



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

Tema:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
FINANCIEROS PARA EXPOPAPELERÍA EN LA CIUDAD DE
IBARRA”

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

AUTORA: ERAZO GALARZA Mirian Yolanda

DIRECTORA: Ing. MONTÚFAR, Cecilia

IBARRA, JUNIO 2012

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata de la investigación dentro de la empresa EXPOPAPELERÍA para proponer un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS, que surgió como resultado de una investigación apoyada en técnicas que han proporcionado información clave sobre el funcionamiento de la empresa, primordialmente sobre el desarrollo de los procesos administrativos, financieros y contables a través de la aplicación de las técnicas de investigación y el análisis de los datos obtenidos, ha sido posible identificar el problema que radica en el aspecto administrativo, el cual es “La ausencia de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros” que guíe el accionar de los integrantes de la empresa. La propuesta que se presenta en el capítulo III de este proyecto contiene los principales procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa, contable y financiera adaptados a la situación real de la empresa Expopapelería, mediante su puesta en práctica se pretende corregir y mejorar los procesos, adicionalmente robustecer el control interno con la finalidad de optimizar los recursos, armonizar el trabajo en equipo y ofrecer servicios de alta calidad a la ciudadanía. Se puede acotar que el beneficiario directo al instituirse este Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero es el propietario de la empresa puesto que cuenta con una guía documentada de fácil comprensión y acondicionada a las necesidades que presenta el entorno en el cual se desarrollan las actividades diarias; en segunda instancia se beneficiará a los clientes al tener acceso a servicios de alta calidad y atención. El éxito en la implementación de este manual que significa alcanzar las expectativas trazadas, implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entregue todo su potencial para la consecución satisfactoria de los objetivos empresariales.

EXECUTIVE SUMMARY

This project involves the investigation into the company Expopapelería to propose a FINANCIAL ADMINISTRATIVE PROCEDURES MANUAL, which arose as a result of research supported by techniques that have provided key information on the operation of the company, primarily on the development of processes administrative, financial and accounting through the application of research techniques and analysis of data obtained has been possible to identify the problem lies in the administrative side, which is "the absence of a financial administrative Procedures Manual" to guide the actions of the members of the company. The proposal presented in Chapter III of this project contains the main procedures, policies and legislation on administrative, financial and accounting adapted to the actual situation Expopapelería company, through its implementation is intended to correct and improve processes additionally strengthen internal control in order to optimize resources, harmonizing teamwork and provide quality services to citizens. You can limit the direct beneficiary instituting the Administrative Procedures Manual, Financial owns the company since it has a guidance document easy to understand the needs and conditioned by the environment in which they engage in daily activities; on appeal to customers will benefit by having access to high quality services and care. The successful implementation of this manual it means meeting the expectations laid out, involves the commitment of all human talent, motivated by a sense of belonging to deliver its full potential for the successful achievement of business objectives.

AUTORÍA

Yo, MIRIAN YOLANDA ERAZO GALARZA, con cédula de identidad Nro. 1001367224, declaro bajo juramento que el trabajo de grado aquí escrito y desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ninguna materia, trabajo, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Mirian Yolanda Erazo Galarza
CC1001367224

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del trabajo de Grado presentado por la Egresada MIRIAN YOLANDA ERAZO GALARZA, para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinado que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los..... días del mes..... del dos mil doce.

Ing. Cecilia Montúfar
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Mirian Yolanda Erazo Galarza, con cédula de ciudadanía 1001367224, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA EXPOPAPELERÍA EN LA CIUDAD DE IBARRA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) _____

Nombre: Mirian Yolanda Erazo Galarza

Cédula: 1001367224

Ibarra, a los..... días del mes de..... de 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1001367224		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Mirian Yolanda Erazo Galarza		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Av. 17 de Julio 9-19		
EMAIL:	mirian.erazo@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062957871	TELÉFONO MÓVIL:	085178633
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA EXPOPAPERÍA EN LA CIUDAD DE IBARRA		
AUTOR:	Yolanda Erazo Galarza		
FECHA:	2012-02__		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA		
ASESORA /DIRECTOR:	ING. CECILIA MONTÚFAR		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Mirian Yolanda Erazo Galarza, con cédula de ciudadanía N° 1001367224, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los.....días del mes de.....del 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

Nombre: Mirian Erazo Galarza
CC. 1001367224

Nombre: Lic. Ximena Vallejos
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicarle a Dios este trabajo, por haberme dado la oportunidad de culminar mis estudios, a mi Padre que está en el cielo, a mi querida madre que siempre ha sido el pilar fundamental en mi vida, a mis queridos hijos quienes han sido mi soporte en las tristezas y alegrías, a mi nieto, a mis hermanos y sobrinos quienes de una u otra manera colaboraron en mi vida estudiantil, permitiendo que yo pueda llegar a culminar mi carrera.

Mirian

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi enorme agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte que me abrió sus puertas y supo formarme como profesional de alto nivel a través de sus docentes que con sus experiencias y sabias enseñanzas me supieron orientar hacia la resolución de los problemas de la sociedad.

A la Dra. Soraya Rhea, Ingeniera Cecilia Montúfar, Ingeniera Marielena Romo ya que con sus conocimientos y gran capacidad profesional me apoyaron incondicionalmente en el desarrollo y culminación de la investigación.

A mis queridos hijos, mi nieto, a mi adorada madre, hermanos y familiares quienes han sido mi apoyo en los momentos más difíciles de mi vida.

La Autora

PRESENTACIÓN

El presente manual se ha estructurado de acuerdo a las normativas establecidas por la Universidad Técnica del Norte y su contenido es el siguiente:

En el capítulo I, se presenta el diagnóstico mediante encuestas y entrevistas, aplicadas a directivos, empleados y clientes tomados en consideración para el estudio, con la finalidad de establecer la situación actual sobre la estructura de control administrativo y financiero de EXPOPAPERÍA de la ciudad de Ibarra.

En el capítulo II, contiene el Marco teórico, en el que se describen las bases teóricas y científicas relacionadas con el tema de investigación, con las cuales se sustentan el estudio y facilitan la elaboración de la propuesta a través de la consolidación de conocimientos científicos.

En el Capítulo III, se da a conocer la propuesta que se refiere al manual de procedimientos administrativos financieros para EXPOPAPERÍA; propuesta con la que se da respuesta a las necesidades observadas como resultado del estudio diagnóstico realizado.

En el capítulo IV, se definen los impactos que pueden generarse con la aplicación de la propuesta, haciendo referencia a los ámbitos: Social, Económico, Cultural, Educativo, Político. Los mismos que dependiendo de sus efectos pueden generar cambios positivos o negativos, resultados que permiten establecer la viabilidad de la aplicación de la propuesta y que se resume en la evaluación del impacto general.

El informe de la tesis se complementa con las conclusiones y recomendaciones a las que se llega luego de la investigación.

ÍNDICE

Portada	i
Resumen ejecutivo	ii
Autoría	iv
Certificación del asesor	v
Cesión de derechos	vi
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
Presentación	xi
Índice	xii
Justificación	xviii

CAPÍTULO I

Diagnóstico situacional	19
Antecedentes del diagnóstico	19
Objetivos	20
Variables e indicadores	21
Matriz de relación diagnóstica	22
Mecánica operativa	23
Evaluación y análisis de la información	24
Análisis e interpretación de resultados	25
Técnicas	25
Construcción de la matriz FODA	53
Identificación del problema	56

CAPÍTULO II

Marco teórico	58
La empresa	58
Procesos administrativos y de gestión	60
Manual de procedimientos contables	62

Organigrama	64
La contabilidad	66
La Contabilidad en la planeación financiera	71
Plan de cuentas	71
Sistema de contabilidad	73
Estados financieros	73
Análisis de los estados financieros	75
Índices financieros	78
Control interno	80
Tipos de control	83
Técnicas de evaluación	88

CAPÍTULO III

Propuesta administrativa, contable financiera	90
La empresa	90
Ubicación	90
Objetivo	92
Organización	92
Manual de funciones	95
Manual administrativo	101
Sistema de información contable	112
Plan de cuentas	112
Proceso contable empresa “EXPOPAPERERIA”	115
Control contable	121
Estados financieros	133
Indicadores financieros	139

CAPÍTULO IV

Principales impactos	143
Impacto socio-cultural	143
Impacto económico	144
Impacto educativo	144

Conclusiones	146
Recomendaciones	147
Fuentes de información	148
Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Matriz de relación diagnóstica	22
Cuadro N° 2: Edad	26
Cuadro N° 3: Instrucción	27
Cuadro N° 4: Cooperación	28
Cuadro N° 5: Capacitación	29
Cuadro N° 6: Temas de capacitación	30
Cuadro N° 7: Estabilidad laboral	31
Cuadro N° 8: Espacio físico	32
Cuadro N° 9: Trato del jefe	33
Cuadro N° 10: Misión y visión	34
Cuadro N° 11: Motivación en el trabajo	35
Cuadro N° 12: Frecuencia de compras	36
Cuadro N° 13: Forma de pago	37
Cuadro N° 14: Atención	38
Cuadro N° 15: Cambios para mejorar atención	39
Cuadro N° 16: Imagen	40
Cuadro N° 17: Promoción	41
Cuadro N° 18: Preferencia	42
Cuadro N° 19: Ubicación	43
Cuadro N° 20: Crédito	44
Cuadro N° 21: Frecuencia entrega de mercadería	45
Cuadro N° 22: Transacciones	46
Cuadro N° 23: Plazos	47
Cuadro N° 24: Garantías	48
Cuadro N° 25: Matriz FODA	53
Cuadro N° 26: Niveles de impacto	143
Cuadro N° 27: Impacto socio cultural	143
Cuadro N° 28: Impacto económico	144
Cuadro N° 29: Impacto educativo	144
Cuadro N° 30: Impacto ético	146

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Edad	26
Gráfico N° 2: Instrucción	27
Gráfico N° 3: Cooperación	28
Gráfico N° 4: Capacitación	29
Gráfico N° 5: Temas de capacitación	30
Gráfico N° 6: Estabilidad laboral	31
Gráfico N° 7: Espacio físico	32
Gráfico N° 8: Trato del jefe	33
Gráfico N° 9: Misión y visión	34
Gráfico N° 10: Motivación en el trabajo	35
Gráfico N° 11: Frecuencia de compras	36
Gráfico N° 12: Forma de pago	37
Gráfico N° 13: Atención	38
Gráfico N° 14: Cambios para mejorar atención	39
Gráfico N° 15: Imagen	40
Gráfico N° 16: Promoción	41
Gráfico N° 17: Preferencia	42
Gráfico N° 18: Ubicación	43
Gráfico N° 19: Crédito	44
Gráfico N° 20: Frecuencia entrega de mercadería	45
Gráfico N° 21: Transacciones	46
Gráfico N° 22: Plazos	47
Gráfico N° 23: Garantías	48
Gráfico N° 24: Ubicación	90
Gráfico N° 25: Organigrama estructural propuesto	92
Gráfico N° 26: Calidad del servicio al cliente	102
Gráfico N° 27: Ficha individual del puesto	110
Gráfico N° 28: Control de asistencia	111
Gráfico N° 29: Proceso Contable	115
Gráfico N° 30: Diario General	117

Gráfico N° 31: Libro mayor	118
Gráfico N° 32: Balance de Comprobación	119
Gráfico N° 33: Arqueo de Caja Chica	122
Gráfico N° 34: Arqueo General	127
Gráfico N° 35: Conciliación bancaria	128
Gráfico N° 36: Kárdex	129
Gráfico N° 37: Formulario de verificación de inventario	129
Gráfico N° 38: Proceso adquisición de materiales	130
Gráfico N° 39: Estado de Situación Financiera	135
Gráfico N° 40: Estado de Resultados	136
Gráfico N° 41: Estado de Evolución del Patrimonio	137
Gráfico N° 42: Estado Flujo del Efectivo	138

JUSTIFICACIÓN

El proyecto de investigación propuesto se basa en la creación de un Sistema Financiero Administrativo para “EXPOPAPELERIA” debido a la falta de una organización adecuada y de medidas de control que permitan salvaguardar los recursos que posee.

El problema fundamental es que el no contar con un Sistema Administrativo Financiero de igual manera no posee normas, políticas y procedimientos a seguirse para el cumplimiento de las funciones de personal y el manejo adecuado del negocio, lo que hace que se cometan errores en todos los niveles.

Al diseñar esta nueva forma de control del negocio se logrará optimizar los recursos, y conocer la situación real del mismo y además permitirá una adecuada distribución y control de las actividades asignadas a cada una de las personas que se encuentran a cargo del negocio.

La información que genere el sistema Administrativo Financiero es de mucha importancia para el negocio por que va a permitir tomar decisiones de una manera adecuada y ayudara a obtener logros significativos, por consiguiente es de vital importancia que “EXPOPAPELERIA” cuente con los fundamentos necesarios para la aplicación del Sistema Administrativo Financiero.

Los beneficios de la presente investigación estarán dirigidos no solamente a los propietarios que les servirá como una herramienta para salvaguardar y proteger su patrimonio y controlar sus actividades comerciales si no también a sus colaboradores para establecer procedimientos y reglas que ayuden a mejorar el nivel de eficiencia de “EXPOPAPELERIA, y a mi para la defensa de mi proyecto de grado.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO

Inicia sus operaciones en el año 1999, siendo una empresa familiar representada por el Ingeniero Fernando Gabriel Erazo Galarza como gerente de la empresa EXPOPAPERÍA en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, ubicados en las calles Sucre 10-52 entre Colón y Pérez Guerrero se inició con un capital de 7000.000,00 siete millones de sucres en aquel tiempo lo que coloco como una empresa joven, pero con gran experiencia en negocios, es una empresa 100% ecuatoriana dedicada al comercio de distribución de textos escolares para primaria y secundaria de varias editoriales y su complemento de papelería y material didáctico tanto para el estudiante como para el docente.

El éxito de esta comercialización ha impulsado para ofrecer a la ciudadanía otra sucursal en la calle Sánchez y Cifuentes 7-31 y García Moreno, somos de las pocas empresas que ofrecen seguridad y confiabilidad al cliente.

Así mismo dispone servicio de suministros de oficina y computación para aquellas empresas públicas y privadas, proyectos que requieren de entrega de mercancía todo el año.

Es entonces donde surge la inseguridad de los propietarios cuando el control se hace cada vez más engorroso; el manejo de inventarios es más complejo ya que existen más ítems y no se lo maneja adecuadamente, la necesidad de contar con más personal en temporadas altas sin que este planificado un sistema de capacitación previo a su contratación, se realizan los estados financieros basados en los pocos datos que disponemos; la empresa no cuenta con una información exacta de cuánto es su ganancia o pérdida porque no cuenta con un sistema financiero, no existen políticas de crédito establecidos

entre otros problemas que generan incertidumbre contable, administrativa, financiera.

De allí se hace indispensable contar con una guía bien definida como lo es un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, que trata de resolver en forma ágil y oportuna los flujos de efectivo, organización, manual de funciones, control contable y estados financieros exactos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa EXPOPAPERÍA de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar los procesos y funciones del recurso humano de la empresa.
- ✓ Realizar un estudio del proceso administrativo, contable y financiero de la empresa “EXPOPAPERÍA” de la ciudad de Ibarra.
- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades que presenta la empresa “EXPOPAPERÍA” relacionados con la aplicación administrativa y financiera por medio de un diagnóstico.
- ✓ Determinar mecanismos de comercialización y estrategias en la atención y venta.

1.3 VARIABLES E INDICADORES

1.3.1 Estructura administrativa

- ✓ Organización
- ✓ Formas de administración
- ✓ Políticas y normas de control interno

1.3.2 Control financiero (contable)

- ✓ Registros básicos
- ✓ Normas de control interno
- ✓ Información contable básica

1.3.3 Comercialización

- ✓ Tipo de mercado
- ✓ Competencia
- ✓ Demanda
- ✓ Servicio y atención al cliente
- ✓ Estrategias de venta

1.3.4 Talento humano

- ✓ Capacitación
- ✓ Estabilidad laboral

1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro N° 1: Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICAS	PÚBLICO META
Analizar y aplicar una estructura de Control Interno Administrativo, y Financiero para "EXPOPAPERÍA"	Estructura administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización ✓ Formas de administración ✓ Políticas y normas de control interno 	Primarias y Secundarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa ▪ Encuesta ▪ Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propietario ▪ Trabajadores ▪ Empleados ▪ Clientes
Determinar si existe un sistema de control financiero (contable) para el manejo económico de la empresa	Control financiero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros básicos ✓ Normas de control interno ✓ Información contable básica 	Primarias y Secundarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opinión de expertos ▪ Asesoramiento de profesionales en el área 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propietario ▪ Empleados
Buscar los mecanismos para una mejor comercialización	Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de mercado ✓ Competencia ✓ Demanda ✓ Canales de distribución ✓ Servicio y atención al cliente 	Primarias y Secundarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opinión de expertos ▪ Asesoramiento de profesionales en el área 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propietario ▪ Empleados ▪ Clientes
Ubicar los niveles de talento humano existentes entre los colaboradores de la empresa.	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación ✓ Estabilidad laboral. 	Primarias y Secundarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opinión de expertos ▪ Asesoramiento de profesionales en el área 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propietario ▪ Trabajadores ▪ Empleados

Elaborado por: Mirian Erazo

1.5 MECÁNICA OPERATIVA

1.5.1 Identificación de la población

La población universo está conformada por los clientes de Expopapelería, seleccionada entre la que asiste con mayor regularidad.

1.5.2 Información primaria

Mediante la aplicación de una encuesta a los clientes, se obtuvo la información primaria.

1.5.3 Información Secundaria

En cuanto a la información secundaria, las fuentes fueron: Textos especializados para consulta, revistas, publicaciones, manuales, datos de Internet.

1.5.4 Muestra

Para el estudio se considera a los empleados, clientes y proveedores de Expopapelería para realizar las compras.

ESTRATO	Nº
Empleados	8
Proveedores	12
Clientes	45
Total	65

1.6 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a lo que determina la Metodología de la Investigación Científica, se ha tomado como instrumentos de recolección de datos, a la encuesta y entrevista.

1.6.1 Encuestas y entrevistas

Se elaboró dos formularios diferentes de encuestas y un formulario para las encuestas y entrevistas a ser aplicadas entre los dos grupos que se detallan a continuación:

- Encuesta para ser aplicadas a 45 clientes Expopapelería
- Encuesta para ser aplicada a 8 empleados de la empresa
- Proveedores 12
- Entrevista para un directivo y contadora de Expopapelería

El sistema no requiere de efectuar una muestra por cuanto en la empresa existen 20 personas de las cuales 8 son de planta y 12 son por temporada escolar o sea ocasionales, y en consecuencia a las circunstancias encontradas para la obtención de la información se realizará un censo de la siguiente manera:

- Encuesta a los 8 empleados de planta (Anexo N° 1)
- Encuesta a los 12 proveedores (Anexo N° 2)
- Encuesta a los 45 clientes (Anexo N° 3)
- Entrevista al propietario (Anexo N° 4)
- Entrevista a la contadora de la empresa (Anexo N° 5)
- Instrumentos de la Investigación

1.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.7.1 Metodología y fuentes de Investigación

El desarrollo de este trabajo de investigación contará con la utilización de los métodos generales lógicos como son:

1.8 TÉCNICAS

1.8.1 Encuestas

Se diseñaran las encuestas con preguntas claras y específicas que pretenden la obtención de datos primarios, a continuación se llevará a cabo un estudio piloto con la finalidad de que nos sirva como guía para el estudio principal, posteriormente serán rediseñadas para obtener datos relevantes en lo que corresponde a las falencias que existe en la empresa en lo administrativo, contable y financiero.

1.8.2 Entrevista

Se utilizaran las entrevistas estructuradas y no estructuradas a las personas que puedan proporcionar información importante para desarrollar el proyecto; además se tomara muy en cuenta la opinión que nos puedan dar expertos en la materia, su información nos permitirá determinar estrategias para el desarrollo del manual.

1.8.3 Encuestas aplicadas a empleados

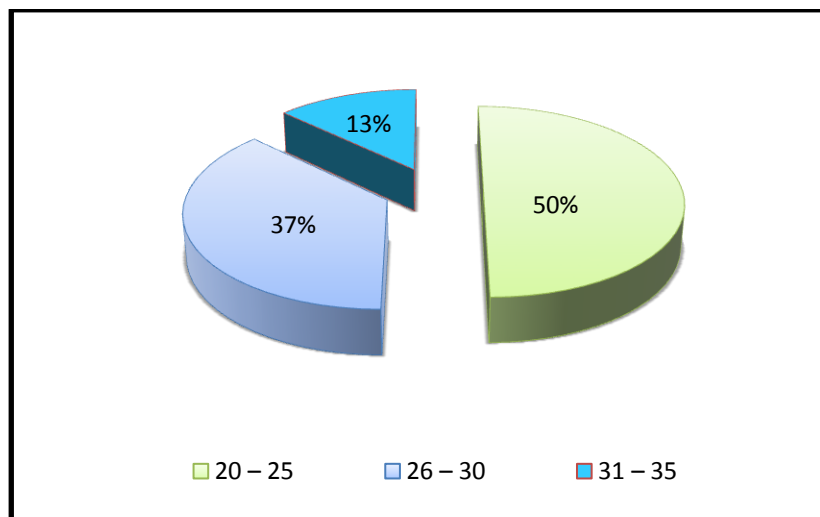
Pregunta N° 1

¿Qué edad tiene?

Cuadro N° 2: Edad

VARIABLE	Fa	Fr
20 – 25	4	50%
26 – 30	3	37%
31 – 35	1	13%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 1: Edad



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

La mayoría de personas que laboran en la empresa tienen de 20 a 25 años, se puede apreciar que existe una minoría que oscila entre 26 a 35 años debido a que los jóvenes son los que desean trabajar en esa área.

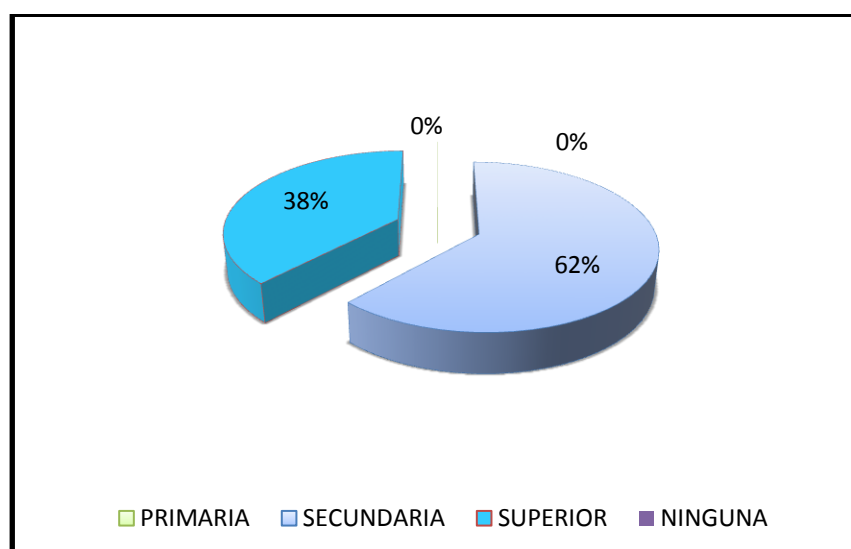
Pregunta N° 2

¿Qué nivel de instrucción académica tiene usted?

