



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Informe del Trabajo de Grado:

TEMA:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA "ANTODIO" UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

AUTORAS:

MAYRA ALEJANDRA CARLOSAMA SÁNCHEZ

RAQUEL VERÓNICA CARLOSAMA SÁNCHEZ

DIRECTORA:

LIC. ROSA RODRIGUEZ MSC.

Ibarra, Febrero, 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis trata del diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Microempresa "ANTODIO", en el cual se describen procedimientos, normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual de la microempresa. En este manual se incluyen las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que elaboran. Esta investigación permitió conocer la situación actual de la microempresa y al mismo tiempo enfocarse en el mejoramiento de las debilidades y amenazas, con un importante aporte en el departamento contable, proponiendo nuevas estrategias, procesos contables y políticas. Para lograr los objetivos propuestos en el presente manual, se estructuró cada uno de los capítulos de la siguiente forma: El diagnóstico fue para determinar la situación actual de la microempresa, se analizó variables, estructura organizativa, contable, financiera con sus respectivos indicadores y talento humano, la información se obtuvo en base de entrevistas, encuestas a los empleados y a la propietaria Las. Bases teóricas de toda la investigación bibliográfica sobre los temas relacionados con la microempresa, administración, contabilidad, finanzas y riesgos laborales. Las cuales son fundamentos teóricos para la presente propuesta y a su vez sirvió como soporte para lograr el desarrollo satisfactorio del trabajo de grado. Es la propuesta en la que se desarrolla el manual de procedimientos administrativos financieros, se detalla las respectivas funciones, procedimientos, gestión administrativa, código de ética y proceso contable que se refiere a la aplicación de principios a fin de dar a conocer la situación financiera de la microempresa, y los resultados y cambios que se obtendrá de la misma. Esta información es fundamental para la toma de decisiones y esta permitirá medir la solvencia, liquidez y capacidad de generar recursos. Se analiza los principales impactos en la aplicación del modelo de procedimientos administrativos financieros, en aspecto ambiental, socioeconómico y educativo.

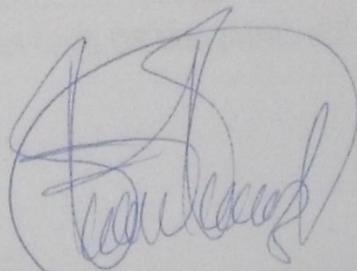
SUMMARY

This thesis deals with the design of a Financial Administrative Procedures Manual for Microenterprise " ANTODIO " where procedures, standards and policies to improve the situation described microenterprise . In this manual, the roles and responsibilities of each person who made included . This research allowed the current situation of micro and while focusing on improving the weaknesses and threats , with a significant contribution in the accounting department , proposing new strategies, policies and processes accounting . To achieve the objectives in this manual was structured each of the chapters as follows : The diagnosis was to determine the current status of microenterprise , variables, organizational , accounting, financial structure with indicators and talent analyzed human , information was obtained on the basis of interviews, employee surveys and the owner 's . theoretical basis of the entire bibliographic research on micro issues , management, accounting , finance and business risks. Which are theoretical grounds for this proposal and in turn served as a support to achieve the successful development of the thesis . Is the proposal that the financial administrative procedures manual is developed, the roles, procedures, management, code of ethics and accounting process that refers to the application of principles in order to present the financial condition of detailed microenterprise, and the changes that result and get it. This information is critical for decision -making and this will measure the solvency, liquidity and ability to generate resources. Key impacts are analyzed in applying the model of financial administrative procedures, environmental, socioeconomic and educational aspect.

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por las egresadas, Sra. Mayra Alejandra Carlosama Sánchez y la Sra. Raquel Verónica Carlosama Sánchez, para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA “ANTODIO” UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

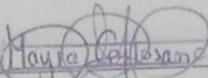
En la ciudad de Ibarra, a los 6 días del mes de febrero del 2014.

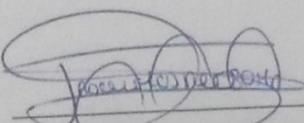


Lic. ROSA RODRÍGUEZ TREJO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Mayra Alejandra Carlosama Sánchez y Raquel Verónica Carlosama Sánchez; portadoras de cédula de ciudadanía N°040113112-3, N°040113111-5, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA "ANTODIO" UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI** que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y que luego de haber consultado las referencias bibliográficas concluyo en este documento.


MAYRA ALEJANDRA CARLOSAMA SANCHEZ
C.I.040113112-3

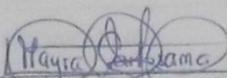

RAQUEL VERÓNICA CARLOSAMA SANCHEZ
C.I.040113111-5

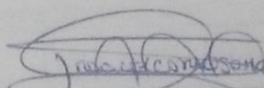


UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Nosotras, **Mayra Alejandra Carlosama Sánchez**, con cédula de ciudadanía Nro. **040113112-3** y **Raquel Verónica Carlosama Sánchez**, con cédula de ciudadanía Nro. **040113111-5**, manifestamos nuestra 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 autores del trabajo de grado denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA "ANTODIO" UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


MAYRA CARLOSAMA SÁNCHEZ.
040113112-3


RAQUEL CARLOSAMA S.
040113111-5

Ibarra, a los seis días del mes de febrero de 2014.



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 dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	040113112-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CARLOSAMA SÁNCHEZ MAYRA ALEJANDRA		
DIRECCIÓN:	CALLE ALEJANDRO ALDÁS Y SUCRE		
EMAIL:	mayra_carlosama@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-292-013	TELF. MÓVIL:	0939351640

CÉDULA DE CIUDADANÍA:	040113111-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CARLOSAMA SÁNCHEZ RAQUEL VERÓNICA		
DIRECCIÓN:	SAN GABRIEL, PARROQUIA SAN JOSÉ, CALLE BOLÍVAR Y RICAURTE		
EMAIL:	raquelcs2008@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-290-599	TELF. MÓVIL:	0989617016

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA “ANTODIO” UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI
AUTORAS:	CARLOSAMA SÁNCHEZ MAYRA ALEJANDRA CARLOSAMA SÁNCHEZ RAQUEL VERÓNICA
FECHA:	Febrero, 06 del 2014
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.
ASESOR /DIRECTOR:	LIC. ROSA RODRÍGUEZ TREJO

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, **Mayra Alejandra Carlosama Sánchez**, con cédula de ciudadanía Nro. **040113112-3** y **Raquel Verónica Carlosama Sánchez**, con cédula de ciudadanía Nro. **040113111-5** en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos 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 144.

3. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan 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 son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

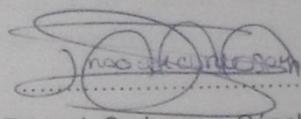
Ibarra, a los seis días del mes de febrero de 2014.

LAS AUTORAS:



Mayra Carlosama Sánchez
C.C. 040113112-3

ACEPTACIÓN:



Raquel Carlosama Sánchez
C.C.040113111-5

.....
Ing. Betty Chávez
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

En nuestro anhelo de superación es un honor dedicar este proyecto, fruto de nuestro esfuerzo y dedicación constante.

A Dios, ser divino que nos dio la vida y fortaleza para guiarnos por el mejor camino.

A nuestros padres quien con su amor y dedicación supieron sacarnos adelante.

A nuestros esposos por su amor, paciencia y la fuerza que nos entregaron día a día para culminar con nuestras metas.

A nuestras hijas que solo con el hecho de existir iluminan nuestras vidas.

A cada uno de nuestros profesores que paso a paso, durante nuestro camino estudiantil han sabido inculcarnos los valores de honestidad, respeto y esfuerzo.

Mayra Alejandra Carlosama Sánchez

Raquel Verónica Carlosama Sánchez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por habernos dado la oportunidad de ser parte de esta institución en donde hemos adquirido sabios conocimientos de quienes fueron nuestros maestros y a todas las personas que aportaron en la realización del presente trabajo.

A la Lic. Rosa Rodríguez Directora de Tesis, por brindarnos su apoyo incondicional en la elaboración de esta investigación gracias por su tiempo y sus conocimientos.

A la señora Magdalena Sánchez Gerente Propietaria de la empresa “ANTODIO” que gracias a su colaboración hizo más fácil nuestra investigación y por la confianza entregada.

Mayra Alejandra Carlosama Sánchez

Raquel Verónica Carlosama Sánchez

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
CONSTANCIAS.....	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xxiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxiv
INTRODUCCIÓN	xxv
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	xxviii
OBJETIVO GENERAL	xxviii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	xxviii
CAPÍTULO I.....	29
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA MICROEMPRESA	29
ANTECEDENTES.....	29
OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO.....	30

Objetivo General	30
Objetivos Específicos.....	30
VARIABLES DIAGNÓSTICAS	31
Identificación de las variables	31
Indicadores	31
Estructura Organizativa	31
Base legal	32
Talento humano	32
Situación Financiera	32
Calidad de servicios.....	33
MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	34
MECÁNICA OPERATIVA	35
Determinación de la Población y muestra.....	35
Instrumentos de Investigación	36
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	37
Encuesta dirigida a los empleados de la microempresa “ANTODIO”.	37
Entrevista aplicada a la propietaria de ANTODIO.....	44
Análisis de la entrevista aplicada a la propietaria de la empresa.....	46
Observación Directa	47
Infraestructura.-.....	47
Funcionamiento.-	47
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	48
Organigrama.....	48
Departamentos	48
Procesos.....	48

Puestos	51
Funciones	51
Misión	51
Visión	52
Objetivos	52
Comunicación	52
Autoridad	52
Actividades.....	53
BASE LEGAL.....	53
Ruc	54
Patente	54
Permisos.....	54
Normativas.....	54
Seguridad laboral.....	55
Reglamento.....	55
TALENTO HUMANO	55
Número de empleados.....	57
Edad	57
Género.....	57
Incentivos.....	57
Código de Ética.....	57
Competencias	58
Capacitación	58
Remuneración.....	58
ESTRUCTURA CONTABLE FINANCIERA	59

CALIDAD DE SERVICIOS.....	60
Atención al cliente.....	60
Publicidad	60
Tiempo de atención	61
Cumplimiento.....	61
Precios.....	61
Variedad	61
DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN REAL DE LA MICROEMPRESA	63
MATRIZ FODA.....	64
Cruce Estratégico	65
Fortaleza – Oportunidades (FO)	65
Fortalezas – Amenazas (FA)	65
Debilidades – Oportunidades (DO)	65
Debilidades – Amenazas (DA).....	66
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	66
CAPÍTULO II.....	68
MARCO TEÓRICO	68
LA EMPRESA.....	68
Definiciones de la empresa.....	68
Tipos de empresas	69
Recursos de la empresa	71
LA MICROEMPRESA	72
Definición de la Microempresa.....	72
Objetivos de la Microempresa.....	72
Ventajas de la Microempresa.....	73

Desventajas de la Microempresa:.....	74
Importancia de la Microempresa.....	74
Tipos de Microempresa	75
Microempresas de subsistencia:.....	75
Microempresas de acumulación simple:	75
LA ADMINISTRACIÓN	76
Definición	76
Objetivos de la Administración.....	76
Importancia de la Administración	77
Elementos de la Administración.....	77
Tipos de Administración.....	80
Niveles de la Administración	81
Administracion de la producción	82
ADMINISTRACION POR PROCESOS.....	85
LA ORGANIZACIÓN.....	85
Definición	85
Importancia	86
Principios de la Organización.....	86
Tipos de Organización	87
Organigramas	88
Departamentos	89
Procesos.....	90
Puestos	90
Funciones	91
Misión	91

Visión	91
Objetivos	92
IMPORTANCIA DE LOS MANUALES	92
BASE LEGAL.....	94
RUC	94
Patente	94
Normativas.....	95
TALENTO HUMANO	98
Código de ética	98
ESTRUCTURA CONTABLE FINANCIERA	99
Plan de cuentas	99
Cuenta Contable	99
ESTUDIO FINANCIERO	100
Finanzas	101
Importancia de las Finanzas	101
Control Interno	102
Elementos del Control Interno.....	102
Principios del Control Interno	104
PRESUPUESTO.....	106
INDICADORES	106
Indicadores de liquidez	106
Indicadores de rotación.....	107
Indicadores de endeudamiento.....	108
Indicadores de rentabilidad.....	108
Indicadores de actividad	109

Indicadores de apalancamiento	111
CALIDAD DE SERVICIOS	112
Atención al cliente.....	112
Publicidad	113
LA CONTABILIDAD	113
Definición	113
Objetivos de la Contabilidad	114
PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD	115
LA CONTABILIDAD EN LA ECONOMÍA Y LA ADMINISTRACIÓN.....	116
La contabilidad en la economía	116
Relación entre la contabilidad y la administración	116
LAS FLORES.....	117
Definición	117
Productos Agrícolas no Tradicionales.....	118
La Industria Florícola	119
Especies Cultivadas en el Ecuador.....	120
CAPÍTULO III	121
PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA “ANTODIO”UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI	121
GENERALIDADES DE LA MICROEMPRESA “ANTODIO”	121
UBICACIÓN.....	121
PROPUESTA ADMINISTRATIVA.....	122
Nueva estructura organizacional.....	122
Organigrama Estructural.....	122
Visión	124

Objetivos	124
MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS.....	125
Funciones individuales para el personal	126
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	133
Insumos	136
PROCESOS FINANCIEROS Y CONTABLES	137
Contador	137
Políticas Contables.	138
Plan de cuentas	139
Activo	143
Activo Circulante	143
Activo Fijo	144
Activo Diferido.....	145
Pasivo	145
Pasivo Circulante	146
Pasivo Fijo	146
Pasivo Diferido.....	146
Balance General	147
Balance de Comprobación.....	147
La Hoja de Trabajo	149
SEGURIDAD LABORAL	151
Reglamentos.....	151
CONTROL INTERNO	158
Elementos del Control interno.....	158
SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO.....	158

PRESUPUESTO.....	159
INDICADORES FINANCIEROS.....	159
Técnicas para Elaborar Indicadores	160
Razones Financieras	160
Razones de Liquidez o Prueba Ácida	161
Razones de endeudamiento	163
Razones de actividad.....	165
Razones de apalancamiento.....	167
Razones de rotación	168
TALENTO HUMANO	169
Código de ética.....	169
Competencias.....	170
Capacitación	171
CALIDAD DE SERVICIO	172
Atención al cliente.....	172
Tiempo de atención	173
Instrumentos de evaluación.....	174
CAPÍTULO IV.....	175
PRINCIPALES IMPACTOS	175
Impacto Ambiental	175
Impacto Socioeconómico	175
Impacto Educativo	176
MATRIZ DE IMPACTOS	176
Matriz Impacto Ambiental	177
Matriz Impacto Socioeconómico	178

Matriz Impacto Educación.....	179
Matriz Impacto Global	180
CONCLUSIONES	181
RECOMENDACIONES.....	182
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	183
BIBLIOGRAFÍA.....	183
LINKOGRAFÍA:.....	185
ANEXOS.....	186
INSTALACIONES MICROEMPRESA “ANTODIO”	187
Instalaciones del Sucursal San Gabriel	187
PERSONAL DE “ANTODIO”	188
Personal de Bodega	188
Personal de Empaque	189
Personal de Embonche.....	189
Diseñadores.....	189
PUBLICIDAD “ANTODIO”	190
CATALOGO DE ARREGLOS FLORALES	191
Carros Alegóricos	191
Animales en Flores	191
Arreglos de Cortinas	192
Decoración de Iglesias.....	192
Arreglos Quince años	193
Arreglos Recepciones.....	193
Arreglos Tortas y Copas	194
Centro de Mesas.....	194

Arreglos para Salones	195
Arreglos en Corazón	195
Centro de Mesa Principal.....	196
Variedades.....	196
Encuesta.....	201

ÍNDICE DE CUADROS

Nº 1 MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	34
Nº 2 N° DE EMPLEADOS.....	35
Nº 3 COMUNICACIÓN.....	37
Nº 4 SEGURIDAD LABORAL	38
Nº 5 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	39
Nº 6 FRECUENCIA EN CAPACITACIONES	40
Nº 7 SALARIO	41
Nº 8 INCENTIVOS	42
Nº 9 ATENCIÓN AL CLIENTE	43
Nº 10 PERSONAL MICROEMPRESA ANTODIO	56
Nº 11 REMUNERACIONES.....	59
Nº 12 VARIEDAD DE FLORES	62
Nº 13 MATRIZ FODA.....	64
Nº 14 GERENTE.....	126
Nº 15 SECRETARIA	127
Nº 16 CONTADOR	128
Nº 17 PERSONAL DE BODEGA	129
Nº 18 VENDEDORES.....	130
Nº 19 CAJERO/A	131
Nº 20 MENSAJERO.....	132
Nº 21 BALANCE DE COMPROBACIÓN.....	148
Nº 22 LA HOJA DE TRABAJO.....	150
Nº 23 MATRIZ DE IMPACTOS	176
Nº 24 MATRIZ IMPACTO AMBIENTAL	177

Nº 25 MATRIZ IMPACTO SOCIOECONÓMICO	178
Nº 26 MATRIZ IMPACTO EDUCACIÓN	179
Nº 27 MATRIZ IMPACTO GLOBAL	180

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº 1 COMUNICACIÓN.....	37
Nº 2 SEGURIDAD LABORAL	38
Nº 3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	39
Nº 4 FRECUENCIA EN CAPACITACIONES	40
Nº 5 SALARIO	41
Nº 6 INCENTIVOS	42
Nº 7 ATENCIÓN AL CLIENTE	43
Nº 8 MAPA DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL	122
Nº 9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO	123
Nº 10 PROCESO DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS....	134
Nº 11 PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN ARREGLO FLORAL	135
Nº 12 INSUMOS DE LA MICROEMPRESA “ANTODIO”	136
Nº 13 ACTIVO.....	143
Nº 14 PASIVO.....	145
Nº 15 VARIEDAD DE FLORES	198
Nº 16 ARREGLOS FLORALES	199
Nº 17 ARREGLOS E IGLESIAS	200

INTRODUCCIÓN

La provincia del Carchi se caracteriza por ser una provincia netamente agrícola, si bien sobresale en la producción tradicional, se considera que en los últimos 7 años se ha desarrollado un interés en la producción agrícola no tradicional de exportación, las flores han ocupado el primer lugar de exportación a nivel nacional, y son un producto con alta demanda nacional.

En el cantón Montúfar, existe un amplio mercado en cuanto a flores se refiere, una florícola internacional de exportación GOLDEN LAND, y una microempresa ANTODIO; es el único referente cantonal ubicado en el centro de la ciudad de San Gabriel, perteneciente a la señora Magdalena Sánchez, que trabaja en la compra venta de todas las variedades de flores para añadir un valor agregado que permita una diferencia dentro del mercado; su experiencia se ha venido adquiriendo en el trayecto de los dieciséis años que lleva brindando sus servicios en la ciudad de San Gabriel, es una microempresa cuyo servicio está dirigido a toda la población que necesite flores y arreglos florales al por mayor y menor ya sea en su local o eventos social; actualmente ha ampliado su mercado a nivel provincial, regional y a la hermana República de Colombia.

Por la buena acogida que ha tenido la microempresa Antodio la propietaria la señora Magdalena Sánchez decide abrir en primera instancia una sucursal en la ciudad de El Ángel cantón Espejo provincia del Carchi, y es así como abre su segunda sucursal en la ciudad de San Gabriel para poder atender a todos sus clientes en la calle los Andes e Ibarra.

Ella con su espíritu emprendedor se arriesga y abre una tercera sucursal en la ciudad de Tulcán.

A pesar del crecimiento de esta microempresa a nivel regional, el manejo

administrativo es en un 80% empírico, y no existe manejo financiero como tal; la microempresa no tiene establecido reglamentos, procesos de elaboración, márgenes de rentabilidad, costos de elaboración, etc., que le permita fortalecerse como empresa; si ANTODIO establece técnicamente un nicho objetivo sabrá en qué líneas de productos y servicios trabajar, y, frente a la posibilidad de fortalecerse como una empresa distribuidora de flores a nivel nacional e internacional dependerá de la propuesta que se presenta en este documento, pues la aplicación de un manual de procedimientos administrativo financiero, generaría un crecimiento institucional.

La microempresa se destaca principalmente por su agilidad y diseño en sus arreglos florales es reconocida por su exclusividad en diseño y elegancia, su trabajo abarca toda una línea de compromisos sociales atendiendo todo evento social y eclesiástico.

A pesar de su buena atención diversidad en venta de flores y exclusivos arreglos florales, no alcanzado las metas trazadas en el tiempo que lleva funcionando es por lo que se enfatiza realizar un manual de procedimientos administrativos financieros para que la microempresa crezca lleve su contabilidad y su administración de una manera más sistematizada, eficiente y con ello mejorar las deficiencias que tiene.

JUSTIFICACIÓN

Es necesario e imprescindible crear un manual para la microempresa ANTODIO, ya que al observar e indagar se pudo percibir la necesidad de un control interno, de un análisis situacional de cómo se encuentra.

Existen 3 sucursales de esta microempresa y sin embargo no tienen definido aún cuales son las funciones exactas de cada empleado, y como se debe seguir los procesos, para poder tener un fortalecimiento

organizacional.

Le hace falta conocer, de cómo se debe definir los procesos administrativos, no lleva estados financieros adecuados, ni actualizados. Se debe determinar la liquidez y solidez de la microempresa.

Por lo tanto es necesario implementar un manual de procedimientos administrativos financieros, para de esta forma los empleados lleven unas buenas prácticas.

Una de las razones de esta investigación es poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la preparación académica, por esa razón se escogió como objeto de estudio, por ser una microempresa con necesidades particulares tanto en su aspecto administrativo y financiero de esa manera incorporar normas y procedimientos en orden de importancia.

A través de este trabajo se puede lograr resultados favorables donde no solo obtener práctica profesional; sino incluso sirva como aporte en el momento de la elaboración de un nuevo manual de procedimientos administrativos financieros.

Este trabajo servirá de guía para que pueda manejar de forma técnica la parte financiera y administrativa, de igual manera puedan mejorar y perfeccionar cada vez más las funciones que desempeñan y así puedan lograr sus objetivos y metas fijadas.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Incorporar buenas prácticas en la gestión administrativa en la microempresa ANTODIO para su fortalecimiento organizacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Conocer la situación actual de la microempresa, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- ❖ Investigar los fundamentos teóricos que permitan sustentar la presente propuesta con el marco teórico.
- ❖ Elaborar un manual de procedimientos administrativos financieros para la microempresa ANTODIO ubicada en la ciudad de San Gabriel provincia del Carchi.
- ❖ Identificar los principales impactos que resulten del presente proyecto en los siguientes ámbitos: ambiental, socioeconómico, educativo.

METODOLOGÍA

La presente investigación se fundamentó en una metodología variada, que al ser utilizada ha permitido la recopilación de la información para sustentar el estudio de una manera significativa, investigación de campo, documental, con observación directa y la entrevista con el persona de la microempresa.

CAPÍTULO I

1.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA MICROEMPRESA

1.1.- ANTECEDENTES

La provincia del Carchi se extiende en la hoya del río Carchi, entre el nudo del Pasto al norte y al sur y en parte del valle del Chota, limitando al norte con la República de Colombia, al sur con la provincia de Imbabura, al este con la provincia de Sucumbíos (Amazonía Ecuatoriana) y al oeste con la provincia de Esmeraldas.

En el kilómetro 50 desde el puente de Rumichaca se encuentra el cantón Montufar, nombre que fue aplicado el 27 de septiembre de 1905 cuando la actual ciudad de San Gabriel alcanzó su independencia política, administrativa. El lugar conjuga su riqueza natural con el trabajo y lucha de sus pobladores, su principal fuente de desarrollo es la actividad agropecuaria que abastece con sus productos al mercado nacional y sur de Colombia.

San Gabriel, capital del cantón Montúfar de la provincia del Carchi se caracteriza por la fertilidad de su tierra generosa, su gente hospitalaria, honrada y laboriosa; tiene como principal actividad la producción agropecuaria. Es por lo que el Carchi se ha caracterizado por ser una provincia netamente agrícola. Pero en los últimos años se ha venido fortaleciendo en la producción de flores, nace la microempresa ANTODIO.

Quien miro en ello una oportunidad de trabajo con la idea de vender flores naturales con un valor agregado, fortaleciendo e incrementando calidad, variedad en productos para sus cliente. A tiende todo compromiso social

en decoración para salones, iglesias, funerales, la microempresa distribuye bouquet de flores y bonches a los diversos sectores.

El manejo administrativo está a cargo de la propietaria la misma que no tiene sólidos conocimientos contables y administrativos; los demás empleados tienen dificultades porque no existe una responsabilidad sobre la administración de los recursos y desconocimiento de las funciones, actividades, no existe un buen desarrollo en el registro de compras de productos a los proveedores, devolución en ventas que se utiliza en la microempresa.

Después de haber realizado un diagnóstico de la microempresa se pudo observar que no tiene una definición clara de las funciones y responsabilidades de cada departamento.

Una vez analizada las deficiencias mediante un diagnóstico a través de la utilización de técnicas de investigación como son: encuestas, entrevistas; que ayudaron a obtener una serie de indicadores, de esta manera poder establecer las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades que tiene la microempresa, se ha considerado la necesidad de elaborar un manual de procedimientos administrativos financieros.

1.2.- OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO

1.2.1.- Objetivo General

Conocer la situación actual de la microempresa, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.2.2.- Objetivos Específicos

- Analizar la estructura organizativa y funcional de la microempresa.
- Revisar la base legal de la microempresa.

- Caracterizar el talento humano que colabora con la microempresa.
- Analizar la situación financiera.
- Evaluar la calidad de servicios

1.3.- VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Para el estudio diagnóstico se ha creído conveniente efectuar un estudio de campo sobre la base de aspectos generales que serán parabolizados con la identificación de variables e indicadores, que son de especial interés para el proceso de investigación en este trabajo.

