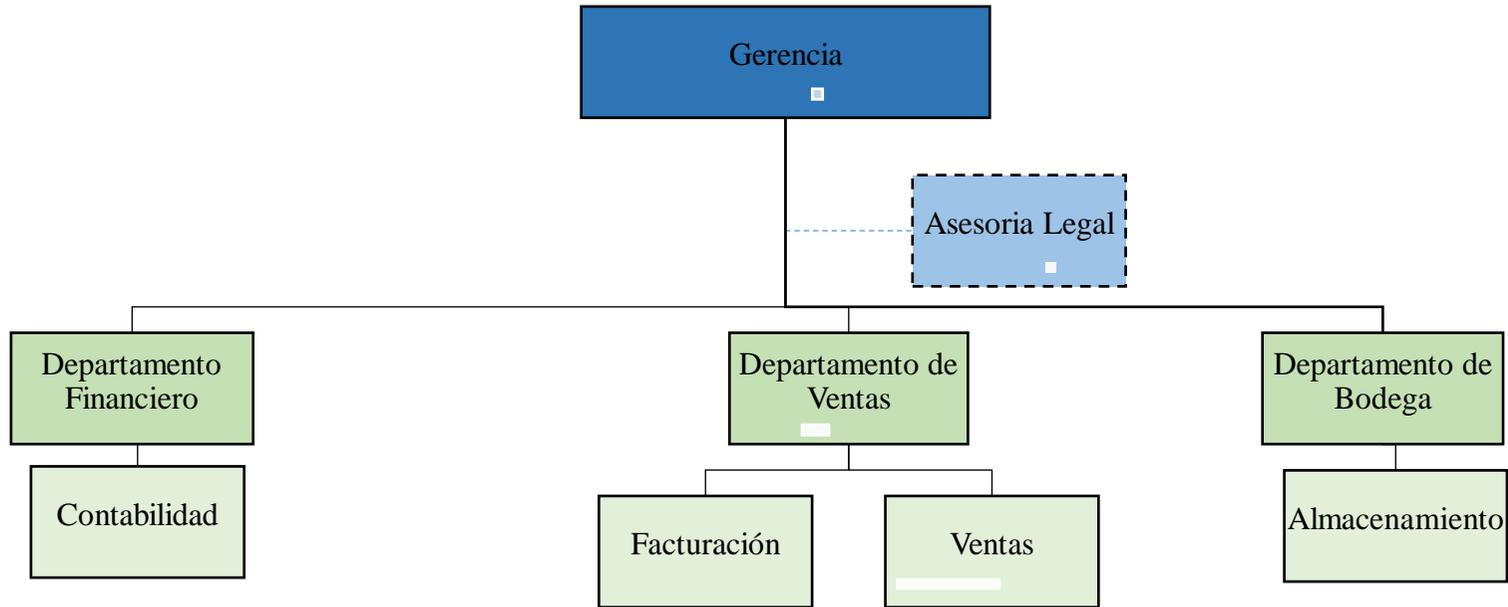
Figura 27: Capacitaciones

Fuente: La autora

4.1.1 Estructura Organizacional

4.1.1.1 Organigrama Estructural

El organigrama estructural proporcionará a la empresa la definición clara de sus niveles jerárquicos, y la distinción de las diferentes actividades y funciones de todos los empleados de la entidad.



LEYENDA

Niveles Jerárquicos		Relación de dependencia	
N1	Alta Dirección		Posiciones directas con la empresa
N2	Asesoría Externa		Asesorías Externas
N3	Departamentos		
N4	Especialidades		

4.1.2 Manual de Funciones

4.1.2.1 Manuales por cargos

Tabla 18 *Funciones del Gerente*

	MEGA PS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Gerencia
Cargo:	Gerente
Número de cargos:	1
OBJETIVO DEL CARGO	
Dirigir la empresa de forma justa y responsable, supervisando y controlando las diferentes actividades, con la finalidad de obtener una productividad más eficiente y eficaz que ayude a mejorar el desempeño y el logro de los objetivos.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Representar legalmente a la empresa• Planificar las actividades que se desarrollen dentro la empresa• Coordinar y supervisar el desempeño de los empleados• Cumplir y hacer cumplir las normas tanto internas como externas• Definir las necesidades de los empleados para efectuar las capacitaciones correspondientes• Definir objetivos y metas estratégicos a corto y largo plazo• Evaluar y dar seguimiento a los objetivos estratégicos• Autorizar las órdenes de pago• Seleccionar y contratar personal de acuerdo a las necesidades que tenga la empresa• Analizar los problemas de la empresa en aspectos financieros y administrativos para la toma de decisiones• Elaborar la planeación estratégica, socializarla e implementarla• Efectuar convenios y/o alianzas con los proveedores	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA Título de tercer nivel en Administración de Empresas	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS Experiencia en el área administrativa Capacidad de analizar la información Facultad de ejecutar planificaciones	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD Liderazgo Emprendedor Comunicativo Responsable Puntual Honesto	
RELACIÓN TÉCNICAS Trabajo en equipo	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 19 *Funciones de la contadora*

	MEGA PS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Contabilidad
Cargo:	Contador
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerente
Supervisa:	
Back up:	Vendedores, Bodeguero
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar el proceso contable de la empresa de forma eficiente y eficaz, manteniendo al día los registros contables, cumpliendo a tiempo las obligaciones tributarias	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la información contable al día • Comprobar que todos los comprobantes estén debidamente autorizados y cumplan con todos los requisitos de ley • Verificar los cierres diarios de caja con los depósitos y/o transferencias • Realizar arqueos sorpresivos de caja • Llevar registros auxiliares de las cuentas por cobrar y pagar • Cumplir oportunamente con las obligaciones al IESS • Preparar las declaraciones tributarias con sus respectivos anexos • Manejo adecuado del proceso contable • Elaborar y presentar los cinco estados financieros (Balance General, Estado de Resultados, Estados de Cambio en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efecto y las Notas aclaratorias a los Estados Financieros). • Elaborar un informe ejecutivo acerca de la situación financiera de la empresa • Manejar y custodiar adecuadamente los documentos que respalden información contable • Mantener actualizado el sistema de inventarios • Preparar el presupuesto anual de la empresa • Manejar las nóminas de los empleados • Realizar constataciones físicas del inventario al menos una vez al año • Realizar cuadros del inventario conjuntamente con el bodeguero 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Conocimiento en leyes contables y tributarias vigentes.	
Capacidad de comunicación.	
Integridad y ética.	
Capacidad para toma de decisiones.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Perseverancia	
Liderazgo	
Emprendedor	
Comunicativo	

Analista

RELACIÓN TÉCNICAS

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 20 *Funciones de vendedor*

	MEGA PS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Ventas
Cargo:	Vendedor
Número de cargos:	2
Reporta:	Gerente, Administrador, Contadora
Supervisa:	
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Crear confianza, fidelidad y buena imagen con todos los clientes, además de poder satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Atender amablemente a los clientes• Generar pedidos requeridos por los clientes• Prever las necesidades de los clientes• Clasificar y ordenar la mercadería• Informar a los clientes de promociones y descuentos vigentes• Realizar un informe de ventas mensual• Participar en la elaboración de estrategias de venta para la empresa• Mantener los stands llenos de productos• Lidiar con inquietudes y/o reclamos de los clientes	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Título de tercer nivel	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Atención al cliente	
Capacidad de comunicación.	
Integridad y ética.	
Capacidad para toma de decisiones.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Perseverancia	
Amabilidad	
Ética profesional	
Liderazgo	
Emprendedor	
Comunicativo	
Empatía	
Entusiasta	

RELACIÓN TÉCNICAS

Trabajo en equipo
Comunicación asertiva

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 21 *Funciones del facturador*

	MEGA PS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Ventas
Cargo:	Facturador
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerente, Contadora
Supervisa:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar de forma correcta el proceso de facturación de la empresa y dar seguimiento a las acciones de cobranza de los clientes.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender amablemente a los clientes • Recibir las órdenes de pedido del cliente • Verificar que la información del cliente sea la correcta • Establecer la forma de pago • Revisar las transacciones de venta • Revisar el estado de las cuentas por cobrar al comento de efectuar la venta • Realizar el cierre de ventas diario • Solicitar y emitir comprobantes de retención 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Título de tercer nivel	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Atención al cliente	
Capacidad de comunicación.	
Integridad y ética.	
Capacidad para toma de decisiones.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Perseverancia	
Amabilidad	
Ética profesional	
Liderazgo	
Emprendedor	
Comunicativo	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Trabajo en equipo	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 22 *Funciones del bodeguero*

	MEGA PS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Bodega
Cargo:	Bodeguero
Número de cargos:	1
Reporta:	
Supervisa:	
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Mantener el resguardo de los bienes materiales adquiridos por el servicio para ser utilizados en labores propios de la organización, que se encuentre en tránsito o en forma permanente en las bodegas destinadas para dichos fines	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de los productos • Llevar la custodia y administración del inventario de bodega • Tener limpia el área de bodega • Mantener organizado y codificado el inventario • Mantener actualizados los registros de entrada y salida de los productos • Realizar informes periódicos sobre el stock de los inventarios • Informar a la gerencia en caso de pérdidas, daños o deterioro de los productos para que se adopten acciones inmediatas • Realizar el cierre mensual del inventario • Verificar el cuadro del inventario físico con los datos del sistema conjuntamente con la contadora. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Título de tercer nivel	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Capacidad de comunicación.	
Integridad y ética.	
Capacidad para toma de decisiones.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Perseverancia	
Liderazgo	
Emprendedor	
Comunicativo	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Trabajo en equipo	
Seguir procedimientos	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.1.6. Reglamento Interno

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA MEGA PS

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

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. OBJETO GENERAL. - MEGA PS, tiene como objetivo principal brindar bienestar y seguridad a sus empleados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

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

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus áreas y se entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso,

los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 4. ORDENES LEGÍTIMAS. - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa MEGA PS.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 6. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 7. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

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

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 8. Se considera empleados o trabajadores de MEGA PS a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 9. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal.

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

Art.- 10. Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Certificados de trabajo y honorabilidad.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo

competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 11. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V DE LOS CONTRATOS

Art.- 12. CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.

CAPÍTULO VI JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 13. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales que serán de lunes a sábado a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Art.- 14. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Art.- 15. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.

La no presentación del permiso al Gerente por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 16. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar al Gerente. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda.

Art.- 17. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato.

Art.- 18. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 19. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medios manuales documentados.

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

Art.- 20. El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 21. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las

fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 22. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por la Gerencia.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 23. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

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

DE LOS PERMISOS

Art.- 25. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente.

CAPÍTULO VIII

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 26. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 27. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores.

Art.- 28. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.

Art.- 29. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

CAPÍTULO IX

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

Art.- 30. El Gerente de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitaciones.

CAPÍTULO X

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 31. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
3. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
4. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
5. Velar por los intereses de la empresa y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
6. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de MEGA PS o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
7. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
8. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
9. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
10. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

11. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
12. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
13. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
14. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
15. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
16. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Gerente, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
17. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
18. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 32. Serán derechos de los trabajadores de MEGA PS

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 33. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- f) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- g) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- h) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- i) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

- j) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- k) Fumar en el interior de la empresa.
- l) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- m) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- n) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

CAPÍTULO XI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 34. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, bodega, y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 35. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 36. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 37. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones en el orden respectivo:

1. Amonestaciones Verbales;
2. Amonestaciones Escritas;
3. Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
4. Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 38. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

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

Art.- 39. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta solo por el Gerente, en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el

caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 40. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de MEGA PS, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de MEGA PS propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la empresa prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 41. Se considerará faltas leves las siguientes:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.

- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 42. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- d) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, herramientas, producto, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- e) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.

- f) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- g) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- h) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- i) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.