Cuadro N° 3: Instrucción

VARIABLE	Fa	Fr
PRIMARIA	0	0%
SECUNDARIA	5	62%
SUPERIOR	3	38%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 2: Instrucción



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Existe más de la mitad de encuestados que han terminado la secundaria y una minoría que tiene estudios medios y superiores, esto hace que beneficie a Expopapelería porque sus colaboradores cuentan con conocimientos básicos lo que contribuyen al mejoramiento y eficiencia de sus actividades diarias

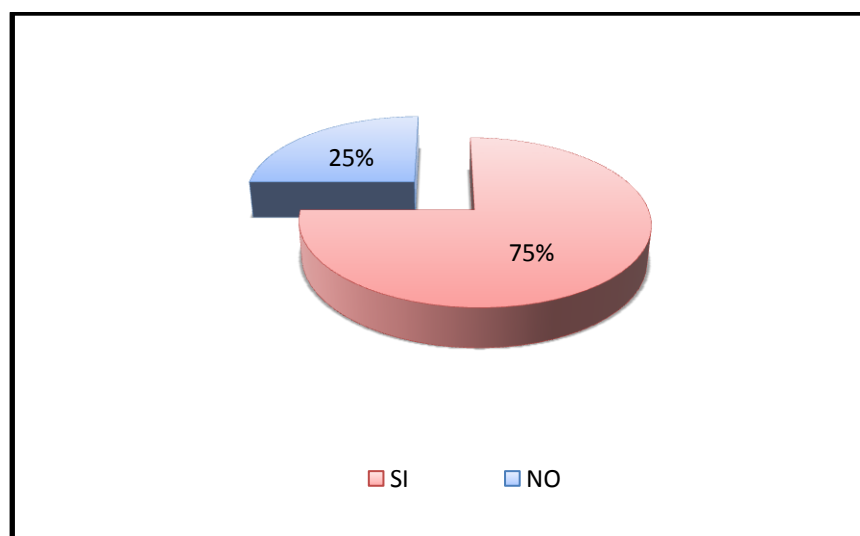
Pregunta N° 3

¿La empresa promueve la armonía y cooperación entre sus empleados?

Cuadro N° 4: Cooperación

VARIABLE	Fa	Fr
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 3: Cooperación



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Al evaluar los resultados podemos apreciar que el mayor porcentaje de los empleados comentan que si se promueve la armonía y cooperación entre todos sus compañeros siendo de vital importancia que estos valores no deben perderse.

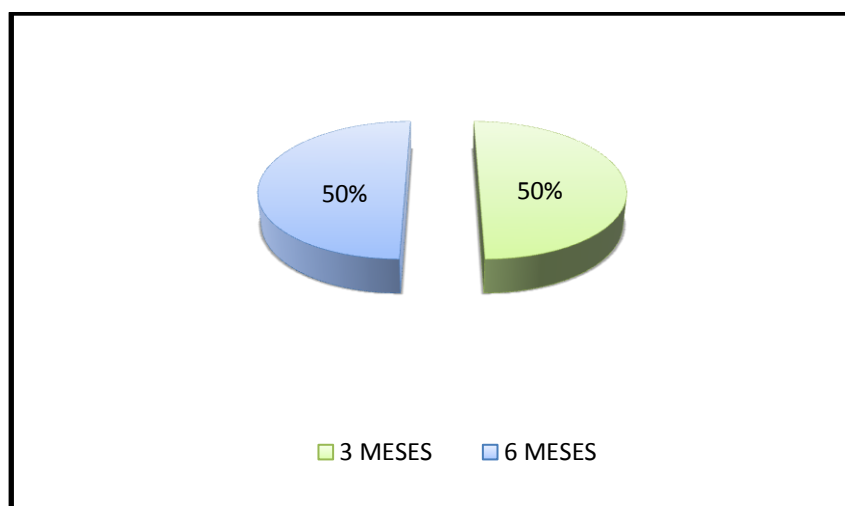
Pregunta N° 4

¿Cada qué tiempo ha realizado dicha capacitación?

Cuadro N° 5: Capacitación

VARIABLE	Fa	Fr
3 MESES	4	50%
6 MESES	4	50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 4: Capacitación



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Las personas que aseguran haber recibido capacitación, son la mitad y lo hacen cada tres meses, tomando en cuenta que la capacitación es importante para mantenerse actualizados en los diferentes ámbitos del negocio; en cambio la otra mitad restante, manifiesta que realizó cada 6 meses, porque en algunas áreas el tiempo no lo permite.

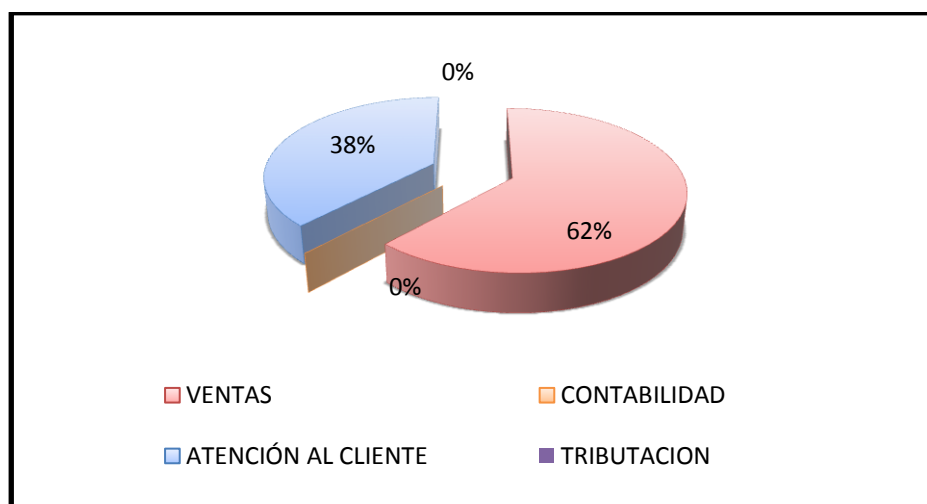
Pregunta N° 5

¿Sobre qué temas se ha capacitado?

Cuadro N° 6: Temas de capacitación

VARIABLE	fa	Fr
VENTAS	5	62%
CONTABILIDAD	0	0%
ATENCIÓN AL CLIENTE	3	38%
TRIBUTACION	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 5: Temas de capacitación



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Los temas que el personal se ha capacitado es: ventas por considerarlo vital importancia en los actuales momentos; así mismo se determina que es indispensable conocer y aplicar la contabilidad en la práctica diaria y personal ; la tributación en su preferencia debido a que su contenido contribuye a cumplir con las leyes estipuladas en nuestro país; y las finanzas se sitúa en el por ser un tema desconocido en su mayoría.

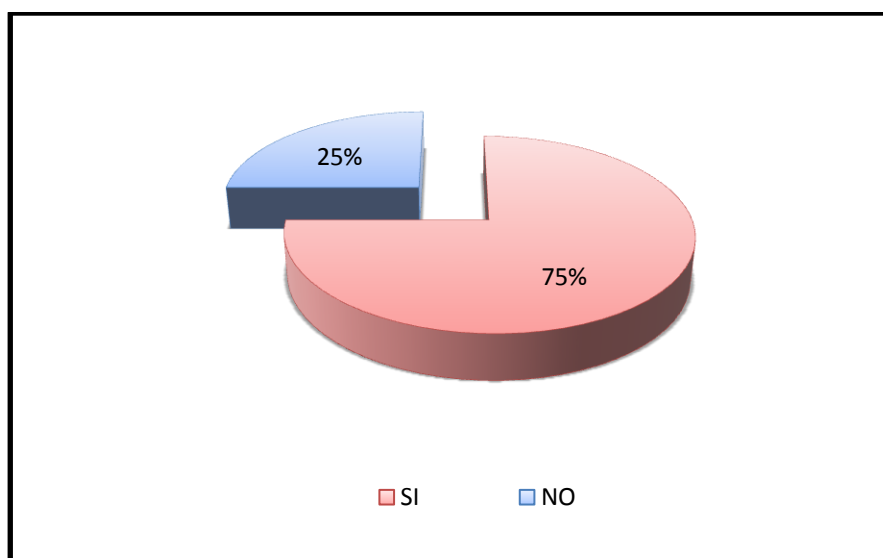
Pregunta N° 6

¿Considera usted que la empresa le ofrece estabilidad laboral?

Cuadro N° 7: Estabilidad laboral

VARIABLE	Fa	Fr
SI	5	75%
NO	3	25%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 6: Estabilidad laboral



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Las personas que laboran en la empresa, opinan que si tienen estabilidad laboral de acuerdo a sus funciones y don de gentes, por lo tanto se hacen acreedoras a la confianza por parte de su propietario; el resto de empleados opina que no pueden hablar de estabilidad laboral porque son temporales.

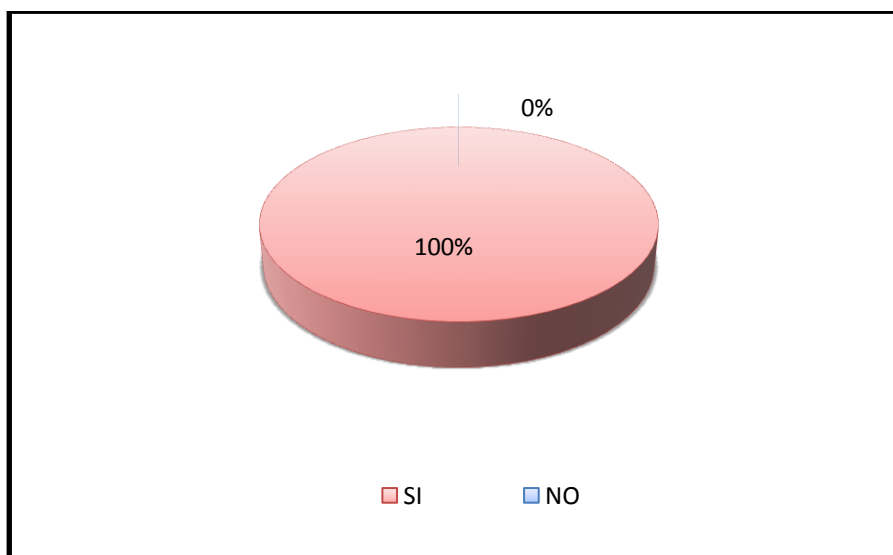
Pregunta N° 7

¿La Empresa dispone de instalaciones adecuadas y espacios físicos para la ejecución de su trabajo?

Cuadro N° 8: Espacio físico

VARIABLE	fa	Fr
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 7: Espacio físico



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

La mayoría de los empleados, manifiesta que las instalaciones con los que dispone la empresa son los adecuados en especial la parte de bodega exhibe sus productos en los meses de temporada escolar existe aglomeración de personas por lo que se hace muy difícil poder brindar una mejor atención al cliente en lo que se refiere al local esta abastecido en cualquier temporada

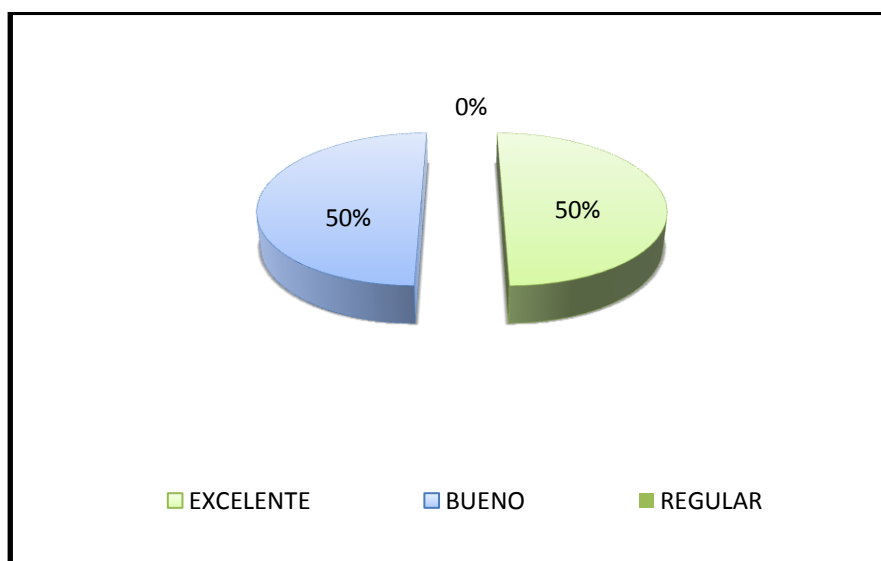
Pregunta N° 8

¿El trato por parte del jefe es el adecuado?

Cuadro N° 9: Trato del jefe

VARIABLE	fa	Fr
EXCELENTE	4	50%
BUENO	4	50%
REGULAR	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 8: Trato del jefe



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

El personal de la entidad expresa que el trato por parte de su jefe es excelente, permitiendo así una buena comunicación en el desenvolvimiento de sus actividades diarias del negocio; mientras que el resto lo cataloga el trato de su jefe como bueno porque les hace falta mejorar ciertas normas con respecto al manejo de personal tomando en cuenta los incentivos.

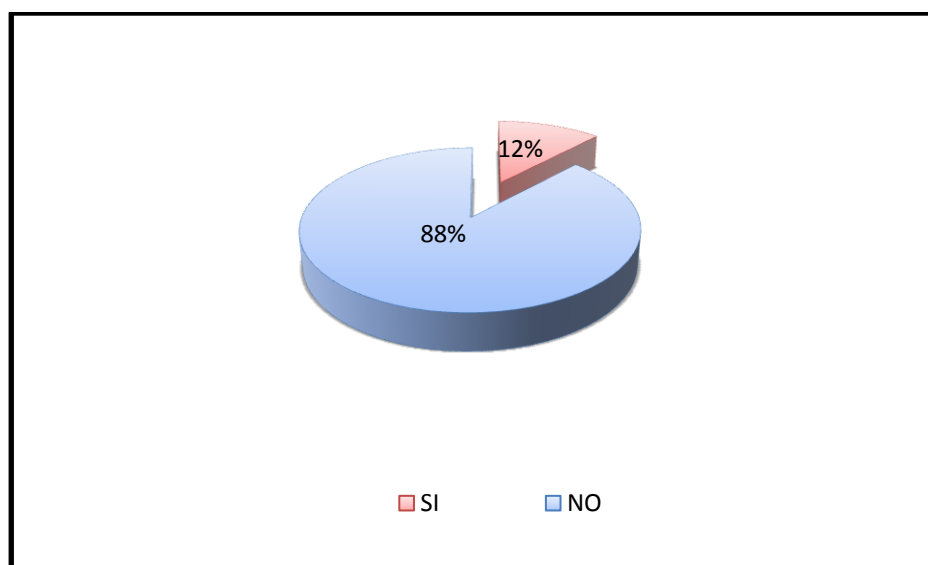
Pregunta N° 9

¿Conoce la Misión y Visión y los objetivos que tiene la empresa?

Cuadro N° 10: Misión y visión

VARIABLE	fa	Fr
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	1

Gráfico N° 9: Misión y visión



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

La mayoría del personal no conoce la razón de ser de la empresa, ya que sus directivos no han promovido para que estos sean conocidos es de vital importancia que la Misión, Visión de una empresa sean conocidos porque si no sabemos qué hacemos ni hacia donde queremos llegar.

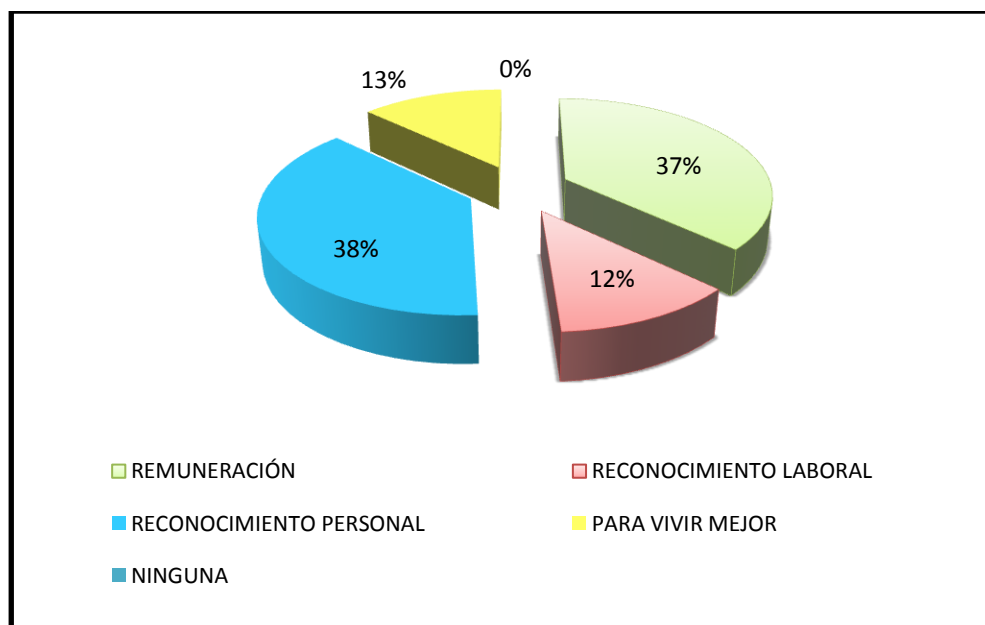
Pregunta N° 10

¿Qué fue lo que le motivo trabajar en la empresa?

Cuadro N° 11: Motivación en el trabajo

VARIABLE	Fa	Fr
REMUNERACIÓN	3	37%
RECONOCIMIENTO LABORAL	1	12%
RECONOCIMIENTO PERSONAL	3	38%
PARA VIVIR MEJOR	1	13%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 10: Motivación en el trabajo



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Un porcentaje aceptable dicen que es por un reconocimiento personal; la minoría dicen por la remuneración, que sería por el salario o sueldo; en un pequeño porcentaje para vivir mejor.

1.8.4 Encuestas aplicadas a clientes

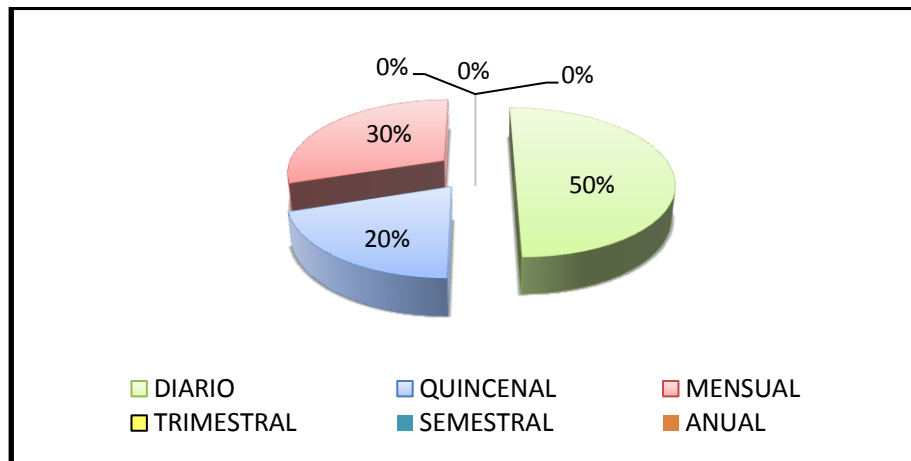
Pregunta N° 1

¿Realiza con frecuencia sus compras en EXPOPAPERÍA?

Cuadro N° 12: Frecuencia de compras

VARIABLE	Fa	Fr
DIARIO	9	50%
QUINCENAL	2	20%
MENSUAL	4	30%
TRIMESTRAL	0	0%
SEMESTRAL	0	0%
ANUAL	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 11: Frecuencia de compras



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Los clientes adquieren útiles de y oficina y papelería en forma diaria, la mayoría lo hacen mensualmente, el resto de clientes adquieren quincenalmente ya que por inicios del año escolar conforme se presente el requerimiento e inclusive se abastece de dichos artículos para evitar el incremento de precios.

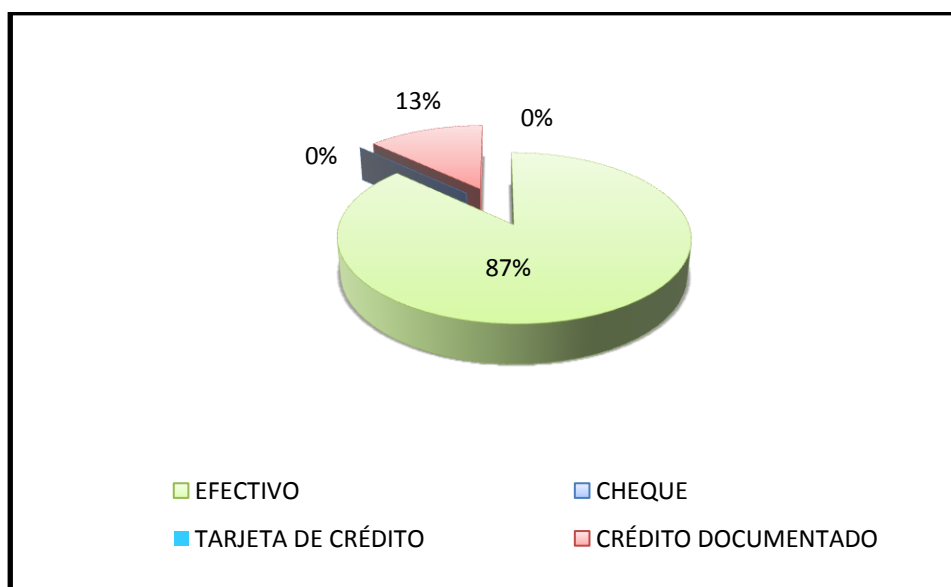
Pregunta N° 2

¿El pago de sus compras usted lo hace en?

Cuadro N° 13: Forma de pago

VARIABLE	Fa	Fr
EFFECTIVO	13	87%
CHEQUE	0	0%
TARJETA DE CRÉDITO	0	0%
CRÉDITO DOCUMENTADO	2	13%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 12: Forma de pago



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Conforme a la capacidad económica de los clientes se puede establecer que un porcentaje minoritario se benefician del crédito que otorga la empresa ya que en su mayoría como son empresas estatales lo hacen mediante transferencias bancarias, la mayoría de los clientes lo hacen en efectivo

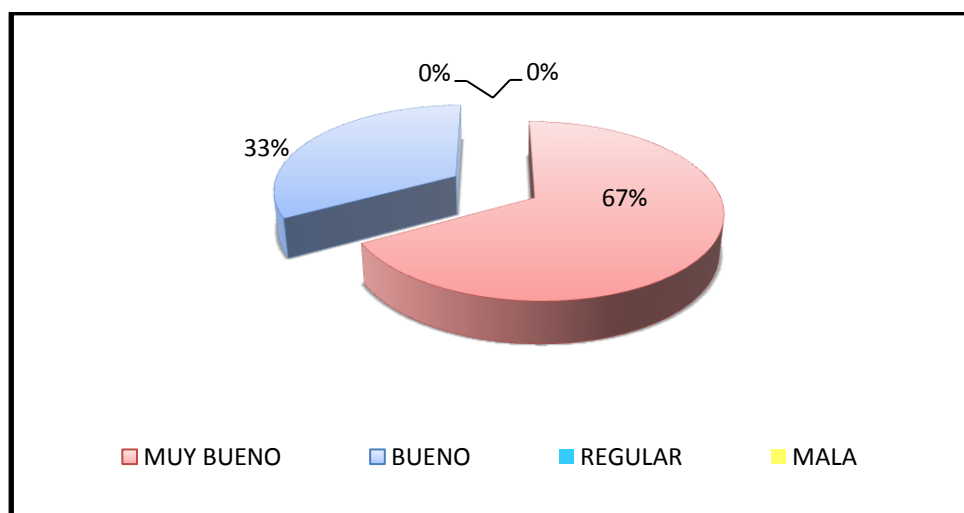
Pregunta N° 3

¿La atención y servicio que le brinda la empresa es?