1.3.1.- Identificación de las variables

- ❖ Estructura organizativa
- ❖ Base legal
- ❖ Talento humano
- ❖ Situación financiera
- ❖ Calidad de servicios

1.3.2.- Indicadores

1.3.2.1.- Estructura Organizativa

- ❖ Organigrama
- ❖ Departamentos
- ❖ Procesos
- ❖ Puestos
- ❖ Funciones
- ❖ Misión
- ❖ Visión
- ❖ Objetivos
- ❖ Comunicación

- ❖ Autoridad
- ❖ Actividades

1.3.2.2.- Base legal

- ❖ Ruc
- ❖ Patente
- ❖ Permisos
- ❖ Normativas
- ❖ Seguridad laboral
- ❖ Reglamento

1.3.2.3.- Talento humano

- ❖ Número de empleados
- ❖ Edad
- ❖ Género
- ❖ Incentivos
- ❖ Código de Ética
- ❖ Competencias
- ❖ Capacitación
- ❖ Remuneración

1.3.2.4.- Situación Financiera

- ❖ Plan de Cuentas
- ❖ Estados Financieros
- ❖ Control interno
- ❖ Presupuestos
- ❖ Indicadores de liquidez
- ❖ Indicadores de rotación
- ❖ Indicadores de endeudamiento

- ❖ Indicadores de rentabilidad
- ❖ Indicadores de actividad
- ❖ Indicadores de apalancamiento

1.3.2.5.- Calidad de servicios

- ❖ Atención al cliente
- ❖ Publicidad
- ❖ Tiempo de atención
- ❖ Cumplimiento
- ❖ Precios
- ❖ Variedad
- ❖ Instrumentos de evaluación

1.4. MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro Nº 1

MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES		TÉCNICAS		FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la estructura organizativa y funcional de la microempresa.	Estructura organizativa	- Organigrama - Departamentos - Procesos - Puestos - Funciones - Misión	- Visión - Objetivos - Comunicación - Autoridad - Actividades	Observación Observación Observación Entrevista Entrevista Entrevista	Entrevista Entrevista Entrevista Encuesta Observación	Propietaria Empleados
Revisar la base legal de la microempresa	Base legal	- Ruc - Patente - Permisos	- Normativas - Seguridad laboral - Reglamento	Entrevista Entrevista Entrevista	Entrevista Entrevista Entrevista	Propietaria
Caracterizar el talento humano que colabora con la microempresa	Talento humano	- # Empleados - Edad - Género - Incentivos	- Código de ética - Competencias - Capacitación - Remuneración	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Propietaria Empleados
Analizar la situación financiera	Situación financiera	- Plan de cuentas - Estados financieros - Control interno - Presupuesto - Indicador de liquidez	- Indicador de rotación - Indicador de endeudamiento - Indicador de actividad - Indicador de apalancamiento	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Contadora
Evaluar la calidad de servicio	Calidad de servicios	- Atención al cliente - Tiempo de atención - Cumplimiento	- Precios - Variedad - Instrumentos de evaluación	Encuesta Encuesta Entrevista	Entrevista Observación Observación	Cliente Propietaria

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras ABRIL 2013

1.5.- MECÁNICA OPERATIVA

1.5.1.- Determinación de la Población y muestra

Población es un término que señala la cantidad de personas que viven en un determinado lugar en un momento en particular.

La investigación se llevará a cabo en la microempresa ubicada en la ciudad de San Gabriel provincia del Carchi, a donde van orientados los resultados, por ende la población o universo está determinada por todos los empleados, clientes y propietaria de la microempresa ANTODIO, mismos que contribuirán al desarrollo de este trabajo. El personal está conformado por 25 empleados:

Cuadro N° 2

N° DE EMPLEADOS

CARGO	Nº
Gerente	1
Contadora	1
Secretaría	1
Asistente .C	1
Cajeros	3
Vendedores	4
Diseñadores	2
Arreglistas	5
Bodeguero	1
Empacadores	1
Embonchadores	3
Mensajero	1
Chofer	1
TOTAL	25

Fuente: La empresa ANTODIO
Elaborado por: Las Autoras ABRIL 2013

Como la población de los empleados es menor a 50 personas, no se utiliza la muestra, únicamente un censo.

1.5.2.- Instrumentos de Investigación

Para el levantamiento de la información básica para el desarrollo de este trabajo, se recurrió a varias técnicas y herramientas de recolección de la información de carácter primario y secundario, que fueron sometidos al siguiente procedimiento:

Información Primaria

Encuestas

Para la presente investigación, se realizó dos tipos de encuestas.

- ❖ Empleados de la microempresa
- ❖ Clientes

Entrevista

Para la presente investigación, se realizó un formulario de entrevista.

- ❖ Entrevista a la propietaria de la microempresa.

Observación

Esta técnica se la realizó directamente visitando a la microempresa.

Información Secundaria.

- ❖ Libros de Administración
- ❖ Libros de Finanzas
- ❖ Libros de Contabilidad
- ❖ Servicio al cliente

- ❖ Riesgos laborales
- ❖ Internet

1.6.- EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.6.1.- Encuesta dirigida a los empleados de la microempresa “ANTODIO”.

1. ¿Cómo califica usted la comunicación que existe entre compañeros dentro de la microempresa?

Cuadro N° 3

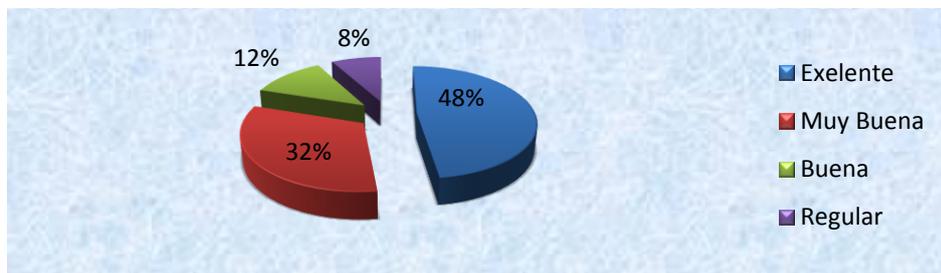
COMUNICACIÓN

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	48%
Muy Buena	8	32%
Buena	3	12%
Regular	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Personal “ANTODIO”
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico N° 1

COMUNICACIÓN



Fuente: Encuesta
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

La comunicación que existe en la microempresa es excelente según los resultados obtenidos en la misma, siendo ésta una de las razones por las cuales la microempresa tenga resultados satisfactorios.

2. ¿Cuentan los empleados con todas las prendas de protección necesaria para su seguridad laboral?

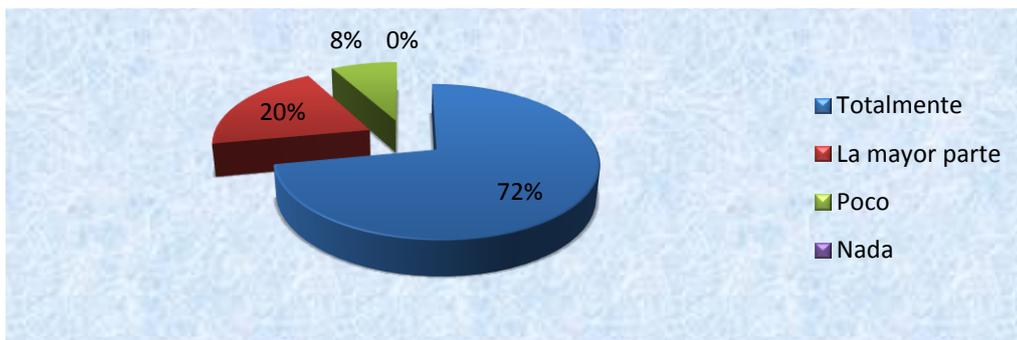
Cuadro Nº 4
SEGURIDAD LABORAL

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	18	72%
La mayor parte	5	20%
Poco	2	8%
Nada	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Personal "ANTODIO"
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico Nº 2

SEGURIDAD LABORAL



Fuente: Encuesta
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

La mayoría del personal que trabaja si cuentan con prendas de protección para su seguridad laboral.

3. ¿Conoce usted con exactitud cuáles son sus funciones y responsabilidades en la microempresa?

Cuadro N° 5

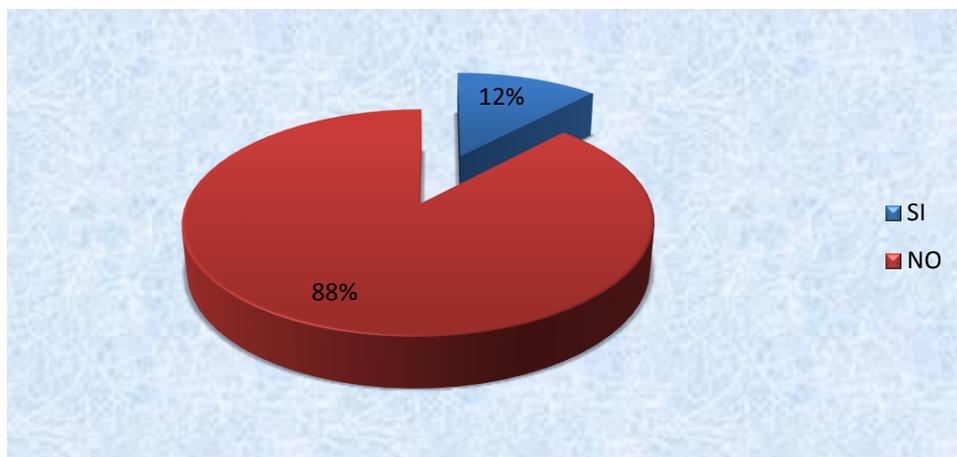
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	12%
NO	22	88%
Total	25	100%

Fuente: Personal "ANTODIO"
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico N° 3

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



Fuente: Encuesta
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

Se pudo evidenciar con estos resultados que el personal que elabora desconoce sus funciones y responsabilidades específicas, por lo que con esto no pueden asegurar el buen cumplimiento y eficiencia de los procesos.

4. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones al personal de la microempresa?

Cuadro N° 6

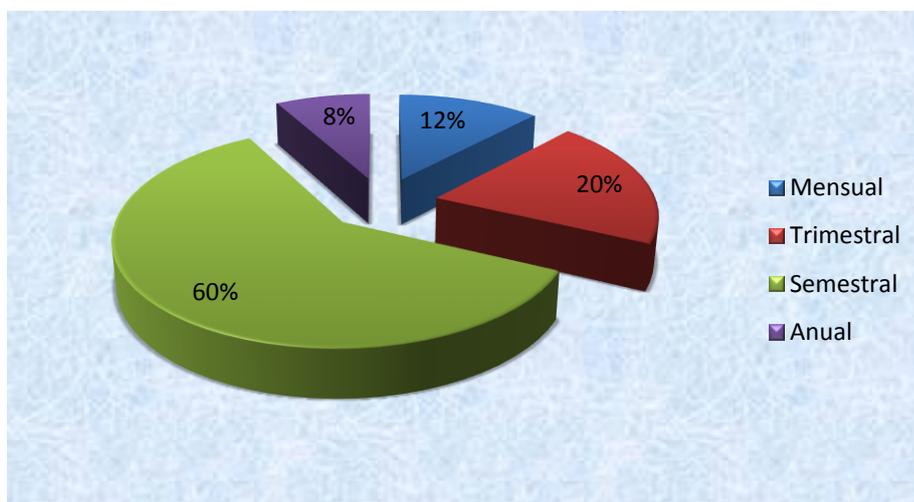
FRECUENCIA EN CAPACITACIONES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	3	12%
Trimestral	5	20%
Semestral	15	60%
Anual	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Personal "ANTODIO"
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico N° 4

FRECUENCIA EN CAPACITACIONES



Fuente: Encuesta
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

Las capacitaciones al personal se las realiza semestralmente.

5. ¿Cómo considera usted el salario económico que percibe en la microempresa?

Cuadro N° 7

SALARIO

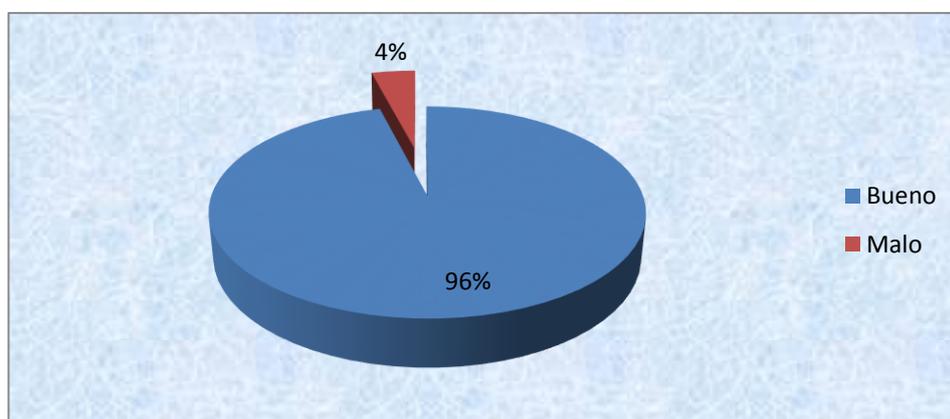
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	24	96%
Malo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Personal "ANTODIO"

Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico N° 5

SALARIO



Fuente: Encuesta

Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

El salario económico que perciben los trabajadores cumple con las expectativas de cada uno de ellos, esto es muy importante ya que así podrán tener un mejor desempeño laboral.

6. ¿La microempresa ofrece incentivos de acuerdo a su desempeño laboral?

Cuadro N° 8

INCENTIVOS

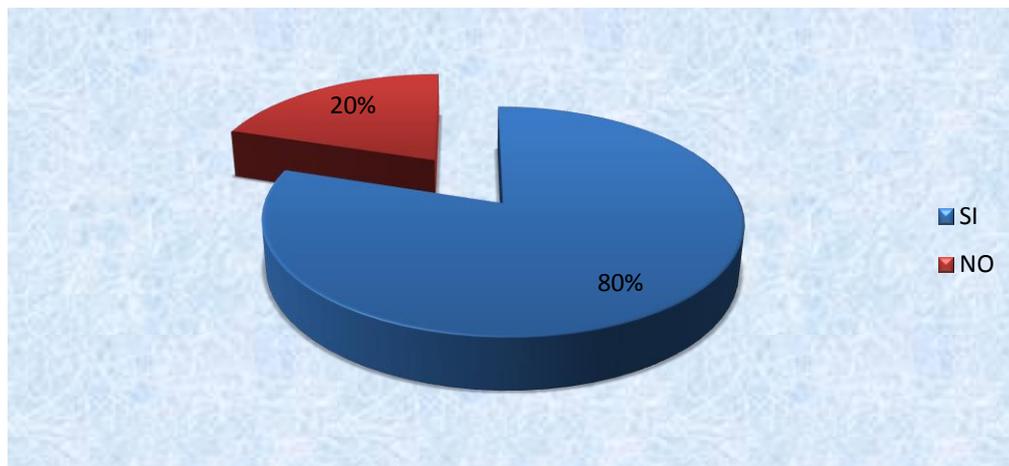
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	80%
NO	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Personal "ANTODIO"

Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico N° 6

INCENTIVOS



Fuente: Encuesta

Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

La microempresa si entrega incentivos a sus empleados.

7. ¿Cómo considera usted la atención que prestan a los clientes de la microempresa?

Cuadro N° 9

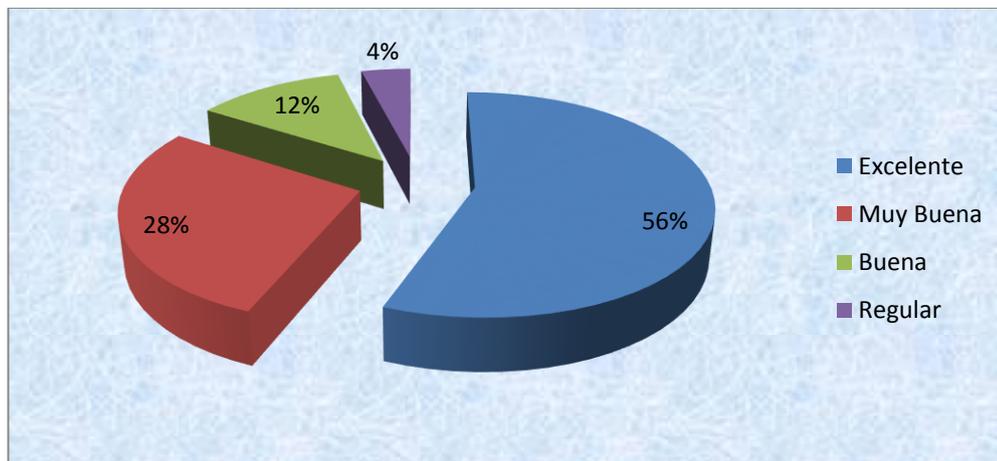
ATENCIÓN AL CLIENTE

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	56%
Muy Buena	7	28%
Buena	3	12%
Regular	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Personal "ANTODIO"
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Gráfico N° 7

ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Encuesta
Elaborado: Las Autoras ABRIL 2013

Análisis:

La atención que brinda los empleados a los clientes en su mayoría considera que es excelente.

1.6.2.- Entrevista aplicada a la propietaria de ANTODIO

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DE LA MICROEMPRESA ANTODIO

Microempresa: ANTODIO

Nombre: María Magdalena Sánchez Jiménez

Cargo: Propietaria

Fecha: viernes 14 de abril del 2013

Hora: 15:00 pm

1. ¿Existe un documento formal donde conste la estructura organizacional de la microempresa por departamentos?

Nos respondió que no existía ningún documento donde se describa la estructura organizacional de la microempresa, no tiene organigrama.

2. ¿La microempresa cuenta con una misión de tenerla cuál es?

Si cuenta con una misión:

La razón de ser de nuestra microempresa, Nuestra misión consiste en satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes en el ámbito internacional, brindándoles calidad total en el envío de flores.

A nivel local en todos sus arreglos florales tanto en variedad y diseño.

3. ¿La microempresa cuenta con una visión de tenerla cuál es?

Si tiene una visión:

ANTODIO se proyecta como una empresa con la más alta calidad, de tal forma que sea reconocida fácilmente y pueda cubrir con el envío de flores en el mercado. Y ser reconocido por la exclusividad de sus arreglos florales

4. ¿Cuáles son los Valores que tiene la pequeña empresa?

- ❖ Honestidad
- ❖ Lealtad
- ❖ Disciplina
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Amistad
- ❖ Perseverancia
- ❖ Creatividad
- ❖ Respeto
- ❖ Buena Atención
- ❖ Puntualidad
- ❖ Agilidad
- ❖ Confianza

5. ¿Qué objetivos tiene la microempresa?

- Ampliar el mercado
- Mantener estabilidad laboral.

6. ¿Cuentan con un manual en donde se detalle todas las obligaciones y responsabilidades de cada una de las áreas?

Respondió que no cuentan con ningún manual por lo que dificulta un rápido crecimiento de la microempresa.

7. ¿Cuáles son los procedimientos que utiliza para la selección y contratación de sus empleados?

Para reclutar personal en la empresa, se hace por medio de entrevistas, recomendaciones de los empleados actuales quienes deben conocer al

aspirante.

8. ¿Según su criterio cuál sería el apoyo que espera recibir la microempresa con la elaboración del manual de procedimientos administrativos financieros?

El apoyo que espera recibir con la elaboración del manual, es que ayude en la organización de los distintos departamentos de trabajo, como también a facilitar los procedimientos de ventas, compras, pago a trabajadores entre otras.

9. ¿Qué criterio utiliza para pagar a sus trabajadores?

La propietaria manifiesta que utiliza criterios como la experiencia y el desempeño en las labores que realizan los empleados. En cuanto a la forma de pago se lo realiza por obra o trabajo realizado.

10. ¿El manejo de efectivo quien lo realiza y si lleva algún registro de control?

El manejo de efectivo lo realiza las cajeras y llevan un registro manual, los pagos procede a realizar según la necesidad.

11. ¿Cuánto tiempo trabaja en las flores?

Alrededor de 16 años

1.6.3.- Análisis de la entrevista aplicada a la propietaria de la empresa.

De la entrevista realizada a la propietaria se puede decir que la comunicación que existe es buena; es importante enfocar que la microempresa no tiene definidas sus funciones y responsabilidades, no tiene un modelo de funciones técnicamente elaboradas que permitan una

mayor agilidad en los procesos, no cuenta con un buen manejo administrativo, este tipo de microempresas necesitan encontrar un conjunto de técnicas y procesos que permitan el cumplimiento de objetivos planteados a corto plazo.

En cuanto al manejo financiero se lo está realizando solo para cumplir con las obligaciones tributarias y no como una herramienta para la toma de decisiones, fundamental para el desarrollo y progreso de un negocio en general. Además cabe indicar que la propietaria está muy consciente del desorden administrativo y financiero que existe internamente por lo que solicita un apoyo en estos campos.

1.6.4.- Observación Directa

Como parte de la técnica de investigación se tuvo la oportunidad de visitar y con ello observar la microempresa en funcionamiento en los siguientes aspectos:

1.6.4.1.- Infraestructura.- Se puede observar que los locales son de una infraestructura adecuada. (ANEXOS)

1.6.4.2.- Funcionamiento.- La microempresa se encuentra funcionando normalmente desde hace 16 años atrás.

1.7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.7.1. Organigrama

Con la entrevista realizada a la propietaria se pudo conocer que la microempresa no cuenta con un organigrama, por lo cual los procedimientos y funciones no se realizan con eficacia ni eficiencia, lo administrativo lo ha llevado por criterio propio de la propietaria según sus necesidades la autoridad máxima es la propietaria que realiza las funciones de gerente.

1.7.2. Departamentos

La microempresa no tiene establecido sus departamentos para cada una de las áreas.

1.7.3. Procesos

No cuenta con un sistema de procesos técnicos lo realizan de manera cotidiana y continua, lo que le afectado en la entrega de pedidos grandes.

Proceso Productivo

El proceso de producción actual se mantiene desde la creación de la microempresas (arreglos florales, bouquet). Es cierto que ha evolucionado con el paso de tiempo, pero no han sido cambios radicales.

Se ha implementado técnicas en algunas áreas del proceso productivo, mismo que no ha perdido su naturaleza artesanal, ya que cada proceso requiere de la imaginación, creatividad y empeño que realizan los empleados que laboran en esta microempresa.

Pasos del proceso productivo

1. Área Administrativa:

En la parte administrativa se encontró que la microempresa cuenta con una secretaria y un gerente, son ellos quienes ejercen la toma de decisiones de la microempresa.

Este proceso empieza con la adquisición de los insumos necesarios para la fabricación del producto a diferentes proveedores: rosas, follaje, oasis, bases, cinta adhesiva, cinta, mallas, costalillo y capuchón.

2. Bodega de Insumos:

En este lugar se almacena el material que será necesario para realizar el Producto después de ser entregados por los proveedores. Existe un encargado de la bodega como de productos terminados, mismo que cumple con la función de supervisor general. Sin embargo, material delicado son almacenados en el local. También se pudo observar que los insumos no se encuentran en orden, a veces se confunde, como es el caso del empaque y lo cual imposibilita el control de los mismos, de tal manera que es poco identificable si falta alguno a menos que se requiera.

3. Elaboración:

El lugar asignado para esta tarea cuenta con mesas a la altura de las manos. En esta fase se elaboran los arreglos, la microempresa proporciona mascarillas, guantes y gafas a sus empleados asignados al área.

En esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

- ❖ Preparación del material (oasis, base, cinta adhesiva y flores)
- ❖ Colocar el oasis a remojar (cortar el oasis según el arreglo a realizar).
- ❖ Colocar el oasis cortado en una base y sujetarlo con cinta adhesiva.
- ❖ Proceder a colocar las flores dependiendo del arreglo a realizar.

4. Decoración de Bouquet:

El área se encuentra acondicionada al igual que en la de elaboración con mesas y sillas. Cada decorador cuenta con un lugar asignado para realizar su trabajo.

5. Embonchar, corte de excedente:

En esta fase embochan los tallos de 25 rosas que llegan a granel las mismas que compran a las florícolas, luego se corta con una tijera el excedente de los tallos a una medida exacta esto se realiza en la misma mesa en la que son embonchadas.

En esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

- ❖ Clasificación de la flor por tallo y botón
- ❖ Embonchado
- ❖ Igualación de tallos
- ❖ Deshojada de tallos
- ❖ Sujetación con liga los tallos

6. Capuchón:

Este proceso, el cual se realiza en mesas especiales y sillas, consiste en Colocar las flores en un capuchón para bouquet.

7. Empaque:

Un trabajador asignado, “empacador”, forma las cajas y empaca de 25 bonches cada uno de estar empacado por 25 tallos de flores, hasta este punto del proceso se espera que el producto terminado cumpla con la calidad requerida, en caso negativo se separa los bonches del resto para ser vendida posteriormente en los locales.

Ver Anexo

1.7.4. Puestos

La empresa cuenta con 25 empleados contratados.

1.7.5. Funciones

La propietaria tiene establecido una idea de los puestos de cada uno de los empleados de una manera sobre sus funciones y responsabilidades, pero no de una manera técnica si no empírica lo que en algunas áreas tiene falencias.

1.7.6. Misión

Misión de la micrompresa ANTODIO

Es mantener la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, brindándoles calidad y atención personaliza, con la optimización de recursos obteniendo mayor productividad.

Si cuenta con su propia misión pero se puede mejorar algunos aspectos para un buen entendimiento de sus empleados.

1.7.7. Visión

Visión de la micropresa ANTODIO

Ser la empresa líder en variedad y exclusividad en arreglos florales, con la más alta calidad, de tal forma que sea reconocida fácilmente. Ser reconocida por su cultura de bienestar con sus empleados, satisfacción de sus clientes y su alta competitividad, lo cual permitirá tener mejor rentabilidad.

La visión de la microempresa no está tan clara ni bien estructurada tiene algunas falencias.

1.7.8. Objetivos

- Ampliar el mercado
- Mantener estabilidad laboral

1.7.9. Comunicación

A través de la encuesta y entrevista realizadas a los empleados y propietaria se puede decir que tiene una buena comunicación entre compañeros de trabajo y con la propietaria de la microempresa.

1.7.10. Autoridad

La máxima autoridad es la propietaria quien ejerce el cargo de gerente este papel está bien identificado por todos quienes conforman la microempresa, pero en los demás departamentos se observó falencias en respecto al mando y funciones de los mismos.