CAPÍTULO XIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 43. Los trabajadores de MEGA PS, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- d) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- e) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- f) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 44. El trabajador que termine su relación contractual con la empresa, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la

liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIV

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 45. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 46. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XV

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 47. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 48. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 49. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 50. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 51. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 52. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Imbabura

4.1.7. Código de Ética

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA MEGA PS

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

Contar con un código de ética para la empresa MEGA PS, es una parte fundamental y primordial para todo el personal que la conforma, ya que se enmarca una guía de actuación para conocer la mejor manera de efectuar el trabajo en sus diferentes áreas y funciones que posee. Además, facilita la forma de evaluar y dar seguimiento a la conducta y cultura de las personas y la organización.

I. PRESENTACIÓN

MEGA PS es una empresa dedicada a la distribución de una gran variedad de suministros de papelería, artículos de bazar y juguetes para todas las edades, contando con una larga trayectoria, experiencia y personal debidamente capacitado; que brindan a todos nuestros clientes un servicio de calidad, cumpliendo con todas sus necesidades o preferencias.

II. OBJETIVOS DE CÓDIGO DE ÉTICA

El presente código de ética representa un compromiso de la empresa para mantener un alto nivel de ética en todos los trabajadores; reconociendo la importancia del cumplimiento de leyes, políticas y lineamientos.

La difusión del código de ética es de carácter obligatoria para todo el personal del MEGA PS.

III. VALORES

Los valores son el pilar más importante dentro de cualquier empresa u organización, ya que reflejan el comportamiento de ética moral de cada uno de los trabajadores; demostrando cuáles son sus decisiones o acciones que toman dentro de cada actividad laboral.

Los valores con los que se regirá MEGA PS son los siguientes:

Puntualidad. - Cumplir correctamente con el horario laboral establecido.

Honestidad. - Trabajar con rectitud en cada uno de los procesos y actividades que se lleven a cabo en la empresa.

Responsabilidad. - Ejecutar eficaz y eficientemente las tareas de la empresa, cumpliendo con la normativa y políticas establecidas, para brindar un servicio de calidad.

Respeto. - Apoyarse mutuamente entre todo el personal de la empresa, favoreciendo un adecuado ambiente laboral, en dónde todos trabajen armoniosamente; y atendiendo eficazmente a todos los clientes.

Honradez. - Ofrecer a nuestros clientes productos de la mejor calidad a precios bajos.

Amabilidad. - Tener buen trato con el personal y los clientes, ofrecer un servicio con actitud positiva y siempre tratando de cumplir con las necesidades de los consumidores.

IV. PRINCIPIOS DE CONDUCTA

Los principios son un conjunto de normas y valores que orientan a los trabajadores a actuar de forma moral ante las diferentes circunstancias que puedan encontrarse dentro de la empresa; estos principios sirven como un margen de referencia para que puedan tomar las mejores decisiones.

Responsabilidad social empresarial. - Gestionar sus actividades de corto y largo plazo dentro de los aspectos social, ambiental y económico tomando en consideración a los grupos de interés.

Trabajo en equipo. - Incentivar la unión entre todo el personal que integra la empresa; comprometiéndose a la cooperación, compromiso y la realización de las actividades en un ambiente placentero; para el cumplimiento eficaz de los planteados.

Mejora continua. - Optimizar los recursos y los procedimientos a través de un control interno y evaluaciones periódicas para identificar las deficiencias a tiempo y tomar acciones respectivas; con la finalidad de sobresalir en el mercado.

Bienestar de los colaboradores. - Brindar a los empleados los instrumentos necesarios para la ejecución de sus actividades, además de las capacitaciones necesarias para obtener una mayor productividad.

Competitividad. - Promover la competencia leal con todas las empresas que realizan la misma actividad.

V. CUMPLIMIENTO DE LA LEY

Todo el personal que conforma el MEGA PS se compromete a cumplir eficazmente con todas las leyes, normativas y reglamentos vigentes; además de mantenerse en constante actualización en dichos ámbitos para evitar algún tipo de inconveniente.

VI. USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La información que se maneja dentro de las instalaciones del MEGA PS se debe salvaguardar y mantener un límite de acceso. Manteniendo la información segura para la realización de las actividades y toma de decisiones.

a) Privacidad de la información dentro de la empresa

Se deberá mantener la confidencialidad de la información, evitando daños o perjuicios si es que dicha información es revelada como es: patentes, marcas, procesos, procedimientos, cálculo de precios de ventas, datos financieros y la información entre clientes y proveedores.

De igual manera se resguardará la información privilegiada, es decir, la que resulte de estrategias de venta, estrategias de publicidad o promociones, información de los trabajadores, planes estratégicos o cualquier otro tipo de información que favorezca a la competencia.

Por otro lado, la información que se considera pública, no deberá ser difundida sin la previa autorización de la gerencia.

b) Privacidad de la información de clientes y proveedores

Las listas con la información de nuestros clientes y proveedores deberán ser manejada con total discreción y solo se la proporcionara en casos importantes con la debida autorización; manteniendo la confidencialidad de cada uno.

GESTIÓN DE RIESGOS

La identificación, análisis, medición, evaluación y seguimiento de los riesgos de la empresa MEGA PS, se realizará bajo la normativa ISO 31000 Sistema de Gestión de Riesgos, ésta norma las directrices y principios necesarios para gestionar los riesgos de forma eficiente y eficaz.

4.1.8.1 Establecimiento del contexto

La respectiva valoración que se aplicará a los diferentes tipos de riesgos empresariales será según las siguientes tablas:

Tabla 23 *Escala de probabilidad*

Escalas	Descripción	Calificación
Alta	1 vez al trimestre	3
Media	1 vez al semestre	2
Baja	1 vez al año	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 24 *Escala de impacto*

Escalas	Descripción	Calificación
Catastrófico	Tiene su origen en sucesos extraordinarios	30
Moderado	Afecta significativamente a la empresa	10
Leve	Tiene efecto menor en las actividades de la empresa	5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 25 Valoración del Riesgo Inherente

		Valoración del Riesgo Inherente			
Probabilidad	Alto (3)	Moderado (15)	Importante (30)	Inaceptable (60)	
	Medio (2)	Tolerable (10)	Moderado (20)	Importante (40)	
	Bajo (1)	Aceptable (5)	Tolerable (10)	Moderado (20)	
		Leve (5)	Moderado (10)	Catastrófico (20)	
Impacto					

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 26 Aplicación de controles

Escalas	Descripción	Calificación
Preventivo	Si se aplica antes o al iniciar un proceso	4
Correctivo	Si se aplica durante el proceso	3
Detectivo	Si se aplica cuando el proceso ha terminado	2
Inexistente	Si no existe control definido	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 27 Periodicidad del control

Escalas	Descripción	Calificación
Permanente	Se realiza durante el proceso	3
Periódico	Se realiza transcurrido el proceso	2
Ocasional	Se realiza en forma ocasional	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 28 *Eficacia del control*

		Eficacia del control		
Aplicación	Preventivo (4)	Alto (4)	Media (3)	Bajo (2)
	Correctivo (3)	Alto (4)	Media (3)	Bajo (2)
	Detectivo (2)	Media (3)	Bajo (2)	Bajo (2)
	Inexistente (1)	Bajo (2)	Bajo (2)	Inexistente (1)
		Permanente (3)	Periódico (2)	Ocasional (1)
Periodicidad				

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Tabla 29 *Valoración del Riesgo Residual*

Valoración del Riesgo Residual	
Nivel de Riesgo Residual	Calificación
Inaceptable	>30
Importante	20 a 30
Moderado	10 a 20
Tolerable	5 a 9
Aceptable	< 5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Fórmula

$$Valor\ residual = \frac{Nivel\ de\ Riesgo\ Inherente}{Control\ (Eficacia)}$$

4.1.8.2 Identificación del riesgo

Tabla 30 *Identificación del riesgo*

TIPO DE RIESGO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ÁREA	CONSECUENCIA
FINANCIERO	Riesgo de crédito	Concentración de la cartera crediticia de los clientes del MEGA PS	Administrativa	Cuentas incobrables
		Incumplimiento de pago de la cartera crediticia del MEGA PS	Administrativa	Pago inoportuno a proveedores, empleados y demás obligaciones financieras
	Riesgo de liquidez	Incapacidad de cumplir con sus obligaciones de pago a terceros	Administrativa	Generación de multas e intereses
OPERATIVO	Seguridad	Robo de dinero, mercadería, materiales o herramientas por parte de personas internas y/o externas.	Ventas, Bodega	Impacto negativo en las utilidades y ventas
ESTRATÉGICO	Estancamiento o fracaso de las planificaciones	Incumplimiento y fallos en el desarrollo de los objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo	Gerencia	Reducción del crecimiento de la empresa e incumplimiento de los objetivos estratégicos

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.8.3 Análisis de los riesgos

De acuerdo a la identificación de los posibles riesgos que puede presentar la empresa MEGA PS, es necesario dar un análisis y evaluación a cada uno de ellos tomando en consideración la frecuencia de ocurrencia e impacto que puede ocasionar en el caso de que se lleven a presentar.

La medición para determinar el nivel de los riesgos ayudara a conocer si éstos son aceptable, tolerables, modernos o inaceptables; para posteriormente elaborar estrategias preventivas para mitigar los riesgos.

Tabla 31 *Análisis de los riesgos*

TIPO DE RIESGO	RIESGO	PROBABILIDAD	VALOR	IMPACTO	VALOR	RIESGO INHERENTE
FINANCIERO	Riesgo de crédito	Alta	3	Moderado	10	Importante
	Riesgo de liquidez	Alta	3	Moderado	10	Importante
OPERATIVO	Seguridad	Alta	3	Moderado	10	Importante
ESTRATÉGICO	Estancamiento o fracaso de las planificaciones	Baja	1	Moderado	10	Tolerable

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.1.8.4 Evaluación de los riesgos

Dentro de la evaluación de los riesgos seleccionados para la empresa MEGA PS, se deberán establecer medidas de control, tales como la periodicidad y su aplicación; determinando de esta manera la eficacia del control para obtener el valor del riesgo residual, el cual es el riesgo que existe luego de haber tomado las medidas necesarias para tratar los riesgos identificados con anterioridad.

Tabla 32 *Evaluación del riesgo*

TIPO DE RIESGO	RIESGO	PERIODICIDAD DEL CONTROL	VALOR	APLICACIÓN DEL CONTROL	VALOR	RIESGO RESIDUAL
FINANCIERO	Riesgo de crédito	Permanente	3	Correctivo	3	Moderado
	Riesgo de liquidez	Permanente	3	Correctivo	3	Moderado
OPERATIVO	Seguridad	Permanente	3	Preventivo	4	Moderado
ESTRATÉGICO	Estancamiento o fracaso de las planificaciones	Periódico	1	Detectivo	2	Aceptable

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

4.1.8.5 Tratamiento del riesgo

Tabla 33 *Tratamiento del riesgo*

TIPO DE RIESGO	RIESGO	APLICACIÓN DEL CONTROL	PERIODICIDAD DEL CONTROL	RIESGO RESIDUAL	CONTROLES	ACCIONES A SEGUIR, LINEAMIENTOS	RESPONSABLES	RECURSOS
FINANCIERO	Riesgo de crédito	Correctivo	Permanente	Moderado	Verificar de la cartera crediticia de la empresa	Elaborar informes trimestrales de la cartera de crédito	Contadora	Sistema Contable
					Revisar el historial crediticio del cliente	Antes de otorgar el crédito, verificar el historial crediticio del cliente.	Contadora/ Cajero	Sistema Contable
					Coordinar la forma de pago con los clientes	Informar al cliente la deuda pendiente y establecer acuerdos de pago beneficiosas para ambas partes	Contadora/ Gerente	Sistema Contable
	Riesgo de liquidez	Correctivo	Permanente	Moderado	Limitar las inversiones	Identificar las inversiones más fundamentales para el mejor desempeño de la empresa	Contadora/ Gerente	Estudio de mercado
					Establecer convenios con proveedores	Generar acuerdos o convenios de pago más cómodos con los distintos proveedores	Gerente/Proveedores	Convenios

OPERATIVO	Seguridad	Preventivo	Permanente	Moderado	Mejorar el equipo de seguridad	Instalar cámaras de seguridad en los sitios más vulnerables	Gerente	Cámaras de Vigilancia
						Instalar botones de auxilio en todas las cajas de cobro de la empresa	Gerente	Botones de Auxilio
						Cuadres de cierre de caja	Gerente/Cajero	Sistema
ESTRATÉGICO	Estancamiento o fracaso de las planificaciones	Detectivo	Periódico	Aceptable	Control y seguimiento de la planificación estratégica	Identificar los posibles obstáculos para el cumplimiento adecuado de los objetivos de la planificación	Gerente	Informes de control y seguimiento
						Elaborar informes trimestrales del nivel de cumplimiento de la planificación	Gerente	Informes de control y seguimiento
						Desarrollar una replanificación en caso de ser necesario	Gerente	Informes de control y seguimiento

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autor

4.2 Propuesta Financiera

MANUAL CONTABLE - FINANCIERO

OBJETIVO

Diseñar la propuesta del manual contable-financiero de la empresa MEGA PS para mejorar el proceso contable y establecer un mejor análisis para los estados financieros lo que contribuirá a la alta dirección a la buena toma de decisiones.