Cuadro N° 14: Atención

VARIABLE	fa	Fr
MUY BUENO	10	67%
BUENO	5	33%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 13: Atención



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Según los clientes la atención que brinda EXPOPAPERÍA es catalogada como muy buena mientras que el resto le describe como buena y apenas. Estos datos son alentadores para la empresa, pero para alcanzar los estándares de calidad, es necesario que la misma escale un peldaño más en cuanto a la atención se refiere, puesto que el cliente es un elemento primordial para el desarrollo de la empresa.

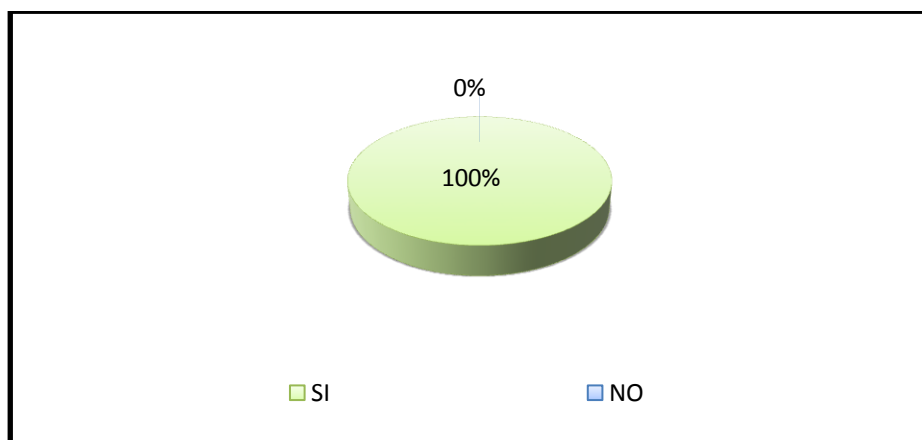
Pregunta N° 4

¿Considera que en la empresa deben existir cambios para mejorar la atención?

Cuadro N° 15: Cambios para mejorar atención

VARIABLE	fa	Fr
SI	1	100%
NO	14	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 14: Cambios para mejorar atención



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Los clientes expresa que están conformes con la atención que la empresa les ofrece y que no debe existir cambios, mientras que otros clientes opina que es importante que se den algunas reformas tales como: equipamiento, asesoramiento técnico, organización agilidad ya que en los meses de temporada escolar la atención se ve un poco desmejorada por la gran demanda de clientes.

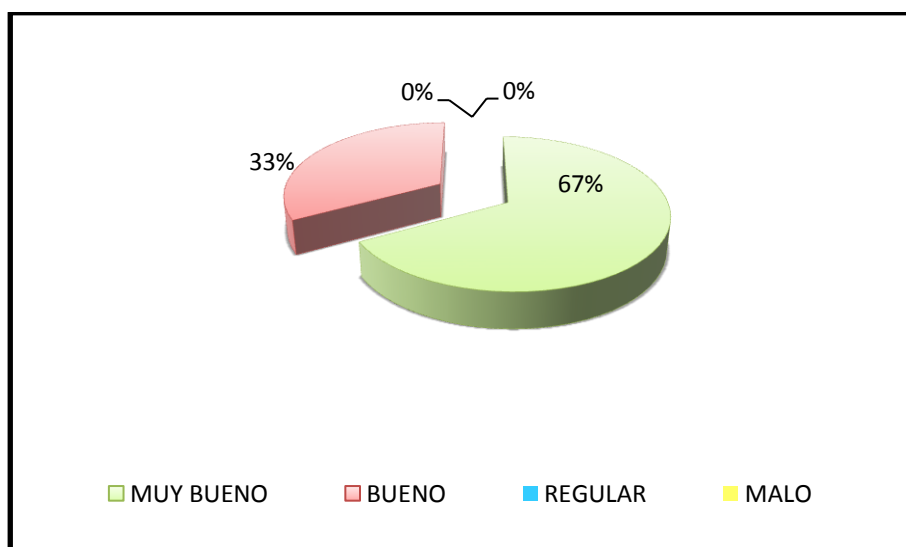
Pregunta N° 5

¿La imagen de la empresa es?

Cuadro N° 16: Imagen

VARIABLE	fa	Fr
MUY BUENO	10	67%
BUENO	5	33%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 15: Imagen



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Según el criterio de los clientes, la imagen de la empresa es catalogada como muy buena, algunos clientes le califican como buena; es por eso que los clientes consideran que para lograr una imagen muy buena superior se debería contratar algún tipo de publicidad.

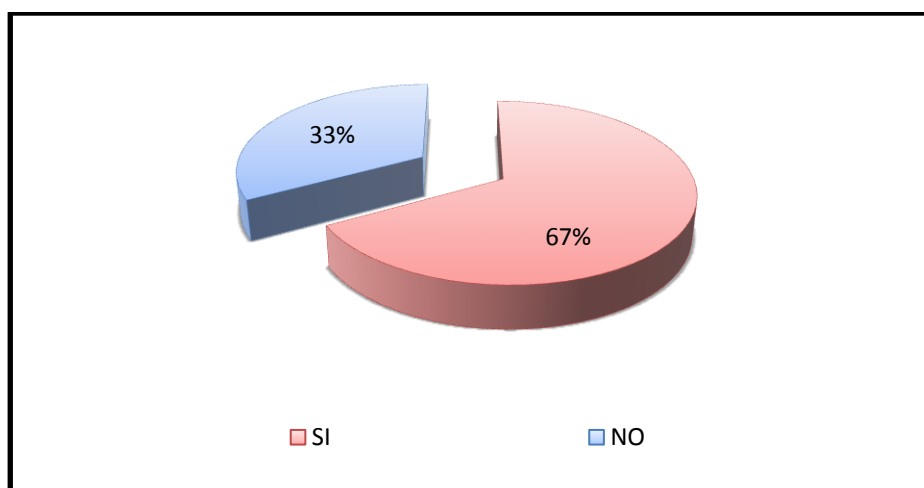
Pregunta N° 6

¿La empresa le ha ofrecido algún tipo de promoción?

Cuadro N° 17: Promoción

VARIABLE	fa	Fr
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 16: Promoción



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

De los encuestados afirma haber recibido algún tipo de promoción sobre todo en lo relacionado a descuentos en papelería cuyo servicio se lo hace en temporada escolar; además las personas que no ha recibido promociones respondió que no pudo ser acreedor a ninguna promoción, sugiriendo además que se adiciones otro tipo de promociones a las ya existentes conforme a las posibilidades de la empresa.

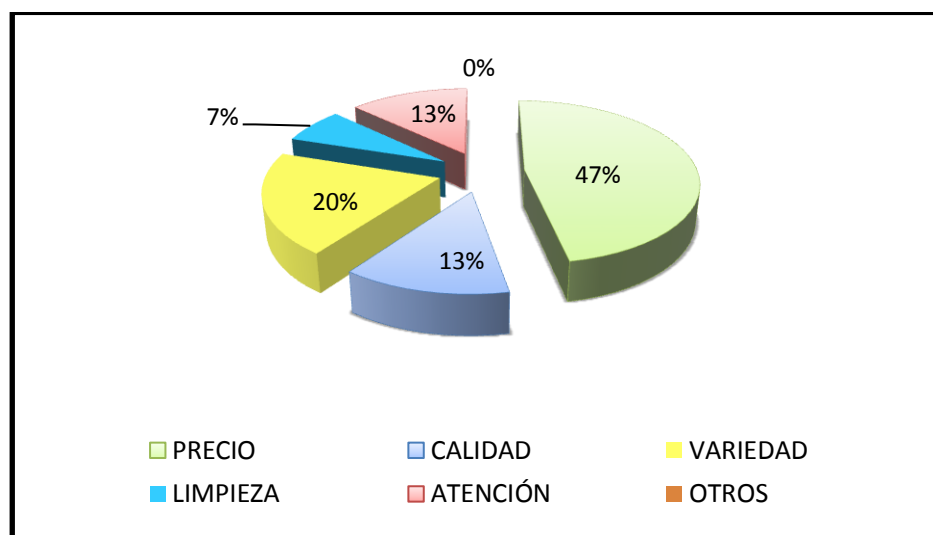
Pregunta N° 7

¿Por qué compra usted en EXPOPAPERÍA?

Cuadro N° 18: Preferencia

VARIABLE	Fa	Fr
PRECIO	7	47%
CALIDAD	2	13%
VARIEDAD	3	20%
LIMPIEZA	1	7%
ATENCIÓN	2	13%
OTROS	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 17: Preferencia



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Las razones por las cuales los clientes adquieren sus productos en EXPOPAPERÍA son: por el precio dice la mayoría, una minoría dice por la calidad de productos, por la variedad, limpieza y la atención que brindan.

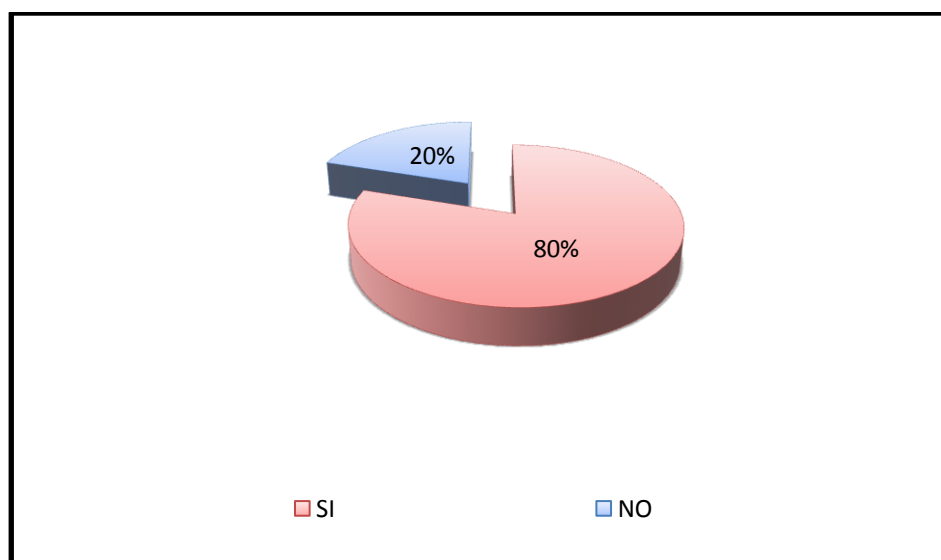
Pregunta N° 8

¿Cree usted que Expopapelería se encuentra bien ubicada?

Cuadro N° 19: Ubicación

VARIABLE	fa	Fr
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 18: Ubicación



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

De los encuestados manifiesta que la ubicación de la empresa en estudio es muy buena porque se encuentra en un lugar céntrico y de gran afluencia de personas además la infraestructura del local es amplia y adecuada, y el resto no se encuentra satisfecho por el lugar donde está ubicado ya que en el lugar es difícil encontrar parqueadero a ciertas horas.

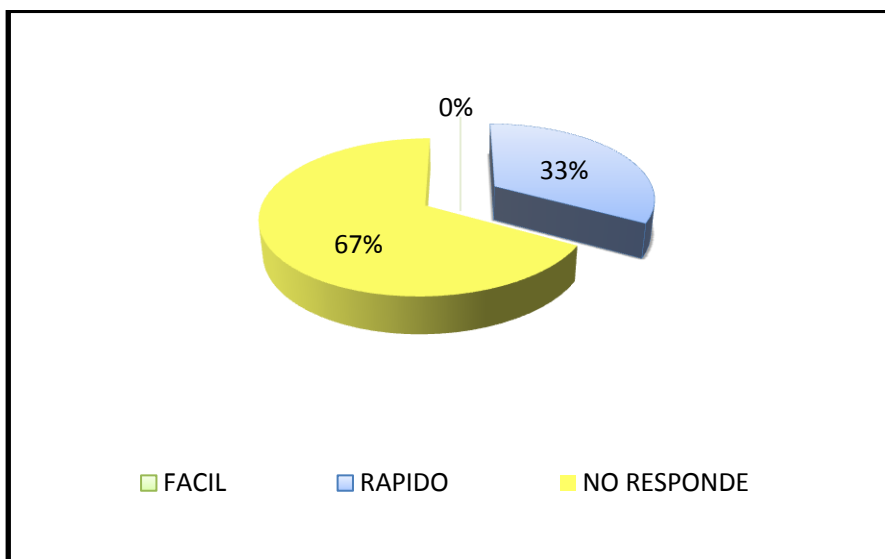
Pregunta N° 9

¿Cuál es el trámite para poder acceder aun crédito?

Cuadro N° 20: Crédito

VARIABLE	fa	Fr
FACIL	0	0%
RAPIDO	5	33%
NO RESPONDE	10	67%
TOTAL	15	100%

Gráfico N° 19: Crédito



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Los clientes de la empresa manifiesta que, el trámite para el otorgamiento de créditos es sumamente fácil en virtud de que no se exigen tantos requisitos para dicho efecto y tan solo en un la mayoría afirma que el tramite le resulta un tanto complicado en el caso de que el cliente no disponga a mano de la copia de cedula y firme una letra de cambio por esta razón no responde.

1.8.5 Encuesta realizada e proveedores de Expopapelería

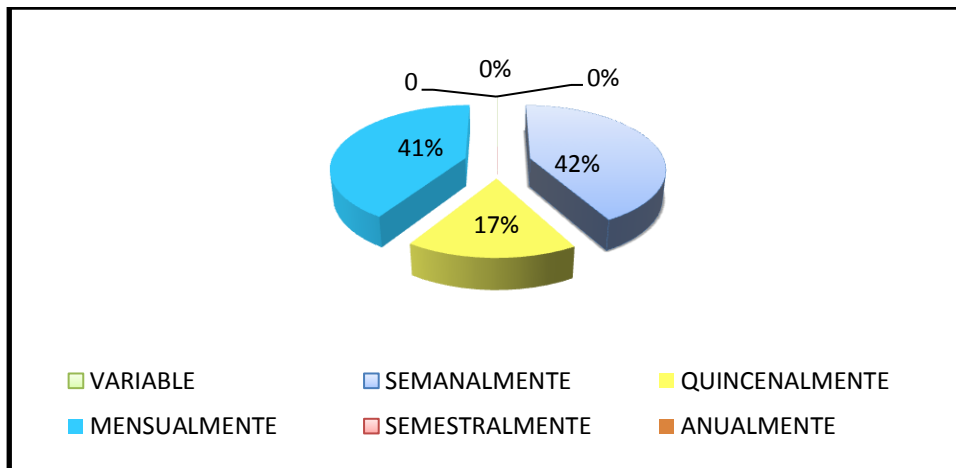
Pregunta N° 1

¿Con que frecuencia entrega mercaderías a la empresa?

Cuadro N° 21: Frecuencia entrega de mercadería

VARIABLE	Fa	Fr
SEMANTALMENTE	5	42%
QUINCENALMENTE	2	17%
MENSUALMENTE	5	41%
SEMESTRALMENTE	0	0%
ANUALMENTE	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico N° 20: Frecuencia entrega de mercadería



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Conforme al criterio de los proveedores, la empresa realiza sus compras en forma mensual, pero la entidad si se abastece de productos semanalmente, mientras que afirma que lo hace semestralmente, y para el ente adquiriente trimestralmente. Cabe indicar que la empresa se abastece conforme al movimiento de los productos que van despachando, procurando mantener los niveles requeridos en stocks.

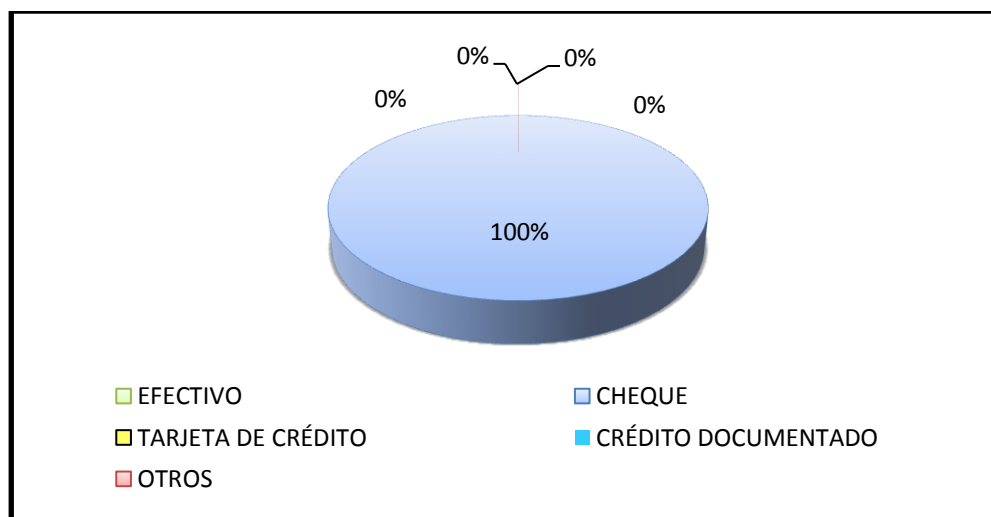
Pregunta N° 2

¿En las transacciones de venta usted recibe de preferencia como pago?

Cuadro N° 22: Transacciones

VARIABLE	Fa	Fr
EFFECTIVO	0	0%
CHEQUE	12	100%
TARJETA DE CRÉDITO	0	0%
CRÉDITO DOCUMENTADO	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico N° 21: Transacciones



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

En las transacciones de ventas con EXPOPAPELERÍA los proveedores reciben como pago en la mayoría en cheques, pertenecientes a la cuenta corriente del propietario de la empresa y aquellos que le fueron entregados a la misma como parte de pago en las transacciones propias del negocio, todo esto se da por ser la forma más viable par que

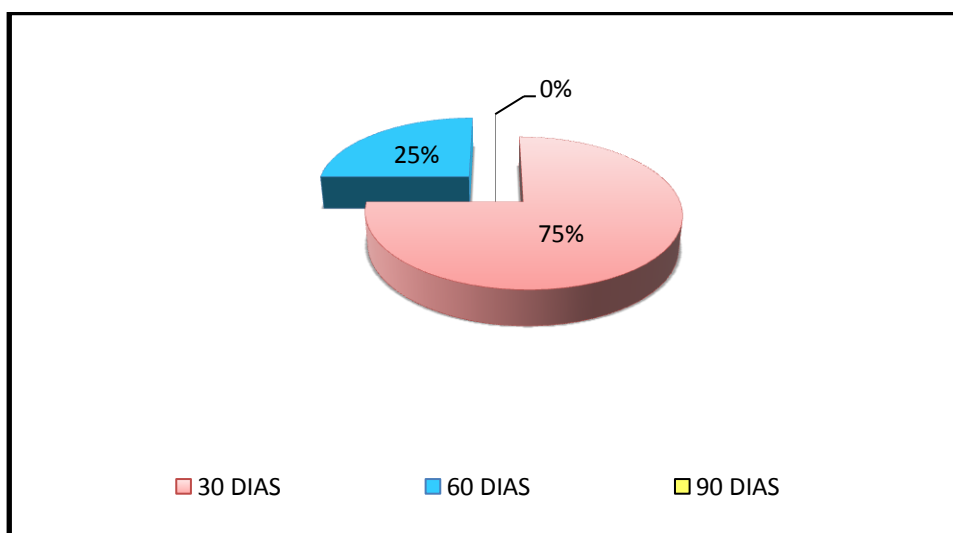
Pregunta N° 3

¿Cuál es el plazo máximo que su empresa otorga en ventas a crédito es de?

Cuadro N° 23: Plazos

VARIABLE	fa	Fr
30 DIAS	9	75%
60 DIAS	3	25%
90 DIAS	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico N° 22: Plazos



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

El plazo máximo que los proveedores conceden a sus clientes es de 30 días, tiempo en el cual se estima la recuperar dichos valores; Se amplía el plazo hasta por 60 días, sobre todo en aquellas ventas cuyos volúmenes son grandes.

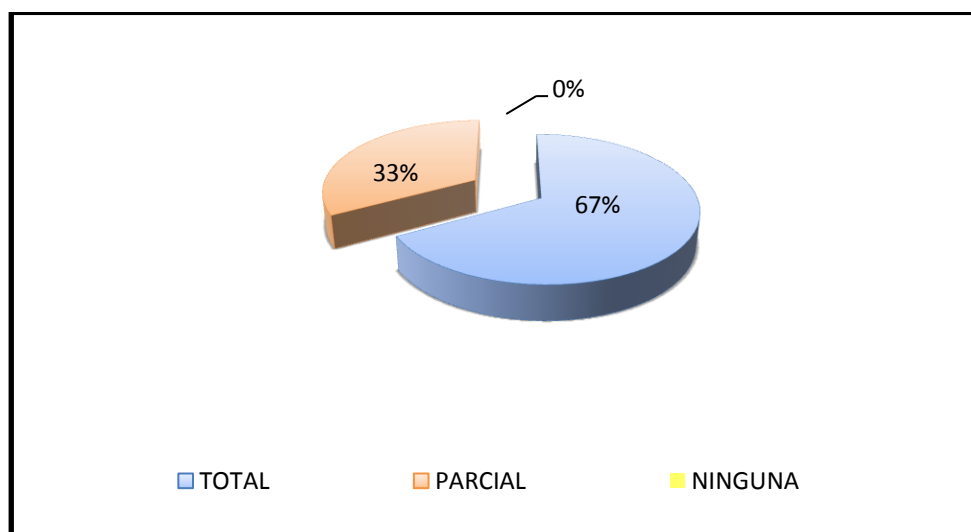
Pregunta N° 4

¿Usted como proveedor le ofrece a la empresa una garantía?

Cuadro N° 24: Garantías

VARIABLE	Fa	Fr
TOTAL	8	67%
PARCIAL	4	33%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico N° 23: Garantías



FUENTES: Encuesta
AUTORA: Mirian Erazo

Análisis:

Si se le ofrece una garantía a la empresa en lo que se refiere a los productos, entregando al cliente un producto nuevo a cambio del defectuoso siempre y cuando sea por falla de fabricación; y brindando productos de calidad.

1.8.6 Entrevista aplicada al gerente

Entrevista dirigida al Ingeniero Gabriel Erazo Galarza, Gerente General de la empresa.