1.7.11. Actividades

La microempresa elabora, vende y distribuye arreglos florales, bouquets y bonches con estándares de calidad, procesos de mejora continua y el compromiso de cubrir las expectativas de sus clientes.

1.8. BASE LEGAL

Es una microempresa privada unipersonal, fue creada el 22 de Mayo de mil novecientos noventa y ocho.

La microempresa se encuentra bajo el siguiente marco legal:

- Ley de Régimen Tributario
- Código Tributario
- Reglamento de Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Régimen Municipal
- Ley de Régimen Aduanero
- Ley de Seguridad Social
- Código Laboral
- Código Civil
- Además deberá observar las Normas Internacionales Financieras.

Nombre o razón social

El nombre o razón social con el que se identifica a la microempresa, debe ser único e irrepetible y no debe ser similar a otros ya existentes. El nombre es:

“MICROEMPRESA ANTODIO”

¡Exclusividad en arreglos florales!

Titularidad de propiedad de la microempresa:

La señora María Magdalena Sánchez Jiménez

1.8.1. Ruc

Cuenta con su respectivo ruc.

0400545653001

1.8.2. Patente

La microempresa tiene su respectiva patente municipal la misma que cancela anualmente.

1.8.3. Permisos

Cuenta con todos los permisos necesarios para su funcionamiento.

- Patente
- RUC
- Permiso de funcionamiento concedido por la dirección provincial de salud.
- Permiso de los bomberos

1.8.4. Normativas

No tienen normativas escritas pero si una idea, las cuales son indicadas en el momento de la contratación de cada empleado estas son las siguientes normativas:

- ❖ Buen trato a los clientes.
- ❖ Los empleados portan su carnet que los identifique como empleados de la microempresa.
- ❖ Las flores que vende están frescas.
- ❖ Los arreglos son elaborados con flor de calidad.

Son pocas las normativas con las que cuenta y no tiene políticas.

1.8.5. Seguridad laboral

Los implementos que se les entrega a los empleados que trabajan en enbonchamiento, arreglistas, bodega y diseñadores cumplen en su mayoría con las expectativas de los empleados.

El material entregado es:

- ❖ Guantes
- ❖ Mascarillas
- ❖ Gafas
- ❖ Instrumentos para cargar

1.8.6. Reglamento

No posee un reglamento establecido para sus empleados cualquier indicación la realizan de forma verbal en el momento de la contratación.

1.9. TALENTO HUMANO

Personal que trabaja en la microempresa:

Cuadro N° 10

PERSONAL MICROEMPRESA ANTODIO

PERSONAL MICROEMPRESA ANTODIO				
Nº	NOMBRE y APELLIDO	EDAD	GÉNERO	CARGO
1	Magdalena Sánchez	56 años	Femenino	GERENTE
2	Gabriela Sánchez	37 años	Femenino	CONTADORA
3	Jennifer Carvajal	23 años	Femenino	ASISTENTE. C
4	Liseth Chamorro	25 años	Femenino	SECRETARIA
5	Enrique Terán	37 años	Masculino	DISEÑADOR
6	Edison Cabrera	25 años	Masculino	DISEÑADOR
7	Jessica Guevara	23 años	Femenino	ARREGLISTA
8	Santiago Solano	27 años	Masculino	ARREGLISTA
9	Omar Orbe	36 años	Masculino	ARREGLISTA
10	Mauricio Carvajal	20 años	Masculino	ARREGLISTA
11	Cumanda Calderón	35 años	Femenino	ARREGLISTA
12	Nuvia Narváez	48 años	Femenino	CAJERA
13	Aracely Sánchez	24 años	Femenino	CAJERA
14	Lida Huertas	38 años	Femenino	CAJERA
15	Lenin Salazar	36 años	Masculino	VENDEDOR
16	Libardo Hernández	37 años	Masculino	VENDEDOR
17	Jhon Arteaga	22 años	Masculino	VENDEDOR
18	Joselyn Arteaga	27 años	Femenino	VENDEDORA
19	Cristian Sánchez	25 años	Masculino	MENSAJERO
20	Santiago Terán	34 años	Masculino	BODEGA
21	Lenin Guerra	31 años	Masculino	EMPACADOR
22	Gladys Gómez	28 años	Femenino	EMBONCHADOR
23	Sebastián Pabón	25 años	Masculino	ENBONCHADOR
24	Esteban Solano	29 años	Masculino	EMBONCHADOR
25	Edison Calderón	26 años	Masculino	CHOFER

Fuente: Empresa ANTODIO

Elaborado por: Las Autoras ABRIL 2013

1.9.1. Número de empleados

La microempresa cuenta con 25 empleados, en fechas especiales y de mayor trabajo contrata a trabajadores por horas.

1.9.2. Edad

La edad de los empleados que trabajan está en un margen de 20 años como mínimo y máximo de 56 años.

1.9.3. Género

No tiene distinción en el género para la contratación de los empleados por lo que se encuentran trabajando 11 empleadas del género femenino y 14 empleados de género masculino.

1.9.4. Incentivos

Si existen incentivos los mismos que han creado un clima de trabajo agradable, reconoce los logros y es flexible en el horario son algunas de las claves que ha mantenido una plantilla entusiasmada y garantizada para la microempresa. Los incentivos que tiene son:

1. Flexibilidad en el horario
2. Reconocer los logros
3. Buen ambiente
4. Interés por su vida

1.9.5. Código de Ética

Manejan algunos parámetros en lo que se relaciona al código de ética pero todo solo en palabras y con los conocimientos de la propietaria, no tienen nada por escrito.

Ayudaría el que los trabajadores tengan conocimiento de lo que es un código de ética.

1.9.6. Competencias

Por la investigación realizada se pudo revisar que no tienen competencia que influyan de manera negativa a la microempresa, existe solo otro local que ofrece solo un producto similar.

Se considera que la competencia es sólo a nivel de ventas, porque en cuanto a calidad la microempresa verdaderamente se esfuerza porque sus productos lleven un trabajo de calidad a un precio bajo en comparación con todos los esfuerzos que conlleva, otorgando valor agregado a sus clientes.

1.9.7. Capacitación

Las capacitaciones se las realiza cada seis meses para el personal los cursos son:

- ❖ Arreglos florales en flores tropicales
- ❖ Arreglos florales para iglesias y templos
- ❖ Diarte floral
- ❖ Servicio al Cliente

1.9.8. Remuneración

Las remuneraciones que perciben son de acuerdo al horario y trabajo realizado.

Cuadro N° 11

REMUNERACIONES

REMUNERACIONES	
CARGO	SUELDO
Gerente	1000,00
Contadora	660,00
Secretaría	450,06
Asistente .C	320,35
Cajeros	320,10
Vendedores	320,10
Diseñadores	328,12
Arreglistas	328,12
Bodeguero	323,06
Empacadores	320,10
Embonchador	320,10
Mensajero	280
Chofer	328,12

Fuente: Empresa ANTODIO

Elaborado por: Las Autoras ABRIL 2013

1.10. ESTRUCTURA CONTABLE FINANCIERA

La microempresa no mantiene balances ni estados de resultados. Las cifras financieras se han venido manejando en la informalidad. Se mantiene un bosquejo general de los costos de producción y del margen de utilidad.

Si maneja RUC por lo que entrega facturas y declara impuestos.

Entrega una copia de estas facturas que sirve para el seguimiento de las cuentas por cobrar y de las ventas del mes, no mantiene un control de inventarios, debido a que la microempresa trabaja mayormente bajo

pedido, cuando este ingresa, se procede a la compra de los insumos que faltan y se procesa el mismo. Las cuentas del activo y el pasivo se mezclan con las cuentas personales de la propietaria, no tiene una cuenta bancaria para el uso exclusivo de sus actividades comerciales. Esto no les permite llevar un control real de la situación financiera de la microempresa para un mejor manejo o diagnóstico de la misma.

El financiamiento proviene de los fondos propios de la propietaria y del resultado de las ventas. No existe un presupuesto anual de ingresos y gastos ya que las ventas se manejan bajo pedido en su mayoría.

La medición de su rentabilidad o utilidad se lo realiza a través de una forma básica, tomando el costo de venta y el precio de venta al público.

1.11. CALIDAD DE SERVICIOS

Se preocupa por dar un excelente servicio a todos sus clientes.

1.11.1. Atención al cliente

Por la encuesta realizada a los clientes de la microempresa se concluye que presenta un buen servicio, que satisface a sus clientes.

1.11.2. Publicidad

La microempresa tiene su publicidad en:

- ❖ Facebook
- ❖ Radio Horizonte
- ❖ Radio Sky

1.11.3. Tiempo de atención

A cada cliente le ofrecen un tiempo mínimo de 5 minutos y le dedican el tiempo que le lleve al cliente comprar.

1.11.4. Cumplimiento

Todos los pedidos los entregan a tiempo utilizan un margen de 10 minutos de espera para llevar su arreglo.

1.11.5. Precios

Los precios que ofrece la microempresa por cada uno de los arreglos, bouquet y bonches de rosas son accesibles y cómodos para sus clientes.

Los precios no son constantes todo el año varían de acuerdo a las fechas y a la demanda que exista.

Con respecto a las fechas especiales que maneja la microempresa suben los precios por los proveedores y florícolas, también influye la escases.

1.11.6. Variedad

Tiene diversidad en venta de flores naturales las mismas que son:

Cuadro Nº 12

VARIEDAD DE FLORES

VARIEDAD DE FLORES			
FLORES	FOLLAJE	FLORES EXÓTICAS	ESCLUSIVAS
Rosa	Monte casino	Ave de Paraíso	Orquídeas
Crisantemo	Solidago	Shinsher	Tulipanes
Cartucho	Mirto	Marginata	Gerveras
Pon pon	Rusco	Heliconias	Godetias
Margarita	Trifer	Anturios	Lilium
Pinocho	Pecoso	Maracas	Liciantus
Clavel	Hojas	Cogollos	Iris
Spaider	Shipso	Helecho cuero	Girasoles
Nardo	Atris	Antorcha	
Azucena	Áster		
Hortensia	Impericos		
Perrito	Chiflera		
Astromelia	Papiro		
Gladiolo	Limoniun		
Godetia			
Clavelina			
Mini rosa			
Campanilla			

Fuente: Empresa ANTODIO
 Elaborado por: Las Autoras ABRIL 2013

1.12. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN REAL DE LA MICROEMPRESA

NOMBRE DE LA MICROEMPRESA: “ANTODIO”

TIPO DE MICROEMPRESA: Comercial

RUC: 0400545653001

PAÍS: Ecuador

PROVINCIA: Carchi

CIUDAD: San Gabriel

PARROQUIA: San José

DIRECCIÓN: Calles Bolívar N° 16-14 y Ricaurte

TELÉFONO: Tel. 2292156 Cel. 0988709827

1.13. MATRIZ FODA

Cuadro N° 13

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención personalizada. 2. Personal calificado. 3. Calidad y variedad de productos. 4. Costos accesibles al público. 5. Ubicado en un punto estratégico. 6. Servicio a domicilio. 7. Existe un buen ambiente laboral 8. Lo mejor valorado de la oferta de productos de la microempresa es su diseño. 9. Entrega a tiempo de pedidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un manual de funciones y organigrama funcional que determine los niveles de autoridad. 2. El recurso humano no cuenta con un manual de funciones que permita mejorar la eficiencia y eficacia en sus labores. 3. Falta documentar los procesos. 4. Carencia de un sistema de control interno.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento continuo de la calidad posibilidad de mantener una constante actualización en lo referente a cursos de capacitación al personal. 2. Mejoramiento de la productividad para ser más competitivos en el mercado. 3. Redes sociales. 4. Fechas especiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia de informales 2. No existe en la población la cultura de obsequiar flores. 3. Incremento en ventas de flores artificiales

Fuente: La empresa ANTODIO
 Elaborado por: Las Autoras ABRIL 2013

1.13.1.- Cruce Estratégico

1.13.1.1.- Fortaleza – Oportunidades (FO)

F1-O1: La atención personalizada es gracias a los cursos de capacitación que tiene los empleados.

F2-O2: Gracias al personal calificado puede incrementar la productividad para ser más competitivos.

F6O3: El servicio a domicilio incrementa las ventas en fechas especiales.

1.13.1.2.- Fortalezas – Amenazas (FA)

F2-A2: El personal calificado ayudará para convencer a los clientes para que sea una costumbre regalar flores motivándolos y convenciéndoles con el producto entregado.

F9-A1: La entrega a tiempo de los pedidos fortalecerá a la microempresa para que la competencia de informales no influya en decisión de los clientes.

F3-A3: La calidad y variedad de productos ayuda a que la microempresa no tenga pérdidas por el incremento en ventas de flores artificiales.

1.13.1.3.- Debilidades – Oportunidades (DO)

D2-O1: El recurso humano no cuenta con un manual de funciones que permita mejorar la eficiencia y eficacia de sus labores esto es compensado con el mejoramiento continuo que la microempresa tiene con sus empleados al mantenerlos en constante actualizaciones en cursos de capacitación para entregar un mejor servicio.

D1-O2: No cuenta con manual de funciones ni organigrama pero esto no le ha influido para ser competitivo en el mercado ya que los empleados están en mejoramiento de su productividad.

1.13.1.4.- Debilidades – Amenazas (DA)

D1-A1: No cuenta con un manual de funciones para sus empleados lo que dificulta el desempeño en sus labores, si no se soluciona este problema influirá en las ventas. Ya que la competencia informal ganara más mercado.

D4-A3: La falta de documentar los procesos de producción de los productos es lo que puede incrementar las ventas de flores artificiales, debido a que los clientes buscan eficacia y eficiencia.

1.14. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

De acuerdo a la matriz FODA elaborada en la presente investigación se establece que el problema mayor incidencia que tiene la microempresa de flores es de no contar con un adecuado sistema contable y organizacional que sirva como base para tener un mejor desarrollo de todas las actividades.

Por esto se incluye que para lograr una mejor eficiencia en la administración es indispensable contar con un manual de funciones, que permita establecer políticas y sistemas administrativos, definir y establecer funciones y responsabilidades de cada empleado en cada proceso, así como también facilitarle de manera oportuna la información necesaria para que su desempeño sea eficaz y eficiente en sus labores y sobre todo unificar criterios, conocimientos dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión, valores y objetivos de la microempresa.

Una vez realizado un completo diagnóstico que permitió conocer los aspectos positivos y negativos que influyen en la operación de la microempresa ANTODIO, se puede determinar que necesita el diseño de un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA ANTODIO UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI”** .

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico del presente proyecto explicará aquellos términos y conceptos que ayuden a una mejor comprensión el trabajo aquí presentado.

2.1. LA EMPRESA

La empresa como tal es una organización económica pública o privada, de largo y corto plazo, que satisfice las necesidades de la sociedad ya sea ofreciendo bienes o servicios; los mismos que permiten obtener beneficios y utilidades.

La empresa constituye a un grupo de personas organizadas que persiguen objetivos similares a través de actividades ligadas con la producción y comercialización de servicios, constituyendo un medio que permite transformar ciertos materiales en un grupo de productos, ya sean bienes o servicios que son destinados al consumo en individuos y en otras entidades o grupos sociales; estableciendo una actividad que implica una actitud de decisión y esfuerzo como también aptitudes de conocimiento, destrezas y experiencia permitiendo ser administrada bajo una planificación, organización, evaluación y manejo de recursos tanto humanos como tecnológicos para generar utilidades.

2.1.1. Definiciones de la empresa

Según Vazcones José V (2009), "Definición de la empresa"

“Es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y los servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad”.

En sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado. Por ello, resulta muy importante que toda persona que es parte de una empresa (ya sea propia o no) o que piense emprender una, conozca cual es la definición de empresa para que tenga una idea clara acerca de cuáles son sus características básicas, funciones, objetivos y elementos que la componen.

2.1.2.- Tipos de empresas

Según Adalberto Chiavenato (2007), "Introducción a la Teoría General de la Administración". Lo concibe así.

Según el Sector de Actividad:

Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

Según el Tamaño:

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas.

Pequeñas Empresas: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.

Microempresas

Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

Según la Propiedad del Capital:

Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos.

Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas.

Según el Ámbito de Actividad:

Empresas Regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

Según el Destino de los Beneficios:

Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga.

Empresas con Ánimo de Lucro: Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc...

Según la Forma Jurídica:

La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa.

Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

2.1.3.- Recursos de la empresa

Brenes Bonilla, (2010) “*Micro, Pequeñas, Empresas Formales*”.

La empresa para el desarrollo de sus actividades necesita de una serie de elementos diferentes para su total y buen funcionamiento como son los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

a) Humano: Los recursos humanos son conjuntos de habilidades y experiencias, conocimientos y competencias de personal que integra empresa, es decir es el elemento principal y fundamental sin el recurso humano ninguna entidad no podría existir, ya que está conformado por los individuos que son los colaboradores internos que laboran y forjan el desarrollo de la empresa.

b) Materiales: Son los bienes tangibles e insumos propiedad de la organización, con el que la empresa cuenta es decir la infraestructura, útiles de oficina, equipos de computación, maquinarias y similares que permiten la realización de actividades.

c) Tecnológicos: Es la aplicación del conocimiento científico al desarrollo

de actividades prácticas y sistemáticas tales como: la maquinaria, equipos, procesos, comprende también los sistemas operativos como formulas o patentes, contables o de información, que sirven para optimizar el trabajo en base a la tecnología.

d) Financieros: Son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones, esto proviene de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como los préstamos, créditos y emisión.

2.2.- LA MICROEMPRESA

2.2.1.- Definición de la Microempresa

Sarmiento, Rubén (2007) define: *“La microempresa Es una organización económica de hecho, administrada por una o más personas que aplican la autogestión, con un máximo de 12 empleados y un capital de trabajo que puede ser menor a USD \$ 20000 (veinte mil dólares), sin contar edificios y terrenos.”*

Por lo tanto podemos decir que la microempresa es una entidad productiva ya sea de bienes o servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, buscando siempre el crecimiento continuo

2.2.2.- Objetivos de la Microempresa

Rafael Nuñez, (2008) *“Marketing en el siglo XXI”*.

a) Objetivo General

- Consolida el crecimiento de la microempresa.
- Recupera lo invertido mediante el funcionamiento y administración

de la microempresa.

b) Objetivos Específicos

- Brinda un servicio de calidad a los clientes mediante el buen desarrollo de las actividades.
- Mejora el valor de la microempresa a base de los resultados de la administración dada.
- Supera la inversión puesta para la microempresa mediante la instalación de software, CD y mantenimiento.
- Sabe sobre atención al cliente, ya que esto permite tener más clientes satisfechos en atención, como en el producto que se entrega.

c) Metas

- Desarrolla las actividades planeadas del equipo de la mejor manera posible mediante los objetivos establecidos.
- Rinde y avanza para una mejor motivación en el ámbito de trabajo y desarrollo de las habilidades intelectuales.
- Maximiza el valor de las utilidades.
- Que el proyecto logre ser unos de los mejores gracias a la dedicación y desempeño otorgado.
- Mantiene la microempresa trabajando de la mejor manera posible.

Los objetivos y metas de la microempresa. Es lo que lleva a una mejor productividad,

2.2.3.- Ventajas de la Microempresa

Buenas Tareas, (2012) "La Microempresa"

- Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente

generadora de empleos.

- Se transforma con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
- Es flexibles, adapta sus productos a los cambios del Mercado.
- Brinda satisfacción y autonomía de trabajo al microempresario.
- Se requiere de bajos niveles de inversión.
- Existe una relación más directa y un mejor entendimiento entre el propietario con sus empleados y clientes.

Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.

Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del mercado

2.2.4.- Desventajas de la Microempresa:

Buenas Tareas, (2012) “La Microempresa”

- Utiliza tecnología ya superada
- Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.
- Dificultad de acceso a crédito.
- La producción generalmente, va encaminada solamente al mercado interno.

La competitividad y productividad de las microempresas, sobre todo de las de tipo tradicional está siendo amenazada por la incorporación de modernos conceptos de negocio.

2.2.5.- Importancia de la Microempresa

Oscar Mac-Clure, (2009) “Las Microempresas”.

Dice: *“Las microempresas abarcan una parte importante del empleo. Sea que representen un cambio en la estructura del empleo o más bien una nueva manera de visualizarla, se les otorga una creciente atención. Las microempresas son vistas como una nueva y potente alternativa para enfrentar problemas de empleo, desigualdad y pobreza, a escala nacional y mundial”.*

La importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es indiscutible, tanto por su importancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo.

2.2.6.- Tipos de Microempresa

Gino Kaiserberger, (2012) “La realidad de la Microempresa”

2.2.6.1.- Microempresas de subsistencia:

Son aquellas que tienen tan baja productividad que sólo persiguen la generación de ingresos con propósitos de consumo inmediato. Es el segmento más grande de la tipología productiva micro empresarial porque representan alrededor de 1 millón 600 mil dólares (70%). Tienen ventas inferiores a 2 mil dólares al mes y se desempeñan en actividades de comercio minorista o servicios personales como venta de comida y actividades productivas muy limitadas.

Es el segmento donde se concentran los mayores problemas de tipo social de la microempresa, en la medida en que es también, donde los límites del hogar y la unidad económica se confunden más ampliamente.

2.2.6.2.- Microempresas de acumulación simple:

Son aquellas empresas que generan ingresos que cubren los costos de su actividad aunque sin alcanzar excedentes suficientes que permitan la

inversión en capital.

Este segmento es el más fluido, y representa una fase de tránsito hacia alguno de los otros dos segmentos de la microempresa.

Corresponde al momento en el que la microempresa empieza su evolución productiva hacia el crecimiento, cuando el empresario puede cubrir los costos de su actividad aunque aún no tenga capacidad de ahorro o inversión. Sin embargo, puede también corresponder a una etapa de declinación productiva.

2.3.- LA ADMINISTRACIÓN

2.3.1 Definición

Koontz Harold y Wehrich Heinz, (2007) “Definición de la Administración”.

Dice: “La Administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”:

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas.

2.3.2.- Objetivos de la Administración

Koontz Harold (2007), los objetivos de la administración son:

1.- Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social.

2.- Es permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.

3.- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

Los objetivos son fundamentales para lograr ampliar la empresa y con el tiempo produzca un mejor servicio administrativo.

2.3.3.- Importancia de la Administración

José Manosalva, (2009) “La Administración”

“La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Ella es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional. Comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas. La administración es un órgano social indispensable”.

Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índoles distintas, el fenómeno administrativo es específico y distinto, la administración es vital e indispensable en la sociedad.

2.3.4.- Elementos de la Administración

Mónica Thompson (2007) “El Proceso Administrativo”

Planificación:

Mónica Thompson (2007) “El Proceso Administrativo”

Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias

para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

Es la etapa en la cual se determina anticipadamente que es lo que se va a hacer, esto incluye el establecimiento de objetivos, programas, políticas y procedimientos.

Organización:

Mónica Thompson (2007) “El Proceso Administrativo

Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Dirección:

Mónica Thompson (2007) “El Proceso Administrativo

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control:

Mónica Thompson (2007) “El Proceso Administrativo

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones

respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

Para tener una buena práctica administrativa se debe tener en cuenta la utilización de los elementos de la administración ya que cada uno de ellos es importante para el desempeño y crecimiento de la empresa.

Principios de la Administración

Chiavenato Idalberto;(2010), "Introducción A la Teoría General de la Administración";

Las investigaciones de **Henry Fayol** en el área, se basaron en un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con una concepción anatómica y estructural de la organización. Uno de sus resultados fue la creación de una serie de 14 principios que toda empresa debería aplicar para lograr altos índices de eficiencia, donde destacan la disciplina, autoridad y correcta delimitación de funciones.

a) Objetivo.- Se refiere a que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa.

b) Especialización.- El trabajo que realiza una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad en actividades claramente relacionadas y delimitadas.

c) Jerarquía.- Es necesario establecer centros de autoridad que emanen la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan ininterrumpidamente, desde el nivel alto hasta el más bajo.

d) Responsabilidad.- Se refiere que cada grado de responsabilidad debe

corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

e) Unidad de Mando.- Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe y los subordinados se deberán reportar a más de un superior. Esto evitará confusión, ineficiencia y falta de responsabilidad de los empleados.

f) Difusión.- Las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todo el personal de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad.

g) Amplitud de control.- Debe limitarse el número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que éste pueda realizar sus funciones con eficiencia.

h) Coordinación.- Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una empresa. El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones.

g) Continuidad.- La organización debe mantenerse, ajustarse y mejorarse constantemente.

Toda empresa tiene que aplicar los principios de la administración para lograr altos índices de eficiencia en los cuales se puede destacar la estructura emocional y la correcta delimitación de funciones.

2.3.5.- Tipos de Administración

Víctor Reinoso, (2007) “El proceso Administrativo”

La administración como actividad práctica existió desde que dos o más

personas unieron esfuerzos para el logro de objetivos común.

Administración Privada.- “La administración privada concierne a las actividades de los particulares, y corresponde a personas naturales o jurídicas. Las industrias, las empresas comerciales y de servicio son las ilustraciones más obvias de la empresa”.

2.3.6. Niveles de la Administración

Gitman Lawrence J. (2007) “Principios de Administración”

a) Nivel Directivo: Comprende los empleados a los cuales corresponden funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.

b) Nivel Asesor: Agrupa a los empleados cuyas funciones consiste en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos del nivel directivo.

c) Nivel Ejecutivo: Comprende los empleados cuyas funciones consiste en la dirección, coordinación, supervisión y control de las unidades o áreas internas encargadas de ejecutar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de las entidades

d) Nivel Administrativo: Agrupa a los empleados cuyas funciones implica el ejercicio de actividades de orden administrativo, complementarias de las tareas propias de los niveles superiores.

e) Nivel Operativo: El nivel operativo comprende los empleados con funciones que implican el ejercicio de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

Agrupar a los empleados para una mejor coordinación, que cada uno ejerza

sus funciones correspondientes, sus actividades o tareas propias de cada personal.

2.3.7. Administración de la producción

Peter Drucker, (2010) *“Gestión y Administración de la Producción y Operaciones”*

“La Administración de la producción o la administración de operaciones es la administración de los recursos productivos de la organización. Esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios. La Administración de las Operaciones es un área de estudio o subciencia de la Administración”.