4.2.1 Catálogo de cuentas

Tabla 34 *Catálogo de cuentas*

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	ACTIVOS
1.01	Activo Corriente
1.01.01	Efectivo y Equivalentes al Efectivo
1.01.01.01	Caja
1.01.01.01.01	Caja Ventas
1.01.01.01.02	Cheques
1.01.01.01.07	Pagos por liquidar
1.01.01.01.10	Depósitos en Tránsito
1.01.01.02	Bancos
1.01.01.02.01	Banco Pichincha/Cta. corriente 41800
1.01.01.02.10	Transferencias Recibidas
1.01.03	Inversiones
1.01.03.01	Depósitos Bco. Pichincha
1.01.02	Activos Exigible
1.01.02.01	Otras cuentas por cobrar
1.01.02.02	Cuentas por cobrar empleados
1.01.02.03	Tarjetas de crédito
1.01.02.03.01	Dinners
1.01.02.03.02	Visa
1.01.02.03.03	MasterCard
1.01.02.03.04	Cuota Fácil
1.01.02.03.05	Otras tarjetas de crédito
1.01.03	Activos por impuestos corrientes
1.01.03.01	Impuestos y contribuciones
1.01.03.01.01	IVA en Compras de Mercadería
1.01.03.01.02	IVA en Notas de Crédito a Clientes

1.01.03.01.03	Impuesto a la Renta Retenido
1.01.03.01.04	IVA Retenido en Cobros
1.01.03.01.05	Crédito Tributario IVA
1.01.03.01.06	Anticipos del Impuesto a la Renta
1.01.03.01.07	IVA pagado en Gastos
1.01.03.01.08	IVA en Compra de Activos Fijos
1.01.03.01.09	Anticipos a Proveedores
1.01.03.01.10	Anticipos Utilidades
1.01.03.01.11	Estiaje por Liquidar
1.01.03.01.12	Viáticos, Movilización por Liquidar
1.01.03.01.13	Valores por Liquidar USA Motors
1.01.04	Inventario
1.01.04.01	Inventario de mercaderías
1.01.04.01.01	Mercadería para la Venta
1.01.04.01.02	Mercadería en Tránsito
1.01.04.01.03	Canjes de Mercadería
1.01.04.01.04	Mercadería Auto ventas
1.01.04.01.05	Mercadería Defectuosa
1.01.04.01.06	Mercadería Caducada
1.01.04.01.07	Mercadería Dañada
1.02	Activo No Corriente
1.02.01	Propiedad, planta y equipo
1.02.01.01	Terrenos
1.02.01.01.01	Costo y Re expresiones
1.02.01.02	Edificio
1.02.01.02.01	Costo y Re expresiones Edificios
1.02.01.02.02	Depreciación Edificios
1.02.01.03	Vehículos
1.02.01.03.01	Costo y Re expresiones Vehículos
1.02.01.03.02	Depreciación Vehículos
1.02.01.04	Muebles y enseres
1.02.01.04.01	Costo y Re expresiones Muebles, Enseres
1.02.01.04.02	Depreciación acumulada Muebles, Enseres y Equipos
1.02.01.05	Equipos de computación
1.02.01.05.01	Costo y Re expresiones Equipos de Computación
1.02.01.05.02	Depreciación acumulada Equipos de Computación
1.02.01.06	Otros activos no corrientes
1.02.01.06.01	Costo y Re expresiones
1.02.01.06.02	Depreciación Otros Activos Fijos
2	PASIVOS
2.01	Pasivo Corriente
2.01.01	Cuentas y documentos por pagar
2.01.01.01	Documentos por Pagar
2.01.02	Obligaciones laborales

2.01.02.01	Sueldos y Beneficios por Pagar
2.01.02.02	Décimo Tercer Sueldo
2.01.02.03	15% Participación Trabajadores
2.01.02.04	Décimo Cuarto Sueldo
2.01.02.05	Vacaciones
2.01.02.06	Fondos de Reserva
2.01.02.07	Diferencias por Liquidar Rol de Pagos
2.01.02.10	Capacitación por Pagar
2.01.02.20	Préstamos quirografarios empleados
2.01.02.30	IESS por Pagar
2.01.02.40	Comisariato Empleados
2.01.02.50	Fondo de Empleados
2.01.02.60	Útiles Escolares Empleados
2.01.03	Obligaciones con instituciones financieras
2.01.03.01	Préstamos Banco del Pacífico
2.01.03.02	Otros Préstamos
2.01.03.03	Sobregiros Bancarios
2.01.03.04	Transferencias
2.01.03.05	Préstamos Banco Internacional
2.01.03.10	Intereses x Pagar Corto Plazo
2.01.04	Impuestos corrientes
2.01.04.01	Retenciones del IR por pagar
2.01.04.02	Retención 5% Arriendo Inmuebles
2.01.04.03	Retención 8% Arriendo Inmueble Per
2.01.04.04	Retención 1% en Gastos
2.01.04.05	IVA en Facturación
2.01.04.06	SRI por Pagar
2.01.04.07	Retención 5% Servicios Prestados
2.01.04.08	IVA en N/C de Proveedores
2.01.04.09	IVA en Venta de Activos Fijos
2.01.04.10	Retenciones del IVA por pagar
2.01.04.11	Retención 70% IVA en Servicios
2.01.04.12	Retención 100% IVA Profesionales y Otra
2.01.04.13	Retención 0.1% SEGUROS
2.01.04.14	1% Compra de Activos Fijos
2.01.04.15	100% IVA Liquidación de Compras
2.01.04.16	100% Arrendamiento P. Naturales
2.01.04.17	Retención 1 por mil seguros
2.01.04.18	Retención 5% Arriendo
2.01.04.19	Retención 8% Servicios Profesionales
2.01.04.20	Patente Comercial Mensual
2.01.04.21	Reten. 2% IR Compra Bienes
2.01.05	Anticipo a clientes
2.01.05.01	Arriendo por Pagar

2.01.05.03	Anticipos de Clientes
2.01.05.90	Otras Cuentas por Pagar
2.01.06	Otros pasivos corrientes
2.01.06.01	Diferencias por regularizar
2.01.06.01.01	Difer. en Cuadre Cartera
2.01.06.01.02	DB/CR Empleados sin procesar
2.01.06.01.03	Difer. Cuadre Inventarios
2.01.06.01.04	Cruce de Ctas. con Supe comisariato
2.01.06.01.05	Difer. Cuadre Proveedores
2.01.06.01.06	Valores por Liquidar
2.01.06.01.07	Diferencias en Caja
2.02	Pasivo no corriente
2.02.01	Cuentas y documentos por pagar
2.02.01.01	Intereses x Pagar Largo Plazo
2.02.01.02	Capital Préstamos Largo Plazo
3	PATRIMONIO NETO
3.01	Capital
3.01.01	Capital Pagado
3.01.02	Aportes Futuras Capitalizaciones
3.01.03	Reserva del Patrimonio
3.02	Resultados acumulados
3.02.01	Utilidad o pérdida acumulada
3.03	Resultados del ejercicio
3.03.01	Utilidad o pérdida del ejercicio
4	INGRESOS
4.01	Ingresos por ventas
4.01.01	Facturación
4.01.02	Descuentos en Facturación
4.01.03	Otros Descuentos en Ventas
4.01.04	Devoluciones en Ventas
4.01.05	Promociones en Ventas
4.01.06	Descuentos distribuidores
4.01.07	Ajustes a la Facturación
4.02	Otros ingresos
4.02.01	Ingresos por Fletes
4.02.02	Sobrantes en cobros
4.02.03	Recuperaciones
4.02.04	Eliminación Saldos Acreedores Clientes
4.02.05	Diferencias en Devoluciones Clientes
4.02.06	Venta de Activos Fijos
4.02.07	Premios por Distribuidor
4.02.08	Comisión Cheques Devueltos
4.02.09	Multas Empleados
4.02.10	Recargos Ventas de Contado

4.02.11	Saldos A favor en el Inventario
4.02.12	Otros Ingresos
5	COSTOS Y GASTOS
5.01	Gastos Financieros
5.01.01	Desc. Pronto pago en Ventas
5.01.02	Intereses Pagados
5.01.03	Comisión Cheques Remesas
5.01.04	Sobregiros
5.01.05	Uso de Fondos
5.01.06	Impuestos Préstamos
5.01.07	Comisiones Giros y Transferencias
5.01.08	Otros Gastos Financieros
5.02	Gastos de administración
5.02.01	Rem. Empleados Administración
5.02.02	Gastos de Representación (Viaje y Ge
5.02.03	Transporte Empleados Administración
5.02.04	Refrigerios Oficina
5.02.05	Mantenimiento Equipos de Oficina
5.02.06	Mantenimiento Sistemas de Computa
5.02.07	Honorarios por Servicios Prestados
5.02.08	Depreciación Activos Fijos Administrativos
5.02.09	Agua, Luz, Teléfono
5.02.10	Publicaciones
5.02.11	Suscripciones
5.02.20	Suministros de Oficina
5.02.90	Otros Gastos de Administración
5.03	Gasto de venta
5.03.01	Remuneración Vendedores
5.03.02	Remuneración Choferes y Ayudantes
5.03.03	Mantenimiento vehículos
5.03.04	Combustible vehículos
5.03.05	Remuneración Bodegueros
5.03.06	Gasto Estiaje
5.03.07	Movilización Choferes y Ayudantes
5.03.08	Movilización Vendedores
5.03.09	Peajes
5.03.10	Arriendo de Bodegas
5.03.11	Fletes en Ventas
5.03.12	Promociones Colgate Palmolive
5.03.13	Papelería para Facturación
5.03.14	Depreciación Activos Fijos Ventas
5.03.15	Promociones y Publicidad
5.03.90	Otros Gastos de Venta
5	COSTOS Y GASTOS

5.01	Gastos Financieros
5.01.01	Desc. Pronto pago en Ventas
5.01.02	Intereses Pagados
5.01.03	Comisión Cheques Remesas
5.01.04	Sobregiros
5.01.05	Uso de Fondos
5.01.06	Impuestos Préstamos
5.01.07	Comisiones Giros y Transferencias
5.01.08	Otros Gastos Financieros
5.02	Gastos de administración
5.02.01	Rem. Empleados Administración
5.02.02	Gastos de Representación (Viaje y Ge
5.02.03	Transporte Empleados Administración
5.02.04	Refrigerios Oficina
5.02.05	Mantenimiento Equipos de Oficina
5.02.06	Mantenimiento Sistemas de Computa
5.02.07	Honorarios por Servicios Prestados
5.02.08	Depreciación Activos Fijos Administrativos
5.02.09	Agua, Luz, Teléfono
5.02.10	Publicaciones
5.02.11	Suscripciones
5.02.20	Suministros de Oficina
5.02.90	Otros Gastos de Administración
5.03	Gasto de venta
5.03.01	Remuneración Vendedores
5.03.02	Remuneración Choferes y Ayudantes
5.03.03	Mantenimiento vehículos
5.03.04	Combustible vehículos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.2.2. Dinámica de cuentas