- ✓ **¿EXPOPAPERÍA cuenta con una guía que describa las funciones y responsabilidades para cada empleado?**

EXPOPAPERÍA no cuenta con ningún manual ni reglamento, que direcciona y describa las funciones y responsabilidades que cada empleado, las funciones se las ha distribuido en base a las necesidades que tiene la empresa.

- ✓ **¿Existen determinados procedimientos para la selección y contratación de personal?**

No se ha determinado ningún procedimiento para la selección y contratación del personal, ya que se ha tomado en cuenta las recomendaciones de otros empleados y conocidos.

- ✓ **¿La información contable-financiera es confiable y oportuna para que facilite la toma de decisiones gerenciales?**

La información Financiera si es confiable y oportuna, ya que hasta el momento en las condiciones en que se trabaja es adecuada.

- ✓ **¿Cuál cree usted que son las principales deficiencias en el área administrativa y financiera?**

La falta de planificación y los manuales son nuestra principal deficiencia ya que no hemos contando con todos los recursos necesarios para el cumplimiento de nuestras metas.

- ✓ **¿Según su criterio cuál cree usted que serán los beneficios del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros?**

Contaremos con una guía práctica que nos ayude a mejorar el desempeño y las actividades de la empresa y poder direccionar nuestros esfuerzos hacia los objetivos propuestos.

- ✓ **¿Considera importante que la empresa cuente con un Manual de Procedimientos?**

Si, ya que es muy importante porque definiríamos un solo camino para cada actividad en la empresa.

- ✓ **¿Qué expectativas de crecimiento tiene su empresa?**

La población de Imbabura está en constante crecimiento y con ellos sus necesidades de educación, por esta razón tiene la obligación de responder a esas necesidades con servicios de calidad y al alcance de la población.

1.8.7 Entrevista aplicada a la contadora

- ✓ **¿La empresa fundamenta su contabilidad de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (NIC)?**

Desde luego que sí, la contabilidad siempre estará fundamentada en los principios básicos que deben ser aplicados para un adecuado proceso contable.

- ✓ **¿EXPOPAPERÍA tiene constituidas políticas contables necesarias para el buen funcionamiento del proceso contable financiero?**

En lo posible se trata de que la contabilidad de la empresa cumpla con todas las expectativas, pero no se ha constituido políticas que nos ayuden con el proceso contable, siendo muy importante su creación.

- ✓ **¿El software que utiliza es adecuado a las necesidades de todo el proceso contable hasta la obtención de Estados Financieros?**

El programa que actualmente utilizamos es CRONOS que es el adecuado para la empresa y para obtener información financiera.

- ✓ **¿Mantiene un registro pre numerado de los documentos utilizados en el área financiera para su control?**

No se llevan registros pre numerados, todavía no se ha creado formatos preestablecidos para el área contable pero son muy importantes.

- ✓ **¿Lleva un control detallado de los activos fijos que son propiedad de la Empresa?**

No, ya que no existe una codificación en ningún activo, es una necesidad que se debe hacer para poder localizar donde se encuentra cada uno de estos activos.

- ✓ **¿Se efectúan periódicamente constataciones físicas de los inventarios de útiles de oficina, de escritorio, libros cuadernos así como de activos físicos que confirmen su existencia y estado)?**

No se ha establecido ninguna política, pero si se realizan cuando es necesario por ejemplo antes de temporada escolar y en temporada.

✓ **¿Cuenta con Manuales de Procedimientos?**

Hasta el momento no cuento con ningún tipo de manual, pero considero que es muy importante contar con uno, ya que la empresa cada vez está creciendo y es necesario crear políticas y procesos adecuados.

✓ **¿Qué Documentos utiliza?**

Externos

Facturas

Notas de Crédito

Notas de debito

Comprobantes de Retención

Sistema Nacional de Contratación Pública

Internos

Vales de caja

Recibos Simples

1.8.8 Observación directa

A través de esta técnica se pudo notar y comprobar varios aspectos:

Aspecto de Infraestructura: actualmente cuenta con una infraestructura adecuada para desempeñar sus actividades de servicio, además su local es propio.

Aspecto Organigrama: La empresa no cuenta con ningún organigrama que demuestre y establezca su estructura.

Aspecto equipamiento: Si posee equipos y muebles adecuados a la empresa.

Aspecto Contabilidad: Se lleva una contabilidad básica, pero no se tiene los sustentos que justifiquen las transacciones que realizan, además se observó que no tienen formularios adecuados para cumplir y justificar las diversas operaciones.

1.9 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

Cuadro N° 25: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia y prestigio 2. Imagen y credibilidad 3. Exclusividad en la distribución de productos 4. Políticas de comercialización 5. Solidez y estabilidad económica 6. Ventas directas al cliente 7. Instalaciones remodeladas y adecuadas 8. Satisfacción de las necesidades del mercado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento poblacional ✓ Captación del mercado estudiantil ✓ Reactivación de la educación ✓ Posibles convenios con proyectos, fundaciones e instituciones estatales. ✓ Disminución de impuestos
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional 2. Falta de promoción y publicidad 3. Falta de Control de inventarios 4. Malas políticas en créditos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia desleal 2. Incremento de impuestos 3. Cambios constantes en políticas del gobierno 4. Especulación y agotamiento de productos 5. Inestabilidad económica, política y social. 6. Inseguridad

1.9.1 Cruce Estratégicos FA, FO, DO, DA

1.9.1.1 Estrategia defensiva (FA)

- ✓ **F5-A3** Con la exclusividad que la empresa posee en la distribución de productos, desechar la especulación producida por la escasez de algunos en el momento que lo necesite.
- ✓ **F3 y F6-A4** La empresa ha alcanzado solidez económica, pudiendo tomar cualquier medida correctiva contra la inestabilidad económica y política de país
- ✓ **F8 y F5-A5** Mediante la imagen que proyecta la empresa, enfrentar a la competencia desleal, aplicando políticas adecuadas en la comercialización de los artículos para el docente y estudiante.

1.9.1.2 Estrategia ofensiva (FO)

- ✓ **F6 y F3-O1** Aprovechando la imagen y políticas de gobierno captar el mercado estudiantil, con la apertura de nuevas sucursales.
- ✓ **F8 y F7-O4** Con la reactivación del sector de la educación, obtener mayores descuentos en la adquisición de productos escolares y por ende el cliente obtiene mejores precios.
- ✓ **F4-O5** Establecer convenios con entidades públicas, privadas, ONG y proyectos mediante un trato personalizado y proveer de material.

1.9.1.3 Estrategia de reorientación (DO)

- ✓ **D2-O2 y O4** Organizando en forma adecuada la estructura de la empresa, se mejorara la gestión administrativa financiera de la misma, compitiendo con servicio de calidad.

Aplicando una selección formal del personal, se ubicará a los empleados en los puestos de trabajo según sus conocimientos donde estos desarrollen sus funciones adecuadamente.

1.9.2 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso del elemento formal.

Las empresas nacionales se regirán a las leyes y formalidades expuestas por la ley ecuatoriana.

1.9.2.1 Análisis Interno:

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por las que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Son los recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se posee, actividades que se desarrollan positivamente. Describe los recursos y las destrezas que ha adquirido la empresa.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Son los recursos de los que se carece, habilidades que no se tienen, actividades que no se desarrollan positivamente. Describe los factores en los cuales se posee una posición desfavorable respecto a la competencia.

1.9.2.2 Análisis Externo

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas. Describen los posibles mercados, nichos de negocio que están a la vista de todos, pero si no son reconocidas a tiempo significa una pérdida de ventaja competitiva.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la empresa. Las amenazas organizacionales están en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño. Describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización, si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden obviarse o ser convertidas en oportunidades.

1. Amenaza de entrada de nuevos competidores
2. La rivalidad entre los competidores
3. Poder de negociación de los proveedores
4. Poder de negociación de los compradores
5. Amenaza de ingreso de productos sustitutos

1.10 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Con los datos obtenidos en la investigación diagnóstica aplicada se establece que el problema diagnóstico principal está definido de la siguiente manera:

“NO CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA EMPRESA EXPOPAPERERIA QUE AYUDE A DETERMINAR EN FORMA ADECUADA LOS NIVELES DE LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD”

Los datos indican que esta empresa que se dedica a la compra y venta de suministros de oficina, útiles escolares, textos, material didáctico, entre otros tiene problemas dentro del aspecto organizativo, contable y financiero porque llevan todo su negocio de forma empírica, sin conocer a ciencia cierta cuánto invierten, cuánto ganan o pierden, desconocen si los costos de producción están acorde con los gastos que se ha realizado.

La falta de conocimientos técnicos del propietario de la empresa sobre el aspecto contable ha llevado a que la empresa no se expanda, y se quede estancada sin saber con certeza si su trabajo es rentable o no.

Como una potencial solución al problema tenemos la: Diseño de un manual de procedimientos administrativos, financieros para una adecuada organización de Expopapelería, con lo que se ayudará al propietario de la empresa a tener un sistema administrativo correcto, manejar responsablemente el aspecto financiero, determinar políticas de control interno, establecer segregación de funciones, y manejar un sistema contable real; con lo que esta empresa podrá mejorar sus niveles de rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 LA EMPRESA

2.1.1 Concepto

ZAPATA, Pedro (2011) dice: “La Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta”

Según BRAVO, Mercedes (2008) “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”.

Dando como resultado que EMPRESA es una organización que se establece con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción comercialización de bienes o servicios en general, en el lugar determinado; para satisfacer las necesidades del consumidor y obtener

2.1.2 Clasificación de las empresas

Las empresas según su actividad, se clasifican en: Industriales, comerciales, y de servicios.

- a) **industriales:** Se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos. Ejemplo: empresas Textiles.
- b) **Comerciales:** Se dedican a la compra y venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.

- c) **Servicios:** Se dedican a la generación de venta de productos intangibles destinados a satisfacer necesidades complementarias de seguridad, protección, desarrollo, tecnificación, mantenimiento, custodia de valores, etc.

2.1.3 Características de la Empresa Comercial

Toda empresa que se dedica a la comercialización de bienes o servicios utilizando los recursos económicos, humanos y tecnológicos se tienen algunas características como: Por obtener utilidades, desarrollan sus actividades asumiendo riesgos, guiadas por la filosofía de negocios,

Se evalúa generalmente desde el punto de vista financiero, la empresa comercial debe ser reconocida como negocio rentable y por las agencias gubernamentales.

2.1.4 Objetivo de la Empresa Comercial

Objetivo es un término que se le puede expresar como fin, meta, misión o propósito, en forma general los objetivos significan situaciones o cosas deseadas que se pretende alcanzar, es decir que las empresas buscan los medios y los recursos necesarios a través de los cuales se pueda cumplir dichos objetivos.

La empresa no busca un objetivo único pues necesita satisfacer una gran cantidad de requisitos y exigencias impuestos no solo por el ambiente externo sino también por sus miembros. Los objetivos no son estáticos sino dinámicos y se encuentran en continua evolución.

2.1.5 Los objetivos o fines que persiguen las empresas van de acuerdo a su naturaleza, pero en forma general son:

- a) El objetivo fundamental de una empresa comercial, es de obtener una rentabilidad o ganancia mediante la minimización de sus costos y gastos.
- b) Satisfacer las necesidades de bienes o servicios que tiene la misma
- c) Proporcionar empleo productivo a todos los factores de producción
- d) Incrementar el bienestar de la sociedad mediante el uso económico de los factores de producción.
- e) Crear un ambiente en el que las personas puedan satisfacer una parte de sus necesidades humanas normales.

2.2 PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN

2.2.1 Concepto de administración

“Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas.

([///www.mitecnológico.definiciónadministración.com/Main](http://www.mitecnológico.definiciónadministración.com/Main))

2.2.2 Importancia de la administración

La administración no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.

2.2.3 Concepto de proceso administrativo

Según CHIAVENATO, Idalberto (2007) define: “El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la admón. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”.

2.2.4 Planificación

Según RUSENAS, Rubén (2009) “La planificación consiste en determinar los objetivos y sub objetivos y establecer cómo alcanzarlos o lograrlos, mediante el desarrollo de planes integrados”.

Fija el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios para orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y de números necesarios para su realización.

2.2.5 Etapas

- **Propósitos:** Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.
- **Objetivos:** Representa los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.
- **Estrategia:** Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, las lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- **Políticas:** Son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos y no se sancionan.
- **Pronósticos:** Es prever las cosas que pudieran suceder.

- **Presupuestos:** Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

2.3.1 Definición

Los manuales de Procedimientos son medios escritos valiosos para la comunicación y sirven para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización.

2.3.2 Clases de manuales

2.3.2.1 Manual de Organización

Es un Manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella.

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él. Dentro de este contenido se sugiere:

- 1.- Historia y Descripción de la Empresa
- 2.- Misión, visión y objetivos de la empresa
- 3.- Legislación o base legal

2.3.2.2 Manual de normas y procedimientos:

Según CHIAVENATO, Idalberto (2007) “Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria”.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

2.3.2.3 Manual de puestos y funciones

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad

y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo. Al igual que el Manual de Normas y procedimientos también es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización

2.3.3 Elaboración del manual

La elaboración del Manual es la etapa más sencilla pero laboriosa de la metodología, su finalidad es la creación del documento final bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización. Debe evitarse el uso de tecnicismos exagerados a menos de que se trate de un manual específico para una tarea de tipo técnico.

2.4 ORGANIGRAMA

2.4.1 Concepto

“Es la representación gráfica de la estructura de una organización que permite conocer el orden y distribución de las unidades que la conforman, así como las distintas relaciones, dependencias y nexos que la integran”(DÁVALOS A. Nelson, 2008:542)

Inicialmente se analizarán las definiciones de los tratadistas más prestigiados, así como de los más recientes, a fin de concluir con la definición más propia de los autores:

Franklin Benjamín. Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

Gómez Ceja, Guillermo. Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, y las principales funciones que desarrollan.

2.4.2 Objetivos

El objetivo es representar la estructura administrativa de una empresa, aunque en forma esquemática e incompleta.

El Organigrama tiene una finalidad informativa que le permite alcanzar algunos propósitos:

- a) Para los niveles jerárquicos, permite facilidad de conocimiento de su campo de acción y de sus relaciones con las demás unidades.
 - b) Para los funcionarios, les permite conocer su posición relativa dentro de la organización
 - c) Para los especialistas administrativos, les permite conocer la estructura actual y sus problemas.
 - d) Para el público, permite tener una visión de conjunto de la estructura
- Importancia, la utilidad que representan los organigramas es la de constituirse en medios sintéticos de información que facilitan el reconocimiento del campo de acción y las interrelaciones existentes entre las unidades organizativas, tanto para la alta dirección como para los mandos medios.

2.4.3 Clasificación de los organigramas

2.4.3.1 Horizontales

Representan los mismos elementos del organigrama anterior y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha. Son muy pocos usados.

2.4.3.2 Mixtos

La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de gratificación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

2.4.3.3 Organigrama circular

Formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo derredor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización.

En cada uno de esos círculos se coloca a los jefes inmediatos, y se les liga con líneas, que representan los canales de autoridad y responsabilidad

2.5 LA CONTABILIDAD

Según ZAPATA, Pedro (2011): “La contabilidad es el arte de recoger, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias relacionadas con las operaciones de una empresa”.

2.5.1 Organización del sistema contable

Toda entidad u organización se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

Así el sistema contable debe adaptarse a las necesidades del negocio, cada empresa llevará su contabilidad según criterios comerciales, de acuerdo con las normas de contabilidad y auditoría.

2.5.2 Normas Internacionales Información Financieros NIIF Y NIC

NIIF: de Información consolidada en los Estados Unidos Financieros Las Normas Internacionales de Información Financiera (antes Normas Internacionales de Contabilidad) emitidas por el International Accounting Standards Boards (IASB) , basan su utilidad en la presentación.

Las NIIF aparecen como consecuencia del Comercio Internacional mediante la globalización de la Economía, en la que intervienen la práctica de Importación y Exportación de Bienes y Servicios.

NIIF. 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.

El objetivo es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contengan información de alta calidad.

NIIF. 2 Pagos basados en acciones

El objetivo consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una *transacción con pagos basados en*

acciones. En concreto, requiere que la entidad refleje en el resultado del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

NIIF. 3 Combinaciones de negocios.

El objetivo consiste en especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una *combinación de negocios*. En particular, especifica que todas las combinaciones de negocios se contabilizarán aplicando el método de adquisición. En función del mismo, la entidad adquirente reconocerá los activos, pasivos y *pasivos contingentes* identificables de la entidad mantenidos para la venta y actividades interrumpidas.

NIIF 4 Contratos de seguro

(Modificada por el Reglamento (CE) nº 108/2006, de la Comisión, de 11 de enero)

(Modificada por la NIIF 7, aprobada por el Reglamento (CE) nº 108/2008, de la Comisión, de 11 de enero.

Estas modificaciones son aplicables desde el 1 de enero de 2007 o desde el momento de aplicación de la NIIF 7.

NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas

NIIF 6 Clasificación de activos no corrientes (o grupos enajenables de elementos) mantenidos para la venta 6-14

Activos no corrientes que van a ser abandonados 13-14

Valoración de activos no corrientes (o grupos enajenables de elementos) clasificados como mantenidos para la venta 15-29

Valoración de un activo no corriente (o grupo enajenable de elementos) 15-19.

NIIF. 7 Instrumentos financieros:

Información a revelar El objetivo es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelación formación que permita a los usuarios evaluar: (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos. Los principios de esta NIIF complementan a los de reconocimiento, valoración y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 *Instrumentos financieros: Presentación* y de la NIC 39

Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.

NIIF. 8 Segmentos Operativos.

El objetivo es revelar la información que permita los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera.

NIIF. 9 Cuestiones Generales

Principio básico, las entidades están obligadas a evaluar si sus activos financieros cumplen con un costo amortizado en función del modelo de negocios más relevante de desarrollo para su reconocimiento.

2.5.3 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros.

Las NIC, como se le conoce generalmente, es un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros.

A continuación se detallan las NIC vigentes a la fecha:

NIC 1	Revelaciones de políticas contables.
NIC2	Inventarios (Bienes de cambio).
NIC 7	Estados de flujo de efectivo.
NIC 8	Ganancia o pérdida neta del período, errores fundamentales
NIC 10	Contingencias y sucesos que ocurren después de la fecha del Balance.
NIC 11	Contratos de construcción.
NIC 12	Impuestos sobre las ganancias.
NIC 14	Información financiera por segmentos.
NIC 15	Información para reflejar los efectos de cambios en los precios.
NIC 16	Propiedades, plantas y equipos.
NIC 17	Arrendamientos.
NIC 18	Reconocimiento de ingresos.
NIC 19	Beneficios a los empleados.
NIC 20	Contabilización de las concesiones del gobierno
NIC 21	Efectos de las variaciones en los tipos de cambio de moneda Extranjera.
NIC 22	Combinaciones de negocios.
NIC 23	Costos por intereses.
NIC 24	Revelaciones de partes relacionadas.
NIC 26	Tratamiento contable e informes de los planes de beneficios por retiro.
NIC 27	Estados contables consolidados y contabilización de inversiones en Subsidiarias.
NIC 28	Contabilidad de inversiones en empresas asociadas.
NIC 29	Información financiera en economías hiperinflacionarias.

NIC 30	Revelación en los estados contables de bancos e instituciones Financieras similares.
NIC 31	Informes financieros de los intereses en negocios conjuntos.
NIC 32	Instrumentos financieros: presentación y revelación.
NIC 33	Ganancias por acción.
NIC 34	Informes sobre estados contables intermedios.
NIC 35	Operaciones que se discontinúan.
NIC 36	Deterioro del valor de los activos.
NIC 37	Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.
NIC 38	Activos intangibles.
NIC 39	Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.
NIC 40	Propiedad inmobiliaria.
NIC 41	Agricultura.

La discontinuidad en la numeración de las NIC se debe a que algunas de las primeras normas han sido sustituidas por otras más recientes.

2.6 LA CONTABILIDAD EN LA PLANEACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera tiene por objeto transformar la información de manera que se pueda emplear para supervisar la posición financiera de la empresa, evaluar la capacidad productiva y determinar, que financiamiento se requiere.

2.7 PLAN DE CUENTAS

Denominado también catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicadas al negocio, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas.

2.7.1 Cuentas de Activo

Es un recurso controlado por la entidad, como consecuencia de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

2.7.2 Cuentas de Pasivo

Es una obligación presente de la empresa, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

2.7.3 Cuentas de Patrimonio

Es la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos los pasivos.

2.7.4 Cuentas de Ingreso

Cuentas que recogen los ingresos que se producen como consecuencia de la actividad empresarial y que originan un aumento del neto patrimonial, anotándose en el haber. Al final del ejercicio económico estas cuentas se regularizarán y englobarán en cuentas de resultados, las cuales, a su vez, se recogen en la cuenta única de pérdidas y ganancias.

2.7.5 Cuentas de Gastos

Las cuentas definidas en este grupo son utilizadas para reflejar las operaciones de compra y gasto realizadas por la empresa en el devenir de sus actividades comerciales. En este grupo aparecen detalladas las cuentas de imputación al resultado de la empresa de la pérdida de valor de su

inmovilizado material, inmaterial y financiero así como la dotación de provisiones ante posibles incidencias o gastos previsibles.

2.8 SISTEMA DE CONTABILIDAD

Un sistema contable proporciona información económica y social a través de los resultados de un proceso, que se origina en datos económicos financieros de naturaleza cuantitativa, y se resumen en Informes que son la base para la toma de decisiones.

Para el cumplimiento de tales propósitos la Unidad de Contabilidad debe cumplir las siguientes funciones principales:

- ✓ Clasificar la información, incorporando los datos financieros a un marco conceptual lógico y útil.
- ✓ Procesar en forma correcta, adecuada y oportuna las operaciones que realiza EXPOPAPERÍA.
- ✓ Registrar las transacciones empleando un método sistemático.
- ✓ Elaborar y presentar oportunamente los estados financieros de acuerdo a la periodicidad establecida.
- ✓ Realizar análisis periódicos del proceso contable y sugerir las modificaciones necesarias.
- ✓ Llevar a cabo las investigaciones de aplicación contable necesaria para
- ✓ mejorar los sistemas implantados.

2.9 ESTADOS FINANCIEROS

Son informes que se elaboran al finalizar un período contable con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, y sea útil para una correcta toma de decisiones.

2.9.1 Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera comúnmente denominado Balance General, es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable.

2.9.2 Estado de Resultados

Se elabora al finalizar el período contable con el objeto de determinar la situación económica de la empresa. En este estado se ve la ganancia o pérdida neta de la empresa, presenta en forma ordenada rentas, gastos y costos. Este estado mide la calidad de gestión.

2.9.3 Estado de Evolución del Patrimonio

Se elabora al final del período contable con el propósito de exponer en forma objetiva, los cambios ocurridos en las cuentas patrimoniales, el origen de dichas modificaciones y la posición actual del capital contable.

2.9.4 Flujo del Efectivo

Se elabora al término de un período económico para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa.

2.9.5 Notas aclaratorias

Las notas a los Estados Financieros se basarán estrictamente a la NIIF 7 que especifica que una entidad debe agrupar los instrumentos financieros en clases similares y, cuando las revelaciones son requeridas, hacer relevaciones por clases.

