



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES
Y FINANCIEROS, PARA LA EMPRESA SARI PAPELERIA POPULAR
S.A., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.**

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

AUTORA: SAHONA L. Karina F.

ASESOR: ING. VALENZUELA Fernando.

IBARRA, JULIO 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente tema investigativo, denominado: “Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros, para la Empresa Sari Papelería Popular S.A., de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, se realiza con el objetivo principal de contribuir con un instrumento guía, que permita mejorar el desempeño en los procesos y procedimientos administrativos, contables y financieros en la empresa; mediante principios, técnicos y administrativos que garanticen el cumplimiento de la ley. En esta investigación se realizó un diagnóstico situacional, puntualizando información sobre el cantón Ibarra, y una investigación de campo; a través de encuestas realizadas a los trabajadores y clientes de la empresa y entrevista a la Sra. Sara Alicia Rodríguez Chacón Gerente – General y al Contador de la empresa permitiendo así establecer el funcionamiento de la empresa y las necesidades en el aspecto administrativo y financiero de la misma. Además se toma en cuenta Bases Teóricas-Científicas, donde se realiza un detalle de información sobre la institución, el aspecto administrativo, defuncionalidad, normativas, selección de puestos, y otros. Otro aspecto importante de esta investigación es la propuesta del manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros de la empresa Sari Papelería Popular S.A., dentro de este capítulo se encuentra la estructura del manual mediante una descripción de cada uno de los procesos que exige las bases administrativas. Finalmente se cuenta con el análisis de Impactos donde se determina consecuencias sociales, económicas y empresariales que establece el proyecto, en la empresa y el cantón Ibarra.

SUMMARY

The following research project, named: “ Management, Accounting and Financial planning for Sari Papeleria Popular S.A., located in Ibarra, Imbabura”, is conducted towards the main objective of providing a guide, that allows to improve the performance of managerial, accounting and financial processes and procedures in the enterprise, through technical and administrative principles that guarantee compliance with the law. A situation analysis was carried out for the research, stating information about Ibarra, as well as a fieldwork; through surveys taken by the employees and customers of the business and an interview with Mrs. Sara Alicia Rodríguez Chacón – Manager, and the accountant, thus, allowing to establish the operation of the business and its necessities regarding managerial and financial aspects. A theoretical framework was taken into account, which delivers detailed information about the company, managerial aspect, operations, regulations, task assigning, among other information. Another important aspect of this research is the offer of a Management, Accounting and Financial planning for Sari Papeleria Popular S.A., which comprises the plan structure by providing a description of each of the procedures demanded by the managerial basis. Lastly, an impact analysis determines social, economic, and business consequences this project will affect, inside the company and Ibarra.

AUTORÍA

Yo, Karina Fernanda Sahona Lara con C.I. 0401613179, declaro que la tesis de grado titulada: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", asido desarrollada con basea una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Por lo tanto estetrabajoesdemi totalautoría.

Todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de mi exclusiva responsabilidad.

En la ciudad de Ibarra a los 28 días del mes de Julio del 2014.



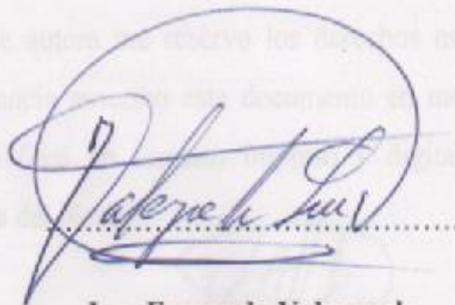
KARINA FERNANDA SAHONA LARA

C.I. 0401613179

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la señorita, Karina Fernanda Sahona Lara, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, cuyo tema es: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", 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 28 días del mes de Julio del 2014.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a circular blue stamp. The signature is stylized and appears to read 'Fernando Valenzuela'.

Ing. Fernando Valenzuela

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

Yo, SAHONA LARA KARINA FERNANDA con CI 0401613179, manifiesto que por voluntad propia cedo 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 autora del trabajo de grado denominado: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA 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 mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma: _____



Nombre: Sahona Lara Karina Fernanda

Cédula: 0401613179

Ibarra, a los 28 días del mes de Julio del 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
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401613179		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Sahona Lara Karina Fernanda		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Panamá 1-173 y Bolivia		
EMAIL:	kary500@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062606287	TELÉFONO MÓVIL:	0993386763
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A, DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”,		
AUTORA:	Sahona Lara Karina Fernanda		
FECHA:	28 de Julio del 2014		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO	POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.		
ASESOR / DIRECTOR	Ing. Fernando Valenzuela.		

AUTORIZACIÓN DEL USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, SAHONA LARA KARINA FERNANDA con CI 0401613179 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 28 días del mes de Julio del 2014.

Karina Sahona L.

LA AUTORA:

(Firma).....

Karina Fernanda Sahona Lara

C.C.: 0401613179

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado primeramente a Dios porque es quien ha guiado mis pasos, a mis padres Sr. Helcor Sahona, Sra. Luisa Lara +, a mi esposo Arturo Venegas, a mi hija Arianne y a toda mi familia por brindarme su amor, comprensión y apoyo incondicional, para llegar a culminar mis estudios y llegar a ser una profesional.

Karina Sahona L.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios, a mis padres, a mi esposo y a toda mi familia por estar siempre pendiente, brindarme su apoyo incondicional para poder lograr cumplir mi meta.

Me complace que a través de este trabajo expreso mi sincero agradecimiento a mi querida Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas FACAE, Escuela de Contabilidad y Auditoría mis maestros quienes con su profesionalismo y ética nos encaminan a cada uno para servir a la sociedad.

A mi Director de tesis Ing. Fernando Valenzuela quien con su experiencia como docente y profesional ha sido una guía, durante el proceso que me ha llevado el realizar mi tesis, logrando felizmente finalizar mi trabajo de grado.

Karina Sahona L.

PRESENTACIÓN

El manual que se propone, tiene como objetivo principal diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros porque va a permitir a la empresa, contar con una herramienta para tomar decisiones en el campo administrativo, contable y financiero.

Está conformado por aspectos que se proponen para el crecimiento de la empresa basándose en las normas legales vigentes y básicamente en las necesidades que presenta la empresa además de cumplir con los objetivos expuestos.

Capítulo I:

Diagnóstico Situacional.- Se determina el problema, el diagnóstico y se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, de la información obtenida de las encuestas y entrevistas, mismas que serán aplicadas a los directivos, empleados y clientes.

Capítulo II:

Marco Teórico.- En este capítulo se presentan las bases teóricas y científicas en las que nos basaremos para sustentar el estudio y elaboración del proyecto.

Capítulo III

Propuesta.- En este capítulo se llevará a cabo la elaboración del Manual de Procedimientos, Administrativos, Contables y Financieros para la empresa Sari Papelería Popular S.A. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, propuesta que tiene como fin terminar con las debilidades y mejorar a la empresa, en el sector administrativo, contable y financiero.