Tabla 35 *Dinámica de cuentas de efectivo y equivalentes al efectivo*

			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	1.01 Activo Corriente	1.01.01 Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1.01.01.01 Caja 1.01.01.02 Bancos 1.01.01.03 Inversiones
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de efectivo y equivalentes al efectivo son los recursos económicos que la empresa posee con una disponibilidad inmediata para la ejecución de sus actividades, como son: caja y/o bancos, que son cuentas que ayudan a cubrir los compromisos a corto plazo.			
DINÁMICA			
La cuenta de efectivo y equivalentes al efectivo es de carácter deudora, es decir, se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de efectivo por la venta de los productos • Depósito de bancos • Sobrantes en los arqueos de caja • Cobro de las cuentas por cobrar 		<ul style="list-style-type: none"> • Egreso de efectivo • Pago a los proveedores • Pago a los trabajadores • Faltantes en los arqueos de caja • Compra de nuevos productos 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Las funciones de custodia y registro del efectivo deben ser a cargo de distintas personas • Realizar arqueos de caja diariamente • Realizar arqueos sorpresa • El dinero recaudado debe ser depositado en la cuenta máximo hasta el día siguiente • Realizar conciliaciones bancarias por lo menos una vez al mes • Verificar la documentación obtenida por los pagos efectuados 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 7: Estado de flujos de efectivo. • NIIF para PYMES sección 7: Estado de Flujos de Efectivo. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 36 Dinámica de cuentas de activos exigibles

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	1.01 Activo Corriente	1.01.02 Activos Exigibles	1.01.02.01 Otras cuentas por cobrar 1.01.02.02 Cuentas por cobrar empleados 1.01.02.03 Tarjetas de crédito
DESCRIPCIÓN			
La cuenta activo exigible comprende aquellos valores que se convertirán en dinero a corto plazo o créditos que no producen directamente algún rendimiento, como por ejemplo las cuentas por cobrar a trabajadores o clientes.			
DINÁMICA			
La cuenta de activos exigibles efectivo es de carácter deudora, es decir, se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas a crédito a los clientes • Ventas a crédito a los trabajadores • Anticipo de sueldos 		<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de anticipos 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Se deben establecer políticas de crédito a los trabajadores • Se deben establecer políticas de crédito a los clientes • Mantener un registro de todas las deudas de los clientes y los trabajadores 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 11: Instrumentos financieros básicos • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 37 Dinámica de cuentas de activos por impuestos corrientes

		MEGA PS	
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	1.01 Activo Corriente	1.01.03 Activos por impuestos corrientes	1.01.03.01 Impuestos y contribuciones
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de activos por impuestos corrientes es aquella cantidad que la empresa satisface a través de las liquidaciones fiscales del impuesto.			
DINÁMICA			
La cuenta de activos por impuestos corrientes es de carácter deudora, es decir, se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de facturas • Registro de retenciones IVA y Renta • Registro del pago de anticipo del impuesto a la renta 		<ul style="list-style-type: none"> • Impuestos retenidos • Impuestos anticipados • Crédito Tributario 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y verificar las retenciones del IVA y renta • Verificar la veracidad de los comprobantes de venta • Percibir capacitaciones periódicas sobre la ley tributaria • Cumplir a cabalidad con las obligaciones del SRI 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 12: Impuesto a las ganancias • NIIF para PYMES, Sección 29 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 38 Dinámica de cuentas de inventarios

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	1.01 Activo Corriente	1.01.04 Inventario	1.01.04.01 Inventario de mercaderías
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de inventario representa las existencias que la empresa tiene disponible para realizar la venta de los productos.			
DINÁMICA			
La cuenta de inventario es de carácter deudora, es decir, se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de nuevos productos 		<ul style="list-style-type: none"> • Venta de los productos • Bajas o deterioros de los productos 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la mercadería • El encargado de recibir la mercadería debe realizar informes de acta/entrega • Se debe llevar un adecuado control de los productos • Constatación física en cada entrega de mercadería 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES, sección 13 • NIC 2: Inventarios 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 39 Dinámica de cuentas de propiedad, planta y equipo

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	1.02 Activo No Corriente	1.02.01 Propiedad, planta y equipo	1.02.01.01 Terrenos 1.02.01.02 Edificio 1.02.01.03 Vehículos 1.02.01.04 Muebles y enseres 1.02.01.05 Equipos de computación 1.02.01.06 Otros activos no corrientes
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de propiedad, planta y equipo están constituidos con los activos fijos que no se encuentran en disponibilidad para la venta, pero que generan ingresos a través de su uso en las actividades operacionales			
DINÁMICA			
La cuenta de propiedad, planta y equipo es de carácter deudora, es decir, se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de activos fijos • Mantenimiento o mejoras de los equipos 		<ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones en los equipos • Deterioro o bajas de los equipos • Depreciaciones en los activos fijos • Venta de los activos fijos 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Requerir un título de propiedad de cada uno de los activos fijos • Verificar el estado de los activos por lo menos dos veces en el año • Designar un responsable de la custodia de los activos fijos • Mantener un registro de todos los activos fijos que posee la empresa 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 17: Propiedad, Planta y Equipo • NIC 16: Propiedades, Planta y Equipo 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 40 Dinámica de cuentas de cuentas y documentos por pagar a corto plazo

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.01 Pasivo Corriente	2.01.01 Cuentas y documentos por pagar	2.01.01.01 Documentos por Pagar
DESCRIPCIÓN			
Las cuentas por cobrar consisten en deudas a terceros contraídas por la empresa, que están relacionadas directamente con las actividades económicas por la entidad, en un periodo menos a un año.			
DINÁMICA			
La cuenta, cuentas y documentos por pagar son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de las deudas menores a un año • Abonos en las deudas • Pago a proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones laborales • Obligaciones tributarias 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe llevar un registro de las deudas pendientes • Mantener una documentación de respaldo de las obligaciones efectuadas • Se debe llevar un control de las cuentas por pagar 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 41 Dinámica de cuentas de obligaciones laborales

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.01 Pasivo Corriente	2.01.02 Obligaciones laborales	2.01.02.01 Sueldos por Pagar 2.01.02.02 Décimo Tercer Sueldo 2.01.02.03 15% Participación Trabajadores 2.01.02.04 Décimo Cuarto Sueldo 2.01.02.05 Vacaciones 2.01.02.06 Fondos de Reserva
DESCRIPCIÓN			
La cuenta obligaciones laborales son todas las obligaciones que la empresa tiene con cada uno de los empleados.			
DINÁMICA			
La cuenta obligaciones laborales son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de nóminas • Pago al IESS 		<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones con el IESS • Pago de horas extras 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de asistencia de los trabajadores • Realizar el pago de sueldos puntualmente • Conservar un registro de los pagos efectuados • Entregar roles de pago a cada uno de los trabajadores 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 28: Beneficios a los empleados. • NIC 19: Beneficios a los empleados. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 42 Dinámica de cuentas de obligaciones con instituciones financieras

			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.01 Pasivo Corriente	2.01.03 Obligaciones con instituciones financieras	2.01.03.01 Préstamos Banco del Pacífico 2.01.03.02 Otros Préstamos 2.01.03.03 Sobregiros Bancarios 2.01.03.04 Transferencias
DESCRIPCIÓN			
La cuenta obligaciones con instituciones financieras son deudas que la empresa contrae hacia una entidad financiera, con la finalidad de obtener recursos económicos.			
DINÁMICA			
La cuenta obligaciones con instituciones financieras son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de préstamos o créditos a las instituciones • Pago por sobregiros 		<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor del préstamos o crédito recibido 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente debe autorizar el pedido de una deuda crediticia • Cumplir con el pago de forma puntual • Llevar un registro de pagos • Los préstamos o créditos deben ser solo para el beneficio de la empresa 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 43 *Dinámica de cuentas de impuestos corrientes*

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.01 Pasivo Corriente	2.01.04 Impuestos corrientes	2.01.04.01 Retenciones Fuente 2.01.04.01 Retenciones IVA
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de impuestos corrientes se registra los valores que se deben cumplir con respecto a lo establecido en el SRI.			
DINÁMICA			
La cuenta impuestos corrientes son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de las obligaciones con el SRI 		<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones que contrae pendientes de pago 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir puntualmente con las obligaciones del SRI • Presentar la información necesaria • Llevar un registro del pago de las obligaciones 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 12 Impuesto a las Ganancias 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 44 Dinámica de cuentas de anticipo de clientes

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.01 Pasivo Corriente	2.01.05 Anticipo de clientes	2.01.05.01 Arriendo por Pagar 2.01.05.03 Anticipos de Clientes 2.01.05.90 Otras Cuentas por Pagar
DESCRIPCIÓN			
La cuenta anticipo de clientes son las cantidades que los clientes pagan a la empresa por adelantado para recibir los productos.			
DINÁMICA			
La cuenta anticipo de clientes son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Remesas de mercaderías a los clientes • Abonos 		<ul style="list-style-type: none"> • Abonos por las recepciones en efectivo 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir facturas con cada anticipo solicitado • Llevar un registro de anticipos 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 45 Dinámica de cuentas de otros pasivos corrientes

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.01 Pasivo Corriente	2.01.06 Otros pasivos corrientes	2.01.06.01 Diferencias por regularizar
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de otros pasivos corrientes corresponde a las deudas a terceros temporales que se efectúan a lo largo del ejercicio económico.			
DINÁMICA			
La cuenta otros pasivos corrientes son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Valores a liquidar • Diferencia en cuadros de inventario • Empleados sin procesar • Diferencias en caja 		<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias en caja a favor de la empresa • Sobrantes en el inventario 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro detallado de todas las deudas que se generen en la empresa • Realizar cuadros de inventario y de caja de forma periódica • Asignar un responsable de arqueos de caja 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 46 Dinámica de cuentas de cuentas y documentos por pagar a largo plazo

		MEGA PS	
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivos	2.02 Pasivo No Corriente	2.02.01 Cuentas y documentos por pagar	2.02.01.01 Documentos por Pagar
DESCRIPCIÓN			
Las cuentas por cobrar consisten en deudas a terceros contraídas por la empresa, que están relacionadas directamente con las actividades económicas por la entidad, en un periodo mayores a un año.			
DINÁMICA			
La cuenta, cuentas y documentos por pagar son de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar parte de la deuda a corto plazo a cuentas a largo plazo • Pagos de préstamos o créditos mayores de un año 		<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos prendarios • Contraer obligaciones mayores a un ejercicio económico 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el pago de los préstamos de forma puntual • Analizar los porcentajes de interés que sean más beneficiosos para la empresa • Tener un registro de las deudas pendientes • Conservar los comprobantes de pago 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 47 Dinámica de cuentas de capital

		MEGA PS	
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
3. Patrimonio Neto	3.01 Capital	3.01.01 Capital Pagado 3.01.02 Aportes Futuras Capitalizaciones	
DESCRIPCIÓN			
La cuenta del capital describe la cantidad de bienes que posee la empresa, es decir, representa la riqueza acumulada a través de los valores o propiedades			
DINÁMICA			
La cuenta del capital es de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Retiros de aportes de los accionistas 		<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones de los accionistas • Aportes del propietario 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la legalidad de los aportes de los accionistas • Realizar estudios de análisis para inversiones 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. • NIC 32: Instrumentos Financieros: Presentación • NIC 39: Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 48 Dinámica de cuentas de resultados acumulados

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
3. Patrimonio Neto	3.02 Resultados acumulados	3.02.01 Utilidad o pérdida acumulada	
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de resultados acumulados representa las ganancias o pérdidas que ha generado la empresa en ejercicios económicos anteriores.			
DINÁMICA			
La cuenta de resultados acumulados es de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores 		<ul style="list-style-type: none"> • Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un control adecuado del registro de las pérdidas o utilidades que ha generado la empresa a través de los años. 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 1: Presentación de estados financieros. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 49 *Dinámica de cuentas de resultados del ejercicio*