Al remontarnos al pasado de la Administración de la Producción u Operaciones podemos darnos cuenta de que existen muy pocos antecedentes sobre este tema. Algunos escritores remontan el desarrollo de la administración a lo que ellos llaman “crear un cliente”, como es el caso de Drucker.

Peter Drucker, (2010) *“Gestión y Administración de la Producción y Operaciones”*

“Sostiene que para conocer la naturaleza de la empresa hay que partir de su propósito, el cual es “crear un cliente”. Los mercados son creación de los empresarios, cuya acción convierte el requerimiento potencial de los hombres en demanda efectiva”.

a) El Cliente.- El cliente es quien determina la naturaleza de la empresa, qué producirá y cómo prosperará. Lo que el cliente compra no es nunca un producto sino una utilidad, lo que ese producto o servicio le aporta.

b) Comercialización.- Comercialización es un conjunto de actividades

relacionadas entre sí para cumplir los objetivos de determinada empresa.

El objetivo principal es hacer llegar los bienes y/o los servicios desde el productor hasta el consumidor, es una función cuya responsabilidad incumbe a todos los integrantes de la empresa, no a un departamento o sector especializado.

c) Innovación.- Innovación es el proceso que abarca desde la generación de ideas, pasando por la prueba de viabilidad hasta la comercialización del producto o servicio. Las ideas pueden referirse a desarrollar o mejorar un nuevo producto, servicio o proceso, mejoras continuas de sus productos y procesos, reducción de los costos, creación de servicios diferentes que ofrezcan un nuevo potencial de satisfacción. La innovación puede darse en muchos campos: tecnológico, económico, social.

d) Productividad.- Productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. Por eso podemos definirla como el empleo óptimo, con el mínimo posible de mermas, de todos los factores de la producción, para obtener la mayor cantidad de producto de esos insumos, en las cantidades planificadas, con la calidad debida, en los plazos acordados.

e) Ganancia.- Ganancia es la retribución implícita a los factores aportados por los propietarios de la empresa, donde lo podemos obtener del valor del producto vendido, descontando el costo de los insumos y la depreciación, pagos a los factores contratados, tales como salarios, intereses y arriendos. Es la única prueba efectiva del buen desempeño y es también un premio frente al riesgo de la incertidumbre. Es la fuente del capital necesario para la inversión y el crecimiento de la actividad y del empleo, y también el origen de los fondos fiscales que solventan a los servicios públicos y a la actividad estatal en general.

f) Procesos.- Procesos es el diseño del sistema de producción material. Donde se toma una decisión del tipo de tecnología que se utilizará, la distribución de las instalaciones, analizan el proceso, equilibrio de las líneas, control de proceso y análisis de transporte.

g) Capacidad.- es la determinación de niveles óptimos de producción de la organización —ni demasiado ni pocos—; las decisiones específicas abarcan pronósticos, planificación de instalaciones, planificación acumulada, programación, planificación de capacidad y análisis de corridas.

h) Inventario.- Inventario es la administración de niveles de materias primas, trabajo en proceso y productos terminados. Las actividades específicas incluyen ordenar, cuándo ordenar, cuánto ordenar y el manejo de materiales.

i) Fuerza de Trabajo.- Fuerza de trabajo es la administración de empleados especializados, semiespecializados, oficinistas y administrativos. Las actividades a desempeñar las podemos resumir en diseñar puestos, medición del trabajo, capacitación a los trabajadores, normas laborales y técnicas de motivación.

j) Calidad.-Calidad es la parte encargada de garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece. Las actividades a desempeñar dentro de estas funciones son controlar la calidad, muestras, pruebas, certificados de calidad y control de costos.

La aplicación de la administración de producción de cada empresa es partir de un propósito el cual es crear un cliente que produzca y prospere y así poder garantizar la calidad de productos, servicios que ofrece.

2.4.- ADMINISTRACION POR PROCESOS

Longenecher J., Moore C. y Petty J. (2007) “Administración de Pequeñas Empresas”

Comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocio clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo y, con el tiempo, la satisfacción del cliente.

Alcance de la administración de procesos:

El manejo de los procesos comprende el diseño de los procesos para desarrollar y entregar los productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y el control diario, de modo que el desempeño sea el esperado y su mejora continua. Las actividades para la administración de procesos resaltan la importancia de la prevención y aprendizaje en toda la organización, ya que todo trabajo en una empresa se realiza mediante algún proceso.

2.5.- LA ORGANIZACIÓN

2.5.1.- Definición

Harold Koontz, (2011) “Los Sistemas de Información en las Organizaciones”

Dice: “Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa”.

La organización se basa en la obtención de eficiencia que sólo es posible

mediante el ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte de la empresa.

2.5.2.- Importancia

Rafael Betancour, (2008) "Procesos Administrativos"

Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, lo que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo esfuerzo.
- Evitar la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicación de esfuerzos. delimita funciones y responsabilidades.

2.5.3.- Principios de la Organización

Torres Zacarías, (2008) "Teoría General de la Administración"

Dice: "Es el proceso de establecer el uso ordenado de todos los recursos del sistema administrativo. El uso ordenado hace énfasis en el logro de las metas del sistema administrativo y contribuye a los gerentes no solo hagan explícitas las metas sino aclaren los recursos que se utilizarán"

- Objetivo
- Especialización

- Jerarquía
- Responsabilidad
- Unidad de mando
- Difusión
- Amplitud de control
- Coordinación
- Continuidad

2.5.4.- Tipos de Organización

Chiavenato Idalberto (2007) “Teoría General de la Administración”.

Organización Formal

Dice: “Se denomina organización formal la estructura de relaciones profesionales entre las personas, planeada para facilitar la consecución de los objetivos generales de la organización. La organización formal es oficialmente adoptada y se caracteriza por organigramas y manuales de la organización formal”.

- Los diferentes componentes se enumeran a continuación:
- Órganos, departamentos, divisiones, secciones, sectores.
- Cargos de directores, gerentes, supervisores, funcionarios, obreros.
- Jerarquía de autoridad, con autoridad y responsabilidad previamente definidas.
- Objetivos y planes definidos para alcanzarlos de manera adecuada.
- Tecnología, que constituye el modo de realizar el trabajo en la organización”.

La organización formal refleja de manera lógica y racional su estructura; integra y coordina los esfuerzos de todo el talento humano.

Organización informal

Es la red de relaciones espontáneamente desarrolladas entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal. En este tipo de organización existen actitudes favorables y desfavorables frente a las prácticas administrativas. Las principales características son:

- Grupos informales desarrollados de acuerdo a intereses comunes y la identificación de las personas.
- Actitudes y comportamientos que manifiestan percepciones favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas.
- Normas de trabajo que los diversos grupos establecen como patrón de desempeño aceptable en sus actividades, las cuales son impuestas a todo el personal, independientemente de las normas formales y oficiales de la organización.
- Patrones de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.

La organización informal hay que saberla detectarla con cuidado, ya que existen actitudes favorables y desfavorables frente a las prácticas administrativas.

2.5.5.- Organigramas

Ivan Thompson, (2007) "Mercadotecnia"

"Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de

autoridad y de asesoría”.

Teniendo en cuenta que los organigramas son de suma importancia y utilidad para empresas, entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, etc., y que todos aquellos que participan en su diseño y elaboración deben conocer cuáles son los diferentes tipos de organigramas y qué características tiene cada uno de ellos, en el presente artículo se plantea una clasificación basada en las clasificaciones de dos autores, con la finalidad de que el lector pueda tener una idea más completa acerca de los diversos tipos de organigramas y de sus características generales.

2.5.6.- Departamentos

Robbins, Coulter. (2010). “Funciones de la Administración”

“Un departamento es un centro o nivel jerárquico de administración, dirección y ejecución del trabajo. Los principales departamentos son”:

- gerencia general: cargo que ocupa el director de una empresa, representa a la sociedad frente a terceros y coordina todos los recursos. es la responsable del éxito o fracaso de un negocio.
- departamento de recursos humanos: busca personal competente, para cumplir con los requisitos de las vacantes. este lleva a cabo el proceso de selección del personal.
- departamento de producción: sus funciones son: diseñar el producto, planear y controlar la producción, elegir el sistema de producción, fabricar el producto y controlar la calidad.
- departamento de mercadotecnia: sus funciones son: la compra de los materiales para proveer las demandas, investigar al mercado, almacenar productos, administrar riesgos, estandarizar y clasificar, transportar, vender y promocionar.

- departamento de finanzas: este se encarga de obtener financiamiento (interno y/o externo), formular presupuestos, determinar costos, realizar operaciones, determinar quiénes obtendrán créditos, cobrar, facturar, manejar efectivo y archivar.

Cada departamento cumple con sus funciones respectivas para una mejor optimización de personal y de recursos, los departamentos están por niveles jerárquicos

2.5.7.- Procesos

Rincón Soto, Carlos Augusto. (2009). "Contabilidad siglo XXI"

"El proceso de producción se define como la forma en que una serie de insumos se transforman en productos mediante la participación de una determinada tecnología (combinación óptima de mano de obra, maquinaria, métodos y procedimientos de operación, entre otros.)"

Cada empresa que se desenvuelva por procesos de producción, es la mejor decisión que puede tener ya que es la transformación y mezcla de mano de obra, maquinaria, métodos e insumos todos en conjunto transforman productos de calidad

2.5.8. Puestos

César Montalván Garcés, (2010), "Los recursos humanos para la mediana y pequeña empresa."

"Es el nombre que le da la empresa, la persona que lo ocupe, derivará de él su gentilicio; por ejemplo: gerencia de ventas su titular será, por ende, gerente de ventas".

Cada empleado tiene un puesto el cual ocupa y se desempeña en el mismo

la coordinación y ubicación de cada uno de los puestos es fundamental para el progreso de la empresa.

2.5.9. Funciones

Valdivieso Bravo, Mercedes. (2009), “Contabilidad de Costos”

“El desarrollo de la actividad empresarial supone el desempeño de numerosas tareas, muchas de las cuales se han convertido en campos especializados del conocimiento. A estas áreas de trabajo especializadas también se les suele denominar “funciones empresariales”.

Las funciones se deben aplicar de acuerdo al desarrollo de actividad de cada empresa.

2.5.10. Misión

Según **Michael Hitt Black Porter, (2009)**. “Administración”

Manifiesta: “Es la que articula el propósito fundamental de la organización y a menudo incluye varios componentes.”

La misión es la razón de ser de la empresa por que fue creada y los parámetros que sigue.

2.5.11. Visión

Para **D^r Alessio, Ipinza Fernando (2008)**, “El proceso estratégico: un enfoque de gerencia”

Afirma: “La visión de una organización es la definición deseada de su futuro, responde a la pregunta ¿Qué queremos llegar a ser?, implica un enfoque de largo plazo”.

La visión es donde quiere llegar la empresa en un tiempo determinado.

2.5.12. Objetivos

Para D´ Alessio, Ipinza Fernando (2008), “El proceso estratégico: un enfoque de gerencia”

Los objetivos del presente proyecto son:

- El desarrollo de técnicas y algoritmos que permitan el incremento de la resolución espacial de una imagen a partir de una secuencia comprimida de vídeo de baja resolución usando técnicas bayesianas
- El desarrollo de técnicas y algoritmos que permitan el incremento de la resolución espacial de una secuencia de vídeo a partir de una secuencia comprimida de vídeo de baja resolución usando técnicas bayesianas.
- Realización de un estudio comparativo controlado de los algoritmos propuestos en los campos de las telecomunicaciones, principalmente televisión, y el campo de la vigilancia por vídeo.
- Desarrollo de una aplicación informática que integre los diferentes métodos y algoritmos propuestos y que debe ser la base para que, en proyectos posteriores, se implementen a nivel de placa DSP y en tiempo real los algoritmos propuestos. La herramienta que se obtenga será integrable, con las modificaciones oportunas en cada caso, en diversos entornos.

2.6.- IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

Agustín Reyes Ponce (2007); “Teoría y Práctica de Administración de Empresas”

La importancia de los manuales es que evita grandes errores que se cometen dentro de las áreas funcionales de la empresa. Son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que la

explicación está relacionada con la misma.

Los manuales son indispensables en una empresa ya que con ellos se puede realizar la organización estructural financiera y administrativa de la empresa y nos sirve como un buen control para los recursos adquiridos por la misma.

Tipos de Manuales de la Organización

a) Generales.- El Manual general se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro del cual se tiene los siguientes manuales:

b) Manuales de Procedimientos.- Es producto de la planeación de la empresa, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas de un organismo social, cuya finalidad es uniformar su manera de operar.

c) Manuales de Políticas.- Se refiere a la presentación por escrito de las actitudes dirección superior para toda la organización; estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales. Los manuales muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otro slogan que expresan una política.

d) Específicos

- Manual Específico de políticas de personal

Se enfoca a definir “Políticas”, de un área específica de la organización, señalado las guías respecto al personal, tales como: permisos, promociones, presentaciones entre otros.

- Manual Específico de procedimientos de tesorería

Elaborar los procedimientos en un área específica, a fin de capitalizar las

oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo; ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores.

Existen 4 tipos de manuales para ser utilizados según sea necesario hay manuales generales, procedimientos, política y específicos.

2.7 BASE LEGAL

2.7.1. RUC

www.sri.gob.ec/web/guest/ruc

Como primer paso, para identificar a los ciudadanos frente a la Administración Tributaria, se implementó el Registro Único de Contribuyentes (RUC), cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria.

El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

El número de registro está compuesto por trece números y su composición varía según el Tipo de Contribuyente.

2.7.2. Patente

Para qué sirve?

El impuesto de patentes municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial y opere en el gobierno municipal de Montúfar.

2.7.3. Normativas

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)

“La Superintendencia de Compañía mediante Resolución No. 08.G.D.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008”

El uso de diferentes normas para la preparación de información financiera y principios contables en los diferentes países ha tenido efectos adversos en los flujos de capital en general, en los costos asociados con la preparación de información para las bolsas de valores de los diferentes países y en la exposición al riesgo de los inversionistas derivada de la confusión al interpretar estados financieros. Estas tendencias llevan hacia el desarrollo de una serie de normas globales de contabilidad, las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF o IFRS por sus siglas en inglés.

Han llegado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y con ellas, oportunidades y retos para las empresas ecuatorianas. La Superintendencia de Compañía mediante Resolución No. 08.G.D.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008 estableció el siguiente cronograma para la adopción de NIIF por parte de las compañías que están bajo su control.

PRINCIPIOS BASICOS DE LAS NIIF

a) COMPRESIBILIDAD.- la información debe ser fácilmente comprensible para los usuarios, respecto a quienes se asume tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas, del mundo de los negocios, así como de contabilidad, y que tienen la intención y voluntad de analizar la información en forma razonablemente cuidadosa y diligente.

b) RELEVANCIA.- para ser útil, la información debe ser importante para las necesidades de la toma de decisiones por parte de los usuarios. La información posee la cualidad de relevancia cuando ejerce influencia sobre las decisiones económicas de los que la utilizan, ayudándoles a evaluar hechos pasados, presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas anteriormente.

c) CONFIABILIDAD.- para ser útil, la información también tiene que ser fiable. La información posee la cualidad de fiabilidad cuando está libre de errores significativos y de sesgo o perjuicio, y los usuarios pueden confiar en que la imagen fiel de los que pretende representar, o de lo que puede esperarse razonablemente que represente.

d) COMPARABILIDAD.- los usuarios deben ser capaces de comparar los Estados Financieros de una empresa a lo largo del tiempo, con el fin de identificar las tendencias de la situación financiera y de sus resultados. También deben ser capaces de comparar los estados financieros de empresas diferentes, con el fin de evaluar su posición financiera, resultados y cambios en la posición financiera en términos relativos.

Detalle NIIF Vigentes:

- 1.- Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.
- 2.- Pagos basados en Acciones.
- 3.- Combinación de Negocios.
- 4.- Contratos de Seguros.
- 5.- Activos destinados a la venta y operaciones en discontinuación.
- 6.- Exploración y Evaluación de Recursos Minerales.
- 7.- Instrumentos Financieros: Información a Revelar.
- 8.- Segmentos de Explotación.

Aplicación NIIF:

Requieren que obligatoriamente se cumpla con los siguientes mandatos:

a.- Para la preparación de estados financieros deben involucrarse todas las NIIF, siguiendo en forma rigurosa paso a paso para formular el balance inicial.

b.- Se deben reconocer todos los activos y pasivos requeridos por las NIIF.

c.- No se deben reconocer activos y pasivos que las NIIF no permitan reconocer.

d.- Reclasificar activos, pasivos y patrimonio clasificados o identificados de acuerdo con otros principios o normas que en la actualidad no concuerdan con NIIF.

e.- Aplicar las NIIF en la medición de todos los activos y pasivos reconocidos.

Aplicación NIIF:

Requieren que obligatoriamente se cumpla con los siguientes mandatos:

a.- Para la preparación de estados financieros deben involucrarse todas las NIIF, siguiendo en forma rigurosa paso a paso para formular el Balance Inicial.

b.- Se deben reconocer todos los activos y pasivos requeridos por las NIIF.

c.- No se deben reconocer activos y pasivos que las NIIF no permitan reconocer.

d.- Reclasificar activos, pasivos y patrimonio clasificados o identificados de acuerdo con otros principios o normas que en la actualidad no concuerdan con NIIF.

e.- Aplicar las NIIF en la medición de todos los activos y pasivos reconocidos.

2.8.- TALENTO HUMANO

Autor. Nirva Cabarcas Ortega.(2008), “Gestión del Talento Humano”

“Las organizaciones en el transcurrir del tiempo han evolucionado; estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras organizacionales, lo cual a su vez, ha ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, siendo habitual encontrar en las instituciones de salud combinaciones de estilos de administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico.”

2.8.1.- Código de ética

Immanuel Kant (2008) “Código de Ética”

La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego *ethikos*, que significa “carácter”. Puede definirse a la ética como la ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad.

Un código, por su parte, es una combinación de signos que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido. En el derecho, se conoce como código al conjunto de normas que regulan una materia determinada.

Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los

comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

2.9. ESTRUCTURA CONTABLE FINANCIERA

2.9.1. Plan de cuentas

Bravo Valdivieso M, (2007) “Manual de Contabilidad Básica”.

“Es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente aplicable a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas”.

Es una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada una, en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas. El Plan de Cuentas facilita la aplicación de los registros contables y depende de las características de la empresa.

2.9.2. Cuenta Contable

Zapata Pedro, (2008) “Contabilidad General”.

“Es un formato con término (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos o disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponde a los diferentes rubros integrantes del Activo, Pasivo, Rentas, Costos y Gastos”.

Clasificación de Cuentas

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) “Contabilidad General”.

- Por su Naturaleza: Personales e Impersonales
- Por el grupo al que pertenece: Activo, Pasivo, Patrimonio, Gastos y Rentas.
- Por el Estado Financiero: Balance de Pérdidas y Ganancias, Estado de Rentas y Gastos o Estado de Resultados.
- Por el Saldo: Deudoras y Acreedoras.

Ciclo Contable

Maldonado Palacios Hernán, (2007) “Manual de Contabilidad Básica”

“El Proceso Contable se refiere todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un período determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de los libros hasta la preparación y elaboración de los Estados Financieros”.

El Ciclo Contable contiene: Comprobantes o Documentos Fuente, Estado de Situación Inicial, Libro Diario, Libro Mayor, Libros Auxiliares, Balance de Comprobación, Hoja de Trabajo, Ajustes y Resultados, Cierre de Libros y Estados Financieros.

2.10. ESTUDIO FINANCIERO

Oriol Amat, (2008), “Análisis de Estados Financieros”.

“El análisis de estados financieros, también conocido como el análisis económico-financiero, análisis de balance o análisis contable es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectiva de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas. De esta forma desde una perspectiva interna la dirección de la empresa puede ir tomando

las decisiones que corrijan los puntos débiles que pueden amenazar su futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos”.

Se deben caracterizar por condición, claridad neutralidad y fácil consulta, son estados de propósito general, los estados financieros básico y los estados financieros consolidados.

2.10.1 Finanzas

Roberth C. Merton, (2007) “Finanzas”

“Las finanzas son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades con llevan. Se le considera una de las ramas de la economía. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores”.

Se puede considerar a las finanzas como primordiales ya que son la inversión ahorrados de las empresas.

2.10.2. Importancia de las Finanzas

Izael C., (2012) “Desarrollo de Estrategias Financieras”

“La información financiera juega un papel muy fundamental para la evaluación de las empresas y el cumplimiento de los objetivos globales y financieros, es el punto de partida para el estudio de la realidad financiera, la financiación e inversión de éstas y la interpretación de los hechos financieros en base a un conjunto de técnicas que conducen y ayudan a la dirección a tomar buenas decisiones. El análisis financiero comienza desde el mismo momento en que se elaboran los Estados Financieros mediante

el establecimiento de indicadores”.

Gracias a las finanzas podemos conocer el estado financiero real de la empresa, con diversas técnicas para interpretar de una manera clara y concisa los hechos financieros.

2.10.3.- Control Interno

Zapata Pedro, (2008) ”Contabilidad General”

“El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender”.

Por lo tanto no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad pública, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización pública, asistiendo a la dirección de manera constante, en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas se refiere.

2.10.3.1. Elementos del Control Interno

Giovanny E. Gómez (2007) “Auditoría y Control Interno”

Entorno de Control

Se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, los valores,

su filosofía empresarial, la conducta ética, el profesionalismo del personal y la integridad dentro y fuera de la organización. Es importante que todos los que laboran en la empresa, así como los clientes internos y externos los conozcan y se identifiquen con ellos.

Evaluación de Riesgos

La entidad debe conocer los riesgos que le amenazan y afrontarlos con estrategias o mecanismos que permitan identificarlos, analizarlos y controlarlos a fin de mitigar su impacto.

Actividad de Control

Son políticas y procedimientos emitidos por la dirección que aseguran el cumplimiento de objetivos institucionales y porque son ejecutados por toda la organización. Brindan las medidas necesarias para afrontar los riesgos identificados.

Información y Comunicación

Toda empresa requiere de sistemas de información y comunicación gerencial para tomar decisiones, así como para permitirle a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

Supervisión

La administración debe realizar el monitoreo continuo para evaluar si los funcionarios actúan sus tareas de manera adecuada o si es necesario la toma de medidas correctivas oportunas.

Ajuste de Objetivos

Dentro de contexto de misión y visión, la dirección establece objetivos

estratégicos. Estos objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar los acontecimientos capaces de impedir su logro. La gestión de riesgos permite asegurar que la dirección tiene un proceso para alinear los objetivos con la misión y visión de la organización y que estos son compatibles con el grado de riesgo aceptado.

Identificación de Acontecimientos

Existe la posibilidad de ocurrencia de acontecimientos capaces de afectar a la organización, pudiendo tener impactos positivos y negativos. Para la identificación de los posibles acontecimientos, la dirección debe considerar tanto los factores internos como los externos.

Respuesta al riesgo

Para cada riesgo significativo la dirección se ve obligada a generar potenciales respuestas. Habiendo generado una respuesta de riesgo, la dirección debe calibrar el nuevo riesgo sobre la base residual.

Siempre existirá un riesgo residual, no solo porque los recursos son limitados, sino también debido a la incertidumbre del futuro y a limitaciones inherentes a otras actividades.

Conceptuar la base principal del Control Interno, a saber el estado mismo, hace imperativo conocer sus formas de organización y las competencias que dentro de él corresponde a cada nivel, sector o entidad que lo conforman, constituyéndose en una fuente imprescindible de orientación metodológica y aplicativa para establecer la importancia del Control Interno, como soporte al cumplimiento de los objetivos de cada empresa...

2.10.3.2. Principios del Control Interno

Lorgio Ángel González (2012) *“El Derecho en la Aplicación a la Contabilidad”*

División del Trabajo

Una sola persona bajo ningún caso puede tener el control íntegro de una operación empresarial, para procesar cada transacción se debe pasar por las etapas por separado de autorización, aprobación, ejecución y registro.

Fijación de Responsabilidad

Se debe garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de documentos pertinentes, permitan establecer la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

Las funciones de cada área deben estar bien establecidas, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

Cargo y Descargo

Todo recurso o servicio recibido o entregado debe ser registrado, esto garantiza que se contabilicen los cargos de todo lo que ingresa y descargo de lo que sale y servirá de evidencia documental de la ejecución, aprobación, registro y verificación.

Es muy importante establecer en qué forma y momento una cuenta recibe los créditos, por ello, todo registro que no obedezca a las normas de una cuenta se debe investigar en detalle.

Lo anterior, relacionado con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, de los cuales el Control Interno se constituye en el medio para llegar a este fin, obliga a que estos principios deben tomarse como la base sobre la cual establecer el Control Interno, a fin de apoyar y cumplir sus objetivos y

coordinar sus actuaciones hacia el logro de los fines esenciales...

2.11 PRESUPUESTO

Jahir Rodríguez Rodríguez, (2007), "El Presupuesto Participativo"

"Para esta investigación es una herramienta financiera de gestión y control que permite el adecuado uso y racionalización de los recursos de manera eficaz, eficiente y económica para alcanzar objetivos y metas".

Es lo que la empresa proyecta para el siguiente año para poder adquirir todos los bienes y productos que necesitan.

2.12.. INDICADORES

2.12.1. Indicadores de liquidez

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) "Contabilidad Octava Edición"

Son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una empresa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas.

a) Razón Corriente o Indicador de Liquidez.- Está dada por la relación entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente.

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

Es el resultado indica la cantidad de Activos que en corto plazo será dinero,

con los cuales la empresa podrá cumplir la deuda corriente.

b) La Prueba Ácida.- Está dada por la relación entre el Activo Corriente menos los Inventarios y el Pasivo Corriente.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c) Capital de Trabajo.- Está dado por la diferencia entre el Activo Corriente menos el Pasivo Corriente, indica el capital con que la empresa cuenta para el desarrollo de sus actividades operativas.

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

Se determina el cómo ha ido evolucionando en los años cada uno de los cargos del activo, pasivo, patrimonio, y se hace no mediante porcentajes sino mediante índices.