Capítulo IV

Impactos.- En este capítulo se establecen los principales impactos que con la implementación del manual se considera que se presentarán: en el sector administrativo, económico, ético, social.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un “Manual de Procedimientos Administrativos Contables y Financieros para la empresa Sari Papelería Popular S.A., de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico técnico situacional de la empresa “Sari Papelería Popular S.A.”, utilizando la matriz FODA.
- Elaborar las bases teóricas científicas a través de un marco teórico mediante una investigación bibliográfica y documental.
- Estructurar el Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros, para la empresa “Sari Papelería Popular S.A.”
- Identificar los principales impactos que resulten de la aplicación de la presente propuesta de Manual Administrativo, Contable y Financiero.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN	xi
OBJETIVOS	xii
Objetivo General	xii
Objetivos Específicos	xii
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxi
CAPÍTULO I	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	22
Antecedentes	22
Objetivos del Diagnóstico	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
Variables diagnósticas	23
Indicadores	23
Gestión Administrativa	23
Gestión contable	24
Gestión financiera	24
Talento Humano	24
Servicios	25
Matriz de relación diagnóstica	26
Mecánica operativa	27
Población universo	27

Identificación de la Muestra	27
Información Primaria	29
Información Secundaria	29
Tabulación y análisis de información	30
Encuestas dirigidas a trabajadores de la Empresa	30
Encuestas dirigidas a los clientes de la Empresa	40
Informe de la entrevista aplicada al gerente general de la empresa	53
Matriz FODA	59
Matriz de cruces estratégicos: FO, FA, DO, DA.	60
Descripción del problema diagnóstico	61
CAPÍTULO II	62
MARCO TEÓRICO	62
Empresa	62
Clasificación de empresas	62
Tipos de empresas de acuerdo a la actividad:	68
También de acuerdo a la procedencia del capital:	68
Filosofía institucional	69
Organigramas	70
Manuales	70
Importancia	71
Características	71
Tipos de manuales	71
Contenido del Manual	73
Pasos para elaborar un manual	77
Manual de Administración	77
Definición	78
Objetivos	78
Importancia	79
Características de la administración	79
Elementos de la administración	80
Niveles administrativos	80
Manual de procedimientos	80

Definición	81
Objetivos	81
Importancia	82
Contenido	82
Contabilidad	83
Definición	83
Importancia de la contabilidad	83
Proceso contable	83
Plan de cuentas	83
Documentos de soporte de la transacción	85
Libro diario	85
Libro mayor	86
Balance de comprobación	86
Ajustes contables	86
Balance de comprobación ajustado	87
Principios, normas	90
Principios de contabilidad generalmente aceptados	90
Normas internacionales de información financiera (NIIF)	90
Obligaciones tributarias	92
Impuesto al valor agregado (IVA)	93
Retención en la fuente (RF)	94
Impuesto a la renta (IR)	95
Manual financiero	95
Definición	96
Objetivos	96
Control interno	96
Objetivos del control interno	97
Elementos del control	97
CAPÍTULO III	99
PROPUESTA	99
Introducción	99
La Empresa	100

Ubicación Sectorial	100
Base Legal de Funcionamiento	100
Naturaleza, Nacionalidad y Denominación, Domicilio, Objeto Social, Duración y Liquidación	101
Finalidad de la Propuesta	102
Objetivos de la Propuesta	102
Objetivo General	102
Objetivos específicos	102
Propuesta administrativa	103
Filosofía institucional	103
Políticas	103
Principios	104
Valores	104
Control interno	104
Orgánico Estructural	105
Descripción y Funciones de Puestos del Personal	106
Junta General de Accionistas	106
El Presidente	107
El Gerente	109
La Secretaria	110
El Contador	112
El Cajero/a	114
Ventas y Atención Cliente	116
Modelo descripción de puestos y funciones del Bodeguero.	118
Manual de procedimientos administrativos	120
Manual de Procedimientos Administrativos para la Atención al Cliente	120
Manual de Procedimientos Administrativos para Facturación de ventas de contado.	122
Manual de Procedimientos Administrativos para Facturación de ventas de crédito.	124
Manual de Procedimientos Administrativos para Facturación de ventas de crédito institucional.	126

Manual de Procedimientos Administrativos para la selección, contratación e inducción de personal nuevo.	129
Manual de Procedimientos Administrativos para la elaboración de la publicidad.	131
Manual de Procedimientos Administrativos para adquisición de mercadería.	133
Manual de Procedimientos Administrativos para rol de Pagos	136
Manual de Procedimientos Administrativos para cierre de caja	138
Documentos de Soporte	140
Manual contable	144
Plan de cuentas	144
Descripción y Control de las principales Cuentas Contables.	149
Notas a los Estados Financieros	162
Propuesta financiera	162
Control de los Ingresos y Egresos	163
Control de las cuentas bancarias	164
Indicadores Financieros	166
Capital neto de trabajo (CNT)	166
Índice de la prueba ácida	166
Índice de solvencia o razón corriente	167
Rentabilidad sobre ventas	167
Rotación de inventarios (RI)	167
Razón de endeudamiento (RE)	167
Rendimiento de inversión (REI)	167
Razón patrimonio a activo total	168
CAPÍTULO IV	169
IMPACTOS	169
Impacto Administrativo	170
Impacto económico	171
Impacto ético	172
Impacto Social	173
Impacto General del Proyecto	174
CONCLUSIONES	175

RECOMENDACIONES	176
BIBLIOGRAFÍA	177
LINKOGRAFÍA	179
ANEXOS	180

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz de Relación Diagnóstica	26
Cuadro N° 2 Clientes Mayoristas	27
Cuadro N° 3 Personal que trabaja en la Empresa	27
Cuadro N° 4 Conocimiento sobre el manejo del reglamento de control interno	30
Cuadro N° 5 Conocimiento de la Misión y Visión	31
Cuadro N° 6 Conocimiento del Manual de Funciones	32
Cuadro N° 7 Opinión sobre la integración de un Manual de Funciones	33
Cuadro N° 8 Conocimiento de política, procedimientos administrativos, contable y financieros.	34
Cuadro N° 9 Opinión sobre la administración de la empresa	35
Cuadro N° 10 Opinión sobre la estabilidad laboral	36
Cuadro N° 11 Opinión sobre planes y programas de capacitación	37
Cuadro N° 12 Opinión del logro al implementar el manual	38
Cuadro N° 13 Opinión sobre la implementación de un manual	39
Cuadro N° 14 Frecuencia de compras	40
Cuadro N° 15 Formas de pago	41
Cuadro N° 16 Opinión sobre el trato al talento humano	42
Cuadro N° 17 Opinión sobre cambios para mejorar la atención	43
Cuadro N° 18 Opinión sobre la infraestructura de la empresa	44
Cuadro N° 19 Opinión causa de compra	45
Cuadro N° 20 Opinión sobre la apertura de una sucursal	46
Cuadro N° 21 Opinión sobre la ubicación del local	47
Cuadro N° 22 Opinión para acceder a crédito	48
Cuadro N° 23 Opinión sobre plazos de crédito	49
Cuadro N° 24 Opinión sobre la capacidad de los trabajadores para atender	50
Cuadro N° 25 Opinión sobre el manual de procedimientos para la empresa	51
Cuadro N° 26 Opinión sobre la implantación de un manual	52
Cuadro N° 27 Matriz FODA	59
Cuadro N° 28 Matriz de cruces estratégicos	60
Cuadro N° 29 Simbología del diagrama de flujo	76
Cuadro N° 30 Plan de Cuentas	84