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
3. Patrimonio Neto	3.03 Resultados del ejercicio	3.03.01 Utilidad o pérdida del ejercicio	
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de resultados del ejercicio detalla todas las operaciones o registros que se han generado a lo largo de un ejercicio económico, determinando si la empresa ha obtenido pérdidas o ganancias.			
DINÁMICA			
La cuenta de resultados del ejercicio es de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida del ejercicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad del ejercicio 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un control adecuado del registro de las pérdidas o utilidades que ha generado en un periodo económico. 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 5: Estado del Resultado integral y Estado de Resultados. • NIC 1: Presentación de estados financieros. 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 50 Dinámica de cuentas de ingresos por ventas

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
4. Ingresos	4.01 Ingresos por ventas	4.01.01 Facturación 4.01.05 Promociones en Ventas	
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de ingresos por ventas surge a través de las actividades de ventas que se efectúan en la empresa.			
DINÁMICA			
La cuenta ingresos por ventas es de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor que se genere al cierre del ejercicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Ventas de los productos 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir facturas de venta autorizadas por el Servicio de Rentas Internas • Llevar un registro contable de ventas actualizado • Mantener un control del registro de cada uno de los ingresos efectuados 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 23: Ingresos de Actividades Ordinarias • NIC 18: Ingresos de Actividades Ordinarias 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 51 Dinámica de cuentas de otros ingresos

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
4. Ingresos	4.02 Otros ingresos	4.02.01 Ingresos por Fletes 4.02.02 Sobrantes en cobros 4.02.03 Recuperaciones 4.02.09 Multas Empleados	
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de otros ingresos surge a través de la recaudación de actividades ajenas a la finalidad de la empresa.			
DINÁMICA			
La cuenta de otros ingresos es de carácter acreedora, es decir, se debe registrar en el débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor que se genere al cierre del ejercicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Multas a empleados • Sobrantes en los cuadros de caja • Saldos a favor en el inventario 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un control de las actividades ajenas a la finalidad de empresa • Llevar un registro de todas las transacciones de ingreso de actividades ordinarias • Mantener un seguimiento periódico de la cuenta de ingresos de actividades ordinarias 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 23: Ingresos de Actividades Ordinarias • NIC 18: Ingresos de Actividades Ordinarias 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 52 Dinámica de cuentas de gastos operacionales

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
5. Costos y gastos	5.02 Gastos operacionales	5.02.01 Gastos Administrativos	
DESCRIPCIÓN			
La cuenta de gastos operacionales son gastos que incurre la empresa en el área administrativa			
DINÁMICA			
La cuenta gastos operacionales es de naturaleza deudora, es decir, se registra al débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Gasto del personal • Arrendamientos • Mantenimientos 		<ul style="list-style-type: none"> • Anulaciones • Cierre de la cuenta 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro y respaldo de los gastos administrativos 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 5: Estado del Resultado integral y Estado de Resultados 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 53 *Dinámica de cuentas de gastos no operacionales*

			
MEGA PS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
5. Costos y gastos	5.01 Gastos no operacionales	5.01.01 Gastos de ventas 5.01.02 Gastos financieros	
DESCRIPCIÓN			
Los gastos no operacionales son aquellos desembolsos que se relacionan directamente con las actividades que desarrolla la empresa.			
DINÁMICA			
La cuenta gastos no operacionales es de naturaleza deudora, es decir, se registra al débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor pagado por cada uno de los conceptos 		<ul style="list-style-type: none"> • Cierre de la cuenta 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro y respaldo de los gastos de ventas y financieros 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 5: Estado del Resultado integral y Estado de Resultados 			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.2.3. Estructura de los Estados Financieros

Tal como lo establece la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1), menciona que los estados financieros representan la situación actual de la empresa y cuál es su rendimiento dentro de un periodo económico, tienen por objetivo proporcionar la información financiera necesaria que ayude a la gerencia a la toma de decisiones apropiadas.

La información financiera debe presentarse en un conjunto de estados financieros:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Flujos de Efectivo
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Notas a los Estados Financieros

4.2.3.1.Estado de Situación Financieros

MEGA PS
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

ACTIVOS		PASIVOS	
Activos corrientes		Pasivos corrientes	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo		Cuentas por pagar	
Caja	xxx	Cuentas por pagar a corto plazo	xxx
Bancos	xxx	Obligaciones laborales	
Activos Exigibles		Sueldos por Pagar	xxx
Cuentas por cobrar	xxx	Décimo 3er Sueldo por Pagar	xxx
Activos por impuestos corrientes		Décimo 4to Sueldo por Pagar	xxx
IVA en Compras	xxx	Fondos de Reserva por Pagar	xxx
Crédito Tributario Renta	xxx	Por beneficios de Ley	xxx
Crédito Tributario IVA	xxx	Aportes IESS	xxx
Anticipos	xxx	Participación Trabajadores por pagar del Ejercicio	xxx
Inventarios		Obligaciones con Instituciones Financieras	
Inventarios de mercadería	xxx	Préstamos bancarios	xxx
Mercadería dañada	xxx	Impuestos corrientes	
Total activos corrientes	xxx	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	xxx
Activos no corrientes		IVA por Pagar	xxx
Propiedad, Planta y Equipo		Total pasivos corrientes	xxx
Terrenos	xxx	Pasivos no corrientes	
Edificio	xxx	Cuentas por pagar	
Vehículos	xxx	Cuentas por pagar a largo plazo	xxx
Muebles y enseres	xxx	Total Pasivo no Corrientes	xxx
Equipos de Oficina	xxx	TOTAL PASIVOS	xxx
Equipos de Computación	xxx	PATRIMONIO	
Otros activos no corrientes	xxx	CAPITAL	
(-) Depreciación Propiedad, planta y equipo	xxx	Capital Social	xxx
Total Activo no Corrientes	xxx	APORTES	
		Aportes Futuras	
		Capitalizaciones	xxx
		RESERVAS	
		Reserva Legal	xxx
		RESULTADOS	
		Utilidad y/o Perdida Ej. Anterior	xxx
		Utilidad y/o Perdida del Ejercicio	xxx
		TOTAL PATRIMONIO	xxx
TOTAL ACTIVOS	xxx	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	xxx

4.2.3.2.Estado de Resultados

MEGA PS
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

INGRESOS		
Ingresos por actividades ordinarias		xxx
Ingreso por ventas	xxx	
Otros ingresos	xxx	
GANANCIAS BRUTAS		xxx
GASTOS		
GASTOS ADMINISTRATIVOS		xxx
Obligaciones patronales	xxx	
Gasto sueldos y salarios	xxx	
Gasto decimo 3er sueldo	xxx	
Gastos decimo 4to sueldo	xxx	
Gastos fondos de reserva	xxx	
Gastos aporte patronal	xxx	
Vacaciones	xxx	
Gastos Refrigerios y Lunch	xxx	
Gastos Uniformes	xxx	
GASTOS DE VENTAS		xxx
Gastos Agua	xxx	
Gastos Luz	xxx	
Gastos Teléfono	xxx	
Gastos Fletes Transporte	xxx	
Gasto Publicidad	xxx	
GASTOS FINANCIEROS		xxx
Gastos Emisión estado de cuenta	xxx	
Gastos Emisión de Chequera	xxx	
Gastos Comisiones Bancarias	xxx	
Gastos Sobregiro Bancario	xxx	
TOTAL GASTOS		xxx
Utilidad o pérdida del ejercicio		xxx
15% participación trabajadores		(xxx)
Utilidad antes de impuestos		xxx
25% impuesto a la renta		(xxx)
UTILIDAD NETA		xxx

4.2.3.3.Estado de Flujo del Efectivo

MEGA PS
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

FLUJO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

Utilidad Neta		XXX
Depreciación		XXX
Variación del Capital de trabajo		XXX
Cuentas por cobrar	XXX	
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	XXX	
Uso Inventario	XXX	
Cuentas por pagar proveedores	XXX	
Obligaciones con el IESS	XXX	
Flujo Neto de Operación		XXX

FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Propiedad, Planta y Equipo	XXX	
Flujo Neto de Inversión		XXX

FLUJO DE FINANCIAMIENTO

Obligaciones con Instituciones Financieras- corrientes	XXX	
obligaciones con instituciones financieras no corrientes	XXX	
Patrimonio Neto	XXX	
Pago de deudas contraídas a largo plazo	XXX	
Flujo Neto de Financiamiento		XXX

Total Flujo Neto de Efectivo		XXX
Flujo Inicial Cuentas de Caja Bancos		XXX
Flujo Final Cuentas de Efectivo Banco		XXX

GERENTE

CONTADOR

4.2.3.4.Estado de Cambios en el Patrimonio

MEGA PS
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

CUENTA PATRIMONIO	Capital	Utilidad / Pérdida acumulada	Utilidad / Pérdida del ejercicio	Total patrimonio
Saldo del año anterior	xxx	xxx	xxx	xxx
Corrección de errores				
Cambios en política				
Saldo reestructurado				
Aumento de capital	xxx	xxx	xxx	xxx
Disminución de capital	xxx			xxx
Saldo al cierre del ejercicio	xxx	xxx	xxx	xxx

GERENTE

CONTADOR

4.2.3.5. Notas a los Estados Financieros

Las notas a los estados financieros contienen descripciones narrativas o información adicional que ayudan a una mayor comprensión de los estados financieros.

De acuerdo a la NIC 1 las notas a los estados financieros deben ir en el siguiente orden:

- a) Un resumen de las políticas contables significativas aplicadas.
- b) Información de apoyo para las partidas presentadas en los estados financieros.
- c) Otras informaciones a revelar.

4.2.4. Análisis Financiero

El análisis financiero permite la interpretación de la información contable adquirida en los Estados Financieros de la empresa, con la finalidad de realizar una evaluación de la viabilidad y rendimiento del negocio.

4.2.4.1. Análisis Vertical

El análisis vertical es una técnica que sirve para conocer cuál es el peso porcentual de cada una de las partidas de los Estados Financieros de una empresa dentro de un periodo determinado.

4.2.4.1.1. Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Situación Financiera

MEGA PS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

ACTIVOS

Activo Corriente

Efectivo y equivalentes al efectivo

Caja

Bancos

Activos Exigibles

Cuentas por cobrar

Activos por impuesto diferido

Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)

Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)

Inventarios

Inventarios de productos terminados

Total de Activos Corrientes

Activos No Corrientes

Propiedad, planta y equipo

Terrenos

Edificio

Muebles y enseres

Maquinaria y equipos

Equipos de Oficina

Equipos de Computación y software

xxx %

Cuenta del Activo / Total de Activo

Cuenta del Activo / Total de Activo

Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	xxx	%	
(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	xxx	%	
Total de Activos No Corrientes	xxx	%	
TOTAL DE ACTIVOS	xxx	100%	Σ
PASIVOS			
Pasivos Corrientes			
Cuentas por pagar	xxx	%	Cuenta del Pasivo / Total del Pasivo + Patrimonio
Cuentas por pagar proveedores	xxx	%	
Obligaciones con instituciones financieras	xxx	%	
Otras cuentas por pagar corrientes	xxx	%	
Otras cuentas por pagar corrientes	xxx	%	
Obligaciones con trabajadores	xxx	%	
Participación trabajadores por pagar	xxx	%	
Obligaciones IESS	xxx	%	
Jubilación patronal	xxx	%	
Anticipos de clientes	xxx	%	
Provisiones	xxx	%	
Total Pasivos Corrientes	xxx	%	
TOTAL PASIVOS	xxx	%	Σ
PATRIMONIO			
Capital Social			
RESERVAS	xxx	%	Cuenta del Pasivo / Total del Pasivo + Patrimonio
Reserva legal	xxx	%	
RESULTADOS	xxx	%	
Utilidad o pérdida Ej. Anterior	xxx	%	
Utilidad o pérdida del Ejercicio	xxx	%	
TOTAL PATRIMONIO	xxx	%	Σ
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	xxx	100%	Σ

4.2.4.1.2. Formato de aplicación análisis vertical en el Estado de Resultados

MEGA PS
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

INGRESOS	xxx	%
Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	xxx	%
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA	xxx	%
GANANCIAS BRUTAS	xxx	%
COSTOS		
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	xxx	%
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	xxx	%
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	xxx	%
Transporte	xxx	%
TOTAL COSTOS	xxx	%
GASTOS		
Aporte a la seguridad social (Incluye fondos de reserva)	xxx	%
Beneficios Sociales	xxx	%
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	xxx	%
Arrendamientos	xxx	%
Pago por servicios	xxx	%
Pago por otros bienes	xxx	%
TOTAL GASTOS	xxx	%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	xxx	%
Utilidad o pérdida de ejercicio antes de 15%	xxx	%
15% Participación Trabajadores	xxx	%
Utilidad antes de impuestos	xxx	%
25% Impuesto a la renta	xxx	%
UTILIDAD NETA	xxx	%

Cada una de las cuentas / Ingresos

4.2.2.1. Análisis Horizontal

El análisis horizontal es una técnica que permite saber la variación absoluta y relativa de cada una de las cuentas del estado de situación financiera o del estado de resultados en dos periodos de tiempo consecutivos.