2.10 ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

El análisis de estados financieros constituye una técnica que posibilita obtener conclusiones sobre la situación financiera a una fecha determinada y los resultados operacionales en un ejercicio económico.

El análisis financiero debe respaldarse en un estudio objetivo de los rubros sujetos a examen.

El análisis debe ser sistemático y periódico, definir fechas para efectuar el diagnóstico de la situación económica, financiera y administrativa de la empresa, es recomendable se realice en las fechas de elaboración de estados financiero.

2.10.1 Importancia

- a) Permite el conocimiento de la situación financiera de la empresa a una fecha determinada
- b) Ayuda a detectar situaciones ventajosas o peligrosas en el orden financiero;
- c) Representa un importante elemento para la toma de decisiones
- d) Determina información razonada de los resultados operacionales en un periodo o ejercicio.
- e) Entrega de índices financieros de distinto orden a fin de aprovechar posiciones financieras adecuadas que permitan el logro de la estabilidad así como detectar y corregir defectos en el ámbito financiero.
- f) Compara la situación financiera a dos o más fechas y los resultados entre dos o más periodos.

- g) Constituye un instrumento importante para la fijación de políticas de gestión financiera.
- h) Definir la posición de la empresa frente a la competencia.

2.10.2 Interpretación

- a) Comprobar que los datos de la información contable que se va a analizar sean los definidos.
- b) Observar que los estados financieros se encuentren expresados en la misma unidad monetaria.
- c) Contemplar la razonabilidad en los valores presentados de las distintas cuentas, a fin de que no guarden inconsistencias, ineficiencias o falsas perspectivas, como, por ejemplo, creer que todas las cuentas del exigible se van a hacer efectivas.
- d) El contador debe analizar no solo el resultado cuantitativo que se obtuvo del estudio basado en datos numéricos realizados inicialmente, sino que debe estudiar las circunstancias y eventos que incurrieron en dicho resultado; obteniendo de esta manera juicios cuantitativos y cualitativos

2.10.3 Tipos de Análisis

2.10.3.1 Análisis vertical

- a) El análisis vertical consiste en establecer la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con relación al total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, permitiendo al analista financiero los siguientes juicios de valor:
- b) Visión global de la estructura del estado financiero de la empresa, la cual puede compararse con la situación del sector económico donde se desenvuelve.

- c) Evalúa los cambios estructurales, dados a través de aquellos significativos para la actividad económica, por decisiones gubernamentales como impuestos o por situaciones referentes a la política social de precios, salarios y productividad.
- d) Evalúa las decisiones gerenciales, ya que puede mostrar las relaciones de inversión y financiamiento entre activos y pasivos que han generado decisiones financieras.
- e) Permite plantear nuevas políticas de racionalización de costos, gastos, precios, como también financiamiento.
- f) Posibilita la selección de una estructura óptima, sobre la cual tenga la mayor rentabilidad y que sirva como medio de control, para obtener el máximo de rendimientos.
- g) Adicionalmente a este análisis vertical, se puede obtener el movimiento general de los periodos observados, mediante los promedios simples de los porcentajes o ponderados, sin que estos se establezcan en una estructura vertical ideal, porque siempre se deben comparar los resultados de la gestión con el patrón del sector.

2.10.3.2 Horizontal

- a) El análisis de estructura horizontal plantea problemas de crecimiento desordenados de algunas cuentas, como también la falta de coordinación con las políticas de la empresa.
- b) Crecimiento o disminución de cada cuenta o grupo de cuentas de un estado financiero, de un periodo a otro.
- c) Sirve de base para el análisis de las fuentes y usos del efectivo o capital de trabajo en la elaboración del Estado de Cambios en la Situación Financiera muestra las variaciones de las estructuras financieras modificadas por los agentes económicos externos que se deben explicar

2.11 ÍNDICES FINANCIEROS

“Relaciones resultantes de la división de una cantidad o conjunto de cantidades conexas para otras interrelacionadas a las cifras presentadas en los Estados Financieros de un ente contable, con el objeto de la determinación de la solvencia, capacidad generadora de utilidades, cobrabilidad de cuentas valor contable por acción o rentabilidad y eficiencia de un negocio y empresa.

El divisor de esta clase de relaciones se denomina “base” la base convencional para el establecimiento de una razón financiera consiste en dividir una cantidad para otra, su resultante revela la interrelación existe entre las partidas sintetizadas en los estados financieros” (DÁVALOS Nelson, 2008:650)

Las razones financieras pueden expresarse en fracciones naturales, estas comúnmente se convierten en porcentaje al multiplicarles por 100. Los análisis en base a las relaciones sobre los estados financieros pueden efectuarse ya sea dentro de un mismo año o ciclo contable, o mediante comparaciones de un ciclo contable a otro.

Dentro de este marco general existe una variedad de razones o índices, los mismos que se deben escoger de acuerdo a las necesidades de información analítica que se requiera. Entre las razones más importantes tenemos:

2.11.1 Razones de Liquidez

Liquidez: mide la capacidad que tiene la entidad para pagar sus obligaciones en el corto plazo. Es una prueba más rigurosa la cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones.

2.11.2 Razones de Actividad

Es un informe, reporte o estado que refleja la situación de una entidad a una fecha dada, a través de tres tipos de partidas o cuentas.

El Estado de Situación Financiera nos muestra, al igual que una radiografía, la estructura y composición de los recursos financieros que maneja la empresa y la relación entre fuentes y usos de los mismos en un punto de tiempo específico.

Como su nombre lo indica, al igual que una balanza, se compone de dos partes e igual peso o valor.

Una de las partes, llamada *Activo* (colocada por convención al lado izquierdo), nos indica cuántos recursos han sido confiados a la empresa el día de corte (realización) del Balance. Nos indica su naturaleza y composición con base al grado de rapidez con que pueden, o están predispuestos, a convertirse en efectivo.

2.11.3 Razones de Deuda

Estas medidas tratan de establecer la forma en que están distribuidas las fuentes de recursos de la organización y remitir un juicio preliminar sobre la conveniencia o sanidad de esta distribución.

Mediante estas medidas nos preguntamos cuánto de los recursos totales en manos de la organización (Activos) han sido confiados por sus dueños (Capital) y cuántos por terceros (Pasivos).

Como es de esperar, esta medida nos indica el grado o nivel de endeudamiento que tiene la empresa, y por consecuencia, nos dice algo sobre el riesgo que ésta ha asumido respecto al cumplimiento de sus obligaciones generales con terceros.

Respecto al riesgo, nos interesa saber, dada la forma en que están distribuidas las fuentes de recursos de la organización, cuál es su capacidad de generar efectivo en comparación con el monto y plazo de sus obligaciones- vistas ahora más en el mediano y largo plazo.

2.11.4 Razones de Rentabilidad

Quien compromete recursos -propios o ajenos- a invertirlos en una actividad empresarial, espera un rédito o rendimiento acorde con el riesgo que ha asumido y con otras oportunidades de inversión identificables en el entorno.

2.12 CONTROL INTERNO

Según BALCÓN, CHARLES a (2007): “Control interno se denomina al conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización y también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada o las operaciones en general.

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad,

promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

2.12.1 Componentes del Control Interno

2.12.1.1 El Ambiente de control

Establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura

Los factores del ambiente de control incluyen lo siguiente:

- ✓ Valores de integridad y ética
- ✓ Compromiso de competencia
- ✓ Junta de directores o participación del Comité de Auditoría.
- ✓ Filosofía de la Gerencia y estilo de la operación.
- ✓ Estructura organizacional.
- ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos.

2.12.1.2 Valoración del riesgo

Es la identificación de la identidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados.

Los riesgos pondrán sugerir o cambiar debido a circunstancias tales como:

- ✓ Cambios en el ambiente de operación.
- ✓ Nuevo personal.
- ✓ Crecimiento rápido

- ✓ Sistema de información nuevo o reorganizado.
- ✓ Nuevas tecnologías.
- ✓ Reestructuraciones de la entidad
- ✓ Operaciones foráneas.
- ✓ Pronunciamientos contables.

2.12.1.3 Actividades de Control

Las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo. Las actividades de control que pudieran ser importantes para una entidad corresponden a lo siguiente:

- ✓ Desarrollo de revisiones.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Controles físicos.
- ✓ Segregación de funciones.

2.12.1.4 La Información y Comunicación

Representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.

Obtener suficiente conocimiento del sistema de información, importante para obtener la información financiera que comprende:

- ✓ Clases de operaciones importantes para los estados financieros.
- ✓ Cómo inician las operaciones.
- ✓ Libros de contabilidad que soportan información y cuentas específicas de los estados financieros.
- ✓ Proceso contable desde el inicio de una operación hasta la inclusión en los estados financieros.
- ✓ Información financiera usada para preparar los estados financieros como estimaciones contables y revelaciones.

2.12.1.5 Supervisión y seguimiento

Es un proceso que asegura la calidad del control interno desarrollado sobre el tiempo, involucrando la valoración del diseño y operación de los controles tomando las acciones correctivas necesarias.

2.13 TIPOS DE CONTROL

Se podría hacer una clasificación del control desde tres puntos de vista:

2.13.1 Por la función

2.13.1.1 Control Administrativo

Según CEPEDA, Gustavo (2009): “El Control administrativo u operativo está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados en primer lugar con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a políticas de los niveles de dirección y administración y en segundo lugar con la eficiencia de las operaciones”.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>

El control administrativo se establece en el SAS-1 de la siguiente manera: El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración.

2.13.1.2 Control contable.

Según CEPEDA, Gustavo (2009-29): “El control contable comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestarios y financieros de las organizaciones”.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a. Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b. Se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y mantener la contabilidad de los activos.
- c. El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- d. Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia. [SAS, 1]

2.13.2 Por la ubicación

2.13.2.1 Control interno

Este proviene de la propia entidad y se lo conoce como control interno que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.

2.13.2.2 Control Externo

Teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente; quien controla desde afuera, mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que él formula resultan beneficiosas para la organización.

2.13.3 Por la acción

2.13.3.1 Control Interno Previo

En cada empresa, la máxima autoridad es la que se encarga de establecer los métodos y medidas que se aplicarán en todos los niveles de la organización para verificar la propiedad, legalidad y conformidad con las disposiciones legales, planes, programas y el presupuesto, de todas las actividades administrativas, operativas y financieras, antes de que sean autorizadas o surtan su efecto.

Control Concurrente

Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo. Todos los cargos que tengan bajo su mando a un grupo de empleados, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el fin de:

- a. Lograr los resultados previstos
- b. Ejecutar las funciones encomendadas a cada trabajador.
- c. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- d. Aprovechar eficientemente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.
- e. Proteger al medio ambiente.
- f. Adoptar las medidas correctivas.

2.13.3.2 Control Posterior

Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría. La máxima autoridad de cada empresa, con la asesoría de la Dirección de Auditoría Interna, establecerán los

mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones:

- a. El grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- b. Los resultados de la gestión.
- b. Los niveles de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y naturales.
- c. El impacto que han tenido las actividades en el medio ambiente.

2.13.4 Otras clasificaciones

Como un aspecto correlativo a estas tres clases del control, es oportuno hacer mención a una clasificación más:

2.13.4.1 Control Preventivo

Es aquel que se da específicamente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.

2.13.4.2 Control Detective

Es el que se realiza para detectar oportunamente cualquier error. Está modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responde al sistema o programa previamente diseñados.

2.13.4.3 Control Correctivo.

Es aquel que se practica tomando una medida correctiva, Por ejemplo rectificar un rol de pagos, cambiar los estados detectados como error en los controles detective o reparar un vehículo que se ha dañado.

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

2.13.5 Cuestionario

Este método consiste en convertir en preguntas todas las normas de control interno, de tal manera que una respuesta afirmativa indique la existencia y observación de la norma y una respuesta negativa indique su ausencia o incumplimiento.

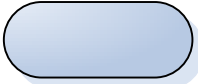

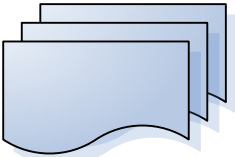

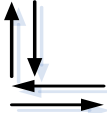
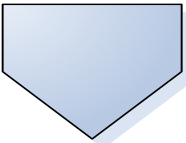
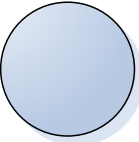
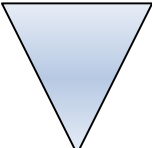
2.13.6 Narrativas

Las narrativas describen los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, funcionarios y empleados mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

2.13.7 Diagramas de flujo

Un flujograma de control interno es una representación simbólica y diagramático de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un flujograma bien preparado identifica imprecisiones facilitando un conocimiento claro de la forma que opera el sistema.

➤ Simbología utilizada en los flujo gramas

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio / Final del proceso. Su contenido señala el Funcionario responsable del proceso especificado
	El símbolo identifica un documento
	El símbolo identifica los documentos y formula y su respectivas copias
	El contenido de este símbolo describe una actividad a ejecutar - proceso
	Las flechas indican flujo de secuencia del proceso
	Conecta a otra parte del proceso fuera de página
	Conecta a otra parte del proceso dentro de la página
	Archivo de documento

CAPÍTULO III

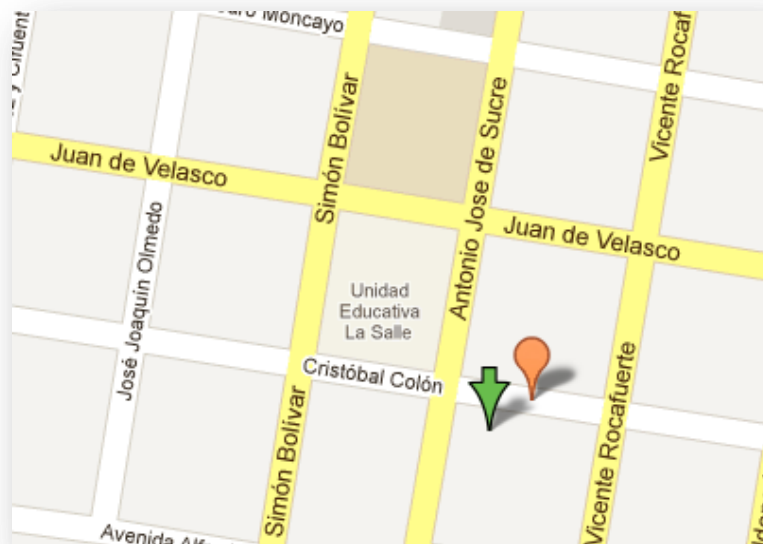
3. PROPUESTA ADMINISTRATIVA, CONTABLE FINANCIERA

3.1 LA EMPRESA

Expopalería es una empresa establecida en la ciudad de Ibarra, en la actualidad no ha logrado mantener un índice de rentabilidad exitoso en forma equitativa como son sus ventas; la estrategia implementada con la instalación de un sistema contable asistido por computador, no ha sido adecuadamente utilizado, sistema que es manejado únicamente por el nivel gerencial.

3.2 UBICACIÓN

Gráfico N° 24: Ubicación



Expopapelería está ubicada en la Calle Sucre 10-70 a una cuadra del Parque de la Cometa y de la Escuela La Salle, Colegio Sánchez y Cifuentes, Oficinas del Ministerio de Educación, entre otras empresas e instituciones que están ubicadas en el ámbito de influencia de la empresa.

La ausencia de un manual administrativo financiero, ha ocasionado que exista evasión de responsabilidades en el cumplimiento de funciones del personal operativo especialmente; además el perfil de desempeño no alcanza niveles óptimos de eficiencia y eficacia, situación por la cual se considera que un manual administrativo financiero, es una herramienta de significativa importancia en toda empresa; más aún si es una organización en la que se cuenta con un extenso número de productos que se clasifican por marcas, tamaños, cantidades; que demanda de procesos minuciosos para la generación de servicios de atención al cliente, preventa, venta y postventa; con la presente propuesta se propone propiciar el logro de los objetivos y de indicadores de control de calidad del servicio que presta.

La presente propuesta brinda un recurso administrativo, con el cual la gerencia tendrá la oportunidad de guiar la gestión administrativa de Expopapelería, mediante la ejecución de actividades que se ajusten a la realidad y a procesos de planificación responsable; modelo de gestión administrativa que favorecerá el cumplimiento de roles y funciones de acuerdo a las normas de desempeño delineadas en un manual administrativo financiero.

La aplicación del manual administrativo y financiero, cuenta con elementos como:

- ✓ Estrategias para la generación, promoción y comercialización
- ✓ Manual de funciones
- ✓ Estándares y criterios de control administrativo
- ✓ Modelo del ejercicio contable a implementarse

3.3 OBJETIVO

Proporcionar un manual administrativo financiero que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención al cliente y rendimiento interno, complementándose con el posicionamiento en el mercado de Expopapelería.

3.4 ORGANIZACIÓN

3.4.1 Estructura organizacional de Expopapelería

Gráfico N° 25: Organigrama estructural propuesto



Elaboración: Mirian Erazo

3.4.2 Misión

Proporcionar a todos los clientes un excelente servicio, con variedad productos de óptima calidad y los mejores precios en el ramo de papelería, artículos de oficina, obras de desatacados editoriales, y en toda la gama de productos y servicios que ofrece Expopapelería.

3.4.3 Visión

En dos años Expopapelería fortalecerá su liderazgo en la comercialización de productos en la línea de papelería, librería, material didáctico y otros, siendo reconocida por su eficiencia, eficacia y seguridad, constituyéndose en la empresa preferida y mejor rentabilidad en el mercado.

3.4.4 Valores institucionales

- ✓ **Integridad.** Somos colaboradores, confiables, honestos leales con nuestros clientes y con nuestra organización con alto sentido de responsabilidad
- ✓ **Compromiso.** Exigencia voluntad propia, empleo de nuestras capacidades por el cumplimiento de lo encomendado y el logro de los objetivos de nuestra organización.
- ✓ **Calidad en el servicio.** Concebida como un valor generado de la ética, valor que rige los actos del personal de la empresa, y lo que le da sentido a la definición de estrategias de atención al cliente interno y externo.

3.4.5 Políticas

- ✓ Sostenibilidad económica y financiera, orientada a asegurar una permanente capacidad de funcionamiento de la infraestructura y cobertura de la demanda.
- ✓ Sostenibilidad medio ambiental, orientada a generar continuas mejoras en la calidad de servicio, innovación y diversidad de productos.
- ✓ Mentalidad empresarial: mediante el establecimiento de estrategias para mantener la capacidad de combinar los recursos humanos, físicos,

financieros y de información indispensables para la comercialización en Expopapelería con altos niveles de calidad y eficiencia.

3.4.6 Estrategias

3.4.6.1 Estrategias precio

- ✓ El precio está determinado por la fijación de precios establecidos por las editoriales, proveedores y el mercado.

3.4.6.2 Estrategias producto

- ✓ Mantener planes de atención para el cumplimiento de los objetivos propuestos que son asumidas el equipo de colaboradores, aplicadas con un estricto sistema de evaluación del servicio brindado.
- ✓ Definir un esquema integral de servicio y comercialización de Expopapelería que se necesita, mediante estudios diagnósticos para satisfacer las necesidades del mercado de influencia.
- ✓ Orientar y desarrollar los procesos de fortalecimiento de los fines y objetivos de la empresa, estableciendo en forma permanente de un esquema empresarial con altos estándares de competitividad, promoviendo y desarrollando normas de calidad en el ámbito de comercialización de la empresa.

3.4.6.3 Estrategias plaza

- ✓ Mantener un plan de atención con niveles de calidad, manteniendo un equipo de personal capacitado y formado en el marco filosófico de la empresa, que participa como equipo de trabajo en el punto de venta.

- ✓ Realizar un estudio de mercado a partir de dos años de implementación de los manuales, para la creación de una sucursal en la ciudad y otros cantones.

3.4.6.4 Estrategias promoción

- ✓ Impulsar el servicio corporativo mediante la celebración de convenios con empresas privadas, públicas, educativas, organizaciones sociales, particulares y otras; con la finalidad de ofertar promociones, descuentos y capacitación.
- ✓ Se realizarán promociones con emisoras de mayor sintonía en el cantón, para entrega de membrecías, cuñas comerciales en programas musicales.
- ✓ Se entregarán trípticos con imágenes internas y externas de Expopapelería, con la finalidad de que la población tenga conocimiento sobre los beneficios que tiene realizar compras en la empresa.

3.5 MANUAL DE FUNCIONES

3.5.1 Administrador

NOMBRE DEL PUESTO:

Administrador

TÍTULO:

Egresado. Licenciado o Ingeniero de Administración o su equivalente

EXPERIENCIA:

Un año en funciones afines

FUNCIONES:

El administradores el representar legal y extrajudicialmente a la empresa, le corresponde las siguientes funciones:

- ✓ Buscar nuevas fuentes de financiamiento, que permita cumplir los objetivos y metas empresariales.
- ✓ Controlar el trabajo que desempeña cada uno de los integrantes de la empresa.
- ✓ Cumplir a cabalidad los objetivos y metas planteados por la empresa.
- ✓ Cumplir y velar por el fiel cumplimiento de normas legales, procedimientos y modelo de prestación de servicios.
- ✓ Ejecutar estrategias de marketing para que la empresa siempre esté desarrollando su mercado y debilitando a la competencia.
- ✓ Junto con el personal adecuado buscar nuevas oportunidades de negocio para incrementar el volumen de comercialización.
- ✓ Promover la generación de un servicio, calendarizando la participación y delegación de facilitadores y asesores.
- ✓ Organizar, planificar, dirigir y controlar de una forma eficiente los recursos de la empresa en el presente para poder crecer empresarialmente en el futuro.
- ✓ Promover convenios con organizaciones e instituciones para la comercialización directa de servicios.
- ✓ Realizar convenios con organizaciones públicas y privadas, para brindar conferencias, foros, charlas, asesoría y capacitación.
- ✓ Realizar sondeos de mercado para establecer necesidades de los clientes y criterios profesionales del área de gestión empresarial.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la empresa.
- ✓ Velar por la cancelación puntual y oportuna de tributos, impuestos y demás obligaciones de la empresa.
- ✓ Vigilar que la calidad y mantenimiento de la calidad de los servicios sean siempre óptimos.

- ✓ Vigilar que todos los recursos de la empresa estén bien administrados por los integrantes de la empresa.

3.5.2 Contador

NOMBRE DEL PUESTO:

Contador

TÍTULO:

Licenciado o Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

EXPERIENCIA:

Dos años en la especialidad

FUNCIONES:

Las funciones que debe cumplirse por parte del contador son las siguientes:

- ✓ Autorizar las salidas de dinero para erogaciones según a las necesidades de la empresa, sustentado en las normas y montos establecidos.
- ✓ Controlar las transacciones diarias de dinero de ingresos y egresos.
- ✓ Coordinar acciones con cajera sobre las estrategias de mejoramiento de los sistemas de registro, control y manejo de los bienes de la empresa
- ✓ Elabora la asignación de los costos de comercialización.
- ✓ Elaboración de cheques de pago a proveedores y personal de la empresa.
- ✓ Elaborar la asignación de los costos de comercialización con el administrador.
- ✓ Emitir Balances financieros para la toma de decisiones.
- ✓ Emitir roles de pago.
- ✓ Informe de recuperación de cartera.
- ✓ Ingreso de información de datos al sistema del SRI y Contable.
- ✓ Legalizar el cierre de caja de ventas diarias con la persona encargada de caja.