En el análisis financiero se estudia la capacidad de la empresa para hacer frente a su endeudamiento, es decir, el análisis de deudas a corto plazo se refiere a liquidez, y eso se hace mediante los indicadores:

2.12.2. Indicadores de rotación

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) “ Contabilidad Octava Edición”

La rotación del activo indica cuánto se generó, en relación con todos los recursos puestos en operación. El resultado debe ser superior a 1.

$$\text{Rotación del activo} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$$

1.-	Rotación de inventarios =	Inventarios	X 360 =	días

		Costo de ventas		
2.-	Rotación de cuentas por cobrar =	Cientes	X 360 =	días

		Ventas netas		
3.-	Rotación de proveedores =	Proveedores	X 360 =	días

		Costo de ventas		

2.12.3. Indicadores de endeudamiento

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) “Contabilidad Octava Edición”

Permite conocer cómo la empresa financiera sus activos con deudas a terceros. También proporciona la razón entre la deuda con terceros y su patrimonio.

a) Razón del Nivel de Endeudamiento

Este índice muestra la cantidad del activo total de la empresa que han financiado terceras personas (acreedores)

$$\text{Razón del Pasivo frente al Activo Total} = \frac{\text{Pasivos Totales X 100\%}}{\text{Activos Totales}}$$

2.12.4.- Indicadores de rentabilidad

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) “Contabilidad Octava Edición”

Permite expresar las Utilidades obtenidas en el período como un Porcentaje de las Ventas, de los Activos o del Patrimonio.

a) Margen de Utilidad

Demuestra el porcentaje de las utilidades que la empresa ha generado luego de haber deducido los gastos operativos y no operativos, es decir, la utilidad luego de impuestos y participaciones.

$$\text{Margen Neta de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta} \times 100\%}{\text{Ventas Netas}}$$

b) Margen Bruto de Utilidad sobre Ventas

Esta razón indica el porcentaje de utilidades que la empresa genera en sus ventas, luego de haber deducido el costo de ventas de la mercadería vendida.

$$\text{Margen Bruto de Utilidad sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas} \times 100\%}{\text{Ventas Netas}}$$

2.12.5.- Indicadores de actividad

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) “ Contabilidad Octava Edición”

➤ **Número De Días Cartera A Mano**

$$\text{N de días cartera a mano} = \frac{\text{Cuentas por cobrar brutas} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

➤ **Rotación de Cartera**

$$\text{Rotacion de Cartera} = \frac{360}{\text{N. días de Cartera a Mano}}$$

➤ **Número De Días Inventario a Mano**

$$\text{N de días Inventario a mano} = \frac{\text{Valor del Inventario} \times 360}{\text{Costo de Mercancía vendida}}$$

➤ **Rotación de Inventarios**

$$\text{Rotacion de Inventarios} = \frac{360}{\text{N. días de Inventario a Mano}}$$

➤ **Ciclo Operacional**

$$\text{C. Operacional} = \text{Nro. de días cartera a mano} - \text{Nro. de días inv. A mano}$$

➤ **Rotación Activos Operacionales**

$$\text{R. Activos Operacionales} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos operacionales brutos}}$$

➤ **Rotación Activos Fijos**

$$\text{R. Activos Fijos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Fijo bruto}}$$

➤ **Rotación Activo Total**

$$\text{R. Activo Total} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Totales Brutos}}$$

➤ **Rotación del Capital de trabajo**

$$\text{R. Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo corriente}}$$

➤ **Rotación Proveedores**

$$\text{R. Proveedores} = \frac{\text{Total Pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a credito periodo}}$$

Sirve para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus recursos. Es una medición que involucra cuentas estáticas del Balance General con cuentas dinámicas del Estado de Resultados.

2.12.6. Indicadores de apalancamiento

Bravo Valdiviezo Mercedes, (2007) “Contabilidad Octava Edición”

Evalúan el grado de endeudamiento de la empresa y su capacidad para cumplir con el pago de deudas contraídas.

1. Razón Deuda / Patrimonio: mide la solvencia, la capacidad que tiene la empresa para pagar sus obligaciones de largo plazo, un alto nivel de deuda

en la estructura de la empresa puede dificultar a la empresa pagar los cargos principales y los intereses a su vencimiento.

$$R DP = \text{Patrimonio} / \text{Pasivo}$$

2. Razón Apalancamiento Financiero: este índice da una idea del grado de endeudamiento que tiene la empresa en relación con el patrimonio.

$$AF = \text{Activo Total} / \text{Patrimonio}$$

3. Razón Cobertura de Intereses: mide la capacidad para cubrir los intereses contraídos, las utilidades antes de impuestos reflejan el número de veces que se cubre el gasto por interés.

$$CI = \text{Utilidad Bruta} / \text{Intereses}$$

2.13. CALIDAD DE SERVICIOS

2.13.1. Atención al cliente

Maslow, (2007), "Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio".

"Empieza con las necesidades y deseos de los clientes como la base del propósito de un negocio, es responsabilidad de todos los miembros de una empresa y no solo de quienes están asignados a las ventas"

La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se

diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.

2.13.2.- Publicidad

Arens , (2007), “Mercadotecnia”

“Forma de comunicación pagada e impersonal realizada por un patrocinador identificado en la que se presentan ideas, bienes o servicios con el fin de persuadir, informar o aumentar las ventas.”

Es una forma de comunicación comercial que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación y de técnicas de propaganda.

2.14. LA CONTABILIDAD

2.14.1. Definición

Bravo Valdivieso Mercedes, (2009) “Contabilidad General”.

“Es la ciencia el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”.

La contabilidad es un sistema de información que clasifica, registra, resume y presenta las transacciones de entidades económicas, en cuanto tales transacciones constituyen movimientos de dinero o bienes representables en dinero, para determinar los resultados del período contable.

El fin de la contabilidad es: determinar, interpretar y analizar sus resultados, proyectar las finanzas de la empresa y controlar la veracidad de las operaciones realizadas y de su registro.

2.14.2.- Objetivos de la Contabilidad

Bravo Valdivieso Mercedes, (2009) "Contabilidad General".

Su objetivo es proporcionar información a los dueños, accionistas, gerentes con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio debe a terceros, las cosas poseídas por el negocio.

También suministra información razonada, en base a los registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público.

- Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente
- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada

Proporcionar información al propietario, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por el negocios. Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público.

2.15.- PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD

Bravo Valdivieso Mercedes, (2009) “Contabilidad General”.

a) Adopción de los Principios de Contabilidad

Una vez adoptado un principio contable, éste sólo puede cambiarse en base a la regla de la preferencia, es decir, cuando otro principio de general aplicación resulte en una mejor medición y reconocimiento de ingresos, costos y gastos de la empresa.

La corrección de un error reflejado en los estados financieros no constituye un cambio de la política contable.

b) Principios de Contabilidad Vigentes en el Ecuador

Los principios contables están divididos en tres grupos:

PRINCIPIOS BÁSICOS.- Son aquellos que se consideran fundamentales por cuanto orientan la acción de la profesión contable.

PRINCIPIOS ESENCIALES.- Tienen relación con la contabilidad financiera en general y proporcionan las bases para la formulación de otros principios.

PRINCIPIOS GENERALES DE OPERACIÓN.- Son los que determinan el registro, medición y presentación de la información financiera. (No constan en el presente capítulo) *Según resolución No. SC-90-1-5-3-009; R.O. 510, 29-8-90.*

Los Principios Contables constituyen bases o reglas establecidas con carácter obligatorio, que permiten que las operaciones registradas y los saldos de las cuentas presentadas en los Estados Financieros expresen una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las empresas.

2.16.- LA CONTABILIDAD EN LA ECONOMÍA Y LA ADMINISTRACIÓN

2.16.1. La contabilidad en la economía

Sayrax D., (2013) *“Importancia de la Economía en la Contabilidad”*

“La economía es importante en la contabilidad ya que la ayuda a enfocarse en la valoración el registrar, estudiar e interpretar la información obtenida de los recursos y bienes de una entidad económica-social”.

Algunos autores establecen una relación de afinidad entre la contabilidad y la economía, se puede decir que su relación es muy amplia, que ambas se complementan porque se analiza sus relaciones desde el punto de vista de la contabilidad se da cuenta que son una parte de la otra, la contabilidad registra y analiza cómo, cuándo, cuanto se produce y agrega lo más importante. La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras.

Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

2.16.2 Relación entre la contabilidad y la administración

José Rey Pombo, (2009), *“Contabilidad General: Administración y Finanzas”.*

“Una es el registro a detalle de las operaciones de la empresa, la otra, es el control, manejo, supervisión, dirección, y evaluación de los factores - recursos que inciden en la empresa, tanto humanos y materiales, así como

técnicos e industriales, y de transporte, entre otros”.

Mientras que con la contabilidad conoceremos, el detalle de los movimientos de entrada y salida, y las existencias o saldos de los diferentes rubros, departamentos, materias, productos, etc. Así como los costos, producto e insumos en la elaboración o fabricación. Y de la mano de obra asociada a ello. La administración se encargará, de optimizar el uso y aplicación de ellos, así como de prever su adquisición, compra, reposición y existencia.

Aplicación de programas y proyectos, evaluación de resultados, medidas correctivas, etc. Se podría decir, que son gemelas, pero con características completamente distintas, así como objetivos. La administración implantará medidas y proyectos a largo plazo.

La contabilidad, da resultados e información de manera inmediata, a corto y largo plazo. Esta última, por medio del balance nos dirá sobre la eficiencia de la empresa, y sus resultados.

La administración, nos permitirá evaluar, analizar y rectificar las medidas y acciones que se aplican. Baja producción, costos excesivos, nóminas y recursos humanos elevados, gastos innecesarios, etc.

La contabilidad también recurre a los métodos estadísticos para establecer los hechos futuros, en especial la administración por lo que ambas se complementan.

2.18.- LAS FLORES

2.18.1.- Definición

Según la Web <http://www.wikipedia.com>. “La flor es la estructura

reproductiva característica de las plantas llamadas espermatofitas o fanerógamas. La función de una flor es producir semillas a través de la reproducción sexual. Para las plantas, las semillas son la próxima generación, y sirven como el principal medio a través del cual las especies se perpetúan y se propagan”.

Sin duda alguna que la parte más hermosa de una planta es la flor. Las flores pueden ser de múltiples formas, tamaños y colores.

La líder del conjunto es la rosa, y el Ecuador exporta 60 variedades, incluidas las variedades de la rosa roja. Naturalmente, las hay de todos los tonos intermedios también. Las flores de corte, en particular las rosas, constituyen la porción más importante de exportación.

2.18.2.- Productos Agrícolas no Tradicionales

books.google.com.ec/books?id=Ut3Tt3kINoIC

Desde el momento en que el Ecuador entró en una nueva etapa democrática por los años 80 y con la sucesión de algunos gobiernos, se intensificó un auge por la siembra de cultivos no tradicionales, destacándose algunas explotaciones agrícolas como flores

Empecemos por la educación, puesto que no disponemos de técnicos preparados en cultivos no tradicionales, siempre hemos tenido que recurrir a buscar técnicos extranjeros para tal o cual cultivo, así ha sucedido con las flores.

Sin ánimo de polemizar pero con transparencia, las universidades deben tomar en consideración este particular y preparar a los futuros profesionales en estos menesteres.

2.18.3.- La Industria Florícola

Superintendencia de Bancos y Seguros, (2007) *“Estudio Sectorial y Crediticio”*.

“En lo que respecta a la generación de empleo, se estima que aproximadamente laboran en forma directa e indirecta 85 mil personas, especialmente en el sector rural. La provincia con mayor crecimiento en flores durante los últimos años han sido Pichincha, Cotopaxi y Azuay. De esta variedad, durante el año 2013 se exportaron 10.500 toneladas por un valor de 250 millones de dólares”.

Las flores ecuatorianas son consideradas como las mejores del mundo por su calidad y belleza inigualables. La situación geográfica del país permite contar con micro clima y una luminosidad que proporciona características únicas a las flores como: tallos gruesos, largos y totalmente verticales, botones grandes y colores sumamente vivos y el mayor número de días de vida en florero.

Hace algo de 20 años, apareció en el país una nueva actividad productiva, la floricultura. Sin embargo, fue tan solo hace 16 años que esta actividad tuvo un despegue inusitado, convirtiéndole en la actualidad, en la primera actividad de exportación no tradicional del país y la tercera en términos generales, superando solamente por productos tradicionales como el petróleo y el banano.

Las cifras y los beneficios alcanzados por el sector floricultor en el país, demuestran la relevancia que tiene esta actividad económica, cuya orientación principal se orienta hacia el mercado internacional.

De la producción total, el 95% es deportado y tan solo un 5% se queda en el mercado nacional.

Las rosas Ecuatorianas son las más solicitadas en el mercado extranjero, es así como nuestro país junto a Colombia, mantienen el 70% del mercado de las rosas en los Estados Unidos, del cual, el 30% corresponde a Ecuador, mientras que en Rusia, la provisión de rosas es un 90% ecuatoriana. Esta demanda internacional llevó a que los floricultores tengan como principales mercados el estadounidense y el europeo.

2.18.4.- Especies Cultivadas en el Ecuador

Superintendencia de Bancos y Seguros, (2007) *“Estudio Sectorial y Crediticio”*.

“En el Ecuador se cultiva una gran variedad de flores, pero la más significativa es la Rosa, esta flor de carácter permanente cubre el 55.4% de la superficie sembrada, le sigue la Gysophilia flor transitoria que abarca el 14.2%, las flores tropicales especialmente las Heliconias 4.9% y Ginger 1.4%, otras variedades el 24.1%.”

CAPÍTULO III

3.-PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA “ANTODIO”UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI

3.1. GENERALIDADES DE LA MICROEMPRESA “ANTODIO”

La elaboración de un manual de procedimientos administrativos financieros tiene como finalidad la estabilización de los procesos que la microempresa realiza diariamente y una segregación de funciones. Ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia de los diferentes departamentos.

La presente propuesta brinda un recurso administrativo, con el cual la propietaria tendrá la oportunidad de guiar, mediante la ejecución de actividades que se ajusten a la realidad y la planificación responsable; de acuerdo a las normas de desempeño de lineadas en un manual administrativo financiero.

3.2. UBICACIÓN

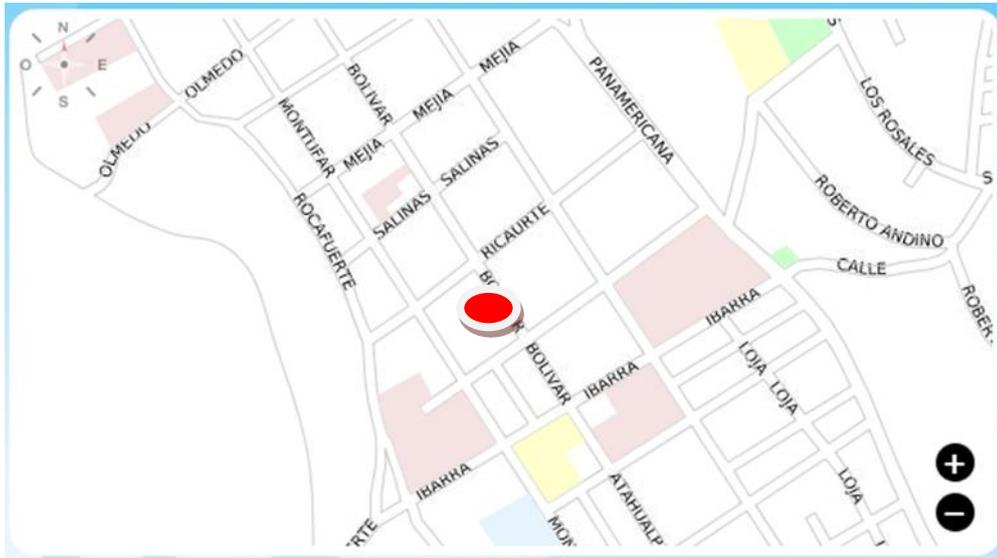
La microempresa está ubicada en la ciudad de San Gabriel provincia del Carchi, barrio San José, parroquia San José, frente a la iglesia evangélica.

El local tiene una extensión de 600 m², de una sola planta distribuida en áreas de ventas, diseño y elaboración y una bodega dispone de los siguientes servicios: agua (potable), energía eléctrica, teléfono, servicio municipal de recolección de basura.

Gráfico N° 8

MAPA DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL

UBICACIÓN DE LA MICROEMPRESA



Fuente: Base de datos Municipio de Montúfar

3.3. PROPUESTA ADMINISTRATIVA

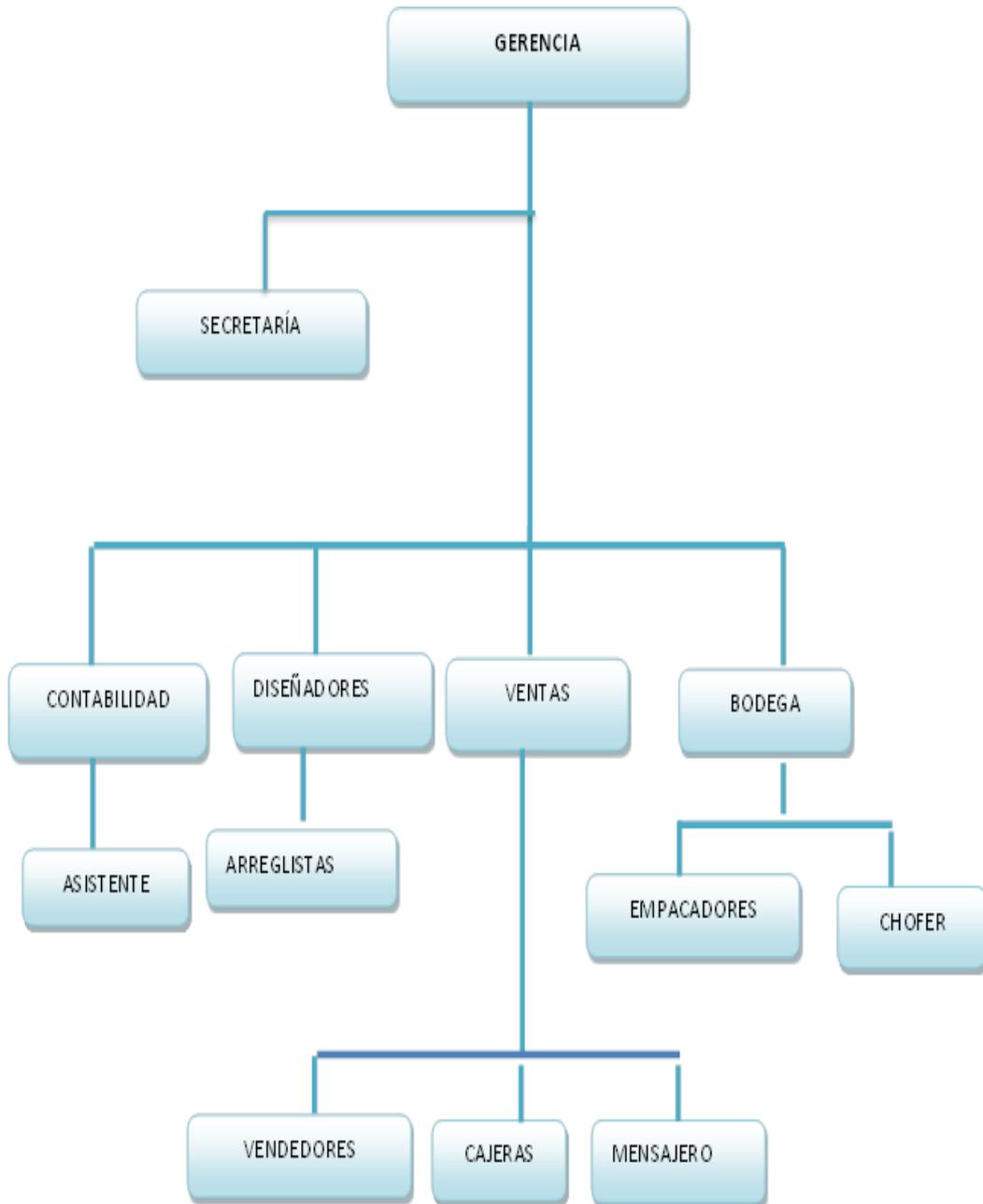
3.3.1. Nueva estructura organizacional

Este manual de procedimientos administrativos financieros contribuirá de manera eficiente, eficaz y correcta al buen manejo de la estructura organizacional con el fin de mejorar los canales de comunicación donde fluye la información desde los más bajos hasta los más altos niveles jerárquicos, con el propósito de obtener un control adecuado de la gestión administrativa.

3.3.2.- Organigrama Estructural

La estructura organizacional que se aplicará en “ANTODIO” se representa a través de un organigrama vertical, el cual permitirá que identifique con mayor rapidez los niveles de estructura jerárquica.

Gráfico N° 9
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

3.3.3. Misión

La base filosofía sobre la que constituirá la microempresa serán la misión, visión, principios y valores sobre los que se desarrollará la cultura

organizacional y a partir de ello se establecerán los objetivos e ideales de la organización.

La microempresa cuenta con una misión pero se le sugiere la siguiente más estructurada y simplificada.

Elaborar y ofrecer arreglos florales de excelencia, con una gran variedad de diseños y modelos originales, alcanzando la confianza y permanencia de los clientes locales y regionales contribuyendo al desarrollo empresarial; en beneficio de la organización y la sociedad.

3.3.3. Visión

La visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, se sugiere la siguiente visión.

En los próximos 5 años será una empresa de alto reconocimiento local y regional, con una administración efectiva y eficaz que busca la satisfacción y las necesidades de los clientes, por medio de la entrega de arreglos y eventos sociales de calidad a precios competitivos, con personal altamente capacitado aprovechando al máximo los recursos que dispone.

3.3.4. Objetivos

- ❖ Mejorar la calidad del producto en base al perfeccionamiento del rendimiento en el departamento de producción, por medio de capacitaciones continuas a la vanguardia de lo actual y control de costos.

- ❖ Llevar un control adecuado del stock de insumos para realizar un abastecimiento correcto.
- ❖ Otorgar un servicio de calidad a los clientes, por medio de la atención y eficiencia de los empleados
- ❖ Incrementar el margen de utilidad para la capitalización en beneficio de la microempresa e incremento salarial a los empleados.

3.4. MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS

El presente Manual está a disposición de la microempresa, será una guía en donde se detalla en forma clara las actividades que deben cumplirse en cada departamento, con el fin de que se conozca las responsabilidades y obligaciones dentro de la microempresa además ayuda a evitar duplicidad de funciones y por consiguiente se optimizarán los recursos

Se detallará las principales funciones que deben desarrollar y cumplir el personal encargado de la gestión administrativa financiera.

3.4.1. Funciones individuales para el personal

Cuadro N° 14

GERENTE



ANTODIO

De: Magdalena Sánchez
Bolívar N 16-14 y Ricaurte

CARGO:

GERENTE

SUPERVISA:

- Secretaría
- Contabilidad
- Producción
- Ventas
- Bodega

MISIÓN DEL PUESTO:

Planificar, organizar, dirigir y evaluar la ejecución de las actividades de la microempresa.

FUNCIONES:

- Toma cualquier decisión en bien de la microempresa.
- Tiene la potestad de exigir a todos los departamentos una adecuada realización de su trabajo.
- Puede contratar al personal que crea necesario.

RESPONSABILIDADES:

- Representar legalmente a la microempresa.
- La responsabilidad es total en caso en sus decisiones.
- Dar soluciones a problemas grandes.
- Lograr un eficiente y eficaz rendimiento del personal de las diferentes áreas

PERFIL DEL CARGO:

- Experiencia mínima de 1 año en administración y dirección de empresas.
- Personalidad dinámica, proactiva y con capacidad de tomar decisiones en circunstancias normales de trabajo y bajo constante presión.
- Excelente nivel de comunicación para manejar relaciones internas y externas de la entidad.

REQUISITOS:

Superior/ título Universitario y/o egresado en carreras como Administración de empresas, Ingeniería Comercial y/o afines.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Cuadro N° 15

SECRETARIA



ANTODIO

De: Magdalena Sánchez
Calle Bolívar N 16-14 y Ricaurte

CARGO:

SECRETARÍA

REPORTA: Gerente

MISIÓN DEL PUESTO:

Contribuir en la gestión, organización y operación de la comunicación oral y escrita, en el ámbito externo de la microempresa, además proporcionar atención adecuada al público en general.

RESPONSABILIDADES:

- Del manejo de la información y datos confidenciales de toda la microempresa.
- Por la custodia y adecuado archivo de la documentación utilizando métodos y técnicas modernas de archivo.
- Por la eficiencia, eficacia y oportuna atención a la gerencia y/o administración.

PERFIL DEL CARGO:

- Experiencia mínima de 1 año en actividad de secretaría.
- Personalidad dinámica, proactiva y con capacidad de organización y trabajo bajo constante presión.
- Excelente nivel de comunicación para manejar relaciones internas y externas de la entidad.

ACADÉMICOS:

Título Universitario y/o egresada en Secretariado Ejecutivo.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Cuadro N° 16

CONTADOR



ANTODIO
De: Magdalena Sánchez
Calle Bolívar N 16-14 y Ricaurte

CARGO:

CONTADOR

REPORTA: Gerente

MISIÓN DEL PUESTO:

Coordinar y dirigir las actividades contables de la microempresa. Velar por el cumplimiento de las leyes tributarias, además de proponer de manera permanente el mejoramiento en los procedimientos que aseguren el oportuno registro e información contable.

RESPONSABILIDADES:

- Exigir a todas las áreas la información necesaria para efectuar el registro y preparar los Estados Financieros.

FUNCIONES:

- Tiene responsabilidad penal por generar información confidencial de la microempresa a terceras personas.
- Presentar al gerente propietario y administrador información oportuna y confiable para que permita la toma de decisiones adecuadas.
- Realizar declaraciones de impuesto en el SRI.

PERFIL DEL CARGO

- Experiencia mínima de 3 años en la dirección de actividades contables.
- Excelente nivel de comunicación para promover el mejoramiento continuo.
- Criterio técnico profesional para tomar decisiones bajo presión.
- Demostrar alto nivel de compromiso con los objetivos de la empresa.