Cuadro N° 31 Normas internacionales de información financiera (NIIF)	91
Cuadro N° 32 Normas Internacionales de Contabilidad NIC	91
Cuadro N° 33 Tabla Impuesto a La Renta	95
Cuadro N° 35 Nota de Pedido	140
Cuadro N°36 Orden De Compra	141
Cuadro N°37 Comprobantes de Pago Clientes	142
Cuadro N° 38 Modelo informe de gastos para reposición de caja chica	143
Cuadro N° 39 Plan de Cuentas	144
Cuadro N°40 Kardex	150
Cuadro N°41 Porcentajes de Depreciación	150
Cuadro N° 42 Libro diario	153
Cuadro N° 43 Libro mayor	154
Cuadro N°44 Balance de Comprobación	155
Cuadro N°45 Estado de Situación Financiera	156
Cuadro N° 46 Estado de Resultados Consolidado	157
Cuadro N°47 Estado de Cambios en el Patrimonio Neto	159
Cuadro N°48 Estado de flujo de efectivo	160
Cuadro N°49 Impactos	169
Cuadro N°50 Impacto Administrativo	170
Cuadro N°51 Impacto económico	171
Cuadro N°52 Impacto ético	172
Cuadro N°53 Impacto Social	173
Cuadro N°54 Impacto General del Proyecto	174

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Conocimiento sobre el manejo del reglamento de control interno	30
Gráfico N° 2 Conocimiento de la Misión y Visión	31
Gráfico N° 3 Conocimiento del Manual de Funciones	32
Gráfico N° 4 Opinión sobre la integración de un Manual de Funciones	33
Gráfico N° 5 Conocimiento de políticas, procedimientos administrativos, contable y financieros.	34
Gráfico N° 6 Opinión sobre la administración de la empresa	35
Gráfico N° 7 Opinión sobre la estabilidad laboral	36
Gráfico N° 8 Opinión sobre planes y programas de capacitación	37
Gráfico N° 9 Opinión del logro al implementar el manual	38
Gráfico N° 10 Opinión sobre la implementación de un manual	39
Gráfico N° 11 Frecuencia de compras	40
Gráfico N° 12 Formas de pago	41
Gráfico N° 13 Opinión sobre el trato al talento humano	42
Gráfico N° 14 Opinión sobre cambios para mejorar la atención	43
Gráfico N° 15 Opinión sobre la infraestructura de la empresa	44
Gráfico N° 16 Opinión causa de compra	45
Gráfico N° 17 Opinión sobre la apertura de una sucursal	46
Gráfico N° 18 Opinión sobre la ubicación del local	47
Gráfico N° 19 Opinión para acceder a crédito	48
Gráfico N° 20 Opinión sobre plazos de crédito	49
Gráfico N° 21 Opinión sobre la capacidad de los trabajadores para atender	50
Gráfico N° 22 Opinión sobre el manual de procedimientos para la empresa	51
Gráfico N° 23 Opinión sobre la implantación de un manual	52
Gráfico N° 24 Ubicación Sectorial	100

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

El presente trabajo de grado tiene como objetivo elaborar un “Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros para la Empresa Sari Papelería Popular S.A., de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.

Este proyecto es importante en vista de que “Sari Papelería Popular S.A.”, no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos Contables y Financieros, esto ocasionado que el personal administrativo realice sus actividades en base a la experiencia de sus funcionarios, y no basados en un procedimiento lógico, siguiendo un orgánico de funciones lo que hace que las diligencias en ciertas ocasiones tengan un retraso innecesario en su cumplimiento.

Este manual será de gran beneficio para la institución porque permitirá encaminar a la misma hacia el cumplimiento de metas y objetivos.

Uno de los problemas que afecta la toma de decisiones y la gestión administrativa de “Sari Papelería Popular S.A.”, ha sido precisamente no contar con los instrumentos adecuados para el mejor desenvolvimiento en general, especialmente en el departamento administrativo, contable y financiero.

Por otra parte la Institución se encuentra muy interesada en la elaboración de este Manual de Procedimientos Administrativos, Contable y Financiero, por lo que es necesaria la ejecución de esta investigación, además de contar con suficiente documentación que respaldará el presente trabajo, conjuntamente se cuenta con el apoyo de expertos de la Facultad, lo que afirma que el modelo cumplirá con las expectativas académicas y de aplicación.

1.2. Objetivos del Diagnóstico

1.2.1. Objetivo General

Conocer la situación actual de la empresa aplicando un diagnóstico técnico situacional de la empresa “Sari Papelería Popular S.A.”, utilizando la matriz FODA.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer la estructura organizacional de la empresa “Sari Papelería Popular S.A.”, sus políticas, procedimientos, normas de control.
- Identificar la calidad del Recurso Humano.
- Determinar el manejo Contable y Financiero de la empresa.
- Conocer el tipo de servicio prestado por la empresa.

1.3. Variables diagnósticas

Para lograr los objetivos expuestos, se propone las siguientes variables las mismas que se analizarán para recopilar la información necesaria que servirá de soporte para el desarrollo de la propuesta.

- Gestión Administrativa.
- Gestión Contable y Financiera.
- Recurso Humano.
- Servicio.

1.4. Indicadores

Con la finalidad de analizar cada una de las variables propuestas, se ha planteado los siguientes indicadores.

1.4.1. Gestión Administrativa

- Organigrama estructural
- Manual de funciones
- Políticas
- Manual de procedimientos
- Registros y documentación
- Control y seguimiento
- Evaluación de resultados

1.4.2. Gestión contable

- Políticas contables
- Análisis a los Estados financieros
- Manuales de procedimientos

1.4.3. Gestión financiera

- Fuentes de Financiamiento
- Indicadores
- Flujo de efectivo
- Estrategia de inversión

1.4.4. Talento Humano

- Perfil profesional
- Experiencia laboral
- Evaluación de desempeño
- Capacitación
- Incentivos
- Estabilidad

1.4.5. Servicios

- Buena atención
- Rapidez
- Agilidad
- Capacitación

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro N° 1 Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Establecer la estructura organizacional de la empresa “Sari Papelería Popular S.A.”, sus políticas, procedimientos, normas de control.	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Organigrama estructural - Manual de funciones - Políticas - Control interno - Manual de procedimientos - Registros y documentación - Control y seguimiento - Evaluación de resultados 	Entrevista	Gerente
Determinar el manejo Contable y Financiero de la empresa.	Gestión Contable	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas contables - Análisis a los Estados financieros - Manuales de procedimientos 	Entrevista	Contador
	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de Financiamiento - Indicadores - Estrategia de inversión 		
Identificar la calidad del Recurso Humano que labora.	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de resultados - Perfil profesional, Experiencia Laboral, Capacitación. - Edad, sexo, Responsabilidad y Dedicación. 	Entrevista Encuestas	Gerente Empleados
Conocer el tipo de servicio prestado por la empresa.	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Económico, Social, Organizacional, Empresarial - Buena atención, Rapidez, Agilidad, Eficiente. 	Entrevista Encuestas Encuestas	Propietario Empleados Clientes

1.6. Mecánica operativa

1.6.1. Población universo

Para la presente investigación de campo la población o universo a estudiarse está compuesta por:

- Gerente de la empresa.
- Empleados de la empresa.
- Y por otro lado será investigada una muestra de los clientes de 108 en total a los cuales se les distribuye mercadería al por mayor.