- ✓ Llevar un kárdex de materiales.
- ✓ Organizar, coordinar y supervisar las tareas que desarrolla el personal a su cargo dentro de la institución y mantenimiento adecuado de las herramientas, equipos, materiales de trabajo.
- ✓ Realizar las declaraciones y pago de los impuestos, aranceles y gastos legales.
- ✓ Realizar un reporte de stock mínimo.
- ✓ Realizar el depósito diario de los ingresos
- ✓ Registrar las transacciones diarias de ventas para tener un control adecuado de gastos e ingresos que genera la actividad económica de la empresa.

3.5.3 Cajero (a)

NOMBRE DEL PUESTO:

Cajero (a)

TÍTULO:

Tecnólogo o Licenciado en Administración o sus afines

EXPERIENCIA:

Dos años en el área de desempeño

FUNCIONES:

Las funciones asignados al asistente administrativo contable son las siguientes:

- ✓ Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- ✓ Apoyo en el manejo del archivo administrativo y contable.
- ✓ Elaborar informes diarios de cierre de caja y presentar al contador de la empresa.

- ✓ Manejar el fondo de caja chica, por un valor rotativo de \$100,00 dólares, y realizar las reposiciones con la liquidación efectiva de los fondos.
- ✓ Manejo del inventario, utilizando los documentos de registro que mantiene la empresa, manteniéndolo actualizado.
- ✓ Mantener organizado el archivo cronológico de documentos que sustentan el movimiento financiero de la empresa, entregando duplicados fidedignos a contabilidad.
- ✓ Mantener un plan de trabajo con contabilidad y tesorería.
- ✓ Realizar el depósito diario de las recaudaciones de la empresa, documento que entregará diariamente al contador de la empresa.
- ✓ Verificar las operaciones de las facturas elaboradas por vendedores.

3.5.4 Promotores de ventas

NOMBRE DEL PUESTO:

Promotor de ventas

TÍTULO:

Tecnólogo o licenciado en Administración o sus afines

EXPERIENCIA:

Dos años en el área de desempeño

FUNCIONES:

Las funciones asignados a los asistentes de venta son las siguientes:

- ✓ Atender a los clientes en el punto de venta.
- ✓ Brindar una atención cordial y explicativa sobre los productos que oferta la empresa.
- ✓ Dar a conocer sobre las ofertas, rebajas, descuentos y promociones, tanto permanentes como de temporada.

- ✓ El asistente de ventas, no está autorizado para recibir dinero por concepto de las ventas de servicios efectuadas; salvo cuando sean delegados para realizar cobranzas.
- ✓ Elaborar las facturas por ventas al contado y a crédito.
- ✓ Llenar las órdenes de pedido de servicios del cliente para comunicar oportunamente a administración.
- ✓ Realizar informes sobre los nuevos productos y modalidades que demandan los clientes.
- ✓ Verificar la secuencia de la documentación que respalde las ventas de productos
- ✓ Verificar que los precios, rebajas, promociones y descuentos son establecidos por la empresa.

3.5.5 Asistente de bodega

NOMBRE DEL PUESTO:

Asistente de bodega

TÍTULO:

Tecnólogo o Licenciado en Administración o sus afines

EXPERIENCIA:

Dos años en el área de desempeño

FUNCIONES:

Las funciones asignados al asistente de bodega son las siguientes:

- ✓ Apoyo en el manejo del archivo administrativo y contable.
- ✓ Elaborar los registros de salidas y entradas, por compras o préstamos de materiales y equipos.
- ✓ Entregar reportes diarios a contabilidad, sobre las entradas y salidas de materiales, equipos y otros bienes a su cargo.

- ✓ Facilitar y ayudar a los clientes en la carga de productos siempre cuando fuese necesario.
- ✓ Manejo del inventario, utilizando los documentos de registro que mantiene la empresa, manteniéndolo actualizado.
- ✓ Mantener los registros que respalden las salidas de inventario.
- ✓ Mantener organizado el archivo cronológico de documentos que sustentan el movimiento de bienes y materiales a su cargo.
- ✓ Preparar mercaderías para transferencias cuando les sea asignado.
- ✓ Preparar y despachar los materiales y productos vendidos previa presentación de comprobante de venta.
- ✓ Realizar arqueos de inventarios cuando les sea asignado.
- ✓ Realizar recepción y revisión de mercaderías llegadas por transferencia o pedidos a proveedores.
- ✓ Responsables de verificación y retroalimentación de mercaderías bajo stock mínimo.
- ✓ Ser el custodio de los recursos de bodega, realizando préstamos previa autorización de gerencia.
- ✓ Ser responsables de la limpieza, aseo y orden de las áreas asignadas.
- ✓ Ser responsables del orden y buen arreglo de las perchas y estanterías que se les asigne.

3.6 MANUAL ADMINISTRATIVO

El manual administrativo se implementa en la empresa Expopapelería como un elemento que cumple la función de asesorar, evaluar, integrar y dinamizar con miras a mejorar la cultura y productividad organizacional empresarial.

La aplicación de un manual administrativo para Expopapelería, es de gran importancia ya que mediante este instrumento administrativo se orienta al personal directivo, administrativo y operativo; con la finalidad de contribuir al mejoramiento de las operaciones y así lograr un mejor control de los procesos de gestión administrativa y de comercialización de la empresa.

La importancia de la implantación y mantenimiento de un manual administrativo es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar el cumplimiento o no de lo que se establece en el sistema de control; por lo que la empresa podrá cumplir con estándares de gestión de calidad.

3.6.1 Estándares y criterios

Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, que la información suministrada sea lo suficientemente fiable y explícita para que el cliente no solo tenga una idea del producto, sino además de la calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial. De aquí que la empresas debe incluir métodos efectivos para conocer los requerimientos y expectativas de los clientes actuales y potenciales sobre sus productos y servicios.

Gráfico N° 26: Calidad del servicio al cliente



Elaboración: Mirian Erazo

Hoy en día la calidad total es utilizada en todas partes del mundo no solo en el ámbito empresarial y puede ser definida como una metodología gerencial

para aumentar el valor de los productos/servicios. Esto se logra eliminando excesos reduciendo el trabajo repetido y mejorando los procesos del trabajo. Para lograr la calidad, Expopapelería tiene que invertir en sus productos/servicios, en la capacitación de su personal.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe, para ello es necesario tener en cuenta además varios aspectos.

3.6.2 Procedimientos

- ✓ Control de asistencia de los trabajadores del nivel administrativo, financiero contable y ventas.
- ✓ Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
- ✓ Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
- ✓ Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la empresa, es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
- ✓ Controlar el acceso de personas no autorizadas a las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Emitir sus propias cartas de crédito, mediante el análisis histórico del cliente.
- ✓ Promover reuniones de trabajo y desarrollo de proyectos en equipos.

3.6.3 Criterios de venta

- ✓ Las ventas se realizarán en efectivo, las ventas a crédito se realizan únicamente con autorización de gerencia.
- ✓ Previa la solicitud del cliente, se elaborará en el sistema la factura con el código del vendedor, se emitirá la orden de impresión.
- ✓ En caja, la cajera retira la impresión de la factura y procede al cobro, el documento es legalizado con la firma de cajera y comprador.
- ✓ Bodega receipta la copia de la factura y entrega la mercadería cuando el pedido es al mayor.
- ✓ Con los pedidos a la minoría el vendedor entrega la mercadería verificando con el cliente.

3.6.4 Indicador de satisfacción de clientes

- ✓ Grado de lealtad a “Expopapelería”: Determinar si los clientes son frecuentes, habitual, u ocasional.
- ✓ Calidad percibida: Determinar la noción de calidad de los productos que tiene el cliente.
- ✓ Imagen de la empresa “Expopapelería”: Es necesario identificar si la empresa tiene gran aceptación o no, conocida o desconocida.
- ✓ Número de quejas y reclamos: Este indicador, se utiliza para determinar la capacidad de atención al cliente, con los procesos con vendedores y la calidad de producto adquirid, en términos de calidad, marca, utilidad, durabilidad.
- ✓ Calidad del servicio
 - Respeto del tiempo de los clientes.
 - Atención ágil y oportuna.

- Manejo efectivo de reclamos.
- Mantener contacto directo
- Capacitar para la toma de decisiones
- Compromiso
- Evitar colas de espera
- Facilitar operación del cliente
- Respetar garantías de servicio y el producto
- Atención personalizada

3.6.5 Indicadores de eficiencia y eficacia

Los indicadores de eficiencia de Expopapelería se relacionan estrictamente con los siguientes criterios:

- ✓ La entidad aplicará un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y medición de los procesos de gestión en las áreas, administrativa, financiera contable y financiera comercialización.
- ✓ Cuando no se alcancen los resultados planificados, se plantearán correcciones, mediante una técnica participativa del grupo de trabajo con el cual se involucre las dificultades o problemas detectados.
- ✓ El sistema de evaluación facilitará el seguimiento mediante informes periódicos.
- ✓ La medición de eficiencia y eficacia del producto se identificará mediante el seguimiento de las características del producto y el servicio de venta.
- ✓ Se establecerán procesos para caracterizar los objetivos y metas que se cumplen periódicamente con vendedores, identificando el empleado de mejor desempeño.

- ✓ Determinación de índices financieros: Este cálculo permitirá determinar y evaluar la efectividad del servicio en términos de rentabilidad y resultados financieros.
- ✓ Utilidades totales. Utilidades por línea de comercialización y vendedor asignado.

3.6.6 Información y comunicación

- ✓ Es necesario mantener un guión de comunicación, con la finalidad de que se mantenga un flujo de información con el nivel directivo y dependencias, de tal manera que el gerente mantenga elementos de juicio para tomar las decisiones en forma oportuna
- ✓ “Expopapelería” por intermedio de gerencia y vendedores deberá mantener canales de información y comunicación eficientes que posibiliten la oportuna participación los colaboradores con los clientes permanentes y potenciales.
- ✓ La información y la comunicación será utilizada aprovechando los recursos disponibles para el funcionamiento de la organización, para el efecto la Gerencia y representantes de las áreas administrativas y comercialización, articularán planes operativos con la participación en proyectos de mejoramiento.
- ✓ Todos los empleados deberán tener acceso oportuno y necesario sobre la información de la empresa, de los cambios, promociones, descuentos y proyectos, los mismos que serán socializados para luego ser ejecutados.
- ✓ Se capacitará a los empleados sobre la filosofía de la empresa, manual de funciones, atención al cliente y manuales, ello permitirá alcanzar un buen desempeño laboral y para el funcionamiento armónico de la empresa.

- ✓ Se promoverá la comunicación interna para propiciar conocimientos y la interiorización de los valores y de sentido de pertenencia con las estrategias de gestión empresarial.
- ✓ Se implementará un sistema de comunicación externa con la finalidad de que los clientes, comunidad local, empresarios y otros, reconozcan la calidad y diversificación del servicio comercial de la empresa.

3.6.7 Procedimientos para el mantenimiento del control interno

- ✓ La Gerencia, desarrollarán planes para mantener actualizado el manual de procedimientos analíticos, con la participación de integrantes de cada área de organización.
- ✓ Gerencia, contador y recursos humanos, participarán en procesos evaluación interna de calidad; según los indicadores establecidos.
- ✓ Se realizarán espacios de autoevaluación por cada área administrativa, proponiendo alternativas de mejoramiento.

3.6.8 Procedimiento para la selección de personal

- ✓ Establecida la vacante la Gerencia promoverá los procesos para la selección y contratación, con este fin autorizará la publicación en la prensa de los llamados a concurso de merecimientos.
- ✓ Los documentos que deben presentar los aspirantes son los siguientes:
 - Hoja de vida
 - Copia a colores de la cédula
 - Dirección domiciliaria y de internet
 - Teléfonos

- Certificados de niveles académicos según el perfil del puesto a ocupar
 - Certificados de cursos de actualización y perfeccionamiento
 - Certificación de experiencia
 - Certificación de honorabilidad
- ✓ Una vez que se recepten las carpetas serán calificadas por:
- Gerente
 - Asistente administrativo y recursos humanos
 - Contador (según sea necesario)
- ✓ A los tres aspirantes con el mejor puntaje se convocará para una prueba de oposición, con una prueba diseñada por gerencia Control de Recursos humanos.
- ✓ Presentada la prueba, se calificará y el mejor promedio en las dos instancias será la persona a quien se le asigne para ocupar el puesto.
- ✓ Se mantendrá un registro de aspirantes, para ser convocados en próximas oportunidades.

3.6.9 Procedimiento para estímulos y sanciones

- ✓ A gerencia y Recursos humanos, les corresponde ejercer las funciones de vigilancia y control, con este propósito podrá adoptar las medidas para aplicar los procesos de evaluación de desempeño con los indicadores de gestión.
- ✓ Se realizarán estudios diagnósticos con aplicación de encuestas para identificar a los mejores empleados del mes y publicar los nombres y fotografías en una cartelera especial, la misma que estará expuesta en el local de distribución de Expopapelería.

- ✓ Las sanciones se determinarán según lo que disponen el manual de la empresa.

3.6.10 Formularios administrativos relacionados al personal

3.6.10.1 Ficha individual de perfil del puesto

La ficha individual del perfil del puesto es un documento en el que se registra los requerimientos académicos y experiencias; así como las actividades que le corresponde cumplir en el ejercicio de las funciones.

El documento corresponde la historia personal del empleado, documento que se elabora en el momento que se recepta la carpeta para ingreso, en el caso de ser contratado el empleado esta ficha pasa a ser parte de la carpeta personal.

La ficha individual y carpeta personal de los empleados serán manejadas por gerencia, dependencia en la que reposará la carpeta.

La ficha será actualizada cuando se realicen auditorías operativas internas.

Gráfico N° 27: Ficha individual del puesto

FICHA INDIVIDUAL DEL PUESTO			
CARGO	_____	CÓDIGO	_____
GRADO	_____	UBICACIÓN DEL CARGO	_____
DIVISIÓN	_____	SECCIÓN	_____
AGENCIA	_____	DEPENDENCIA	_____
SALARIO BÁSICO	_____	PRESTACIONES BÁSICAS	_____
PERFIL	_____		
REQUISITOS	_____		
ESTUDIO - HOMOLOGACIONES Y/O EXPERIENCIA	_____		
ANTECEDENTES	(INTERNO Y EXTERNO) _____		
FUNCIONES BÁSICAS (BASADO EN PROCEDIMIENTO)			

FUNCIONES ADICIONALES PERMANENTES O TEMPORALES			

RESPONSABILIDADES			
OBLIGACIONES Y DEBERES (RENDIMIENTO Y ELEMENTOS)			

DERECHOS (DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN)			
DEBERES:			

FECHA ELABORACIÓN			

EVALUACIONES	1 ^a	2 ^a	_____
APROBACIÓN POR EL GERENTE/ADMINISTRADOR			


FIRMA DEL EMPLEADO EN SEÑAL DE CONOCIMIENTO Y ACUERDO			

OBSERVACIONES			

3.6.10.2 Tarjeta de control de asistencia

La tarjeta de itinerario es la que sirve para registrar la hora exacta de entrada y salida de los empleados vendedores a las jornadas de trabajo según el turno, con el fin de mantener un registro de asistencia y cumplimiento de itinerarios personales.

Gráfico N° 28: Control de asistencia

 CONTROL DE ASISTENCIA					
Nombre		N°			
Tarjeta		Semana			
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	
	E			E	
	S			S	

3.7 SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

Un sistema de información debidamente procesado brinda información oportuna y confiable para la toma de las decisiones de la Administración sobre el movimiento económico de los recursos de la empresa.

Facilita a los usuarios internos y externos de los Estados Financieros de la empresa, permite hacer la comparación de la posición financiera y ejecución operativa. El sistema de Contabilidad utilizado por la empresa debe ser consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, por esto es importante tomar en cuenta los criterios de un especialista que conozca sobre el tema.

3.8 PLAN DE CUENTAS

Constituye un listado ordenado de las cuentas del mayor general y de las subcuentas, aplicables a la actividad de la prestación de servicio de la empresa Agua Buena con su denominación y código correspondiente, se podrá adicionar cuentas contables en el plan de cuentas diseñado inicialmente.

EMPRESA "EXPOPAPERÍA" PLAN GENERAL DE CUENTAS

1. ACTIVOS

1.1. ACTIVOS CORRIENTES

- 1.1.01. Caja
 - 1.1.01.01. Caja Chica
 - 1.1.01.02. Caja General
- 1.1.02. BANCOS
 - 1.1.02.01. Banco Pichincha Cta. Cte. N°
 - 1.1.02.02. Banco Pacífico Cta. Cte. N°
 - 1.1.02.03. Banco Produbanco Cta. Cte. N°

- 1.1.03. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
 - 1.1.03.01. Clientes
 - 1.1.03.02. Clientes por cobrar
 - 1.1.03.03. Otras cuentas por cobrar
- 1.1.04. INVENTARIO
 - 1.1.04.01. Útiles de oficina
 - 1.1.04.02. Materiales y Suministros de aseo
 - 1.1.04.03. Mercadería Tarifa 0%
 - 1.1.04.04. Mercadería Tarifa 12%
- 1.1.05. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
 - 1.1.05.01. IVA Pagado
- 1.2. PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
 - 1.2.01. DEPRECIABLES
 - 1.2.01.01. Edificio
 - 1.2.01.02. Depreciación Acumulada Edificio
 - 1.2.01.03. Muebles y enseres
 - 1.2.01.04. Dep. Acum. Muebles y enseres
 - 1.2.01.05. Equipo de oficina
 - 1.2.01.06. Dep. Acum. Equipo de oficina
 - 1.2.01.04. Equipo de cómputo
 - 1.2.01.07. Dep. Acum. Equipo de cómputo
 - 1.2.01.08. Vehículo
 - 1.2.01.10. Dep. Acum. Vehículo
 - 1.2.01.11. Maquinaria y equipo
 - 1.2.012. Dep. Acum. Maquinaria y equipo
 - 1.2.02. NO DEPRECIABLES
 - 1.2.02.01. Terreno

2. PASIVOS

2.1. PASIVO CORRIENTE

2.1.01. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR

- 2.1.01.01. Proveedores
- 2.1.01.02. IESS por pagar

2.1.02. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- 2.1.02.01. IVA por pagar
- 2.1.02.02. Retención en la fuente por Pagar

3. PATRIMONIO

3.1. CAPITAL

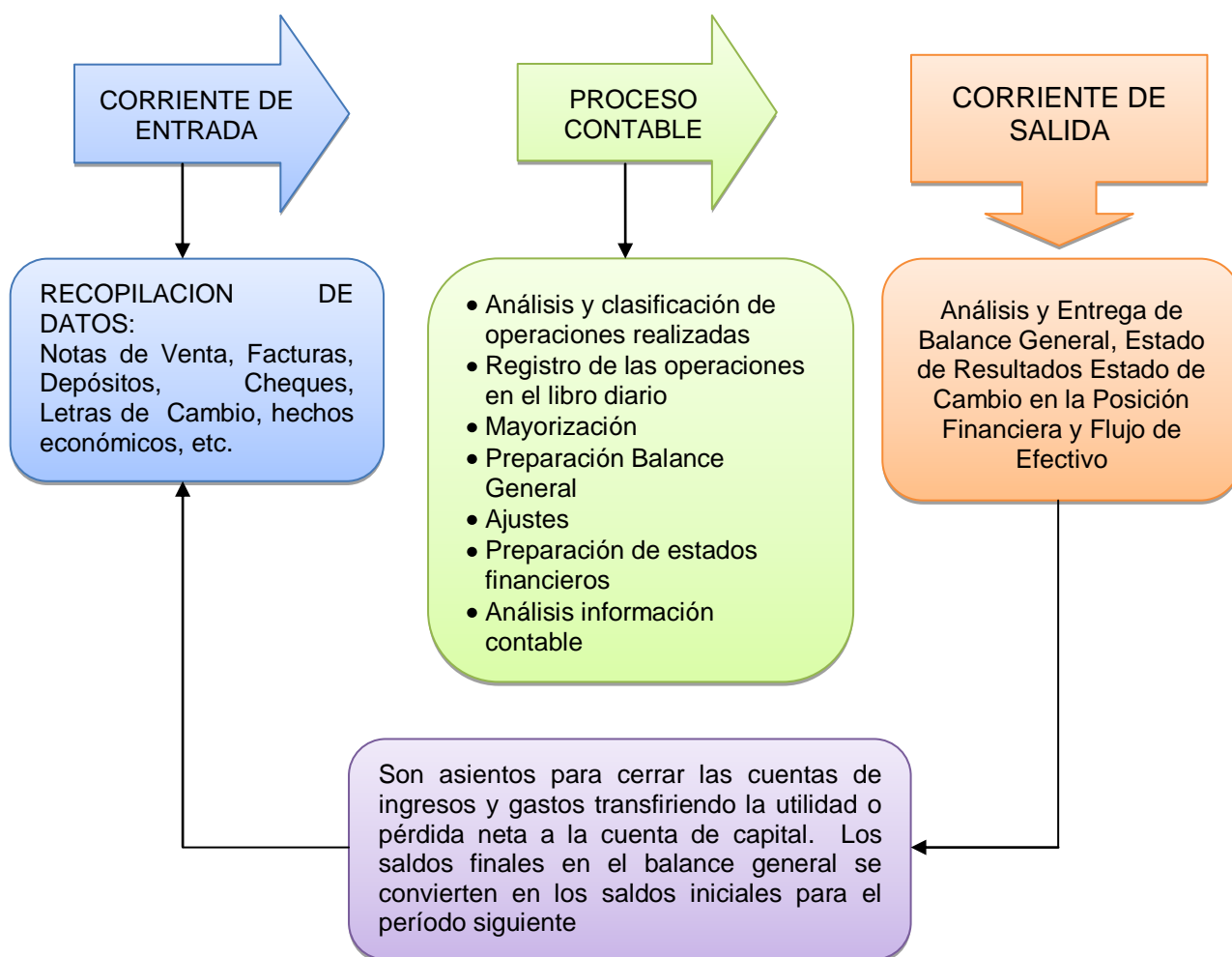
- 3.1.01. Capital Social
- 3.2. RESULTADOS
 - 3.2.01. Pérdida / Utilidad ejercicios anteriores
 - 3.2.02. Pérdida / Utilidad del ejercicio
- 4. **INGRESOS**
 - 4.1 INGRESOS OPERACIONALES
 - 4.1.01. VENTAS
 - 4.1.01.01. Ventas mercadería tarifa 0%
 - 4.1.01.02. Ventas mercadería tarifa 12%
 - 4.1.01.03. Descuento en ventas mercadería 0%
 - 4.1.01.04. Descuento en ventas mercadería 12%
 - 4.2. INGRESOS NO OPERACIONALES
 - 4.2.01. INTERESES GANADOS
 - 4.2.01.01. Intereses ganados
 - 4.2.02. OTROS INGRESOS
 - 4.2.02.01. Cobro cuentas dadas de baja
 - 4.2.02.02. Ingresos por ajuste de caja
 - 4.2.02.03. Descuentos por pronto pago
- 5. **GASTOS**
 - 5.1. GASTOS OPERACIONALES
 - 5.1.01. ADMINISTRATIVOS
 - 5.1.01.01. Sueldos y salarios
 - 5.1.01.01.01. Sueldo Básico
 - 5.1.01.01.02. Horas extras
 - 5.2. GASTOS
 - 5.2.01. GASTOS ADMINISTRATIVOS
 - 5.2.01.01. Suministros de oficina
 - 5.2.02. GASTOS DE VENTAS
 - 5.2.02.01. Artículos de limpieza
 - 5.2.03. GASTOS DE PERSONAL
 - 5.2.03.01. Gasto remuneración
 - 5.2.03.02. IESS Patronal
 - 5.2.04. GASTOS DE DEPRECIACIÓN
 - 5.2.04.01. Depreciación vehículo
 - 5.2.04.02. Depreciación muebles y enseres
 - 5.2.04.03. Depreciación equipo de oficina

- 5.2.04.04. Depreciación equipo de cómputo
- 5.2.04.05. Depreciación maquinaria y equipo

3.9 PROCESO CONTABLE EMPRESA “EXPOPAPERERIA”

En el proceso contable se desarrollará cada paso con la finalidad de llegar a la obtención de los estados financieros que contengan información contable-financiera veraz, confiable, oportuna y razonable.