ACADÉMICOS:

- Ingeniero (a) En Contabilidad y Auditoría - CPA., Egresado o carreras afines

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Cuadro N° 17

PERSONAL DE BODEGA



ANTODIO

De: Magdalena Sánchez
Calle Bolívar N 16-14 y Ricaurte

CARGO:

PERSONAL DE BODEGA

REPORTA: Gerente

MISIÓN DEL PUESTO:

- Receptar, custodiar, administrar y distribuir los productos que elaboran y comercializan la microempresa.

PERFIL DEL CARGO

- Experiencia mínima de 1 año en el manejo de bodegas.
- Alta capacidad de organización, comunicación y control.
- Demostrar alto nivel de compromiso con los objetivos de la microempresa.

REQUISITOS: Conocer de Contabilidad y/o Administración o carreras afines.

FUNCIONES:

- Abastecer oportunamente a la sucursal de ventas.
- Llevar el control del inventario de productos.
- Coordinar el despacho de mercadería a clientes mayoristas.
- Vigilar y coordinar el buen estado de la mercadería a su cargo.
- Otras dispuestas por su jefe inmediato dentro de sus actividades.

RIESGOS:

- Espinarse
- Tener cortaduras en las manos con tijeras y cortadora
- Problemas de columna debido al peso de cajas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Cuadro N° 18

VENEDORES



ANTODIO

De: Magdalena Sánchez
Calle Bolívar N 16-14 y Ricaurte

CARGO:

VENEDORES

REPORTA: Gerente

MISIÓN DEL PUESTO:

- Asesorar al cliente sobre los productos (flores, arreglos florales y precio) además características de los productos que ofrece la microempresa y persuadir la compra.

PERFIL DEL CARGO:

- Experiencia mínima de 1 año en el área de ventas.
- Buena capacidad de comunicación y persuasión con el cliente.
- Buena presencia personal
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Demostrar alto nivel de compromiso con los objetivos de la microempresa.

REQUISITOS:

- Título de Bachiller en Contabilidad, Comercio o carreras afines.

FUNCIONES:

- Atender y servir al cliente con amabilidad, agilidad y respeto.
- Comunicar al cliente los descuentos y promociones vigentes.
- Mantener surtido y bien exhibidos los productos de la sección a su cargo.
- Colaborar en el arqueo e inventarios programados.
- Entregar contando y revisando la mercadería solicitada para venta, transferencia, devolución y otros.
- Emitir cotizaciones solicitadas por el cliente y realizar su seguimiento.
- Administrar el fondo de caja chica.
- Recibir y verificar los ingresos de mercadería.
- Realizar transferencias de mercadería entre almacenes y bodega.
- Realizar transferencias de mercadería entre almacenes y bodega.

RIESGOS:

- Espinarse
- Tener cortaduras en las manos con tijeras y cortadora

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Cuadro N° 19

CAJERO/A



ANTODIO
De: Magdalena Sánchez
Calle Bolívar N 16-14 y Ricaurte

CARGO:

CAJERO / A

REPORTA: Contabilidad**MISIÓN DEL PUESTO:**

- Registrar ágil y eficazmente las transferencias realizadas en el punto de venta constatando que los valores y documentos a él entregados sean correctos coadyuvando a la satisfacción del cliente.

PERFIL DEL CARGO

- Experiencia mínima de 1 año en el área de caja.
- Buena capacidad de comunicación para dialogar con el cliente.
- Buena presencia personal.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Demostrar alto nivel de compromiso con los objetivos de la microempresa.

REQUISITOS:

- Título de Bachiller en Contabilidad, Comercio o carreras afines.

FUNCIONES:

- Atender y servir al cliente con amabilidad, agilidad y respeto.
- Facturar, cobrar y verificar que los valores monetarios recibidos sean los correctos y los documentos den cumplimiento con las disposiciones legales y políticas de la microempresa, finalmente entregar la mercadería con su respectivo comprobante.
- Verificar que la codificación de los artículos sea correcta con la factura.
- Realizar abonos de clientes.
- Efectuar los cierres de caja una vez concluido el horario de trabajo.
- Otras que sean dispuestas por su jefe inmediato o gerencia, dentro del ámbito de sus actividades.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Cuadro N° 20

MENSAJERO



ANTODIO
De: Magdalena Sánchez
Calle Bolívar N 16-14 y

Ricaurte

CARGO:

MENSAJERO

MISIÓN DEL PUESTO:

Realizar trámites legales, depósitos bancarios, cobranzas, compras, envío y retiro de correspondencia, elaboración de la guía de remisión con todas la documentación que se envía diariamente en valija. Y la entrega de arreglos florales a domicilio en el vehículo de la microempresa.

PERFIL DEL CARGO

- Experiencia mínima de 1 año en el área.
- Buena capacidad de comunicación y agilidad.
- Buena presencia personal.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Demostrar alto nivel de compromiso con los objetivos de la microempresa.

REQUISITOS

- Título de Bachiller.

FUNCIONES:

- Depósitos
- Cobranzas y Pagos
- Entregas
- Correspondencia

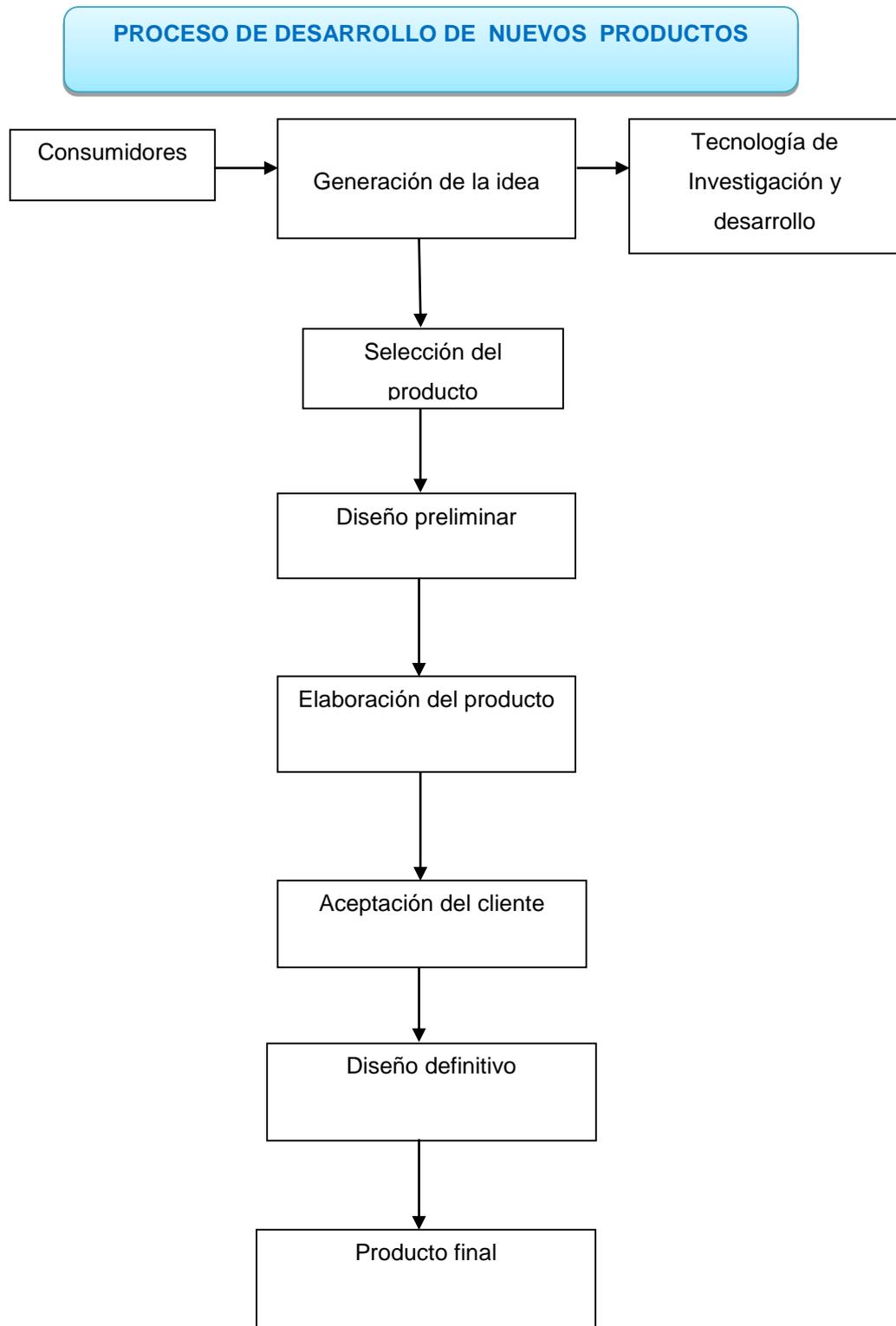
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

3.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos administrativos financieros servirá para registrar los procesos en forma adecuada bajo las normas internacionales de información financiera, que generará calidad y productividad a través de la modernización y automatización de los procesos manteniendo un departamento administrativo contable y por ende la información dentro de la organización los mismos que le permitirán afrontar con eficiencia y efectividad en los procesos optimizando el recurso humano, económico y material.

Gráfico N° 10

PROCESO DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

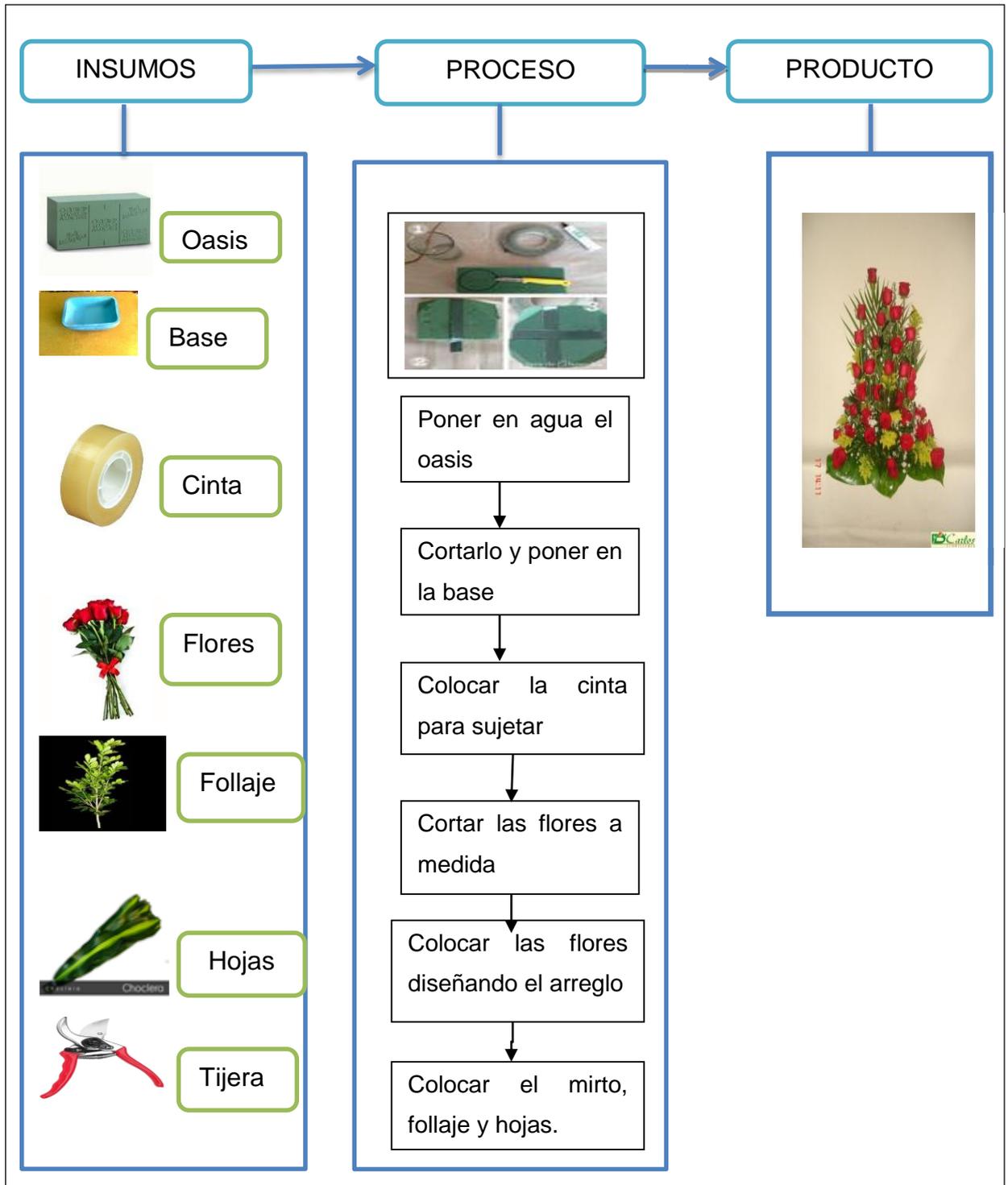


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

Gráfico N° 11

PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN ARREGLO FLORAL

PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN ARREGLO FLORAL



Fuente: Empresa ANTODIO
Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

3.5.1.- Insumos

- La cantidad que se desea producir.
- La intensidad en el uso de la mano de obra que se quiera adoptar.
- La cantidad de turnos de trabajo.
- La optimización física de la distribución del equipo de producción dentro del área.
- La capacidad individual de cada persona que interviene en el proceso

Gráfico N° 12

INSUMOS DE LA MICROEMPRESA “ANTODIO”



Fuente: La empresa ANTODIO
Elaborado por: Las Autoras

3.6.- PROCESOS FINANCIEROS Y CONTABLES

El registro y elaboración de reportes contables que se lleva en la microempresa debe caracterizarse por la rapidez y simultaneidad con que deben producirse, para esto es importante que exista una concordancia total entre el departamento contable por tanto, para que la organización contable cumpla a cabalidad su objetivo, es indispensable que todas las áreas colaboren, realizando sus actividades respectivas de manera eficiente, a fin de obtener y mantener registros auxiliares básicos

El presente manual constituye una guía de consulta permanente para el departamento contable, en lo que respecta a normas y procedimientos que conducen al conocimiento, comprensión, utilización y desarrollo del sistema contable y por tanto estará sujeto a una revisión y actualización periódica de procedimientos, con el fin de que se constituya en una directriz eficaz y actualizada.

1. Realizar las transacciones en el diario general
2. Pasar la información del diario general al mayor general
3. Obtener la balanza de comprobación.
4. Registrar los asientos de ajuste.
5. Formular los estados financieros.
6. Hacer los asientos de cierre.
7. Obtener la balanza de comprobación después del cierre.

3.6.1. Contador

Su función principal es dirigir el sistema contable, coordinar y asesorar a los demás departamentos de la entidad, controlar el correcto funcionamiento y la adecuada elaboración y conservación de los comprobantes de contabilidad y la oportuna presentación de los Estados Financieros e informes contables.

3.6.2. Políticas Contables.

- ❖ La contabilidad de la microempresa están enfocadas de acuerdo a las NIIF, Ley de Régimen Tributario Interno, Código Laboral y demás disposiciones emanadas por la ley.
- ❖ La contadora y auxiliar de contabilidad realizarán los controles necesarios en cada una de las cuentas en forma mensual o conforme la información lo requiera.
- ❖ La contadora y auxiliar de contabilidad colaborarán entre sí para que su trabajo sea más eficiente en lo que se refiere a lo contable financiero.
- ❖ La contadora tiene la responsabilidad de la presentación completa y oportuna de información tributaria, financiera, etc.
- ❖ El sistema contable financiero siempre se lo llevará en forma computarizada.
- ❖ Los respaldos de información deberán obtenerse en forma periódica y completa.
- ❖ Los desembolsos deberán contar con la autorización del gerente, reflejada en los documentos de soporte internos de la entidad y obtendrán la aprobación del propietario.
- ❖ El gerente es el encargado del control respectivo de los desembolsos, roles de pago, cuentas de clientes y otras cuentas que estime conveniente.

- ❖ Antes de registrar los asientos contables la contadora revisará la oportunidad y entrega total de justificativos, verificará autorizaciones y realizará los cálculos correspondientes.
- ❖ Los documentos de soporte se archivarán en forma lógica y secuencial.
- ❖ El gerente estará en comunicación directa con la contadora a fin de que conozca las decisiones tomadas en cuanto a políticas administrativas y contables.
- ❖ Es obligación de la contadora mantener actualizados los datos con respecto a pagos a proveedores y estará pendiente de los mismos para su cancelación.
- ❖ Para el cálculo de provisión de incobrables se considera el 1% sobre los créditos concedidos en el ejercicio.
- ❖ El sistema de control de inventarios se realizará mediante el sistema de cuenta permanente o inventario perpetuo.
- ❖ El método de valoración de inventarios de promedio ponderado.
- ❖ El método de depreciación a utilizar será el de línea recta.

3.6.2.1. Plan de cuentas

La cuenta es el elemento básico de contabilidad; es como una ficha individual donde se anotan todos los movimientos contables. Existen cuentas que pueden recibir o entregar.

En el plan de cuentas estará la lista de todas las cuentas que pueden necesitarse en vista de las actividades de la microempresa.

La Contabilidad General, controlará toda la actividad de la microempresa, asignando un número índice a cada grupo general, tanto del balance como del estado de pérdidas y ganancias, de la siguiente forma:

1. ACTIVO

1.1. ACTIVO CORRIENTE

1.1.1. ACTIVO DISPONIBLE

1.1.1.1 CAJA

1.1.1.2 CAJA CHICA

1.1.1.3 BANCOS

1.1.2 EXIGIBLE

1.1.2.1 CUENTAS POR COBRAR

1.1.2.2 DOCUMENTOS POR COBRAR

1.1.2.3 (-) PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

1.1.2.4 IVA EN COMPRAS

1.1.2.5 ANTICIPO DE SUELDOS Y SALARIOS

1.1.3 REALIZABLE

1.1.3.1 INVENTARIOS DE PRODUCTOS

1.2. ACTIVO FIJO

1.2.1. NO DEPRECIABLES

1.2.1.1 TERRENO

1.2.2. DEPRECIABLES

1.2.2.1 EDIFICIO

1.2.2.2 (-) DEPRECIACION ACUMULADA EDIFICIO

1.2.2.3 MUEBLES Y ENSERES DEL ALMACEN

1.2.2.4 (-) DEP. ACUM. MUEBLES Y ENSERES

1.2.2.5 MAQUINARIA Y EQUIPO

1.2.2.6 (-) DEP. ACUM. MAQUINARIA Y EQUIPO

- 1.2.2.7 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
- 1.2.2.8 (-) DEP. ACUM. EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

2 PASIVO

2.1. CORTO PLAZO

- 2.1.1. CUENTAS POR PAGAR
- 2.1.2 DOCUMENTOS POR PAGAR
- 2.1.3 IVA EN VENTAS
- 2.1.4 NOMINA DE EMPLEADOS
- 2.1.5 SUELDOS POR PAGAR

3. PATRIMONIO

- 3.1 RESERVAS
- 3.2 UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO

4. INGRESOS

4.1 INGRESOS ORDINARIOS

- 4.1.1 VENTAS
- 4.1.2 DESCUENTOS EN COMPRAS
- 4.1.3 DEVOLUCIONES EN COMPRAS

4.2 OTROS INGRESOS

- 4.2.1 VENTAS DE ACTIVOS
- 4.2.2 ARRIENDO POR COBRAR
- 4.2.3 VENTAS DE PRODUCTOS DE BAJA

5 GASTOS

5.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS

- 5.1.1 GASTOS SUELDOS Y SALARISO
- 5.1.2 GASTOS DE OFICINA
- 5.1.3 GASTOS DE GESTIÓN
- 5.1.4 OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS
- 5.1.5 GASTO DEP. EDIFICIOS

- 5.2 GASTO DE VENTAS**
 - 5.2.1 GASTOS SUELDOS Y SALARISO
 - 5.2.2 GASTO PUBLICIDAD
 - 5.2.3 GASTO FLETE EN VENTAS
 - 5.2.4 OTROS GASTOS DE VENTAS
 - 5.2.5 GASTOS DEP. MUEBLES Y ENSERES
 - 5.2.6 GASTOS DEP. MAQUINARIA Y EQUIPOS
 - 5.2.7 GASTO DEP. EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

- 5.3 COMPRAS**
 - 5.3.1 COMPRAS BRUTAS
 - 5.3.2 FLETE EN COMPRAS
 - 5.3.3 DESCUENTO EN VENTAS
 - 5.3.4 DEVOLUCIÓN EN VENTAS
 - 5.3.5 COSTO EN VENTA

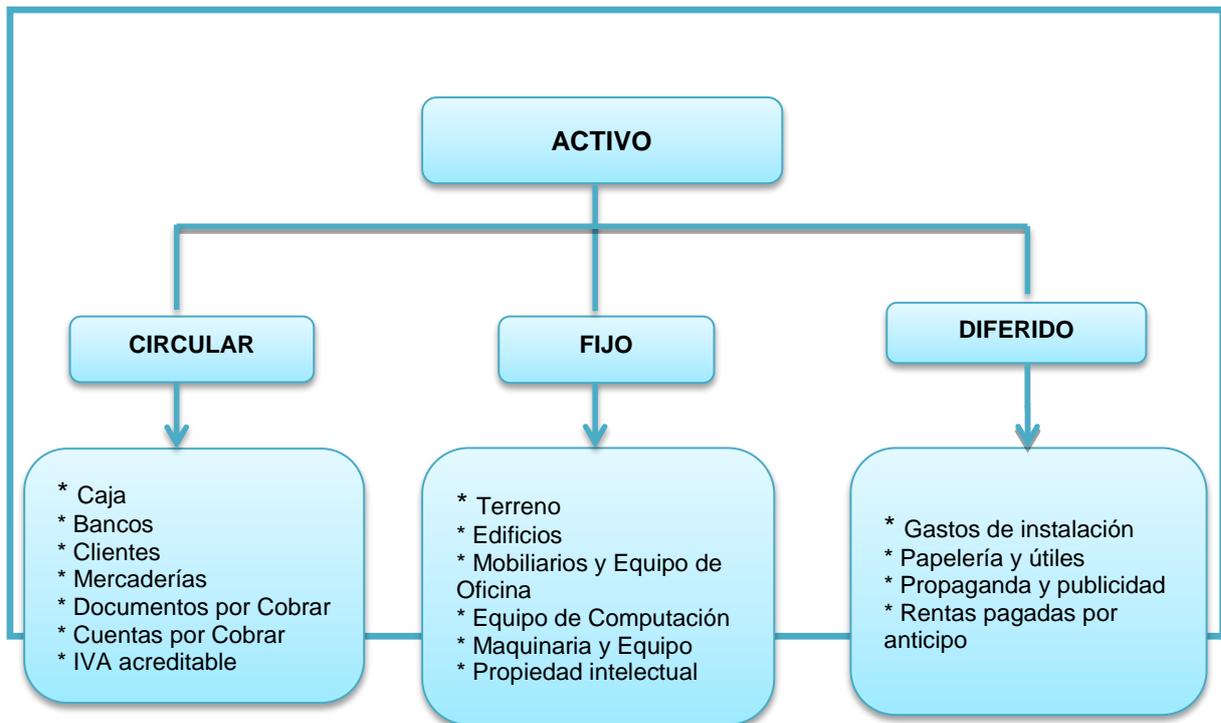
- 6 CUENTAS DE CIERRE**
 - 6.1 RESUMEN DE RENTAS Y GASTOS
 - 6.2 UTILIDAD DEL EJERCICIO
 - 6.3 PÉRDIDA DEL EJERCICIO

:

3.6.2.2. Activo

Gráfico N° 13

ACTIVO



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras

1.- Activo Circulante

a) **Caja.-** Registrará el movimiento de dinero que tiene la microempresa.

b) **Bancos.-** Es donde se realizarán todas las transacciones.

c) **Clientes o cuentas por cobrar.-** Son las personas que deben al negocio por haberles vendido mercancía a crédito sin exigirles un respaldo documental.

d) **Inventario de Mercadería.-** Por mercaderías entendemos todo aquello objeto de compra o venta y son empleadas para manifestar un valor.

e) Documentos por Cobrar.- Son los títulos de crédito a favor del negocio como las letras de cambio.

f) Deudores diversos.-

Son todas las personas que deben a la microempresa.

g) IVA acreditable.- Registra el aumento o disminución del impuesto al valor agregado que le trasladan a la microempresa por la compra de mercaderías o bienes gravados.

2.- Activo Fijo

a) Terreno.- Son los predios que pertenecen a la microempresa. Es cuenta de activo porque representa el valor de los predios de la empresa.

b) Edificios.- Es lo que constituye el valor del local o edificio en donde está ubicado el negocio y se realizan las operaciones, siempre y cuando sea de su propiedad.

c) Mobiliarios y Equipo de Oficina.- Se considera mobiliario a las mesas, sillas, mostradores, etc.

Es cuenta de activo porque representa el precio del mobiliario y equipo propiedad del comerciante.

d) Equipo de Computación.- Lo conforman CPU, monitores, teclados, bocinas, impresoras, scanner y demás aditamentos electrónicos con los que cuenta el negocio.

e) Maquinaria y Equipo.- Registra el conjunto de máquinas de las que se sirve la microempresa.

3.- Activo Diferido

a) Gastos de instalación.- Son todas aquellas mejoras que se hacen al local para el mejor funcionamiento.

b) Útiles de Oficina.- Constituyen esta cuenta los materiales y útiles que se utilizan en la microempresa.