Cuadro N° 2 Clientes Mayoristas

CLIENTES MAYORISTAS	N°
Clientes	150
TOTAL	150

Cuadro N° 3 Personal que trabaja en la Empresa

PERSONAL	N°
Gerente	1
Contabilidad	2
Empleados	9
TOTAL	12

1.6.2. Identificación de la Muestra

De entre las fórmulas estadísticas para determinar la muestra representativa sobre la base de la población indicada anteriormente, se ha escogido la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\hat{\sigma}^2 Z^2}{(N-1)E^2 + \hat{\sigma}^2 Z^2}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

$\hat{\sigma}$ = varianza = 0,5

Z= nivel de confianza (95%) = 1,96

E= Nivel de error (5%)

1.6.2.1. Clientes ventas al por mayor

Por ser la población de un número considerable se recurre a la aplicación de la fórmula para obtener la muestra.

$$n = \frac{N\hat{\sigma}^2 Z^2}{(N-1)E^2 + \hat{\sigma}^2 Z^2}$$

$$n = \frac{150(0,5)^2(1,96)^2}{(150-1)(0,05)^2 + 0,5^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{144.06}{0,3725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{144.06}{1,33}$$

$$n = 108$$

1.6.3. Información Primaria

Para recopilar los datos y con el objetivo de obtener un diagnóstico definido que nos permita avanzar en nuestra investigación, se ha aplicado las siguientes técnicas:

Encuestas: Las encuestas se aplicaron a los trabajadores de la empresa, ya que ellos conocen las funciones y procedimientos de la misma.

Entrevistas: La técnica de la entrevista se la realizó al Gerente de la Empresa a la Sra. Sara Alicia Rodríguez Chacón, considerando que es la persona que está al tanto de las necesidades de la empresa.

Observación Directa: Se observó que en el interior de la empresa no hay coordinación, ocasionando dificultades por la falta de un organigrama estructural y funcional para los empleados además, se ha notado que la empresa no cuenta con una separación de los departamentos o secciones.

1.6.4. Información Secundaria

Para obtener la información secundaria se recopiló de fuentes bibliográficas como: libros, tesis, folletos, revistas, páginas web, entre otros.

1.7. Tabulación y análisis de información

1.7.1. Encuestas dirigidas a trabajadores de la Empresa

1. ¿Su empresa maneja reglamento de control interno?

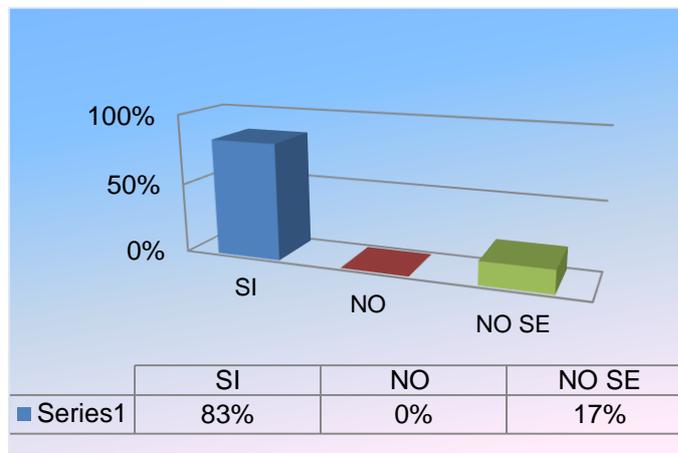
Cuadro N° 4 Conocimiento sobre el manejo del reglamento de control interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	0	0%
NO SE	2	17%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 1 Conocimiento sobre el manejo del reglamento de control interno



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayor parte de los trabajadores tienen conocimiento del manejo del control interno, y el y una pequeña parte de los encuestados manifiestan que no saben si la empresa tiene un reglamento de control interno.

2. ¿Conoce si la empresa tiene misión y visión?

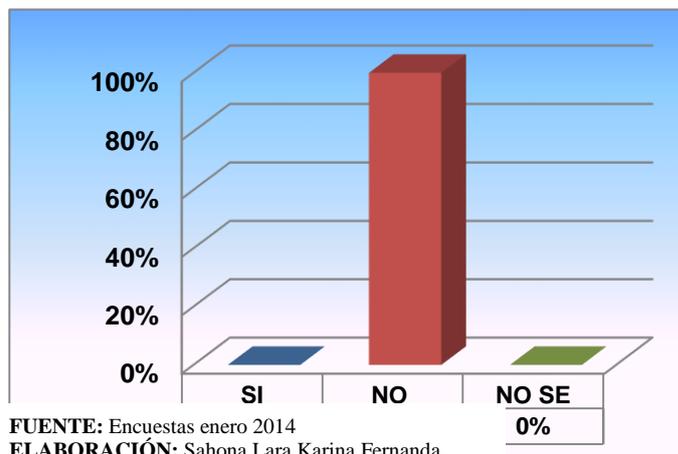
Cuadro N° 5 Conocimiento de la Misión y Visión

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
NO SE	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 2 Conocimiento de la Misión y Visión



Análisis.

En su totalidad los trabajadores no tienen conocimiento de la Misión y la Visión de la empresa, siendo esta una de las causas para que el personal no se identifique con la empresa.

3. ¿Conoce usted si existe un Manual de Funciones en el que este descrito las funciones que va a realizar?

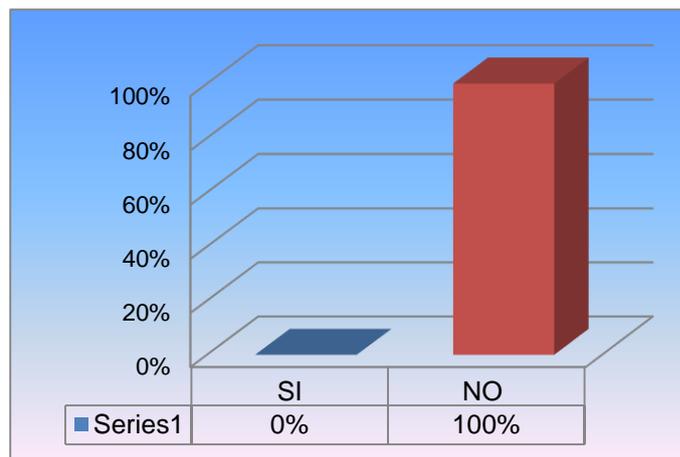
Cuadro N° 6 Conocimiento del Manual de Funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 3 Conocimiento del Manual de Funciones



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

En su totalidad los trabajadores no conocen el manual de procedimientos siendo este uno de los problemas, ya que no tienen detallado las funciones que debe ejercer cada empleado, es por eso la gran necesidad de implementar un manual de funciones para poder medir el desempeño de las actividades de cada empleado.