Gráfico N° 29: Proceso Contable



Elaboración: Mirian Erazo

3.9.1 Documentos de soporte

Contabilidad se encargará de recopilar y analizar todos los documentos fuente que se den origen a los registros contables, que respaldan todas y cada una de las transacciones que realiza la empresa.

Los más utilizados son: Cheques, factura, Recibos. Comprobantes de retención, documentos autorizados por el SRI.

3.9.2 Jornalización

Consiste en registrar todos los asientos contables en el Diario General, tendrán un orden cronológico y secuencial de todas las transacciones realizadas por la empresa.

El Libro Diario tiene la siguiente estructura:

1. Encabezado

- 1.1. Razón Social de la Empresa
- 1.2. Nombre del Documento (*Diario General*)
- 1.3. Período económico del Diario General
- 1.4. Número de folio

2. Esquema

- 2.1 Fecha. En esta columna se escribe el número del año, del mes y del día de la transacción.
- 2.2 Detalle. Se escriben las cuentas que se emplean en la transacción, formuladas en asientos contables, el primer asiento del libro diario está conformado por los valores y cuentas del Estado de Situación Inicial. Esta columna se utiliza para anotar las cuentas deudoras y acreedoras que intervienen en la transacción. Además se anotará


una pequeña descripción de la transacción.

2.3 Debe. En esta columna se registran o anotan todas las cuentas deudoras como en el caso de los Activos y Pasivos de la Empresa.

2.4 Haber. Esta columna detalla los valores de las cuentas acreedoras, como es el caso de los Pasivos y Activos que egresan de la institución.

Al final de cada columna se inscribirán los totales, tanto del debe y del haber, cuyos valores deben ser iguales el de la columna del debe con el de la columna del haber.

Gráfico N° 30: Diario General

 EMPRESA EXPOPAPELERÍA					
DIARIO GENERAL					
Del 1 Al 31 de 201.....					
Folio N°:					
FECHA	CÓDIGO CONTABLE	CONCEPTO	PARCIAL	DEBE	HABER
SUMAN:					


3.9.3 Mayorización

El libro mayor contendrá tantas cuentas como lo requiera la empresa de acuerdo a la codificación en el Plan o Catálogo de cuentas. La mayorización no es más que el traslado de valores de los asientos contables al mayor general, que contiene un registro individual de los movimientos de cada cuenta, estableciendo saldos.

Este contendrá lo siguiente:

- a. Código de cuenta
- b. Nombre de la cuenta de mayor
- c. Fecha del registro del asiento
- d. Número de asiento
- e. Débitos, créditos y saldo

Gráfico N° 31: Libro mayor

					
EMPRESA EXPOPAPELERÍA					
LIBRO MAYOR					
Del 1 Al 31 de 201.....					
CUENTA:			CÓDIGO:		
FECHA	REF.	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO

3.9.4 Balance de comprobación

Es un resumen de la información contenida en los registros realizados en el Libro diario y en el Libro Mayor, permitiendo comprobar la exactitud de los mencionados registros. El Balance de Comprobación refleja la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa
- b. Balance de comprobación
- c. Fechas de la información Del: Al:
- d. Número de cuenta
- e. Código
- f. Nombre de la cuentas
- g. Sumas: Deudor y Acreedor
- h. Sumatoria de datos

Gráfico N° 32: Balance de Comprobación

FECHA	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER

3.9.5 Ajustes

Se elaboran al término de un período contable o ejercicio económico, y son estrictamente necesarios para que las cuentas que han intervenido en la contabilidad demuestren su saldo real o verdadero y faciliten la preparación de los Estados Financieros. Lo más frecuentes se refieren:

- a. Acumulados
- b. Diferidos
- c. Depreciaciones
- d. Amortizaciones
- e. Provisiones
- f. Otros ajustes

3.9.6 Hoja de trabajo

Es una herramienta contable que permita al contador presentar en una forma resumida y analítica el proceso contable; se elabora en base a los saldos del Balance de Comprobación y contiene:

- a. Nombre de la empresa
- b. Hoja de trabajo
- c. Fecha de la información
- d. Código y nombre de la cuenta
- e. Saldos Deudor y Acreedor de las cuentas
- f. Ajustes tanto débitos y créditos
- g. Balance ajustado saldos deudores y acreedores
- h. Estado de Pérdidas y Ganancias (cuentas de ingresos y gastos)
- i. Balance General (Activos, Pasivos y Patrimonio)

3.10 CONTROL CONTABLE

3.10.1 Caja chica

Para el manejo de caja chica, se establece un fondo de cien dólares, que pueden utilizarse para gastos inmediatos como cafetería o materiales de escritorio y de aseo, la provisión desde la matriz de materiales y otros insumos no demanda de un fondo alto para caja chica.

Diariamente se liquidará caja chica en el momento que se realice el cierre de caja de cada uno de los turnos de los empleados de expo papelería.

Contabilidad realizará el registro diario del gasto y de liquidación del fondo de caja chica.

a. Formulario de arqueo de caja

El formato de arqueo de caja chica es el documento que se elabora por el gerente y contador, o el gerente y recursos humano, el documento se da origen una vez que se cumple la diligencia de corte de caja y auditoría de la cuenta caja chica.

En este documento se registran el número de billetes y monedas con la correspondiente nominación; así como los recibos de caja que se mantenga con las entregas de efectivo.

Gráfico N° 33: Arqueo de Caja Chica

RECIBOS DE CAJA		EFECTIVO	
RECIBO CAJA N°	VALOR	BILLETES	VALOR
(A) SUMAN		(B) SUMAN	
SALDO ACTUAL DE CAJA CHICA (A+B)			
OBSERVACIONES:			
Realizado por	Responsable de caja	Contador	Jefe de Oficina

3.10.2 Caja general

- ✓ El fondo de caja general estará a cargo de la gerencia, quien procederá a responsabilizar por los dineros de Caja General y se ajustará a lo establecido.
- ✓ La cuantía de Caja General no se fija en un monto específico, representan la totalidad de liquidez de la empresa.


- ✓ La caja general está constituida por el fondo de la empresa, no tiene un carácter rotatorio, ésta estará conformada por todos los ingresos de la empresa por conceptos de ventas de mercadería.
- ✓ Los desembolsos se realizarán con cheque firmado y legalizado por los responsables de la cuenta y previa la existencia de una orden de pago debidamente procesada.
- ✓ La utilización de los fondos efectuados por caja, se realizarán con desembolsos en efectivo si el valor es menor a los \$50,00usd; y con cheque si el monto del egreso es superior a este valor básico.
- ✓ La recepción de dineros correspondiente al pago de obligaciones que se efectúan en efectivo, las retenciones en efectivo de los aportes mensuales se realizan por caja y de forma inmediata en el cierre del turno de caja que serán entregados los valores a gerencia, funcionario que realizará el depósito inmediato del dinero de la recaudación diaria.
- ✓ Con el fondo de caja general se realizará la cancelación de cuentas por pagar, pago proveedores, compra en efectivo de mercadería y otros egresos e inversiones, se realizarán con la emisión de cheques, el mismo que se genera en el departamento de contabilidad, previo a la aprobación de la orden de pago correspondiente.
- ✓ Contabilidad deberá contabilizar la entrada y salida de dineros, acorde con los requerimientos contables, presentar mensualmente liquidaciones de este movimiento con la conciliación bancaria respectiva.
- ✓ La empresa tiene un solo rubro de ingresos que corresponde a las ventas de mercadería, que es receptado por caja. No existen rubros de crecimiento de flujo de efectivo por otro concepto.

- ✓ Las capacitaciones que la empresa realiza en la promoción de editoriales son gratuitas y generan un egreso por movilización y subsistencias, rubros que contabilidad debe generar una orden de reembolso previa la presentación del informe y facturas de egreso, a nombre de Expopapelería, la empresa no se responsabiliza del pago si las facturas constan a nombre de un empleado.
- ✓ De las diligencias efectuadas en los arqueos se levantará el acta respectiva, relacionando con toda claridad los resultados de la diligencia, que contará con la firma de quien quienes participaron en el arqueo y el responsable de su manejo.
- ✓ En presencia del funcionario responsable del manejo de la caja, se verificará que los documentos y registros, contrastados con las liquidaciones respectivas.
- ✓ Antes del día treinta de Diciembre de cada año, se legalizará los últimos saldos y movimientos de Caja General, cerrando la cuenta para generar la nueva apertura para el nuevo año contable.

b. Formulario de arqueo general

El arqueo de caja general es la operación que se realizará en la empresa, siguiendo lo dispuesto que el manual de funciones, para el recuento y verificación del saldo de caja general, constituye una actividad de auditoría, que permite establecer los saldos contables con la constatación física, la misma que toma en cuenta el saldo bancario más el saldo en efectivo que al momento del corte tenga el funcionario o empleado de la empresa auditada; el empleado custodio deberá prestar las facilidades del caso.

Gráfico N° 34: Arqueo General

ARQUEO GENERAL			
Responsable: _____			
Fecha: _____			
SALDOS CONTABLES		SALIDAS DE CAJA	
SALDO INICIAL		SALIDAS	VALOR
ENTRADAS		LIQUIDACIONES	
Venta de tickets		De encomiendas	
Venta encomiendas		De boletería	
Aportes de socios		De aportes de socios	
		GASTOS Y COMPRAS	
(A) SUMAN		(B) SUMAN	
		SALDO ACTUAL (A+B)	
		Constatación física de efectivo	
		Saldo Bancos	
OBSERVACIONES:			
Realizado por	Responsable de caja	Contador	Jefe de Oficina

3.10.3 Bancos

- ✓ La cuenta de la Empresa se mantendrá en el Banco Pichincha de Ibarra, en la que se registrará la firma el Gerente.

- ✓ Para el manejo de la cuenta no se emitirán cheques posfechados, los cheques se emitirán a la vista, tanto para pagos efectivos como para cancelar cuentas pendientes en el plazo previsto.
- ✓ Los cheques serán firmados por el gerente, por el valor que se especifique en la orden de pago y la orden de egreso correspondiente.


a. Conciliación Bancaria

La conciliación bancaria es necesaria realizarla mensualmente, se realiza con los datos del libro bancos y del estado de cuenta bancario, el formato se utilizará uno por cada cuenta bancaria, en este documento se incluyen notas de débito, notas de crédito, el número y valor de cheques girados y no cobrados, así como depósitos aún no acreditados, especialmente cuando éstos provienen de otras plazas.

En la conciliación bancaria las notas debito son documentos o comprobantes que la institución bancaria realiza para ajustar a la cuenta de ahorrista o de cuenta corriente, se emite por ejemplo por la emisión de chequera nueva, costos por servicios, etc., valores que deben ajustarse al saldo de la cuenta bancos que se mantiene en la empresa, estos valores se restarán del saldo de los registros de la empresa.

Las notas de crédito, son aquellos valores que el banco acredita a la cuenta, en el caso de ahorros, por intereses, estos valores se sumarán a los saldos de la cuenta de Expopapelería

Gráfico N° 35: Conciliación bancaria

		EMPRESA EXPOPAPELERÍA			
CONCILIACIÓN BANCARIA					
Banco :	Banco del Pichincha	Cuenta Corriente N°			
Correspondiente al Mes de:		Expresado en:			
Cheques en Transito			Saldo S/G Estado de Cuenta Bco.		
Numero	Fecha	Monto	Deposito No.		+
			Deposito No.		+
			Deposito No.		+
			Nota Crédito		+
			Nota Crédito		+
			Total Depósitos y N/C		+
			Sub-Total		
			Nota Debito		-
			Nota Debito		-
			Cheques en Transito		-
			Total Cheques y N/D		
			Saldo del Banco Ajustado		
			Operaciones Libro Auxiliar del Banco (No Contabilizadas)		
			Saldo Según Libro Auxiliar Bco.		
			Depósitos (Ver Anexo 01)		+
			N/C (Ver Anexo 02)		+
			Cheques (Ver Anexo 03)		-
			N/D (Ver Anexo 04)		-
			Total Operaciones por Contabilizar		
			Total Libro Auxiliar Banco		
Total Cheques en Transito			Diferencia existente		
Preparado:			Revisado:		Fecha:

3.10.4 Cuentas por cobrar

Representa los saldos a cobrar por la venta de mercadería, que son el giro habitual del ente. Se debita por el importe neto a percibir por las ventas realizadas. Se acredita por las cobranzas, ya sea en dinero o valores. Su saldo debe ser deudor.

AUMENTA: Cuando se vende mercadería a crédito,

DISMINUYE: Cuando el cliente paga total o parcialmente la cuenta o cuando existen devoluciones de mercadería o se le concede algún descuento.

3.10.5 Inventarios

Los inventarios constituyen los bienes de una empresa destinados a la venta o a la producción para su posterior venta. El control debe ser amplio y diversificado en un control contable, control físico y del nivel de la inversión en los inventarios, siendo este último el que tendrá que ver con el aspecto financiero de los inventarios que se reflejará en uno de los conceptos más importantes que forman parte del capital de trabajo.

a. Control de inventarios

- ✓ Membrete:
- ✓ Dirección
- ✓ Ruc:
- ✓ Código: Registrar el número del código establecido según corresponda al material o bien.
- ✓ Nombre del artículo: Registrar el nombre genérico (DCI) del medicamento.
- ✓ N° de Tarjeta:
- ✓ Ubicación: Registrar el lugar o agencia en el que se encuentra el material.
- ✓ Fecha: Registrar la fecha (día, mes y año) de cada una de las transacciones que se realiza (entradas, salidas y/o ajustes).
- ✓ Entradas: Registrar la cantidad del material o bien
- ✓ Salidas: Registrar la cantidad del bien o material que está saliendo poniendo el destino
- ✓ Saldos: Calcular luego de la entrada generada por compra o donación; sumará al saldo; mientras que para las salidas se restarán.

Gráfico N° 36: Kárdex

		EMPRESA EXPOPAPERÍA								
TARJETA KÁRDEX										
DIRECCIÓN:						RUC:				
ARTÍCULO:			CANTIDAD MÁXIMA:			Número de Tarjeta:				
CÓDIGO:			CANTIDAD MÍNIMA:			Ubicación:				
FECHA	CONCEPTO	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		CANT.	V. UNIT.	V. TOTAL	CANT.	V. UNIT.	V. TOTAL	CANT.	V. UNIT.	V. TOTAL

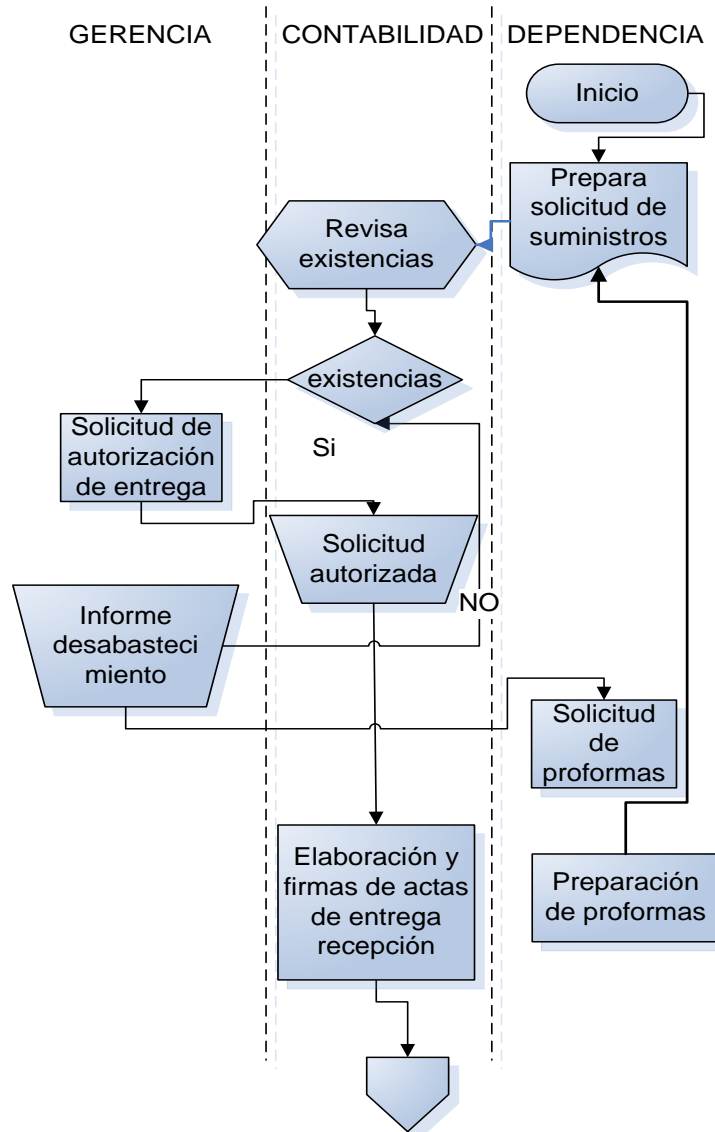
b. Constatación de inventarios parciales

Gráfico N° 37: Formulario de verificación de inventario

FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE INVENTARIO PARCIAL			
Responsable: _____			
Fecha: _____			
SALDOS CONTABLES		SALDOS FÍSICOS	
PRODUCTO	CANTIDAD	PRODUCTO	CANTIDAD
(A) SUMAN		(B) SUMAN	
DIFERENCIAS CONCILIADAS (A+B)			
OBSERVACIONES: _____			
Realizado por:	Responsable:	Contador	Verificado por:

c. Proceso para adquisición de materiales

Gráfico N° 38: Proceso adquisición de materiales



Gerencia atiende las necesidades de áreas internas:

- ✓ Dependencia observa la necesidad, solicita reposición de materiales o bienes.
- ✓ Contabilidad verifica la existencia en inventarios e informa a gerencia la disponibilidad para autorización de entrega.

- ✓ Contabilidad elabora el informe de los materiales que no cuenta en bodega, según el reporte de las tarjetas de kárdex.
- ✓ Gerencia autoriza la elaboración de actas de entrega recepción de materiales disponibles, y la disposición de trámite de adquisiciones a la agencia.
- ✓ Firma de actas y entrega de materiales con representante de agencia fin del proceso.

3.10.6 Propiedad, planta y equipo

Son bienes usados en la explotación cuya vida útil es superior a un año y que no están destinados a la venta. Los bienes que incluye este rubro son de dos tipos: Los no sujetos a depreciación (terrenos) y los sujetos a depreciación (restos de los bienes), los cuales al usarse en el proceso productivo o de explotación van perdiendo su valor, proceso que se refleja a través de las depreciaciones correspondientes.

a. Control para Propiedad, Planta y Equipo

Todos los bienes que Expopapelería adquiera mediante compra, transferencia gratuita, donaciones, autogestión, será registrados como parte del inventario de la empresa

✓ **Egreso de bienes**

Los bienes adquiridos e ingresados al inventario de la empresa, serán asignados a las dependencias previa legalización del comprobante respectivo.

✓ **Traslado de bienes**

El cambio de los bienes de la matriz a las agencias o dependencia, serán registrados contablemente el movimiento interno que no afecta al

patrimonio de la empresa. Este movimiento será legalizado al llenar y firmar el acta de entrega recepción interno de bienes.

✓ **Entrega – recepción y actualización de bienes**

El cambio de empleados, empleados u otros custodios de una dependencia a otra, la renuncia y término de contrato de los mismos, obliga a la entrega – recepción de los bienes entre los custodios entrante y saliente, diligencia en la que participará el contador, recursos humanos y/o gerente.

El gerente por iniciativa propia o a pedido del contador o el 50% de vendedores, se realizará las constataciones físicas de los bienes que estén bajo la responsabilidad de un denominado custodio, gestión que concluye con la suscripción de la correspondiente acta, siendo necesario la presencia del custodio y su representante legal.

✓ **Depreciación**

Todos los bienes del activo fijo que son utilizados en más de un período contable, pierden su valor físico por el uso, desuso, mal uso u obsolescencia, y de acuerdo a los principios contables de "Selección y Medida" se procederá a registrar usualmente el ajuste por depreciación y de acuerdo a la NEC 13 este valor deberá ser contabilizado.

Se aplicará el método de depreciación de Línea Recta.

✓ **Responsabilidad por el uso y custodia de los bienes**

La administración y uso de los bienes en la empresa Expopapelería, es responsabilidad en primer lugar del Gerente. La responsabilidad del uso de los bienes ubicados en las dependencias y unidades administrativas es de la gerencia y jefes de áreas administrativas

En cada dependencia o agencia se identificarán a los empleados encargados de la custodia de los bienes, y se mantendrán registros individuales por cada empleado custodio.

La responsabilidad sobre el mantenimiento actualizado de tales registros recaerá en el jefe del área respectiva quien podrá ser responsable además en relación a los bienes faltantes.

Cada empleado será responsable de la custodia y conservación de los bienes de larga duración (PPyE), que les haya sido entregado para el desempeño de sus funciones.

Cuando se produzca la ausencia definitiva recursos humanos, o empleado de una determinada dependencia, el gerente con la participación del contador, serán quienes efectúen la devolución de los bienes entregados para uso de dicho servidor y asignará la responsabilidad de la custodia de los bienes temporalmente a otro empleado de la misma área, hasta cuando se produzca una reasignación definitiva de los bienes.

3.10.7 Cuentas por pagar

Esta cuenta representa los saldos a pagar por la compra de bienes y/o servicios para el giro habitual del negocio. Se debita al efectuar el pago. Se acredita al momento de conferir la deuda. Su saldo debe ser acreedor.

3.11 ESTADOS FINANCIEROS

Al finalizar el período contable las cuentas de Ingresos y Gastos se deben liquidar para de esta manera determinar la utilidad o pérdida del ejercicio y proceder al último paso del proceso contable que es la elaboración de los estados financieros los cuales deben estar legalizados por el Contador y Gerente de la Empresa.

Los Estados Financieros a presentar son los siguientes:

3.11.1 Estado de Situación Financiera


También llamado Estado de Situación Financiera, se elabora al finalizar el período contable para determinar la situación económica de la empresa a una fecha determinada.