4.2.2.1.1. Formato de aplicación análisis horizontal en el Estado de Situación

Financiera

MEGA PS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

	X1	X2	Valor Absoluto	Valor Relativo
ACTIVOS				
Activo Corriente				
Efectivo y equivalentes al efectivo	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Caja	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Bancos	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Activos Exigibles	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Cuentas por cobrar	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Activos por impuesto diferido	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Inventarios	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Inventarios de productos terminados	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Total de Activos Corrientes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Activos No Corrientes				
Propiedad, planta y equipo	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Terrenos	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Edificio	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Muebles y enseres	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Maquinaria y equipos	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Equipos de Oficina	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Equipos de Computación y software	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Total de Activos No Corrientes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL DE ACTIVOS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1

PASIVOS**Pasivos Corrientes**

Cuentas por pagar	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Cuentas por pagar proveedores	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Obligaciones con instituciones financieras	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Otras cuentas por pagar corrientes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Otras cuentas por pagar corrientes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Obligaciones con trabajadores	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Participación trabajadores por pagar	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Obligaciones IESS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Jubilación patronal	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Anticipos de clientes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Provisiones	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Total Pasivos Corrientes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL PASIVOS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
PATRIMONIO				
Capital Social				
RESERVAS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Reserva legal	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
RESULTADOS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Utilidad o pérdida Ej. Anterior	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Utilidad o pérdida del Ejercicio	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL PATRIMONIO	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1

4.2.2.1.2. Formato de aplicación análisis horizontal en el Estado de Resultados

MEGA PS
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

	X1	X2	Valor Absoluto	Valor Relativo
INGRESOS				
Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
GANANCIAS BRUTAS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
COSTOS				
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Transporte	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL COSTOS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
GASTOS				
Aporte a la seguridad social (Incluye fondos de reserva)	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Beneficios Sociales	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Arrendamientos	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Pago por servicios	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Pago por otros bienes	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL GASTOS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
TOTAL COSTOS Y GASTOS	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Utilidad o pérdida de ejercicio antes de 15%	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
15% Participación Trabajadores	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
Utilidad antes de impuestos	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
25% Impuesto a la renta	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1
UTILIDAD NETA	xxx	xxx	X2 - X1	(X2 - X1) / X1

4.2.3. Razones Financieras

Los indicadores o razones financieras sirven para verificar la relación que existe entre dos cuentas obtenidas de los Estados Financieros, más concretamente del Estado de resultados o Balance General y del Estado de Resultados o el Estado de Pérdidas o Ganancias; con la finalidad de reflejar en forma objetiva el movimiento de las cuentas y así efectuar el respectivo análisis.

Los indicadores más utilizados son:

- Indicadores de liquidez
- Indicadores rotación y uso de los activos
- Indicadores de endeudamiento
- Indicadores de rentabilidad

Tabla 54 Indicadores de liquidez

		MEGA PS
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
Indicador	Fórmula	
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
INTERPRETACIÓN		
<p>La prueba ácida representa la disponibilidad inmediata que tiene la empresa de cubrir sus deudas a corto plazo, excluyendo a los inventarios debido a que la empresa no debe depender de estos para cumplir con sus obligaciones.</p>		
Indicador	Fórmula	
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
INTERPRETACIÓN		
<p>La razón corriente ayuda a la empresa a conocer la capacidad de efectivo que tiene para cumplir con sus obligaciones a corto plazo</p>		
Indicador	Fórmula	
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	
INTERPRETACIÓN		
<p>El capital de trabajo indica los recursos necesarios que requiere la empresa para poder realizar sus actividades.</p>		

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: La autora

Tabla 55 Indicadores de rotación y uso de los activos

		MEGA PS
INDICADORES DE ROTACIÓN Y USO DE LOS ACTIVOS		
Indicador	Fórmula	
Rotación de las cuentas por cobrar	$\frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$	
INTERPRETACIÓN		
Con este indicador se puede medir el número de veces al año que se cobran las cuentas pendientes por cobrar y se vuelve a prestar dinero.		
Indicador	Fórmula	
Rotación de activos total	$\frac{Ventas}{Activos\ Totales}$	
INTERPRETACIÓN		
La rotación de los activos refleja el número de veces que el activo ha generado ventas		
Indicador	Fórmula	
Intensidad de uso de los activos totales	$\frac{Activos\ Totales}{Ventas}$	
INTERPRETACIÓN		
Este indicador permite analizar la intensidad del uso del activo para efectuar las ventas		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 56 *Indicadores de endeudamiento*

		MEGA PS
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO		
Indicador	Fórmula	
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$	
INTERPRETACIÓN		
Este indicador ayuda a la empresa a controlar su grado de endeudamiento y cuál es su capacidad para cumplir con sus pasivos.		
Indicador	Fórmula	
Nivel de apalancamiento	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$	
INTERPRETACIÓN		
Este indicador sirve para verificar el grado de compromiso que tiene cada accionista con los acreedores		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 57 Indicadores de rentabilidad

		MEGA PS
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
Indicador	Fórmula	
Rendimiento sobre las ventas	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ventas}}$	
INTERPRETACIÓN		
Este indicador ayuda a medir el desempeño y la eficiencia que tiene la empresa, es decir, indica el valor generado de las utilidades por cada dólar vendido.		
Indicador	Fórmula	
Rendimiento sobre los activos	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Activo Total}}$	
INTERPRETACIÓN		
Con este indicador se conoce cuál es el rendimiento generado a través de las inversiones efectuadas en los activos, es decir, se conoce cuál es el valor generado de la utilidad obtenida por cada dólar de inversión de activos.		
Indicador	Fórmula	
Rendimiento sobre el capital	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Capital}}$	
INTERPRETACIÓN		
Este indicador refleja cuál es el porcentaje de utilidades que obtiene el dueño de la empresa sobre el capital que ha invertido para el giro del negocio.		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

4.2.4. Ejercicio Práctico

ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 2019

MEGA PS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

Activo Corriente		
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 508,20	1%
Activos Exigibles	\$ 19.897,35	22%
Cuentas por cobrar	\$ 19.897,35	22%
Activos por impuesto diferido	\$ 52,86	0,1%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	\$ -	-
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	\$ 52,86	0,1%
Inventarios	\$ 16.901,22	19%
Inventarios de productos terminados	\$ 16.901,22	19%
Total de Activos Corrientes	\$ 37.359,63	41%
Activos No Corrientes		
Propiedad, planta y equipo	\$ 53.340,18	59%
Terrenos		
Edificio	\$ 149.074,77	164%
Muebles y enseres	-	-
Maquinaria y equipos	-	-
Equipos de Oficina	-	-
Equipos de Computación y software	\$ 4.311,00	5%
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	\$ 27.290,00	30%
(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	\$ 127.335,59	140%
Total de Activos No Corrientes	\$ 53.340,18	59%
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 90.699,81	100%
PASIVOS		
Pasivos Corrientes		
Cuentas por pagar	\$ 7.998,67	9%
Cuentas por pagar proveedores	\$ 7.998,67	9%
Obligaciones con instituciones financieras	\$ -	-
Otras cuentas por pagar corrientes	\$ 4.171,60	5%
Otras cuentas por pagar corrientes	\$ 4.171,60	5%
Obligaciones con trabajadores	\$ 10.125,11	11%
Participación trabajadores por pagar	\$ 9.445,70	10%
Obligaciones IESS	\$ 679,41	1%
Jubilación patronal	\$ -	-
Anticipos de clientes	\$ -	-
Provisiones	\$ -	-
Total Pasivos Corrientes	\$ 22.295,38	25%
TOTAL PASIVOS	\$ 22.295,38	25%
PATRIMONIO		
Patrimonio Neto	\$ 68.404,43	75%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 68.404,43	75%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 90.699,81	100%

ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS DEL 2019

MEGA PS
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

INGRESOS		
Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	\$ 454.561,43	91%
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA	\$ 47.208,71	9%
	\$ 501.770,14	100%
GANANCIAS BRUTAS		
COSTOS		
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 17.582,50	4%
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 383.490,48	76%
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 16.901,22	3%
Transporte	\$ 173,50	0%
	\$ 418.147,70	83%
TOTAL COSTOS		
GASTOS		
Aporte a la seguridad social (Incluye fondos de reserva)	\$ 3.243,20	1%
Beneficios Sociales	\$ 3.208,16	1%
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	\$ 26.693,97	5%
Arrendamientos	\$ 6.000,00	1%
Pago por servicios	\$ 8,00	0,002%
Pago por otros bienes	\$ 7.548,18	2%
	\$ 46.701,51	9%
TOTAL GASTOS		
	\$ 464.849,21	93%
TOTAL COSTOS Y GASTOS		
Utilidad o pérdida de ejercicio antes de 15%	\$ 36.920,93	7%
15% Participación Trabajadores	\$ 5.538,14	1%
Utilidad antes de impuestos	\$ 31.382,79	6%
25% Impuesto a la renta	\$ 7.845,70	2%
UTILIDAD NETA	\$ 23.537,09	5%

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2018-2019

MEGA PS ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

	2018	2019	Valor Absoluto	Valor Relativo
Activo Corriente				
Efectivo y equivalentes al efectivo	508,2	520,6	12,4	0,0244
Activos Exigibles	19897,35	8533,33	-11364,02	-0,5711
Cuentas por cobrar	19897,35	8533,33	-11364,02	-0,57113
Activos por impuesto diferido	52,86	0	-52,86	-1
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	0	0	0	0
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	52,86	0	-52,86	-1
Inventarios	16901,22	35746,05	18844,83	1,115
Inventarios de productos terminados	16901,22	35746,05	18844,83	1,114998
Total de Activos Corrientes	37359,63	44799,98	7440,35	0,19915
Activos No Corrientes				
Propiedad, planta y equipo	53340,18	45886,44	-7453,74	-0,1397
Terrenos				
Edificio	149074,77	149074,77	0	0
Muebles y enseres	0	0	0	0
Maquinaria y equipos	0	0	0	0
Equipos de Oficina	0	0	0	0
Equipos de Computación y software	4311	4311	0	0
Vehículos, equipo de transporte y camión móvil	27290	27290	0	0
(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	127335,59	134789,33	7453,74	0,058536
Total de Activos No Corrientes	53340,18	45886,44	-7453,74	-0,1397
TOTAL DE ACTIVOS	90699,81	90686,42	-13,39	-0,0001
PASIVOS				
Pasivos Corrientes				
Cuentas por pagar	7998,67	29538,15	21539,48	2,69288
Cuentas por pagar proveedores	7998,67	29538,15	21539,48	2,692883
Obligaciones con instituciones financieras	0	0	0	0
Otras cuentas por pagar corrientes	4171,6	784,49	-3387,11	-0,8119
Otras cuentas por pagar corrientes	4171,6	784,49	-3387,11	-0,81195
Obligaciones con trabajadores	10125,11	4401,37	-5723,74	-0,5653
Participación trabajadores por pagar	9445,7	3627,91	-5817,79	-0,61592
Obligaciones IESS	679,41	773,46	94,05	0,138429
Jubilación patronal	0	0	0	0
Anticipos de clientes	0	0	0	0
Provisiones	0	0	0	0
Total Pasivos Corrientes	22295,38	34724,01	12428,63	0,55745
TOTAL PASIVOS	22295,38	34724,01	12428,63	0,55745
PATRIMONIO				
Patrimonio Neto	68404,43	55962,41	-12442,02	-0,18189
TOTAL PATRIMONIO	68404,43	55962,41	-12442,02	-0,1819

TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	90699,81	90686,42	-13,39	-0,0001
----------------------------------	-----------------	-----------------	---------------	----------------

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2018-2019

MEGA PS

ESTADO DE RESULTADOS

(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

	2018	2019	Valor Absoluto	Valor Relativo
INGRESOS				
Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	454561,43	471011	16449,57	0,04
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA	47208,71	55875,92	8667,21	0,18
GANANCIAS BRUTAS	501770,14	526886,92	25116,78	0,05
COSTOS				
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	17582,5	16901,22	-681,28	-0,04
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	383490,48	385531,1	2040,62	0,01
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	16901,22	18698,78	1797,56	0,11
Transporte	173,5	165,21	-8,29	-0,05
TOTAL COSTOS	418147,7	421296,31	3148,61	0,01
GASTOS				
Aporte a la seguridad social (Incluye fondos de reserva)	3243,2	5851,89	2608,69	0,80
Beneficios Sociales	3208,16	4880,16	1672	0,52
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	26693,97	40225,22	13531,25	0,51
Arrendamientos	6000	6000	0	0,00
Pago por servicios	787,98	801,11	13,13	0,02
Pago por otros bienes	7548,18	6821,23	-726,95	-0,10
TOTAL GASTOS	47481,49	64579,61	17098,12	0,36
TOTAL COSTOS Y GASTOS	465629,19	485875,92	20246,73	0,04
Utilidad o pérdida de ejercicio antes de 15%	36140,95	41011	4870,05	0,13
15% Participación Trabajadores	5421,1425	6151,65	730,5075	0,13
Utilidad antes de impuestos	30719,8075	34859,35	4139,5425	0,13
25% Impuesto a la renta	7679,951875	8714,8375	1034,88563	0,13
UTILIDAD NETA	23039,85563	26144,5125	3104,6569	0,13

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE LIQUIDEZ

- **Razón corriente**

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{37359,63}{22295,38} = 1,67$$

Análisis: El resultado es positivo; es decir; que la empresa por cada dólar que debe, cuenta con \$1,67 para cubrir favorablemente con sus deudas u obligaciones a corto plazo.

- **Prueba ácida**

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{37,359,63 - 16901,22}{22295,38} = 0,91$$

Análisis: De acuerdo al resultado obtenido, se puede determinar que la situación de la empresa es favorable, ya que por cada dólar debe, dispone de \$0,91 para cubrir sus obligaciones sin la necesidad de recurrir a la venta de su inventario.

- **Capital de trabajo**

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de trabajo} = 37359,63 - 22295,38 = 15064,25$$

Análisis: El resultado es positivo, lo que muestra que la empresa cuenta \$ 15064,25 para poder continuar con el desarrollo de sus actividades.

INDICADORES ROTACIÓN Y USO DE LOS ACTIVOS

- **Rotación de las cuentas por cobrar**

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{501770,14}{19897,35} = 25,22$$

Análisis: MEGA PS ha vendido 25,22 veces lo que vale el saldo de las cuentas por cobrar actual.

- **Rotación de activos**

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

$$\text{Rotación de activos} = \frac{501770,14}{90699,81} = 5,53$$

Análisis: Rotación de los activos totales determina que MEGA PS en cada dólar invertido genera \$5,53 de ventas que son favorables considerando que no es una empresa productora sino comercializadora.

- **Intensidad del uso de activos**

$$\text{Intensidad del uso de activos} = \frac{\text{Activos Totales}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Intensidad del uso de activos} = \frac{90699,81}{501770,14} = 0,18$$

Análisis: MEGA PS necesita \$0,18 de los activos para generar \$ 1,00 en las ventas, por lo que se puede determinar que la empresa tendrá una adecuada posición financiera.

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

- **Nivel de endeudamiento**

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{22295,38}{90699,81} = 0,25$$

Análisis: Mientras mayor será el nivel de endeudamiento representa más peligro para la empresa; en este caso el negocio ha financiado un 25% por cada dólar invertido en los activos totales.

- **Nivel de apalancamiento**

$$\text{Nivel de apalancamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Nivel de apalancamiento} = \frac{22295,38}{68404,43} = 0,33$$

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la empresa tiene comprometido el 0,33 de su patrimonio para enfrentar las deudas.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

- **Rendimiento sobre las ventas**

$$\text{Rendimiento sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rendimiento sobre las ventas} = \frac{23537,09}{501770,14} = 0,05$$

Análisis: La empresa debe mejorar su eficiencia operativa puesto que de cada \$ 1,00 solo genera \$ 0,05 de la utilidad neta por lo que es necesario realizar una disminución de los costos y gastos de la empresa.

- **Rendimiento sobre los activos**

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{23537,09}{90699,81} = 0,26$$

Análisis: Se recomienda que MEGA PS debe generar estrategias de mejora, ya que en este indicador refleja un rendimiento del 26% y se considera un porcentaje bajo en referencia a la utilidad que se genera en base a los activos.

- **Rendimiento sobre el capital**

$$\text{Rendimiento sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$$

$$\text{Rendimiento sobre el capital} = \frac{23537,09}{68404,43} = 0,34$$

Análisis: La empresa MEGA PS logró obtener 34% de rendimiento con respecto al capital invertido por sus propietarios. Por lo que posee una buena rentabilidad financiera.

CAPÍTULO V: VALIDACIÓN

Introducción

La investigación que se realizó a la empresa MEGA PS de la ciudad de Ibarra, se logró establecer que dicha empresa no tiene establecido de forma clara los lineamientos para los procesos administrativos, financieros y contables; por lo cual es necesario la implementación de un manual administrativo, financiero y contable, permitiendo y mejor rendimiento y funcionamiento de las actividades de la empresa.

Objetivo

Validar la aplicación del manual administrativo, financiero y contable para la empresa MEGA PS.

5.3 Equipos de trabajo

Con la finalidad de realizar una adecuada implementación del Manual Administrativo, Financiero y Contable para la empresa MEGA PS; el equipo de trabajo está compuesto por:

- Tutora del trabajo de grado
- Oponentes expertos en el tema
- Gerente general de la empresa MEGA PS

5.4 Método de verificación

El presente trabajo utilizará el método de verificación descriptivo, de esta manera se podrá obtener información más fácil y exacta de cómo es el funcionamiento y desempeño de

la empresa una vez implementada la propuesta del manual administrativo, financiero y contable.

Tabla 58 *Matriz de Verificación*

PROPUESTA	INDICADORES	¿SE VERIFICÓ?	
		SI	NO
ADMINISTRATIVO	Misión	x	
	Visión	x	
	Valores Corporativos	x	
	Políticas Internas	x	
	Manual de proceso	x	
	Niveles Jerárquicos	x	
	Organigrama	x	
	Identificación de riesgos	x	
	Valoración y evaluación de riesgos	x	
	Tratamiento de los riesgos	x	
	Manual de funciones	x	
CONTABLE	Catálogo de cuentas	x	
	Dinámica de cuentas	x	
	Estados Financieros	x	
FINANCIERO	Análisis Financiero	x	
	Razones Financieras	x	

5.5 Método de calificación

Para este proceso se utilizará el siguiente método de calificación:

- Puntaje 3 = Muy aplicable
- Puntaje 2 = Aplicable
- Puntaje 1 = Poco aplicable

5.6 Rango de interpretación

Para una interpretación de manera más clara se establecerán los siguientes rangos:

- De 68% a 100% = Muy aplicable
- De 34% a 67% = Aplicable
- De 0% a 33% = Poco aplicable

5.7 Resultados

Para los resultados de este capítulo se ha tomado en cuenta la elaboración de una matriz de validación con los siguientes aspectos:

Tabla 59 *Matriz de validación*

Variable	Indicadores	Ing. Rocío León			Ing. Rocío Espinoza			Ing. Julio Andrade		
		Muy Aplicabl e	Aplicabl e	Poco Aplicabl e	Muy Aplicabl e	Aplicabl e	Poco Aplicabl e	Muy Aplicabl e	Aplicabl e	Poco Aplicabl e
Propuesta Administrativa	Misión	X				X			X	
	Visión	X				X			X	
	Valores Corporativos	X				X		X		
	Políticas Internas	X				X		X		
	Manual de proceso		X		X			X		
	Niveles Jerárquicos	X			X				X	
	Organigrama	X			X			X		
	Identificación de riesgos		X			X		X		

Propuesta	Valoración y evaluación de riesgos		X		X		X
Administrativa	Tratamiento de los riesgos		X		X		X
	Manual de funciones		X	X			X
Propuesta Contable	Catálogo de cuentas	X		X			X
	Dinámica de cuentas	X		X			X
	Estados Financieros	X		X			X
Propuesta Financiera	Análisis Financiero	X			X		X
	Razones Financieras	X		X			X
Resultado		11	5	8	8	10	6
Fecha		30 de junio 2020		10 de julio 2020		22 de junio 2020	

Firma

Tabla 60 Resultados

FRECUENCIA	FRECUENCIA*RESULTADO
3	51
2	32
1	0
TOTAL	125

Tabla 61 Resultados Totales

TOTAL	RESULTADO PORCENTAJE
125	86,11%
TOTAL	86,11%

Análisis:

Una vez obtenido los resultados y porcentajes de validación de la propuesta, acorde a los rangos establecidos para su aprobación; se puede determinar que el Manual Administrativo, Financiero y Contable para la empresa MEGA PS ubicada en la ciudad de Ibarra; con un porcentaje de validación del 86,11%.

CONCLUSIONES

- Por medio del marco teórico se sustentó los fundamentos y terminologías referente a aspectos administrativos, contables y financieros necesarios para el desarrollo de la propuesta del presente proyecto.
- Mediante el establecimiento de los procesos metodológicos, se logró definir la metodología, técnicas e instrumentos más convenientes y eficaces para el desarrollo del proyecto.
- A través de un análisis de las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; se determinó que la empresa carece de un buen rendimiento en sus procesos y procedimientos tanto administrativos como contables-financieros.
- La propuesta del Manual Administrativo, Contable y Financiero para la empresa MEGA PS; contiene reglamentos, normas, lineamientos, procesos y procedimientos que van acorde a las actividades de la empresa para que éstas sean realizadas de forma más productiva.
- La correcta verificación y validación que se obtuvo con la ayuda de los docentes técnicos a cargo del proyecto, permitió desarrollar una guía y/o herramienta de calidad para el mejor rendimiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Revisar continuamente la terminología aplicada para la realización del proyecto; con la finalidad de estar más familiarizados con los conceptos y tener un mejor conocimiento en los aspectos administrativos, contables y financieros.
- Retroalimentar los métodos, técnicas e instrumentos efectuados para el proyecto; para tener una información más clara y precisa.
- Realizar análisis y evaluaciones periódicas acerca del diagnóstico situacional de la empresa, para determinar si hubo algún cambio en sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y así tomar las acciones respectivas.
- Poner en práctica la aplicación del Manual Administrativo, Contable y Financiero, ya que sirve de apoyo para mejorar la productividad en los procesos y procedimientos de existen en la empresa.
- El gerente deberá realizar un análisis frecuente sobre la validación de la implementación del manual, para tomar correcciones respectivas en caso de ser necesario y así seguir con un adecuado funcionamiento de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870513&query=indicadores%2Bfinancieros>
- Blandez, M. (01 de enero de 2014). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5307936&query=proceso%2Badministrativo#>
- Bravo, M. (2013). *Contabilidad General* (Décima Primera ed.). Quito: Escobar Impresores.
- Cano, A. (2017). *Contabilidad gerencial y presupuestaria* (Segunda ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Capote, G. (2001). El control interno y el control. *Economía y Desarrollo*, 129(2), 19. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3175027&query=control%2Binterno%2Badministrativo>
- Clisante, P. (13 de Marzo de 2019). <http://comandoderedes.com/>. Recuperado el 3 de Noviembre de 2019, de <http://comandoderedes.com/conociendo-sobre-gestin-de-riesgo-empresarial-para-lograr-el-xito-de-las-p3988-118.htm>
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, C. E. (2010). Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870512&query=analisis%2Bfinanciero#>
- Cordobés, M. M. (2009). *Manual de contabilidad financiera* (Segunda ed.). Bilbao: Editorial Desclee de Brouwer. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3194581&query=manual%2Bde%2Bcontabilidad#>
- Decker, A., & Donna, G. (8 de Agosto de 2016). <http://blogs.portafolio.co/>. Recuperado el 3 de Noviembre de 2019, de <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/la-gestion-del-riesgo-empresarial/#profile-author>
- Duhalt, M. (1997). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.
- Fierro, Á., & Fierro, F. (2015). *Contabilidad General en enfoque NIIF para las pymes* (Quinta ed.). Colombia: ECOE EDICIONES.
- Flórez, E., & Rincón, C. (2014). *Manual contable en la implementación de las NIIF: herramientas para elaborarlo* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870553&query>