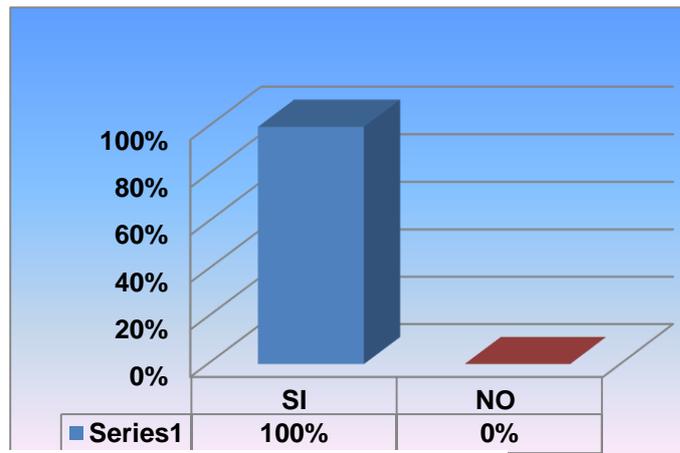
4. ¿Quisiera que se diseñe un Manual de Funciones para que tenga claro las funciones que debe realizar?

Cuadro N° 7 Opinión sobre la integración de un Manual de Funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 4 Opinión sobre la integración de un Manual de Funciones



FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

Todos los miembros de la empresa consideran que es necesaria la implementación del manual de funciones para mantener un mejor desempeño de las actividades de cada empleado.

5. ¿Existen políticas y procedimientos administrativos, contables y financieros ya establecidos para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?

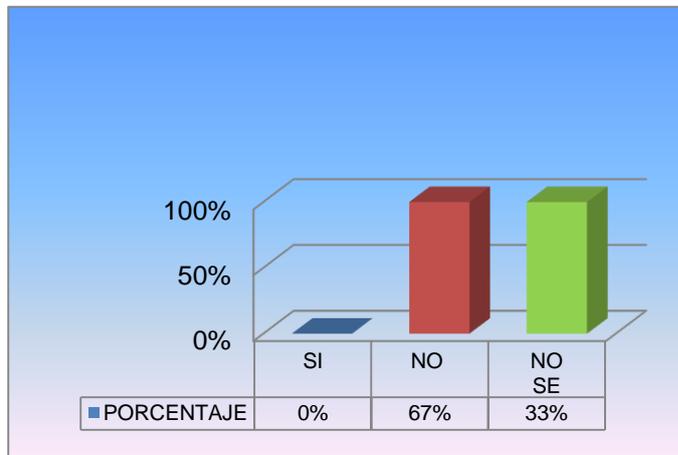
Cuadro N° 8 Conocimiento de política, procedimientos administrativos, contable y financieros.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	67%
NO SE	4	33%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 5 Conocimiento de políticas, procedimientos administrativos, contable y financieros.



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La encuesta permite determinar que la mayoría de los encuestados comentan que desconocen si la empresa tiene políticas para manejar la empresa, mientras que un porcentaje menor de los trabajadores no tienen conocimiento de la existencia de la política y manuales administrativos de la empresa.

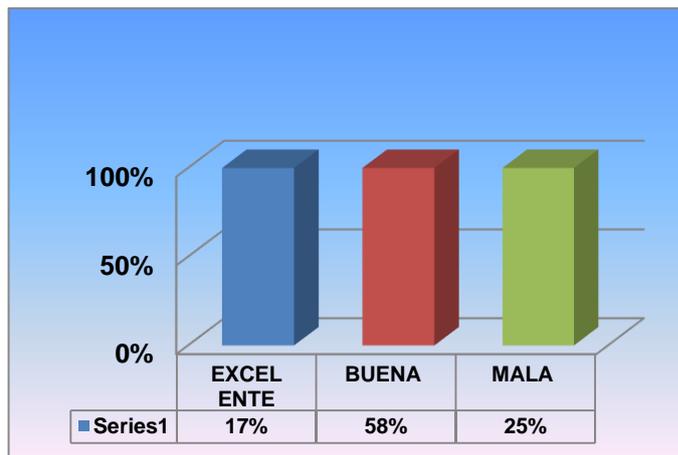
6. Cómo califica a la administración de la empresa?

Cuadro N° 9 Opinión sobre la administración de la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	17%
BUENA	7	58%
MALA	3	25%
TOTAL	12	100

FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 6 Opinión sobre la administración de la empresa



FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

Apenas un porcentaje menor de los trabajadores de la empresa creen que la empresa tiene una excelente administración, mientras que un porcentaje alto dice que es buena, y otro porcentaje bajode los trabajadores consideran que no es tan buena porque le hace falta cambiar algunos aspectos.

7. ¿Existe estabilidad laboral en la empresa?

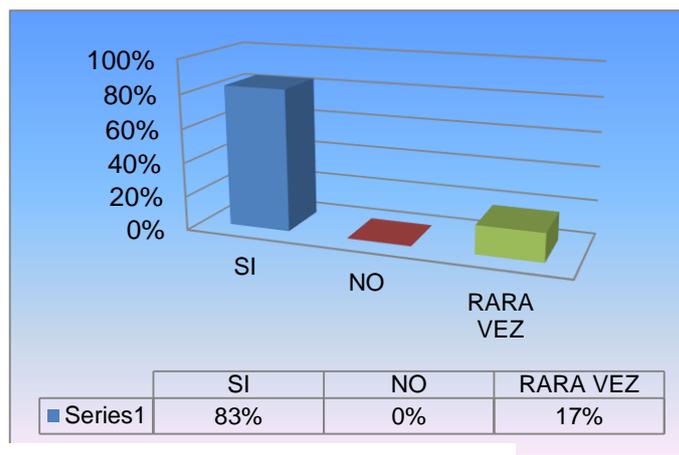
Cuadro N° 10 Opinión sobre la estabilidad laboral

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	0	0%
RARA VEZ	2	17%
TOTAL	12	100

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 7 Opinión sobre la estabilidad laboral



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifiestan que si existe estabilidad laboral, mientras que un porcentaje menor de los trabajadores comentan que no gozan de estabilidad laboral, ya que el trabajo no es permanente por rotación de temporada escolar.

8. ¿Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la empresa Sari Papelería Popular S.A?

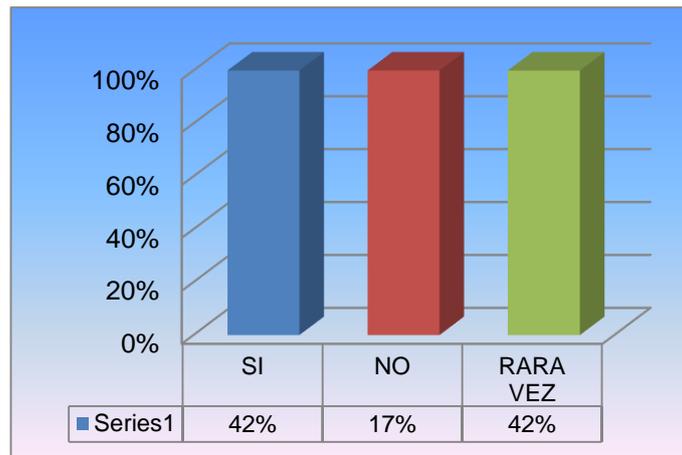
Cuadro N° 11 Opinión sobre planes y programas de capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	2	17%
RARA VEZ	5	42%
TOTAL	12	100

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 8 Opinión sobre planes y programas de capacitación



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

Una parte alta de los trabajadores encuestados dicen que si se efectúan capacitaciones, una pequeña parte de los trabajadores comentan que no se hacen capacitaciones y por otro lado una parte un porcentaje alto comenta que las capacitaciones se las hace muy rara vez.