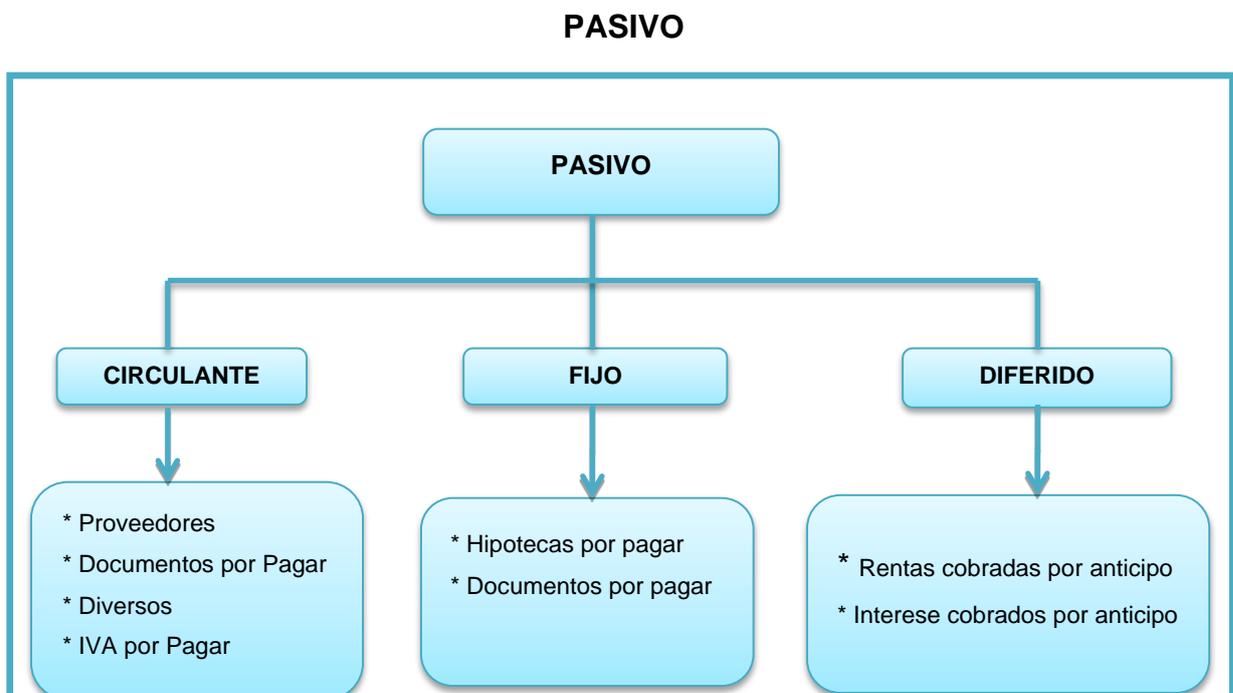
c) Propagada y publicidad.- En esta cuenta se encierra todo aquellos medios por el cual se da a conocer el negocio; como volantes, radio, tv, internet, etc.

d)

Rentas pagadas por anticipado.- Son todos aquellos pagos hechos mensual, semestral, o anualmente de renta en el local o locales.

3.6.2.3.- Pasivo

Gráfico N° 14



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

1.- Pasivo Circulante

a) Cuenta por pagar (Proveedores).- Representan el importe de los adeudos que tiene la empresa por compra de mercancía a crédito, sin garantía documental.

b) Documentos por pagar.- Registra las compras de mercaderías, mobiliario o cualquier otro bien adquirido por la microempresa a crédito, por las cuales firman documentos tales como letras de cambio, pagarés, entre otros.

c) Acreedores Diversos.- Registra las deudas que contrae la microempresa por la compra de algún bien distinto a la mercadería, sin conceder garantía alguna representada por títulos de crédito.

d) IVA por Pagar.- Es el impuesto al valor agregado que el negocio traslada cuando vende mercadería gravadas.

2.- Pasivo Fijo

a) Hipotecas por pagar o Crédito hipotecario.- Conocidas también como (acreedores hipotecarios), representa el valor de las escrituras de bienes inmuebles depositadas a terceras personas por adeudos que la microempresa tiene obligación de pagar.

b) Documentos por pagar a largo plazo.- Representa el valor de los títulos de crédito a cargo de la microempresa, con vencimiento superior a un año.

3.- Pasivo Diferido

a) Rentas por cobrar por anticipado.- Representa el importe de las rentas que la microempresa ha cobrado por anticipado.

b) Interés cobrado por anticipado.- Registra los intereses que aun no estando vencidos se cobran anticipadamente, y se los puede realizar su pago hasta el fin del periodo del contrato.

3.6.2.4. Balance General

Este balance permitirá conocer cómo se encuentra la microempresa en los aspectos financieros y económicos, como también permitirá llevar un control adecuado de la empresa, ya que la información obtenida con lleva a tomar decisiones eficientes y oportunas.

3.6.2.5. Balance de Comprobación

El balance de comprobación es el documento elaborado de acuerdo con la técnica contable, en que se relacionan todas y cada una de las cuentas que se utilizaron para el registro de las operaciones realizadas durante un período contable, indicando sus movimientos y sus saldos con el fin de verificar que se efectuaron conforme a la teoría de la partida doble.

Cuadro N° 21
BALANCE DE COMPROBACIÓN
“ANTODIO”
BALANCE DE COMPROBACIÓN
DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2013

N°	CUENTAS	CÓDIGO	SUMAS		SALDOS	
			DEBITO	CRÉDITO	DEUDOR	ACREEDOR
1	Caja	1.1.1.1		XXXXX	XXXXX	
2	Bancos	1.1.1.2		XXXXX	XXXXX	
3	Cuentas por Cobrar	1.1.2.1		XXXXX	XXXXX	
4	IVA Pagado	1.1.2.2	XXXXX			XXXXX
5	Anticipo Impuesto a la Renta	1.1.2.3	XXXXX			XXXXX
6	Provisión Cuentas Incobrables	1.1.2.4	XXXXX			XXXXX
7	Inventario de Mercadería	1.13		XXXXX	XXXXX	
8	Muebles y Enceres	1.2.2.3		XXXXX	XXXXX	
9	Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	1.2.2.4	XXXXX			XXXXX
10	Cuentas por Pagar	2.1.1	XXXXX			XXXXX
11	Retención en la Fuente	2.1.2		XXXXX	XXXXX	
12	Capital Social	3.2		XXXXX	XXXXX	
13	Ventas	4.1.1		XXXXX	XXXXX	
14	Sueldos y Salarios	5.3.3		XXXXX	XXXXX	
15	Horas Extras	5.3.4		XXXXX	XXXXX	
16	Mantenimiento y Reparación	5.3.5		XXXXX	XXXXX	
17	Servicios Básicos	5.3.6	XXXXX			XXXXX
18	Gastos Generales	5.3.7	XXXXX			XXXXX

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

3.6.2.6. La Hoja de Trabajo

Todo el proceso desarrollado, desde la balanza de comprobación hasta la formulación de los estados financieros, se puede hacer en un solo documento denominado hoja de trabajo. Hoja de trabajo, también conocida con el nombre de Estado de trabajo, no es un documento contable obligatorio o indispensable, tiene carácter optativo, y además de índole interna, que el contador formula antes de hacer el cierre anual de las operaciones y que le sirve de guía para hacer con seguridad los asientos de ajuste, los de pérdidas y ganancias y el cierre del libro diario, así como los Estados financieros: Estado de situación y Estado de resultados en el libro de inventarios y balances. El Estado de trabajo se desarrolla en una hoja tabular de 12 columnas, en las cuales se hace el resumen del cierre anual de operaciones.

1.- Encabezado

- Nombre de la Empresa
- Indicación que se trata de una hoja de trabajo
- La fecha en que se practica

2.- Columnas Para

- Movimientos (2 columnas)
- Saldos (2 columnas)
- Asientos de ajustes (2 columnas)
- Pérdidas y Ganancias (2 columnas)
- Balanza previa al Balance General (2 columnas)

De las columnas una corresponde para los movimientos deudores y la otra para acreedores

Cuadro Nº 22

LA HOJA DE TRABAJO

ANTODIO

HOJA DE TRABAJO

DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2013

Nº	Cuentas	CÓDIGO	B.COMPROBACION		AJUSTES		B.COMPROB. AJUSTADOS		PERD. Y GANAN.		BALANCE GENERAL	
			DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR	EGRESO	INGRESO	ACTIVO	PASIVO Y PAT.
1	Caja	1.1.1.1										
2	Bancos	1.1.1.2										
3	Cuentas por Cobrar	1.1.2.1										
4	IVA Pagado	1.1.2.2										
5	Anticipo Impuesto a la Renta	1.1.2.3										
6	Provisión Cuentas Incobrables	1.1.2.4										
7	Inventario de Mercadería	1.13										
8	Muebles y Enceres	1.2.2.3										
9	Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	1.2.2.4										
10	Cuentas por Pagar	2.1.1										
11	Retención en la Fuente	2.1.2										
12	Capital Social	3.2										
13	Ventas	4.1.1										
14	Sueldos y Salarios	5.3.3										
15	Horas Extras	5.3.4										
16	Mantenimiento y Reparación	5.3.5										
17	Servicios Básicos	5.3.6										
18	Gastos Generales	5.3.7										

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras MAYO 2013

3.7. SEGURIDAD LABORAL

Se debe cumplir con las siguientes políticas de seguridad laboral.

- ❖ Ninguna tarea será realizada sin el adecuado implemento de trabajo.
- ❖ Se realizará un plan de seguridad el mismo que contará con los siguientes puntos.
 - Estructura organizativa
 - Las funciones
 - Las prácticas
 - Los procedimientos
 - Los procesos
 - Los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la microempresa.
- ❖ Corregir o dar aviso de las condiciones peligrosas e inseguras.
- ❖ No usar máquinas sin estar autorizados.
- ❖ Usar las herramientas apropiadas y cuidar de su conservación.
- ❖ Al terminar de utilizar las herramientas dejarlas en el sitio adecuado.
- ❖ Utilizar, en cada paso, las prendas de protección establecidas, mantenerlas en buen estado.

3.7.1. Reglamentos

Art.1. Representación de la micrompresa “ANTODIO”

La Gerencia pone a disposición el siguiente reglamento interno para que sea cumplido por todo el personal que labora en la microempresa, con la finalidad de que con una normativa general, ayude a mejorar las relaciones laborales con el debido cumplimiento.

Art. 2. Empleados

Se considera empleado al nivel jerárquico de gerencia, contabilidad Ventas de la microempresa.

Art.3. De su administración

La administración la ejerce el gerente-propietario, o quien haga sus veces, quien tiene las atribuciones determinadas en los estatutos. Al gerente-propietario le corresponde ejercer todos los derechos que el código de trabajo concede a los patronos, por ser el representante legal de la microempresa.

Art.4. De los contratos

Para contratar el personal se debe estar seguro de la necesidad o la falta de personal, para ocupar el puesto que requiere la microempresa para su buen desarrollo. Para efectuar la debida contratación, se debe realizar lo siguiente:

- 1) Reclutar: Ubicar a los siguientes aspirantes calificados e idóneos para ocupar los puestos vacantes.
- 2) Seleccionar: Realizar entrevistas, pruebas, investigación y evaluación correspondiente del aspirante para hacer el análisis respectivo al escoger a la persona con mayores posibilidades para el puesto vacante.
- 3) Instruir: Es importante que los empleados nuevos estén informados de sus obligaciones y responsabilidades de la microempresa para que sean cumplidas.

Art. 5. Requisitos previos a la contratación

Para la admisión de nuevos empleados, ya sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la microempresa ANTODIO, se exigirá que cumplan por lo menos con siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Presentar cédula de ciudadanía
- Certificado de votación
- Certificados que acredite su nivel de estudios
- Carné de afiliación al IESS, (en caso de tener)
- Certificado de trabajo de su último patrono
- Referencias personales.
- Obtenidos estos documentos se procederá a la realización del contrato.

Art. 6. De los deberes, derechos y prohibición de los empleados.

Son deberes de los empleados:

- a. Cumplir con las disposiciones constantes en este reglamento así como las resoluciones y disposiciones de los organismos superiores.
- b. Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones y deberes a su cargo.
- c. Respetar y ejecutar las órdenes de sus superiores jerárquicos, siempre que no contravengan disposición legal alguna.
- e. Cumplir con el horario diario de trabajo, establecido de acuerdo a la naturaleza de sus labores.
- f. Observar en sus relaciones con las personas que soliciten sus servicios cortesía, consideración y eficiencia.

Art.6. Control de horarios

La hora de entrada a la microempresa para la realización de las actividades es a las 9:00 en punto, con un receso de una hora para el almuerzo que se otorga a las 13h00; de lunes a sábado y la hora de salida es a las 18h00. Y el domingo hasta las 12h00 del día. En turnos rotativos trabajan 5 días y dos descansan.

No se permitirá el ingreso de personal en estado etílico, ni el consumo de bebidas alcohólicas y mucho menos el consumo de drogas o sustancias psicotrópicas dentro de las instalaciones de la microempresa.

Art.7. Vacaciones

Los empleados tendrán derecho a gozar anualmente de un período interrumpido de quince (15) días laborables de vacaciones y podrán acumular hasta tres (3) años de acuerdo al Código de Trabajo.

Los empleados de la microempresa "ANTODIO", tendrán el derecho al uso de las vacaciones, luego de cumplir los siguientes requisitos:

a.- Haber trabajado durante 1 año en microempresa, período que se considere a partir de la fecha de ingreso.

b.- Contar con la autorización por escrito del Gerente-Propietario.

Las vacaciones se harán efectivas de conformidad con las fechas establecidas en el calendario anual de vacaciones, que serán aprobados por el Gerente-Propietario.

Art.8. Anticipos

Será autorizado por el gerente y de serlo será por 30% del total del sueldo.

El descuento del anticipo se lo hará en forma total en la cancelación de los sueldos, una Institución Bancaria previamente determinada por las partes.

Art 9. Descuentos

Se descuenta al total del sueldo a recibir el personal por los siguientes casos:

- Anticipo de sueldo
- Cuotas para amortizar préstamos quirografarios adeudados al IESS.
- Multas de acuerdo a lo determinado en el reglamento
- Pensión de alimentos y de subsistencia ordenada judicialmente

Art. 10. Control de entrada y salida

El control tanto del ingreso y salida de los empleados a la microempresa, se hace a través de registro de hora y firma en libros acondicionados para el efecto.

Art. 12. Permisos, licencia laboral

El permiso laboral es el acto administrativo, cuya autorización está a cargo del Gerente-Propietario, mediante el cual se le concede al empleado, para ausentarse justificadamente por horas del centro laboral durante la jornada legal de trabajo.

Permiso no sujeto a descuento

Cuando el empleado hace abandono de su puesto de trabajo con autorización del Gerente-Propietario, se dará en los siguientes casos:

- a) Motivos de salud.
- b) Por lactancia.

c) Por calamidad doméstica.

Permiso sujeto a descuento

Se da cuando el colaborador sale fuera de la empresa a realizar actividades particulares de índole personal, serán descontados por el tiempo empleado, dentro de estos tenemos:

- a) Permisos Personales,
- b) Particulares,
- c) Por refrigerio,
- d) Por estudios, etc.

Art. 13. Horas Extras

Por convenio escrito entre las partes, y cuando las actividades de la microempresa amerite trabajar tiempos adicionales a la jornada normal de ocho horas al día y cuarenta horas en la semana, el Gerente-Propietario solicitará horas extras de trabajo indicando el motivo, y el período en que se realizarán.

La jornada de trabajo no podrá exceder de las fijadas en el Código de trabajo, es decir cuatro horas en el día y 12 a la semana, con un 50% de recargo, hasta las 24 horas y 100% desde la 01H00 hasta las 06H00.

El empleado que trabajare sábado o domingo y días festivos deberá ser Pagado con un 100% de recargo.

Art.14. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones de este reglamento dará a lugar amonestaciones con multas o la separación de su cargo, aplicando para su

efecto las disposiciones legales.

Art. 15. Forma de aplicación de Sanciones

La forma de aplicar las sanciones corresponderá de acuerdo al tipo de falta incurrido.

Falta leve:

- Amonestación verbal cuando sea por primera vez
- En caso de residencia la amonestación será escrita y una imposición de un valor monetario mínimo, impuesta por la microempresa que será utilizado para eventos sociales dentro de la misma.
- Amonestación escrita mediante memorando interno en caso de tercera vez.

Falta grave:

Si el empleado reincide por cuarta vez con una falta leve, es considerada grave, la microempresa podrá aplicar la separación definitiva de su cargo y/o con multas que fluctúen desde 20% a 100% del salario básico.

Art. 16. Vigencia de las leyes laborales y sociales

Al presente reglamento pueden ser incorporadas las disposiciones del código de trabajo y cualquier ley de protección vigente.

Art.17. Vigencia y reforma de este reglamento

La vigencia de este reglamento partirá desde la fecha que sea aprobado y estime conveniente la propietaria de la microempresa y puede ser

reformado en cualquier momento en forma parcial o total.

3.8.- CONTROL INTERNO

El control es una actividad que ejercen los miembros de una entidad, orientados al cumplimiento de los objetivos tanto cuantitativos y cualitativos. Este mecanismo es un proceso técnico de seguimiento informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

Con el control interno se evaluar la eficiencia y eficacia administrativa y operacional, se examinan los recursos, las operaciones, los beneficios y los gastos, con base a los principios, normas, procesos y procedimientos, misión, visión de la organización.

Los controles se los realizará con el fin de valorar de toda la microempresa, estudiando las fallas, errores u omisiones y también superando los aspectos positivos.

3.8.1. Elementos del Control interno

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

3.8.2.- SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO

Es un proceso integral aplicado por los directivos, administradores y otro personal de una institución con el objeto de llevar acabo de manera ordenada la gestión de su organización, salvaguardar los recursos, asegurar la corrección y fidelidad de los registro para el cumplimiento de objetivos.

Categorías del control interno:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

3.9.- PRESUPUESTO

Los presupuestos son herramientas que se les asignan cifras a las actividades; implican una estimación de capital, de los costos, de los ingresos, y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos.

Los presupuestos son un elemento indispensable al planear, ya que a través de ellos se proyectan en forma cuantificada, los elementos que necesita la microempresa para cumplir con sus objetivos.

3.10.- INDICADORES FINANCIEROS

Un indicador o razón financiera es una relación entre dos cuentas o grupo de cuentas del mismo estado financiero de dos estados financieros diferentes.

Clasificación de las Razones Financieras:

Las razones financieras se pueden clasificar en cuatro grandes grupos:

1. Razones de Liquidez
2. Razones de Actividad
3. Razones de Solvencia o endeudamiento
4. Razones de Rentabilidad
5. Razones de Rotación
6. Razones de Apalancamiento

3.10.1. Técnicas para Elaborar Indicadores

El proceso sugerido para hacerlos el siguiente:

Paso 1.- Definir los atributos importantes, mediante el uso de un diagrama de afinidad (lluvia de ideas mejorada) obtenga el mayor número de ideas acerca de medidores o indicadores que pueden utilizarse para medir las actividades o los resultados del mismo, según sea el caso, así mismo, lo atributos más importantes que debe tener el medidor o indicador y luego por consenso seleccione los más apropiados.

Paso 2.- Evaluar si los medidores o indicadores tienen la características deseadas, e decir medibles, entendible y controlables.

Paso 3.- Compare contra el conjunto de medidores o indicadores actuales para evitar redundancia o duplicidad, esto es la comparación de los resultados.

3.10.2.. Razones Financieras

En un mundo globalizado como el que vivimos, no puede dejar de comparar, y para eso se debe medirnos con la competencia, con el sector Comercial al que pertenecemos, o sencillamente con períodos pasados.

Análisis de Razones Financieras

Es una de las formas de medir y evaluar el funcionamiento de la microempresa y la gestión de sus administradores.

3.10.2.1. Razones de Liquidez o Prueba Ácida

Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa y para ello se utilizan los siguientes indicadores:

- **Capital neto de trabajo (CNT).**- Se determina restando los activos corrientes al pasivo corriente. Se supone que en la medida en que los pasivos corrientes sean menores a los activos corrientes la salud financiera de la microempresa para hacer frente a las obligaciones al corto plazo es mayor.

$$\text{CNT} = \text{Pasivo Corriente} - \text{Activo Corriente}$$

- **Índice de solvencia (IS).**- Se determina por el cociente resultante de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente (activo corriente/pasivo corriente). Entre más alto (mayor a 1) sea el resultado, más solvente es la empresa.

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

- **Índice de la Prueba Ácida (Ácida).**- Es un índice de solvencia más exigente en la medida en que se excluyen los inventarios del activo corriente. (Activo corriente – Inventarios)/pasivo corriente.

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

- **Rotación de inventarios (RI).**- Indicador que mide cuanto tiempo le

toma a la empresa rotar sus inventarios. Recordemos que los inventarios son recursos que la empresa tiene inmovilizados y que representan un costo de oportunidad.

$$RI = \frac{\text{Costo de lo Vendido}}{\text{Inventario Promedio}}$$

- **Plazo Promedio de Inventarios (PPI).**- Representa el promedio de días que un producto perdura en el inventario de la empresa.

$$PPI = \frac{360}{\text{Rotación del Inventario}}$$

- **Rotación de cuentas por cobrar (RCC).**- Es la razón entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendiente por cobrar.

$$RCC = \frac{\text{Ventas Anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

- **Plazo Promedio de Cuentas por Cobrar (PPCC).**- Es una razón que indica la evaluación de la política de crédito y cobros de la empresa.

$$PPCC = \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

- **Rotación de cuentas por pagar (RCP).**- Identifica el número de veces que en un periodo la empresa debe dedicar su efectivo en pagar dichos pasivos (Compras anuales a crédito/Promedio de cuentas por pagar)

$$RCP = \frac{\text{Compras Anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}}$$

- **Plazo Promedio de Cuenta por pagar (PPCP).**- Permite relacionar el valor del inventario con las cuentas de pagos futuro.

$$\text{PPCP} = \frac{\text{-----}}{\text{Rotación de Cuenta por Pagar}}$$

3.10.2.2. Razones de endeudamiento

Las razones de endeudamiento permiten identificar el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para asumir sus pasivos. Entre los indicadores que se utilizan tenemos:

- **Razón de endeudamiento (RE).**- Mide la proporción de los activos que están financiados por terceros. Recordemos que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores). Se determina dividiendo el pasivo total entre el activo total.

$$\text{RE} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

- **Razón pasivo – capital (RPC).**- Mide la relación o proporción que hay entre los activos financiados por los socios y los financiados por terceros y se determina dividiendo el pasivo a largo plazo entre el capital contable.

$$\text{RPC} = \frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Capital contable}}$$

- **Razón pasivo a capitalización total (RPACT).**- Tiene el mismo objeto de la razón anterior, pero también sirve para calcular el porcentaje de los fondos a largo plazo que suministran los acreedores, incluyendo las deudas de largo plazo como el capital contable.

$$\text{RPACT} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Capital Líquido}}$$

- **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.

$$\text{RPAAT} = \frac{\text{Total Patrimonio}}{\text{Activo Total}}$$

3.10.2.3. Razones de rentabilidad

Con estas razones se pretende medir el nivel o grado de rentabilidad que obtiene la empresa ya sea con respecto a las ventas, con respecto al monto de los activos de la empresa o respecto al capital aportado por los socios. Los indicadores más comunes son los siguientes:

- **Margen bruto de utilidad (MB).**- Mide el porcentaje de utilidad logrado por la empresa después de haber cancelado las mercancías o existencias: $(\text{Ventas} - \text{Costo de ventas})/\text{Ventas}$.

$$\text{MB} = \frac{\text{Venta} - \text{Costo de lo vendido}}{\text{Ventas}}$$

- **Margen neto de utilidades (MN).** Al valor de las ventas se restan todos los gastos imputables operacionales incluyendo los impuestos a que haya lugar.

$$\text{MN} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

- **Rotación de activo Total (RAT).**- Mide la eficiencia de la empresa en

la utilización de los activos. Los activo se utilizan para generar ventas, ingresos y entre más altos sean estos, más eficiente es la gestión de los activos. Este indicador se determina dividiendo las ventas totales entre activos totales.

$$\text{RAT} = \frac{\text{Ventas Anuales}}{\text{Activos Totales}}$$

- **Rendimiento de la inversión (REI).** Determina la rentabilidad obtenida por los activos de la empresa y en lugar de tomar como referencia las ventas totales, se toma como referencia la utilidad neta después de impuestos (Utilidad neta después de impuestos/activos totales).

$$\text{RET} = \frac{\text{Utilidades Netas después de Impuestos}}{\text{Activos Totales}}$$

3.10.2.4.- Razones de actividad

- **Número De Días Cartera A Mano**

$$\text{N de dias cartera a mano} = \frac{\text{Cuentas por cobrar brutas} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

- **Rotación de Cartera**

$$\text{Rotacion de Cartera} = \frac{360}{\text{N. dias de Cartera a Mano}}$$

➤ **Número De Días Inventario a Mano**

$$\text{N de días Inventario a mano} = \frac{\text{Valor del Inventario} \times 360}{\text{Costo de Mercancía vendida}}$$

➤ **Rotación de Inventarios**

$$\text{Rotacion de Inventarios} = \frac{360}{\text{N. días de Inventario a Mano}}$$

➤ **Ciclo Operacional**

$$\text{C. Operacional} = \text{Nro.de días cartera a mano} - \text{Nro.de días inv.A mano}$$

➤ **Rotación Activos Operacionales**

$$\text{R. Activos Operacionales} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos operacionales brutos}}$$

➤ **Rotación Activos Fijos**

$$\text{R. Activos Fijos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Fijo bruto}}$$

➤ **Rotación Activo Total**

$$R. \text{ Activo Total} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Totales Brutos}}$$

➤ **Rotación del Capital de trabajo**

$$R. \text{ Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo corriente}}$$

➤ **Rotación Proveedores**

$$R. \text{ Proveedores} = \frac{\text{Total Pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a credito periodo}}$$

3.10.2.5. Razones de apalancamiento

Evalúan el grado de endeudamiento de la empresa y su capacidad para cumplir con el pago de deudas contraídas.

1. Razón Deuda / Patrimonio: mide la solvencia, la capacidad que tiene la empresa para pagar sus obligaciones de largo plazo, un alto nivel de deuda en la estructura de la empresa puede dificultar a la empresa pagar los cargos principales y los intereses a su vencimiento.

$$R \text{ DP} = \text{Patrimonio} / \text{Pasivo}$$

2. Razón Apalancamiento Financiero: este índice da una idea del grado De endeudamiento que tiene la empresa en relación con el patrimonio.

$$AF = \text{Activo Total} / \text{Patrimonio}$$

3. Razón Cobertura de Intereses: mide la capacidad para cubrir los intereses contraídos, las utilidades antes de impuestos reflejan el número de veces que se cubre el gasto por interés.

$$CI = \text{Utilidad Bruta} / \text{Intereses}$$

3.10.2.6. Razones de rotación

La rotación del activo indica cuánto se generó, en relación con todos los recursos puestos en operación. El resultado debe ser superior a 1.

$$\text{Rotación del activo} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$$

1.-	Rotación de inventarios =	Inventarios	X 360 =	días

		Costo de ventas		
2.-	Rotación de cuentas por cobrar =	Clientes	X 360 =	días

		Ventas netas		
3.-	Rotación de proveedores =	Proveedores	X 360 =	días

		Costo de ventas		

3.11.- TALENTO HUMANO

Es la aptitud intelectual de las personas de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

El talento humano quedará comprendido por diversos factores como son: actividad, conocimiento, experiencias, motivación, intereses, aptitudes, actitudes y salud.