=Manual%2Bcontable%2Ben%2Bla%2Bimplementaci%25C3%25B3n%2Bde%2Bla
s%2BNIIF%2B%253A%2Bherramientas%2Bpara%2Belaborarlo

- Franklin, E. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Gómez, G. (2012). *Planeación y organización de empresas* (Octava ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2012/09/planeacion-y-org-de-emp-cap-6-9.pdf>
- González, A. (11 de Enero de 2018). <https://www.emprendepyme.net/>. Recuperado el 03 de Noviembre de 2019, de <https://www.emprendepyme.net/organigrama-funcional.html>
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184858#>
- IASB. (2015). *NIIF para las PYMES*.
- Koontz, H., & Heinz, W. (2013). *Elementos de Administración Un enfoque internacional y de motivación* (Octava ed.). México: McGraw Hill.
- Label, W. A. (2016). *Contabilidad para no contadores: una forma rápida y sencilla de entender la contabilidad* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4508346#>
- Lavalle, A. (2017). *Análisis financiero*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5513473&query=analisis%2Bfinanciero>
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (Quinta ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=COzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=En+ciencia,+una+variable+es+cualquier+elemento,+condici%C3%B3n+o+factor+que+se+puede+controlar,+variar+o+medir+dentro+de+una+investigaci%C3%B3n&ots=2g3fHMLcne&sig=iB60UCQzVHDe7J0JcAz>
- Ley de la Economía Popular y Solidaria. (2012).
- Lieury, A., & Fabien, F. (2016). *Motivación y éxito escolar*. México: FCE - Fondo de Cultura Económica. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4734919&query=motivacion#>
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (Cuarta ed.). Argentina: CENGAGE Learning. Obtenido de https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACI%C3%93N_Enrique_Louffat?auto=download
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3228564&query=proceso%2Badministrativo>

- Medina, M., García, A., & García, J. (2007). Incidencia de los valores corporativos en la gestión del conflicto en equipos heterogéneos en nacionalidad. *ECONSTOR*, XIII, 131-148. Recuperado el 28 de Octubre de 2019, de <http://www.econstor.eu/bitstream/10419/54411/1/663770610.pdf>
- Mejía, C. (2004). *Documentos Planning*. Recuperado el 28 de Octubre de 2019, de <http://planning.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3227698>.
- Münch, L. (2014). *Administración Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Segunda ed.). PEARSON.
- NIC 8. (2005). Recuperado el 04 de Noviembre de 2019, de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC08.pdf>
- Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de la administración* (Cuarta ed.). Colombia: ECOE Ediciones.
- Ramírez, D. (2013). *Contabilidad Administrativa Un enfoque estrategico para competidores* (Novena ed.). México: McGraw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/39373960/Contabilidad_administrativa._9Ed_Un_enfoque_estrategico_para_competidores
- Ramírez, M. (2018). *Cómo entender contabilidad sin ser contador*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5635964#>
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equip* (Segunda ed.). España: Editorial ICB. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5757865&query=motivacion#>
- Rivera, P. (2009). *MARCO TEÓRICO, ELEMENTO FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*x.
- Sánchez, M. (2015). *Administración 1* (Segunda ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4569625&query=proceso%252Badministrativo>
- Terry, G. (2007). *Principios de Administración*. Buenos Aires: CECSA.
- Teruel, S. (11 de Diciembre de 2018). <https://www.captio.net/>. Recuperado el 5 de Noviembre de 2019, de <https://www.captio.net/blog/en-que-consiste-el-control-financiero>
- Thompson, A., & Strickland, G. (2012). *Administración estratégica Teoría y casos* (Decimoctava ed.). México: McGraw-Hill . Obtenido de

https://www.academia.edu/28414430/Administraci%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica_Tompson_18va

Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3227306>

Uribe, L. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables en NIIF* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4508348&query=Plan%2Bde%2Bcuentas>

Vilches, R. (2019). *Apuntes de contabilidad básica* (Primera ed.). México: El Cid Editor. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3161303>

Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5513472#>

Zapata, P. (2015). *Contabilidad de Costos: herramientas para la toma de decisiones* (Segunda ed.). Colombia: Alfaomega.

ANEXOS

- ANEXO 1-ENCUESTAS TRABAJADORES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Cargo: _____ Edad: _____

Grado Académico: _____ Género: _____

Marque con una “x” la respuesta que Ud. considere correcta

PROPÓSITO	MUCHO	POCO	CASI NADA	NADA
1. ¿Sabe si la empresa cuenta con misión y visión?				
2. ¿Conoce cuáles son los objetivos y valores institucionales que maneja la entidad?				
3. ¿Se le ha dado a conocer las políticas institucionales internas de la empresa?				
4. ¿Conoce Ud. cuál es la estructura organizacional de la empresa?				
5. ¿Se le ha hecho la socialización formal de la filosofía institucional? (misión, visión, objetivos, políticas, organigrama)				

ESTRUCTURA	MUCHO	POCO	CASI NADA	NADA
6. ¿Se siente a gusto con su puesto laboral?				
6.1 Especifique				
7. ¿Conoce Ud. cuáles son sus funciones dentro de la empresa?				
8. ¿Está de acuerdo con su carga laboral?				
9. ¿Cree Ud. que existe duplicidad de funciones?				

RELACIONES	MUCHO	POCO	CASI NADA	NADA
10. ¿Cómo es la comunicación entre Ud. y su jefe?				
11. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?				
12. ¿Considera que existe trabajo en equipo?				
13. ¿Existe un buen ambiente laboral?				

RECOMPENSAS Y REMUNERACIONES	MUCHO	POCO	CASI NADA	NADA
14. ¿Cree Ud. que su trabajo está bien remunerado?				
15. ¿Conoce si la empresa ofrece incentivos por un buen desempeño?				
16. ¿Ha recibido alguna recompensa adicional a su remuneración por su trabajo?				

LIDERAZGO	MUCHO	POCO	CASI NADA	NADA	
17. ¿El gerente supervisa constantemente las actividades?					
18. ¿Proporciona Ud. frecuentemente sus ideas u opiniones para una mejor productividad?					
19. ¿Éstas sugerencias son tomadas en cuenta?					
20. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?	Mensuales	Trimestrales	Semestrales	Anuales	Nunca

- ANEXO 2-ENCUESTAS A CLIENTES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

La presente encuesta tiene por objetivo: Identificar cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa MEGA PS. Esta evaluación se lo efectúa con fines didácticos los cuales contribuirán al desarrollo de un proyecto de investigación.

1. ¿Cómo califica la atención que recibió dentro de la empresa MEGA PS?
 - () Buena
 - () Regular
 - () Mala
2. ¿Con qué frecuencia visita las instalaciones?
 - () Frecuentemente “más de 2 veces al día”
 - () Ocasionalmente “2 a 3 veces a la semana”
 - () Casi nunca “1 a 2 veces al mes”
3. ¿Cree que la empresa MEGA PS dispone de todos los productos necesarios que Ud. solicita?
 - () Si
 - () No
4. Para adquirir un producto, ¿Cuál de estas características considera Ud. que es la más importante?
 - () Marca
 - () Precio
 - () Calidad
 - () Durabilidad
5. ¿Cómo considera que son los precios de la empresa MEGA PS?
 - () Altos
 - () Medios
 - () Bajos
6. ¿Cómo calificaría la calidad de los productos que ofrece la empresa?
 - () Buenos
 - () Regulares
 - () Malos
7. ¿Ha sido Ud. Beneficiario de algún descuento o promoción por parte de la empresa?
 - () Frecuentemente “más de 6 veces”
 - () Ocasionalmente “de 3-5 veces”
 - () Casi nunca “de 0-2 veces”

- ANEXO 3-ENTREVISTA AL GERENTE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA MEGA PS

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Cargo: _____

La presente entrevista tiene por objetivo: Identificar cómo se encuentra estructurada la empresa MEGA PS. La información obtenida en la presente entrevista será de carácter confidencial y solo será utilizada para usos académicos.

Preguntas:

1. ¿La empresa cuenta con una misión y visión? ¿Están formalmente descritas?
2. ¿Se tiene en claro cuáles son los objetivos y valores institucionales? ¿Se encuentran formalmente descritas?
3. ¿Cuáles son las políticas institucionales internas se aplican en la empresa?
4. ¿Dispone de un organigrama estructural?
5. ¿Se encuentran distribuidas eficazmente las tareas de sus empleados?
6. ¿La empresa cuenta con algún tipo de manual?
7. ¿Cuál es la normativa con la que se rige actualmente la empresa?
8. ¿Posee una persona que se encargue exclusivamente del proceso contable?
9. ¿Ha tenido alguna vez algún problema con sus obligaciones tributarias?
10. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa? ¿Considera que son los necesarios para satisfacer con la demanda de los clientes?
11. ¿Los proveedores han cumplido siempre con la fecha de entrega de los pedidos?
12. ¿Qué estrategias realiza Ud. para atraer y fidelizar a los clientes?
13. ¿Cuál considera que es su mayor competencia en el mercado?
14. ¿Considera que es importante la implantación de un manual administrativo, contable y financiero?

- ANEXO 4-ENTREVISTA A LA CONTADORA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Cargo: _____

La presente entrevista tiene por objetivo: Conocer cómo es el manejo contable de la empresa MEGA PS. La información obtenida en la presente entrevista será de carácter confidencial y solo será utilizada para usos académicos.

Preguntas:

1. ¿Conoce Ud. cuál es la estructura organizacional de la empresa?
2. ¿Sabe cuál es la misión y visión de la empresa?
3. ¿Se han detallado en un documento formal los objetivos y políticas institucionales?
4. ¿Cuáles son sus principales proveedores?
5. ¿Cuál es el proceso contable que utiliza la empresa?
6. ¿La empresa cuenta con un plan de cuentas?
7. ¿Cuáles son las políticas contables y financieras con las que se rige la empresa?
8. ¿Cómo es el manejo de los inventarios? ¿Cuál es su metodología?
9. ¿Cuál es la normativa legal en la que se basa la empresa?
10. ¿Se realizan registros contables de la entra y salida de los productos? ¿Cómo es el proceso?
11. ¿Qué formularios son presentados al SRI?
12. ¿Se mantienen las declaraciones y pagos de impuestos al día?
13. ¿Todos los empleados poseen todos los beneficios de ley?
14. ¿Qué estados financieros son presentados por la empresa?
15. ¿Cada cuánto se realizan análisis financieros?
16. ¿Utilizan indicadores financieros para conocer el estado de la empresa?
17. ¿Cuál considera Ud. que es su mayor competencia en el mercado?