9. ¿Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativo, contables y financieros en la empresa Sari Papelería Popular S.A se logrará?

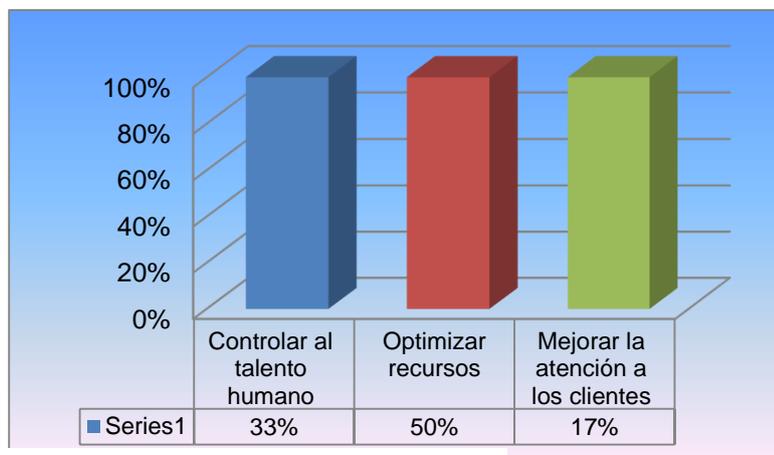
Cuadro N° 12 Opinión del logro al implementar el manual

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONTROLAR AL TALENTO HUMANO	4	33%
OPTIMIZAR RECURSOS	6	50%
MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES	2	17%
TOTAL	12	100

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 9 Opinión del logro al implementar el manual



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis

Un porcentaje alto de los trabajadores dicen que con la implementación de un manual se controlaría al talento humano, mientras que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que se optimizaría recursos y por otro lado un porcentaje menor de los trabajadores encuestados comenta que las se mejoraría la atención al cliente.

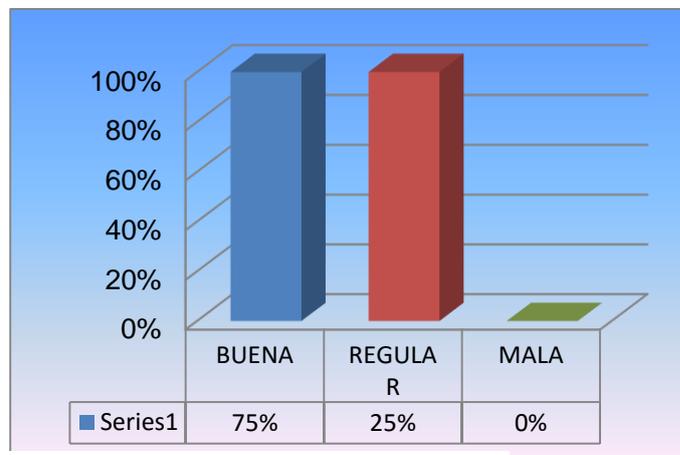
10. ¿En qué medida considera usted que la elaboración del manual de procedimientos Administrativos, Contables y Financieros en la empresa Sari Papelería Popular S.A., será beneficioso para la misma?

Cuadro N° 13 Opinión sobre la implementación de un manual

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	9	75%
REGULAR	3	25%
MALA	0	0%
TOTAL	12	100

FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 10 Opinión sobre la implementación de un manual



FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los trabajadores encuestados dicen que sería bueno, porque tanto para los dueños como para los trabajadores sería un cambio positivo, mientras que un porcentaje menor de los trabajadores consideran que sería regular, que no causaría ningún cambio y las cosas se seguirían manejando como hasta ahora.

1.7.2. Encuestas dirigidas a los clientes de la Empresa

1. ¿Realiza con frecuencia sus compras en Sari Papelería Popular S.A.?

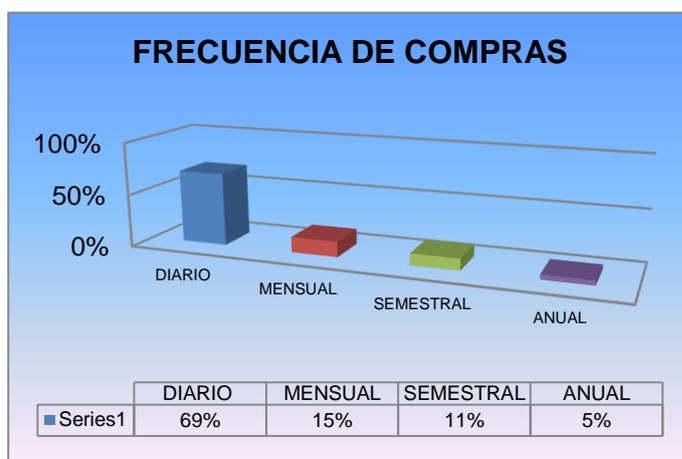
Cuadro N° 14 Frecuencia de compras

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIO	75	69%
MENSUAL	16	15%
SEMESTRAL	12	11%
ANUAL	5	5%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 11 Frecuencia de compras



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

De los datos obtenidos se puede concluir que un porcentaje alto de los clientes realizan sus compras a diario, mientras que por otro lado porcentajes menores las hacen de forma mensual, semestralmente y otros prefieren hacer sus compras anualmente.

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

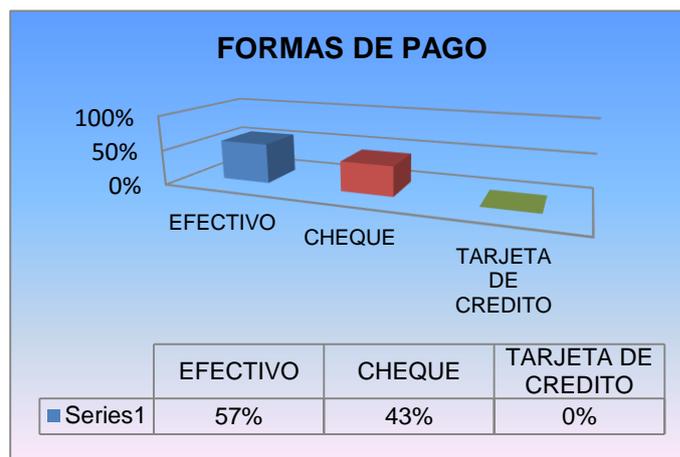
Cuadro N° 15 Formas de pago

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EFFECTIVO	62	57%
CHEQUE	46	43%
TARJETA DE CREDITO	0	0%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 12 Formas de pago



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayor parte de los clientes encuestados realizan sus pagos en efectivo, ya que por políticas de la empresa pueden acceder a un descuento adicional, y por otro lado un porcentaje menor de los encuestados consideran que en su mayoría los clientes al por mayor y de instituciones realizan sus pagos con cheque.

3. ¿Qué trato recibe usted por parte del talento humano que labora en La empresa al momento de realizar sus adquisiciones?