- **Genera** ambientes favorables que proporcionan motivación, compromiso y productividad.
- **Identifica** las necesidades de las personas para encaminar programas.

- **Capacita y desarrolla** a los empleados continuamente.

- **Diseña e implementa** programas de bienestar a los empleados.

- **Apoya** las decisiones que toma la gerencia.

3.11.1. Código de ética

La correcta implementación y difusión de un Código de Ética es una forma de clarificar y unificar criterios y políticas empresariales; y los integrantes de las microempresas no deben visualizarlo como un elemento que acota el desempeño y la conducta, sino por el contrario, como una guía que facilita el trabajo, permitiendo alcanzar los objetivos de la organización, en línea con sus principios y valores.

Normas éticas

Son imperativos que ayudan a que los principios éticos puedan llevarse a la práctica y refieren, en particular:

Al deber de informar verazmente a todos los individuos y organizaciones (norma de veracidad).

Al respeto a la intimidad o privacidad de los individuos y organizaciones (norma de confidencialidad).

Al cumplimiento de los acuerdos o lealtad a las promesas (norma de fidelidad a las promesas).

Las normas éticas son la garantía para el cumplimiento de los principios éticos.

4.11.2.- Competencias

La metodología para el desarrollo e implementación de un modelo de gestión por competencias, es un enfoque innovador para abordar los procesos de talento humano, ya que permite corregir las principales deficiencias y errores en la evaluación tradicional del capital humano dentro de las organizaciones.

La principal distinción de la gestión por competencias respecto a las metodologías tradicionales es que se centra en la identificación y mejora de los conocimientos, habilidades y destrezas, que, descritas como conductas observables, son claves para el desempeño exitoso y eficiente para cada puesto. Su aplicación como modelo de Gestión del capital humano abarca entonces los diferentes procesos de evaluación del mismo

como son: los procesos de selección y capacitación del personal, evaluación del desempeño y diseño de líneas de promoción y sucesión.

La implementación de un modelo de competencias propone el análisis de los puestos clave, es decir, aquellos que impactan directamente en los resultados del negocio.

4.11.3.- Capacitación

Proporcionar oportunidad para el desarrollo del personal en temas que le aporten a las personas en sus esferas personales, laborales y familiares a través de cursos, talleres, conferencias que encierren las necesidades institucionales y de las personales, logrando de esta manera un cambio de actitud y creando un clima organizacional favorable para la prestación del servicio cumpliendo los compromisos y acuerdos definidos por la organización.

Políticas de Capacitación.

- Contar con perfiles definidos para todas las personas que desarrollan actividades en la empresa, que brinden parámetros y puntos de partida para el programa de capacitación.
- La aplicación de este procedimiento está orientado al cumplimiento de las necesidades de la institución y las expectativas del personal, es así que debe estar en revisión continua para realizarle los ajustes necesarios justificándolos de acuerdo a los planes de mejora.
- La microempresa, otorgará permiso en horas hábiles para estudios a las y los integrantes siempre y cuando los conocimientos adquiridos sean aplicados al mejoramiento del desarrollo de las funciones.
- El plan de capacitación deberá contemplar los aspectos de formación para el desarrollo de actividades y desarrollo de

habilidades y aptitudes y todo aquel curso-taller deben contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo de la organización.

- Los integrantes que asistan a las capacitaciones externas deben dar aviso al representante legal por medio escrito.
- La evaluación y el impacto de la capacitación debe realizarse a través de una metodología para tal fin que formará parte de este instructivo.

4.12.- CALIDAD DE SERVICIO

El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de microempresas de servicios.

La microempresa debe mantener el excelente servicio que ha brindado a sus clientes, eso es gracias a las capacitaciones continuas de los empleados y la buena comunicación que existe.

4.12.1.- Atención al cliente

La mejor estrategia para conseguir la fidelidad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallos en el servicio y

Sorprendiéndolos favorablemente cuando una situación imprevista exija la intervención para superar sus expectativas.

Los compradores o consumidores de algunos productos servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes Potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos.

Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

1. - El cliente por encima de todo
- 2.- No hay nada imposible cuando se quiere
- 3.- Cumple todo lo que prometas
- 4.- Hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
- 5.- Para el cliente, tu marcas la diferencia
- 6.- Fallar en un punto significa fallar en todo
- 7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos el juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
- 8.- Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar
- 9- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

3.12.2.- Tiempo de atención

Los consumidores estiman una atención rápida y eficiente, donde no tengan que hacer filas para todo, ni suspender otras actividades por tener que ir a una tienda.

El retraso y la pérdida de tiempo afectan de forma importante la experiencia del consumidor y su imagen de la marca. Este defecto en el proceso de venta se traduce en pérdida de clientes, no sólo por el consumidor que abandona la fila y se marcha a otro negocio, sino por los malos comentarios que hará en su círculo inmediato de personas.

El tiempo de atención no debe pasar de la expectativa del cliente es fundamental no hacer esperar ya que es perder un cliente.

La microempresa tiene marcado un tiempo de espera el cual no debe sobrepasar.

3.12.3.- Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación ayudan a comprender y analizar la calidad de servicio que la microempresa ofrece.

Con la ayuda de estos instrumentos se fortalecerá la microempresa con los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

4.- PRINCIPALES IMPACTOS

4.1.1. Impacto Ambiental

Este impacto tiene como objetivo no contaminar el entorno distribuyendo de manera ordenada y adecuada los desechos, con esto se aportara positivamente a la grave situación ambiental en que se encuentra el mundo actual. Se debe contribuir de manera personal para evitar ser generadores de contaminación, ya que futuras generaciones deben incorporarse al mundo en un ambiente sano y esa es la responsabilidad de hoy, la microempresa, debe ser amiga del medio ambiente.

Es por ello que se desea determinar los impactos que tendrá la implementación de este manual:

4.1.2. Impacto Socioeconómico

Con la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros se busca una mejor eficiencia y eficacia dentro de la microempresa, lo que contribuirá a generar mayor rentabilidad al negocio, influyendo directamente en los ingresos de cada uno de los trabajadores de la microempresa y así mejorar el nivel de vida de cada uno de ellos, para lograr un crecimiento de la microempresa ayuda a la economía del país aumentando las fuentes de empleo y conjuntamente reduciendo tasa de desempleo.

4.1.3. Impacto Educativo

Los conocimientos plasmados en este documento, servirán como fuente de investigación para trabajos similares.

4.2.- MATRIZ DE IMPACTOS

Para el análisis técnico de los impactos que el presente proyecto genera en el ámbito ambiental, socio – económico y educación se ha realizado la construcción de una matriz que facilitará la observación y análisis respectivo de los impactos que pueden suscitarse dentro y fuera de la microempresa.

Para la evaluación de dicho proyecto se procedió mediante la elaboración de la matriz de impactos tomando en cuenta la siguiente clasificación:

Cuadro N° 23

MATRIZ DE IMPACTOS

	POSITIVO		NEGATIVO		NO EXISTE IMPACTO
1	Bajo	-1	Bajo		0
2	Medio	-2	Medio		0
3	Alto	-3	Alto		0

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras JUNIO 2013.

Luego se suma y se realiza la siguiente operación para sacar el nivel de impacto:

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{Sumatoria Total}}{\text{Número de Indicadores}}$$

4.2.1. Matriz Impacto Ambiental

Cuadro N° 24

MATRIZ IMPACTO AMBIENTAL

INDICADORES	NEGATIVO			POSITIVO			INDIF.	TOTAL
	-1	-2	-3	1	2	3	0	
La empresa distribuye los desechos		x						-2
Reutiliza el material reciclado	x							-1
TOTAL	-1	-2	0	0	0	0	0	-3

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Las Autoras JUNIO 2013.

Al aplicar la fórmula se obtuvo un valor de -1.5 que es considerado como un valor bajo, se considera bajo ya que la microempresa no tiene buenas prácticas constantes de reciclaje y reutilización del material.

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{-3}{2}$$

NIVEL DE IMPACTO = $-3/2 = -1.5$ **BAJO**

Análisis:

La empresa no lleva un constante manejo en reciclaje lo realiza ocasionalmente con este manual deseamos ayudar con el medio ambiente.

Indicando buenas prácticas de reciclaje y la utilización del material de desecho como abono orgánico.

Con el implemento del manual se implementará el compromiso del reciclaje adecuado para un medio ambiente sano..

4.2.2. Matriz Impacto Socioeconómico

Cuadro N° 25

MATRIZ IMPACTO SOCIOECONÓMICO

INDICADORES	NEGATIVO			POSITIVO			INDIF.	TOTAL
	-1	-2	-3	1	2	3	0	
*Fuentes de Trabajo						x		3
*Estabilidad de Ingresos						x		3
*Nivel de Vida					x			2
TOTAL	0	0	0	0	2	6	0	8

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras JUNIO 2013.

Al aplicar la fórmula se obtuvo un valor de 2,6 que es considerado como un valor alto positivo.

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{8}{3}$$

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = 8/3 = 2,6 \quad \text{ALTO POSITIVO}$$

Análisis:

Se obtuvo como resultado un valor ALTO POSITIVO, lo cual confirma que los pequeños y medianos productores, tendrán una oportunidad de crecimiento como, mejorando su estabilidad económica y por ende social

4.2.3. Matriz Impacto Educación

Cuadro N° 26

MATRIZ IMPACTO EDUCACIÓN

INDICADORES	NEGATIVO			POSITIVO			INDIF.	TOTAL
	-1	-2	-3	1	2	3	0	
*Guía didáctica						x		3
*Manual de Procedimientos Administrativos Financieros						x		3
*Instrumento de apoyo					x			2
TOTAL	0	0	0	0	2	6	0	8

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras JUNIO 2013.

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{8}{3}$$

NIVEL DE IMPACTO = $8/3 = 2,67$ **ALTO POSITIVO**

Este Impacto tiene una calificación de valor ALTO POSITIVO, ya que al incentivar a la creación de nuevas alternativas productivas en la comunidad es aceptada por todos, ya que es sinónimo de crecimiento, siendo un documento de investigación y guía para estudiantes de carreras afines.

Análisis

El manual que se realizará ayudara de manera práctica a futuras generaciones.

4.2.4.- Matriz Impacto Global

Cuadro N° 27

MATRIZ IMPACTO GLOBAL

INDICADORES	NEGATIVO			POSITIVO			INDIF.	TOTAL
	-1	-2	-3	1	2	3	0	
* Impacto Ambiental		x						-2
* Impacto Socio - Económico						x		3
* Impacto Educación						x		3
TOTAL	0	-2	0	0	0	6	0	4

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Las Autoras JUNIO 2013.

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{4}{3}$$

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = 4/3 = 1,33 = \text{POSITIVO}$$

La valorización de los Impactos analizados da como resultado una calificación de valor **POSITIVO**

Análisis.

La implementación del manual de procedimientos tendrá un impacto positivo en lo que respecta al medio ambiente, ya que con buenas prácticas de reciclaje podrá ayudar al planeta, en lo socioeconómico al crecer la microempresa habrá más fuentes de trabajo y en la educación. Contribuirá positivamente.

CONCLUSIONES

1. Efectuado el diagnóstico a través de encuestas e entrevistas se determinó que la microempresa no cuenta con un manual administrativo financiero que oriente e instruya al personal en sus respectivas tareas, esto ha ocasionado la pérdida de competitividad.
2. El documento propuesto contiene información fácil de entendimiento para una implementación exitosa en la microempresa debido a que está desarrollado en la realidad y necesidad en la organización objeto de estudio.
3. Los aspectos administrativos identificados para la aplicación en la microempresa permitirán un direccionamiento adecuado y eficiente en las actividades de la organización, esto permitirá un crecimiento basado en las nuevas tendencias de la gestión administrativa.
4. En lo referente al manual financiero propuesto sea establecido los índices o evaluadores más utilizados para medir la gestión de directivos y empleados de la microempresa.
5. La aplicación del presente trabajo, provocará un impacto positivo, esto quiere decir que contribuirá al fortalecimiento y mejoramiento de la microempresa y su entorno.

RECOMENDACIONES

1. Efectuar periódicamente un estudio interno de la situación actual para identificar los aspectos positivos y negativos que influyen en las actividades de la microempresa, para diseñar las estrategias que generen cambios en el ambiente organizacional.
2. Implementar en un corto plazo el manual de procedimientos administrativos financieros propuesto, ya que permitirá el mejoramiento de las actividades cotidianas de la microempresa y un crecimiento sostenible en el mercado.
3. Realizar capacitaciones constantes a los empleados para la socialización y empoderamiento del manual propuesto y la correcta aplicación en la gestión administrativa y financiera de la microempresa.
4. Adquirir un sistema contable que se ajuste a sus necesidades, además cuenta con un profesional que capacite al personal para así llevar de mejor manera la contabilidad.
5. Se aconseja adoptar medidas pertinentes que contribuyan al mejoramiento de la valoración cuantitativa de cada uno de los indicadores que forma parte de los impactos citados.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ **Adalberto Chiavenato (2007)**, "Introducción a la Teoría General de la Administración".
- ❖ **Agustin Reyes Ponce (2007)**; "Teoría y Práctica de Administración de Empresas"
- ❖ **Arens , (2007)**, "Mercadotecnia"
- ❖ **Bravo Valdiviezo M (2007)** "Manual de Contabilidad Básica".
- ❖ **Bravo Valdiviezo Mercedes (2007)**, " Contabilidad Octava Edición"
- ❖ **Bravo Valdiviezo Mercedes (2007)**, "Contabilidad General".
- ❖ **Bravo Valdiviezo Mercedes (2009)**, "Contabilidad General".
- ❖ **Brenes Bonilla (2010)**, "Micro, Pequeñas, Empresas Formales".
- ❖ **Buenas Tareas (2012)**, "La Microempresa"
- ❖ **César Montalván Garcés (2010)**, "Los Recursos Humanos para la mediana y pequeña empresa."
- ❖ **Chiavenato Idalberto (2007)**, "Teoría General de la Administración".
- ❖ **Chiavenato Idalberto (2010)**, "Introducción a la Teoría General de la Administración";
- ❖ **D´ Alessio, Ipinza Fernando (2008)**, "El proceso estratégico: un enfoque de gerencia"
- ❖ **Gino Kaiserberger, (2012)**, "La Realidad de la Microempresa"
- ❖ **Giovanny E. Gómez (2007)**, "Auditoría y Control Interno"
- ❖ **Gitman Lawrence J. (2007)** "Principios de Administración"
- ❖ **Harold Koontz, (2011)**, "Los Sistemas de Información en las Organizaciones"
- ❖ **Immanuel Kant (2008)**, "Código de Ética"
- ❖ **Ivan Thompson (2007)**, "Mercadotecnia"
- ❖ **Izael C (2012)**, "Desarrollo de Estrategias Financieras"
- ❖ **Jahir Rodríguez Rodríguez (2007)**, "El Presupuesto Participativo"
- ❖ **José Manosalva (2009)**, "La Administración"

- ❖ **José Rey Pombo (2009)**, “Contabilidad General: Administración y Finanzas”.
- ❖ **Koontz Harold y Wehrich Heinz (2007)**, “Definición de la Administración”.
- ❖ **Koontz Harold (2007)**,” Los objetivos de la Administración”
- ❖ **Longenecher J., Moore C. y Petty J. (2007)**, “Administración de Pequeñas Empresas”
- ❖ **Lorgio Ángel González (2012)**, “ El Derecho en la Aplicación a la Contabilidad”
- ❖ **Maldonado Palacios Hernán (2007)**, “Manual de Contabilidad Básica”
- ❖ **Maslow (2007)**,”Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio”.
- ❖ **Michael Hitt Black Porter (2009)**,. “Administración”
- ❖ **Mónica Thompson (2007)**, “El Proceso Administrativo”
- ❖ **Nirva Cabarcas Ortega.(2008)**, “Gestión del Talento Humano”
- ❖ **Oriol Amat (2008)**,“Análisis de Estados Financieros”.
- ❖ **Oscar Mac-Clure (2009)**, “Las Microempresas”.
- ❖ **Peter Drucker (2010)**, “Gestión y Administración de la Producción y Operaciones”
- ❖ **Rafael Betancour (2008)**, “Procesos Administrativos”
- ❖ **Rafael Nuñez (2008)**, “Marketing en el siglo XXI”.
- ❖ **Rincón Soto, Carlos Augusto.(2009)**,. ”Contabilidad siglo XXI”
- ❖ **Robbins, Coulter. (2010)**. “Funciones de la Administración”
- ❖ **Roberth C. Merton, (2007)**, “Finanzas”
- ❖ **Sarmiento, Rubén (2007)**, “La microempresa”
- ❖ **Sayrax D.(2013)**, “Importancia de la Economía en la Contabilidad”
- ❖ **Superintendencia de Bancos y Seguros (2007)**, “Estudio Sectorial y Crediticio”.
- ❖ **Superintendencia de Compañía** mediante Resolución No. 08.G.D.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008”
- ❖ **Torres Zacarías (2008)**, ”Teoría General de la Administración”.
- ❖ **Valdivieso Bravo, Mercedes. (2009)**, “Contabilidad de Costos”
- ❖ **Vazcones José V (2009)**, “Definición de Empresa”

- ❖ Víctor Reinoso (2007), “El proceso Administrativo”
- ❖ Zapata Pedro (2008), “Contabilidad General”.

LINKOGRAFÍA:

- ❖ <https://plus.google.com/+monografias>
- ❖ [http://www.sanandresdesotavento-cordoba.gov.co:](http://www.sanandresdesotavento-cordoba.gov.co)
- ❖ <http://www.documentalistaenredado.net/>
- ❖ http://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/l_es.html
- ❖ <http://definicion.mx/banco/#ixzz2pZOAhSR>
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos29/flujos-efectivo/flujos-efectivo.shtml#ixzz2pg0DnxqG>

PAGINAS WEB

- ❖ www.monografias.com
- ❖ www.wikipedia.com
- ❖ www.casur.gov.com
- ❖ www.sri.gob.ec
- ❖ www.iess.gob.ec
- ❖ www.businesscol.com/productos/glosario
- ❖ www.gerencie.com/capital-de-trabajo.htm
- ❖ www.sri.gob.ec/web/guest/ruc
- ❖ *Web <http://www.wikipedia.com>.*

ANEXOS

1.- INSTALACIONES MICROEMPRESA “ANTODIO”



MATRIZ: Calle Bolívar Nº 16-14 y Ricaurte

1.1.- Instalaciones del Sucursal San Gabriel



SUCURSAL: Calle Los Andes e Ibarra

2.- PERSONAL DE “ANTODIO”

2.1.- Personal de Bodega



2.2.- Personal de Empaque



2.3.- Personal de Embonche



2.4.- Diseñadores



3.- PUBLICIDAD “ANTODIO”



Publicidad en Facebook

<http://floristeriaantodio.blogspot.com/>

<https://www.facebook.com/messages/floristeria.antodio>



4.- CATALOGO DE ARREGLOS FLORALES

4.1.- Carros Alegóricos



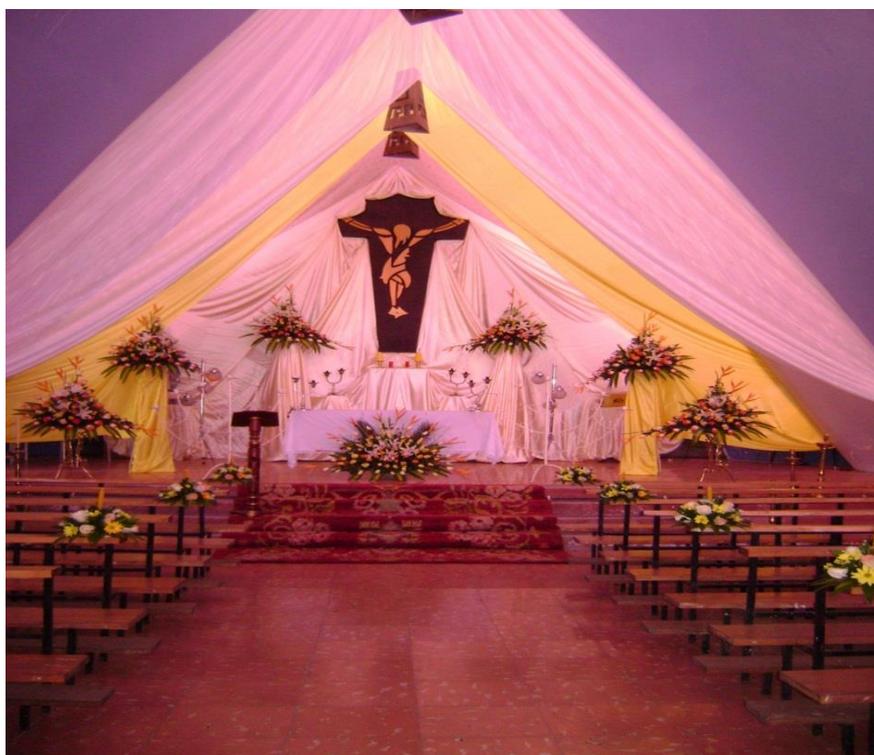
4.2.- Animales en Flores



4.3.- Arreglos de Cortinas



4.4.- Decoración de Iglesias



4.5.- Arreglos Quince años



4.6.- Arreglos Recepciones



4.7.- Arreglos Tortas y Copas



4.8.- Centro de Mesas



4.9.- Arreglos para Salones



4.10.- Arreglos en Corazón



4.11.-Centro de Mesa Principal



4.12.- Variedades





Gráfico Nº 15

VARIEDAD DE FLORES



Lirios



Margaritas



Pon Pones



Pinochos



Rosas



Claveles



Cartuchos

Gráfico Nº 16

ARREGLOS FLORALES



Gráfico Nº 17

ARREGLOS E IGLESIAS



4.13 Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES					
ENCUESTA SOBRE DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ANTODIO					
Indicación: Por favor marque con una (X)el presente cuestionario según su criterio					
1.- ¿Cuánto tiempo se demoran en despacharle su pedido?					
	10 minutos			<input type="checkbox"/>	
	20 minutos			<input type="checkbox"/>	
	o mas de 20 minutos			<input type="checkbox"/>	
2.- ¿Cómo considera usted los precios que la empresa ofrece ?					
	Muy Comodos			<input type="checkbox"/>	
	Caros			<input type="checkbox"/>	
	Bajos			<input type="checkbox"/>	
	Considerables			<input type="checkbox"/>	
3.- ¿Cada cuanto cree usted que la empresa le brinda la variedad en flores?					
	Siempre			<input type="checkbox"/>	
	Rara vez			<input type="checkbox"/>	
	Frecuentemente			<input type="checkbox"/>	
	Nunca			<input type="checkbox"/>	
4.- ¿Cumplen con sus pedidos a tiempo, sin retrasos y en el lugar requerido?					
	Siempre			<input type="checkbox"/>	
	Rara vez			<input type="checkbox"/>	
	Frecuentemente			<input type="checkbox"/>	
	Nunca			<input type="checkbox"/>	
ELABORADO POR: LAS AUTORAS					

**MICROEMPRESA “ANTODIO”
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

ACTIVO		PASIVO	Y
PATRIMONIO			
ACTIVO DISPONIBLE		PASIVO CORRIENTE	
DISPONIBLE		Proveedores	
Caja	xxxxx	Documentos por pagar	
xxxxx			
Caja Chica	xxxxx	IESS por pagar	
xxxxx			
Bancos	xxxxx	Retención en la fuente	
xxxxx			
EXIGIBLE		IVA por pagar	
xxxxx			
Clientes	xxxxx	IVA cobrado	
xxxxx			
(-) Provisión de cuentas incobrab.	xxxxx	Impuesto a la renta	
xxxxx			
IVA pagado	xxxxx	PATRIMONIO	
xxxxx			
Anticipo a la Renta		Capital Social	
xxxxx			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	xxxxx	Reservas	
REALIZABLE		Reserva Legal	
INVENTARIOS DE MERCADERIA	xxxxx		
Suministros de Oficina	xxxxx		
NO CORRIENTE		UTILIDAD (PÉRDIDA)	
DEL			
xxxxx		EJERCICIO	
PLANTA PROPIEDAD Y EQUIPO			
Vehículos	xxxxx		
Maquinaria y Equipos	xxxxx		
(-) Dep. Acum. Maqui. Y Equipo	xxxxx		
Equipo de computación	xxxxx		

**MICROEMPRESA “ANTODIO”
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

FLUJO DE EFECTIVO POR ACT. OPERACIONALES		
INGRESOS EN EFECTIVO		XXXXX
Recibidos de clientes	XXXXX	
SALIDA DE EFECTIVO		XXXXX
Pago a Proveedores	XXXXX	
Pago de Gastos Operacionales	XXXXX	
FLUJO NETO DE EFECTIVO POR ACT. OPERACIONALES		XXXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACT. DE INVERSIÓN		
INGRESOS DE EFECTIVO	XXXXX	
SALIDA DE EFECTIVO		XXXXX
Compra de Activo	XXXXX	
(-) FLUJO NETO EFECTIVO POR ACT. DE INVERSIÓN		XXXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACT. DE FINANCIAMIENTO		
INGRESOS DE EFECTIVO		XXXXX
Préstamos Bancarios	XXXXX	
SALIDA DE EFECTIVO		XXXXX
Pago de préstamo bancario	XXXXX	
Pago interés préstamo bancario	XXXXX	
FLUJO NETO DE EFECTIVO POR ACT. DE FINANCIAMIENTO		XXXXX
(-) FLUJO NETO TOTAL		XXXXX
SALDO INICIAL		XXXXX
SALDO FINAL DE EFECTIVO		XXXXX
GERENTE	CONTADOR	