- ✓ Situación económica: a la capacidad que tiene la empresa de generar utilidades.
- ✓ Situación financiera: entendiendo la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas oportunamente.

Este contiene:

- ↗ Nombre o razón social
- ↗ Nombre del estado financiero
- ↗ Fecha del período contable
- ↗ El detalle del Activo, Pasivo y Patrimonio
- ↗ Firmas de legalización.

Gráfico N° 39: Estado de Situación Financiera

 EMPRESA EXPOPAPELERÍA			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
Al 31 de 201.....			
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
	XXXXXX		XXXXXX
	XXXXXX		XXXXXX
	XXXXXX	PASIVO LARGO PLAZO	
ACTIVOS FIJOS			XXXXXX
	XXXXXX		XXXXXX
	(XXXXX)		
ACTIVOS NO CORRIENTES		OTROS PASIVOS	
	XXXXXX		XXXXXX
	XXXXXX		XXXXXX
ACTIVOS DIFERIDOS		Total Pasivo	XXXXX
	XXXXXX	PATRIMONIO	
	XXXXXX		XXXXXX
		Total Patrimonio	XXXXX
TOTAL ACTIVO	<u>XXXXX</u>	TOTAL PASIVO Y PAT	<u>XXXXX</u>
	-----		-----
	f) GERENTE		f) CONTADOR


3.11.2 Estado de Resultados

Se presenta conjuntamente con el Balance General, contiene el detalle de Ingresos percibidos y gastos realizados, así como el resultado final pérdida o ganancia. Consta de los siguientes elementos:

- ✓ Nombre de la Empresa
- ✓ Nombre del documento
- ✓ Fecha del período económico

- ✓ Detalle de cuentas de ingresos y gastos
- ✓ Cálculo de la utilidad o pérdida
- ✓ Firmas del Administrador y Contador

Gráfico N° 40: Estado de Resultados

		EMPRESA EXPOPAPELERÍA	
ESTADO DE RESULTADOS			
Del 1 Al 31 de 201.....			
INGRESOS OPERACIONALES			
VENTAS	XXXXXX		
(-) Devolución en Ventas	(XXXXX)		
(-) Descuento en Ventas	(XXXXX)		
	XXXXXX		
VENTAS NETAS			XXXXXX
(-) Costo de Ventas			(XXXXX)
IN. INICIAL DE MERCADERÍAS		XXXXX	
(+) COMPRAS	XXXXXX		
(-) Devolución en Compras	(XXXXX)		
(-) Descuento en Compras	(XXXXX)		
COMPRAS NETAS		XXXXX	
MERCADERÍA DISPON VENTA		XXXXX	
(-) INVENTARIO FINAL		(XXXXX)	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS			XXXXXX
(-) GASTOS OPERACIONALES			
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Gasto Sueldos y Salarios	XXXXXX		
Gastos Aporte Patronal	XXXXXX		
Beneficios Sociales	XXXXXX		
Materiales y Suministros de oficina	XXXXXX		
Depreciaciones	XXXXXX		
Amortizaciones	XXXXXX		
Servicios Básicos	XXXXXX		
Mantenimiento y reparación	XXXXXX		
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		XXXXXX	
GASTOS DE VENTAS		XXXXXX	
UTILIDAD / PERDIDA DEL EJERCICIO			XXXXXX
-----		-----	
GERENTE		CONTADOR	

3.11.3 Estado de evolución del Patrimonio

Es un informe que consiste en la especificación de las actividades de financiamiento y de inversión durante un período contable, sirve como complemento con respecto a los cambios realizados en la posición financiera de la empresa. Contendrá los siguientes elementos:

- ✓ Nombre de la Empresa o razón social
- ✓ Nombre del documento
- ✓ Fecha del período contable
- ✓ Origen y aplicación de los recursos (aumentos o disminuciones)
- ✓ Firmas de legislación del Administrador y Contador.

Gráfico N° 41: Estado de Evolución del Patrimonio

 EMPRESA EXPOPAPERERÍA						
ESTADO DE EVOLUCION PATRIMONIAL						
Del 1 Al 31 de 201.....						
Nº	CUENTAS	SALDOS INICIALES	CAPITAL	RESERVA	UTILIDADES RETENIDAS	SALDO FINAL
1	Capital					
2	Reservas					
3	Utilidades Retenidas					
4	Otros					
	TOTAL					

f) GERENTE


f) CONTADOR

3.11.4 Flujo de Efectivo

Este estado permite evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa, es útil para proporcionar la habilidad de la empresa para generar efectivo y sus equivalentes, así como la oportunidad y certidumbre de su generación. Los flujos de efectivo se clasifican por:

- ✓ Actividades Operativas
- ✓ Actividades de Inversión
- ✓ Actividades de Financiamiento

Gráfico N° 42: Estado Flujo del Efectivo

 EMPRESA EXPOPAPELERÍA		
FLUJO DE EFECTIVO		
Del 1 Al 31 de 201.....		
1. FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS		
Ingreso en efectivo de los clientes	XXXXXX	
Efectivo pagado a proveedores	(XXXXX)	
EFFECTIVO GENERADO POR OPERACIONES		
Interese pagados	XXXXXX	
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS	(XXXXX)	XXXXXX
2. FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(XXXXX)	
Efectivo procedente de venta de equipo	XXXXXX	
Intereses recibidos	XXXXXX	
Dividendos recibidos	XXXXXX	
EFFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		XXXXXX
3. FLUJO DE EFECTIVO ACTIVIDADES FINANCIAMIENTO		
Préstamos a largo plazo	XXXXXX	
Pago de pasivos	(XXXXX)	
Dividendos pagados	(XXXXX)	
EFFECTIVO NETO USADO EN ACTIV. FINANCIAMIENTO		
4. AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES		
Aumento neto de efectivo y sus equivalentes		XXXXXX
Efectivo y sus equivalentes al inicio del período		XXXXXX
Efectivo y sus equivalentes al final del período		XXXXXX

3.11.5 Notas a los Estados Financieros

Las notas a los Estados Financieros se basarán estrictamente a la NIIF 7 que especifica que una entidad debe agrupar los instrumentos financieros en clases similares y, cuando las revelaciones son requeridas, hacer relevaciones por clases. Las dos categorías importantes de relevaciones requeridas por la NIIF 7 son:

- ✓ Información acerca de los instrumentos financieros importantes.
- ✓ Información acerca de la naturaleza y alcance de los riesgos provenientes de los instrumentos financieros.

Además se incluirán todos aquellos aspectos importantes relevantes que necesitan ser especificados en las notas como: políticas, estimaciones, cálculos que contribuyan con la revelación de información importante a todos sus usuarios.

3.12 INDICADORES FINANCIEROS

Es el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades; estas dos cantidades son dos cuentas diferentes de Estado de Situación Financiera y / o el estado de pérdidas y ganancias.

Las razones o indicadores (índices) constituyen la forma más común del análisis financiero.

Las razones financieras, son comparables con las de la competencia y llevan al análisis y reflexión del funcionamiento de la empresa frente a sus rivales, a continuación se explican los fundamentos de aplicación y cálculo de cada una de ellas.

Es una de las formas de medir y evaluar el funcionamiento de la empresa y la

gestión de sus administradores.

3.12.1 Capital neto de trabajo (CNT)

Esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

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

3.12.2 Índice de la prueba de ácido (ÁCIDO)

Esta prueba es semejante al índice de solvencia, pero dentro del activo corriente no se tiene en cuenta el inventario de productos, ya que este es el activo con menor liquidez.

$$\text{ACIDO} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

3.12.3 Índice de solvencia o razón corriente

Se denomina también relación corriente. Mide las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para pagar sus compromisos también a largo plazo.

$$\text{Índice de solvencia} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

3.12.4 Rentabilidad sobre ventas

Permite conocer la utilidad por cada dólar vendido. Este cuando es más alto representa una mayor rentabilidad, esto depende del tipo de negocio o actividad de la empresa.

$$\text{Rentabilidad Sobre Ventas} = \text{Utilidad neta del Ejercicio} / \text{Ventas}$$

3.12.5 Rotación de inventario (RI)

Este mide la liquidez del inventario por medio de su movimiento durante el periodo:

$$\text{Rotación de Inventario} = \text{Costo de los vendidos} / \text{Inventario promedio}$$

3.12.6 Razón de endeudamiento (RE)

Estas razones indican el monto de dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, estas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo. Mide la proporción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa. Indica la razón o porcentaje que representa el total de las deudas de la empresa con relación a los recursos de que dispone para satisfacerlos.

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

3.12.7 Rendimiento de la inversión (REI)

Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.

$$\text{Rendimiento de la Inversión} = \text{Útil. Netas después de impuestos} / \text{Activos totales}$$

3.12.8 Razón patrimonio a activo total

Es la relación que existe dentro de la estructura capital entre los recursos proporcionados por los dueños de capital y el total del activo total.

$$\text{RPAAT} = \text{Total Patrimonio} / \text{Activo total}$$

Al terminar el análisis de las anteriores razones financieras, se deben tener los criterios y las bases suficientes para tomar las decisiones que mejor le convengan a la empresa, aquellas que ayuden a mantener los recursos obtenidos anteriormente y adquirir nuevos que garanticen el beneficio económico futuro, también verificar y cumplir con las obligaciones con terceros para así llegar al objetivo primordial de la gestión administrativa, posicionarse en el mercado obteniendo amplios márgenes de utilidad con una vigencia permanente y sólida frente a la competencia, otorgando un grado de satisfacción para todos los órganos gestores de esta actividad.

CAPITULO IV

4. PRINCIPALES IMPACTOS

Para la determinación de los impactos, se elabora la matriz, considerando los impactos cultural, económico, ambiental y social. Los indicadores que se consideran para la valoración de los indicadores son los siguientes:

Cuadro N° 26: Niveles de impacto

NIVELES DE IMPACTO	
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

4.1 IMPACTO SOCIO-CULTURAL

Cuadro N° 27: Impacto socio cultural

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Desarrollo de cultura empresarial							x
Desarrollo de mejoramiento clima laboral						x	
Procesos de apoyo al mejoramiento de la cultura de la sociedad						x	
Suma	0	0	0	0	0	4	3
$IC = \frac{\Sigma}{\text{Número Indicadores}} = \frac{7}{3} = 2.33$							

Se considera que el proyecto en el ámbito cultural genera impacto medio positivo, propicia el desarrollo de la cultura empresarial, con un índice de alto impacto; mientras que el desarrollo mejoramiento del clima laboral y procesos mejoramiento de la cultura de la sociedad, se genera con un impacto medio positivo.

4.2 IMPACTO ECONÓMICO

Cuadro N° 28: Impacto económico

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Mejoramiento de situación económica empresarial							x
Creación de un modelo de gestión financiera contable							x
Aplicación de estrategias de comercialización						x	
Suma	0	0	0	0	0	2	16
$IE = \frac{\Sigma}{\text{Número Indicadores}} = \frac{8}{3} = 2.67$							

Al evaluar el ámbito económico, se considera que el proyecto genera impacto alto positivo mediante la generación de una alternativa para el mejoramiento de la situación económica empresariales; un impacto alto positivo se establece sobre el desarrollo económico contable; la aplicación de estrategias de comercialización generan un impacto medio positivo.

4.3 IMPACTO EDUCATIVO

Cuadro N° 29: Impacto educativo

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Conocimiento sobre obras y recursos de oficina y escolares						x	
Hábito de compra.						x	
Relación para con la comunidad, sector de demanda potencial					x		
Suma				0	1	2	
$IS = \frac{\Sigma}{\text{Número Indicadores}} = \frac{5}{3} = 1,6$							

Conocimiento sobre obras y recursos de oficina y escolares, es un indicador que alcanza un impacto medio positivo en la ejecución del proyecto, el hábito de compra, se logra con un impacto medio positivo con respecto a las motivaciones de la comunidad para hacer compras en la empresa; y, un impacto bajo positivo se obtiene respecto a la relación para con la comunidad.

4.4 IMPACTO ÉTICO

Cuadro N° 30: Impacto ético

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Desarrollo de valores empresariales						x	
Aplicación de normas de procedimiento de relación interpersonal						x	
Suma	0	0	0	0	0	4	0
$IE = \frac{\Sigma}{\text{Número Indicadores}} = \frac{4}{2} = 2$							

El proyecto promueve impacto ético medio positivo, con el desarrollo de valores empresariales; la aplicación de normas de procedimientos de relación interpersonal se obtiene con un impacto medio positivo.

CONCLUSIONES

1. Una vez realizado el análisis interno y externo de Expopapelería se ha llegado a una conclusión situacional de que es urgente tener un manual de procedimientos administrativos financieros acorde a las necesidades de la empresa.
2. Se determinó que Expopapelería tiene un sistema contable llamado cronos, pero no se le da uso, ya que no hay las personas adecuadas para manejar dicho sistema, por lo que no tenemos información contable adecuada y real y oportuna para una correcta toma de decisiones.
3. Actualmente Expopapelería cuenta con un nuevo personal, por lo que no tiene la experiencia suficiente en la atención al cliente, situación que no permite dar un buen servicio.
4. Se determinó que la empresa no evalúa el cumplimiento de las funciones asignadas a cada empleado, ya que no cuenta con procesos de evaluación del desempeño de cada empleado.
5. La empresa no cuenta con un adecuado control de inventarios, por lo que no se sabe con exactitud qué es lo que tienen en existencia, para en base a esos datos realizar las compras necesarias de los mismos.
6. El personal de Expopapelería no tiene conocimiento alguno de la misión y visión que persigue la empresa por lo que es un personal que no se identifica con la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un Manual de procedimientos administrativos financieros en todos los niveles de la organización, garantizando de esta forma que se cumpla los objetivos propuestos por la empresa.
2. Permitir que la información financiera constituya un instrumento útil para el análisis y el autocontrol; así como para la toma de decisiones por parte de la administración, dirección y propietarios de la empresa.
3. Capacitar al personal en las diferentes áreas en especial en la atención al cliente para brindar un servicio de calidad con la finalidad de que el consumidor se encuentra satisfecho.
4. Recomendar a los directivos sobre la evaluación del desempeño de los empleados periódicamente y conocer cómo se sienten dentro de la empresa.
5. Asignar al personal adecuado para que realice la verificación de la mercadería al menos por muestreo, y así no tener problemas a futuro.
6. Se recomienda a la Expopapelería dar a conocer a cada uno de su personal cuál es su misión, visión y objetivos para que ellos tengan muy bien definido y puedan identificarse con la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

1. ZAPATA, Pedro. (2011): Contabilidad General.-Editorial BCE.- 4ta. Edición.
2. FEDERACIÓN NACIONAL DE CONTADORES.- Normas Ecuatorianas de Contabilidad.- Editorial Pude leco Primera Edición 2007.
3. BRAVO, Valdivieso Mercedes Contabilidad General 7ma Edición Editorial Nuevo día 2008, Quito Ecuador
4. BACA Urbina, Gabriel Evaluación de proyectos McGraw-Hill,4ª edición, México DF.
5. BACH, Juan Rene, (2007) Enciclopedia de contabilidad economía, finanzas y dirección de empresas, Ediciones Bach, 3ª Edición, Argentina
6. BERNAL, César Augusto; (2008) Metodología de la investigación; Edit. Pesaron Educación, 2ª Edición, México.
7. CEPEDA, Gustavo.- Auditoría y Control Interno Mc Graw Hill Interamericana S.A. 2009 Santa Fe de Bogotá – Colombia.
8. BALCÓN, Charles A. (2007) Manual de Auditoría Interna Limusa Noriega Editores y Grupo México D.F.
9. CHARLES W.L. (2008) Administración Estratégica, Edit. McGraw Hill, México, D.F.
10. CHIAVENATO, Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos McGraw-Hill, Bogotá, Colombia.
11. CHIAVENATO, Idalberto; Administración de los nuevos tiempos; Edit. Mc Graw Hill, Bogotá, Colombia (2008)
12. CHIAVENATO, Idalberto; Administración de recursos humanos; Edit. Buenos Aires, Quinta Edición (2008)
13. DÁVALOS, Lorenzo (2007) Cultura y Filantropía Empresarial, Ediciones IESA, Caracas Venezuela.
14. GERBER, Willy (2008) Asegurando la satisfacción del cliente, en;www.kyoncorp.com.iso, consultado el 2010-04-25

15. ZAPATA, Pedro. (2011): Principios de la administración financiera, Edit. Pearson Educación, México D.F. México.
16. GÓMEZ, Ceja; (2008) Sistemas administrativos; Editorial Mc Graw Hill, Segunda Edición, México, D. F.
17. ROBBINS, Stephen P., (2009) Comportamiento Organizacional, Ed. Prentice Hall, México.
18. SANDOVAL, ORLANDO. (2008), Calidad y participación: Cómo hacer competitiva la empresa, 4ª Edición, Editorial Fraga, Quito-Ecuador.
19. MANTILLA, Samuel. Control Interno de los nuevos instrumentos financieros, Eco e Ediciones , Bogotá – Colombia.

LINCOGRAFÍA

RIVERO MAYA, Karla Ivette, Valuación de las empresas, publicado 2010,09-24, disponible en <http://www.buenastareas.com/ensayos/Valuacion-De-Empresas/789240.html>, acceso 2011-012-08.

VARGAS MORGAN, Carlo Enrique, Quiero ser emprendedor, publicado 2008-05-23, disponible en www.monografias.com/trabajos10/micro/micro.shtml, acceso 2012-01-16.

(<http://www.mitecnológico.definición.com/Amín>).

ANEXOS

ANEXO NRO. 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE EXPOPAPERÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO: Esta encuesta es anónima, tiene como finalidad recabar información para determinar la necesidad de hacer un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA EXPOPAPERÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA. Los datos que se obtengan serán de absoluta reserva para el presente estudio conteste con toda sinceridad. Para ello lea detenidamente la pregunta antes de contestarla. Marque con una (X) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Realiza con frecuencia sus compras en EXPOPAPERÍA?

- | | |
|------------|-----|
| DIARIO | () |
| QUINCENAL | () |
| MENSUAL | () |
| TRIMESTRAL | () |
| SEMESTRAL | () |
| ANUAL | () |

2. ¿El pago de sus compras usted lo hace en?

- | | |
|--------------------|-----|
| EFFECTIVO | () |
| CHEQUE | () |
| TARJETA DE CREDITO | () |
| CREDITO DOCUMENTO | () |

3. ¿La atención y servicio que le brinda la empresa es?

- | | |
|-----------|-----|
| MUY BUENO | () |
| BUENO | () |
| REGULAR | () |
| MALA | () |

4. ¿Considera que en la empresa deben existir cambios para mejorar la atención?

- | | |
|----|-----|
| SI | () |
| NO | () |

5. ¿La imagen de la empresa es?

MUY BUENO	()
BUENO	()
REGULAR	()
MALO	()

6. ¿Por qué compra usted en EXPOPAPERÍA?

PRECIO	()
CALIDAD	()
VARIEDAD	()
LIMPIEZA	()
ATENCIÓN	()

7. ¿Cree usted que Expopapelería se encuentra bien ubicación del local?

SI	()
NO	()

8. ¿Cuál es el trámite para poder acceder aun crédito?

FÁCIL	()
RAPIDO	()
NO RESPONDE	()

ANEXO NRO. 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA EXPOPAPERÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO: Esta encuesta es anónima, tiene como finalidad recabar información para determinar la necesidad de hacer un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA EXPOPAPERÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA. Los datos que se obtengan serán de absoluta reserva para el presente estudio, conteste con toda sinceridad. Para ello lea detenidamente la pregunta antes de contestarla. Marque con una (X) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Con que frecuencia entrega mercaderías a la empresa?

SEMANALMENTE	()
QUINCENAL	()
MENSUALMENTE	()
SEMESTREALMENTE	()
ANUALMENTE	()

2. ¿En las transacciones de venta usted recibe de preferencia como pago?

EFFECTIVO	()
CHEQUE	()
TARJETA DE CREDITO	()
CREDITO DOCUMENTO	()

3. ¿Cuál es el plazo máximo que su empresa otorga en ventas a crédito es de?

30 DIAS	()
60 DIAS	()
90 DIAS	()

4. ¿Usted como proveedor le ofrece a la empresa una garantía?

PARCIAL	()
NINGUNA	()

ANEXO NRO. 3
LISTA DE CLIENTES

INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ AREA DE SALUD N° 1 IBARRA
- ✓ ASOCIACIÓN DE DESARROLLO TUPARINA
- ✓ ASOCIACION EMPLEADOS DIR. PROV. EDUC.
- ✓ ASOCIACIÓN SIEMPRE UNIDOS SEGUIREMOS ADELANTE
- ✓ CENTRO INFANTIL BUENOS AIRES
- ✓ CENTRO INFANTIL PULGARCITO
- ✓ COLEGIO TÉCNICO JOSE PERALTA
- ✓ COLEGIO NACIONAL LA PAZ
- ✓ COLEGIO NACIONAL 19 DE NOVIEMBRE
- ✓ COLEGIO NACIONAL LIBERTAD
- ✓ COLEGIO RUMIÑAHUI
- ✓ COLEGIO TECNICO URCUQUI
- ✓ COLEGIO TECNICO VALLE DEL CHOTA
- ✓ COOPERATIVA SAN MIGUEL DE IBARRA
- ✓ COOPERATIVA TULCAN
- ✓ CUERPO DE INGENIEROS DEL EJÉRCITO
- ✓ DANEC
- ✓ DIRECCION DE EDUCACION BILINGÜE DE IMBABURA
- ✓ DIRECCION DE EDUCACION DE IMBABURA
- ✓ DIRECCION NACIONAL DE TRANSITO
- ✓ DIRECCION DE SALUD DE IMBABURA
- ✓ JUNTA PARROQUIAL SAN PABLO DE LAGO
- ✓ JUNTA PARROQUIAL SAN BLAS
- ✓ JUNTA PARROQUIAL CUENCA DEL RIO MIRA
- ✓ JUNTA PARROQUIAL TUMBABIRO
- ✓ JUNTA PARROQUIAL ILUMÁN
- ✓ MUNICIPIO DE IBARRA

- ✓ MUNICIPIO DE URCUQUÍ
- ✓ PROYECTO 470
- ✓ SECAP
- ✓ VISIÓN MUNDIAL

INSTITUCIONES PRIVADAS

- ✓ COLEGIOS
- ✓ ESCUELAS
- ✓ DIPRONOR
- ✓ FUNDACION CRISTO DE LA CALLE
- ✓ FUNDACION 4 DE JULIO PR 349
- ✓ FUNDACION "EL FUTURO ES HOY"
- ✓ FUNDACION MAS QUE VENCEDORES
- ✓ FUNDESCO
- ✓ JACKELINE ORTEGA
- ✓ JAIRO PINTO
- ✓ NORCEL
- ✓ SEPRONI
- ✓ UCANNOR
- ✓ YURIBARRA

LISTA DE PROVEEDORES

- ✓ PAPELESA
- ✓ NORMA
- ✓ DISTRIBUIDORA JUAN PABLO
- ✓ IMPAPEL
- ✓ EXPOCSA
- ✓ INPORTAD-ORA FÉNIX
- ✓ DIPRONOR