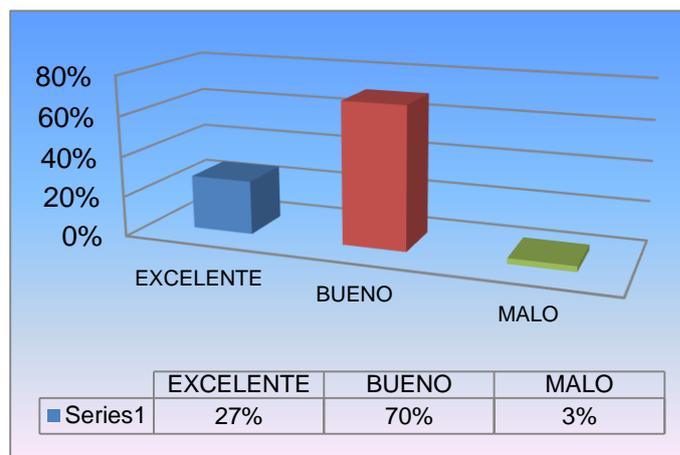
Cuadro N° 16 Opinión sobre el trato al talento humano

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	29	27%
BUENO	76	70%
MALO	3	3%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 13 Opinión sobre el trato al talento humano



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

Un pequeña parte de los clientes encuestados manifiestan que es excelente la atención recibida, mientras que un porcentaje alto comenta que es buena pero que se debería mejorar más, y un porcentaje bajo de los encuestados no está conforme con la atención que se le ofrece, comentan que hay veces que los trabajadores no les atienden de manera correcta.

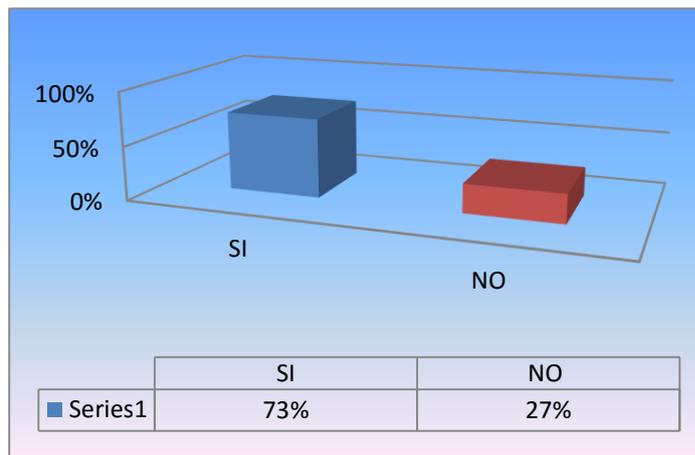
4. ¿Considera que en la empresa deben existir cambios para mejorar la atención?

Cuadro N° 17 Opinión sobre cambios para mejorar la atención

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	73%
NO	29	27%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 14 Opinión sobre cambios para mejorar la atención



FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los clientes manifiestan que es necesario implementar ciertos cambios que consideran necesarios, que ayudarían a la mejor atención. Y una pequeña parte comenta que no es necesario cambios.

5. ¿La infraestructura de la empresa es?

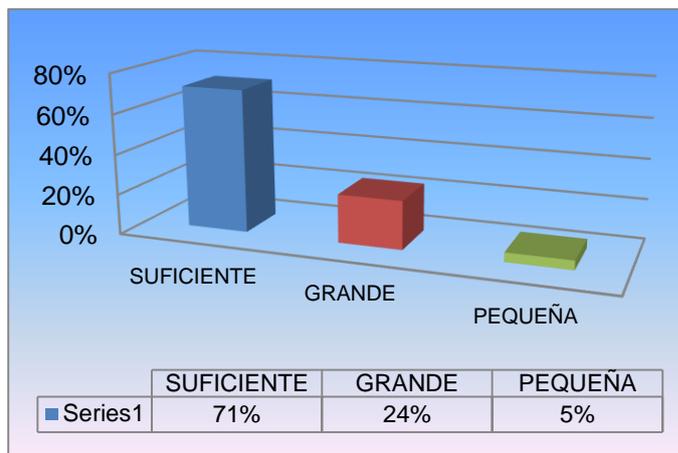
Cuadro N° 18 Opinión sobre la infraestructura de la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUFICIENTE	77	71%
GRANDE	26	24%
PEQUEÑA	5	5%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 15 Opinión sobre la infraestructura de la empresa



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los clientes de la empresa dicen que es suficiente el área en donde se distribuye la mercadería, un porcentaje menor comenta que esta grande para los productos que hay, y una pequeña parte manifiesta que corresponde a un porcentaje de los clientes al por mayor manifiestan que el lugar de distribución está quedando pequeño.

6. ¿Por qué compra usted en Sari Papelería Popular S.A?

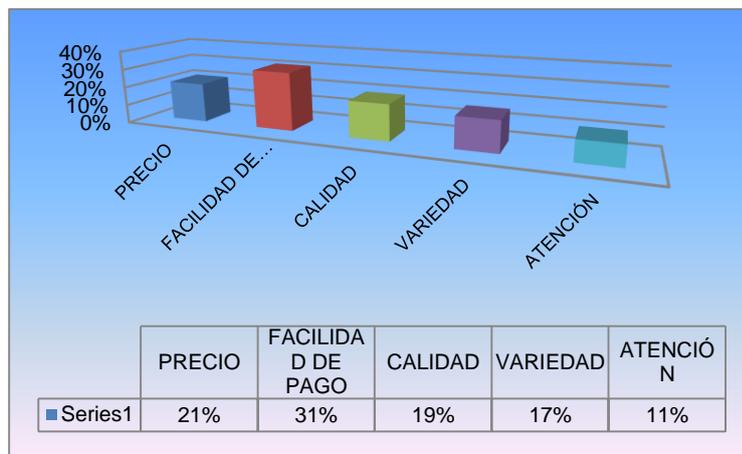
Cuadro N° 19 Opinión causa de compra

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRECIO	23	21%
FACILIDAD DE PAGO	34	31%
CALIDAD	21	19%
VARIEDAD	18	17%
ATENCIÓN	12	11%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 16 Opinión causa de compra



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

El 21% de los clientes de la empresa dicen hacer sus compras por sus buenos precios, el 31% por la facilidad de pago que se brinda, el 19% opta más por la calidad de los productos, el 17% por la variedad de productos que se distribuye, y el 11% por la atención brindada.

7. ¿Cree usted que se debería abrir una sucursal?

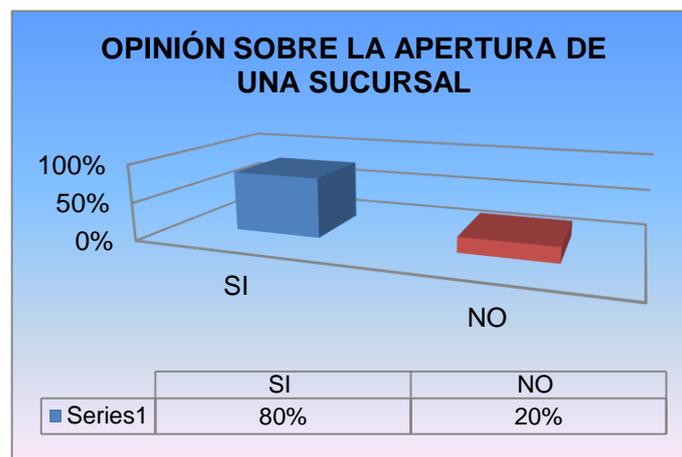
Cuadro N° 20 Opinión sobre la apertura de una sucursal

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	80%
NO	22	20%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 17 Opinión sobre la apertura de una sucursal



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los clientes de la empresa comparten la idea de que con otra sucursal, se tendría un crecimiento comercial evidente, y por otro lado un pequeño porcentaje de los encuestados creen que es demasiada inversión y que con el local que se dispone es suficiente.

8. ¿Cree usted que su local está en una buena ubicación?

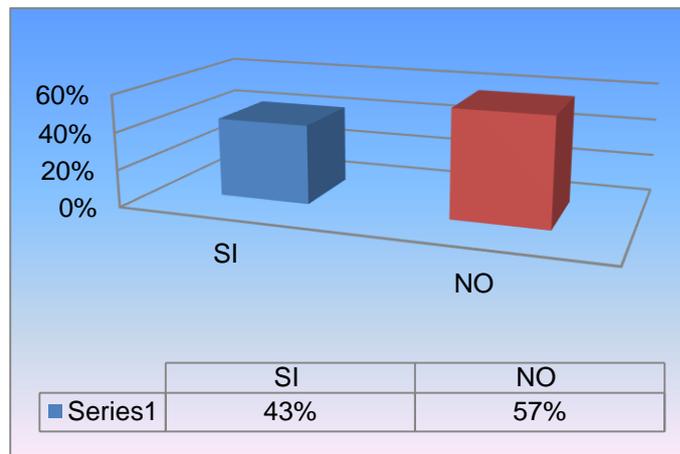
Cuadro N° 21 Opinión sobre la ubicación del local

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	43%
NO	62	57%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 18 Opinión sobre la ubicación del local



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

Un porcentaje considerable de los clientes de la empresa que fueron encuestados comparten la idea de que el lugar en donde está situada la empresa es muy comercial y accesible. Y la mayoría manifiestan que es muy complicado, ya que hay muchos factores como los de tránsito la aglomeración de estudiante, entre otros.

9. ¿El trámite para poder acceder a crédito es?

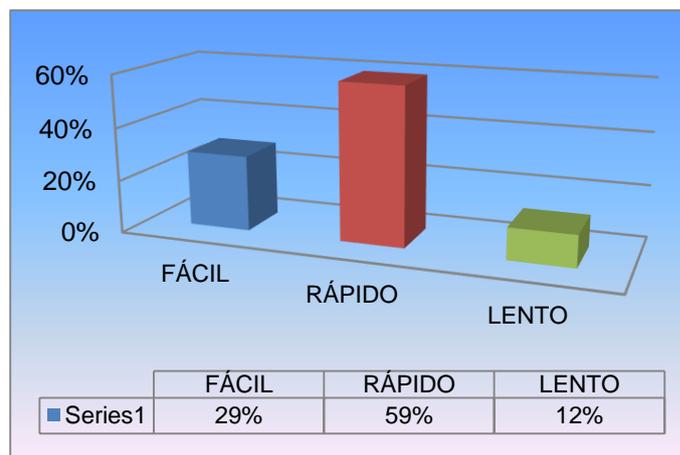
Cuadro N° 22 Opinión para acceder a crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FÁCIL	31	29%
RÁPIDO	64	59%
LENTO	13	12%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 19 Opinión para acceder a crédito



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

Una parte de los clientes manifiestan que la apertura de crédito es completamente fácil y accesible mientras que una gran parte manifiestan que el trámite es rápido y una pequeña parte de clientes argumentan que el proceso es muy lento. Además de que solicitan muchos documentos para acceder al crédito.

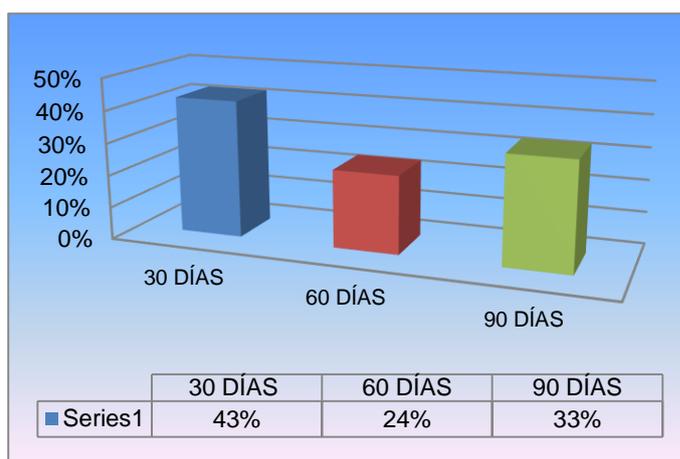
10. ¿Cuál es el plazo máximo que la empresa otorga en ventas a crédito?

Cuadro N° 23 Opinión sobre plazos de crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30 DÍAS	46	43%
60 DÍAS	26	24%
90 DÍAS	36	33%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014
 ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 20 Opinión sobre plazos de crédito



FUENTE: Encuestas enero 2014
 ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los clientes manifiestan que el crédito que usualmente se da es a 30 días, otra parte pequeña que corresponden a clientes al por mayor en otra escala dicen que el crédito al que aplican es hasta 60 días, y una parte considerable acceden a una escala mayor dicen tener hasta 90 días de crédito.

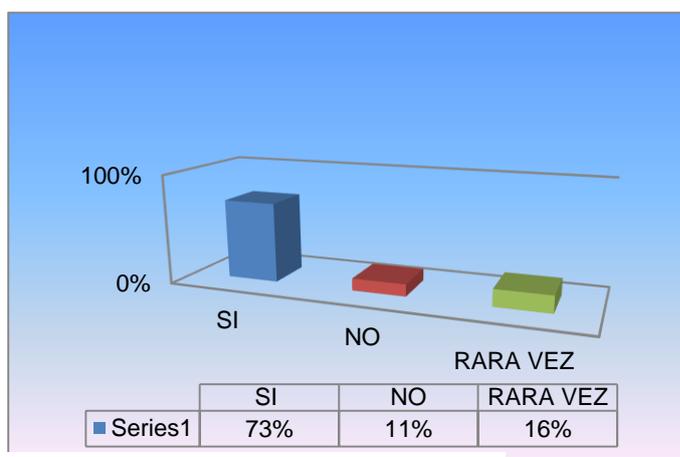
11. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores?

Cuadro N° 24 Opinión sobre la capacidad de los trabajadores para atender

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	73%
NO	12	11%
RARA VEZ	17	16%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 21 Opinión sobre la capacidad de los trabajadores para atender



FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayoría de los clientes dicen que los trabajadores conocen los productos y dan la información necesaria para hacer la adquisición, una pequeña parte no están de acuerdo ya que manifiestan que hay veces que no dan la información requerida y otra pequeña parte comentan que rara vez no les atienden como se requiere.

12. ¿Usted como cliente de la empresa conoce si el establecimiento cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, contable y financiero?

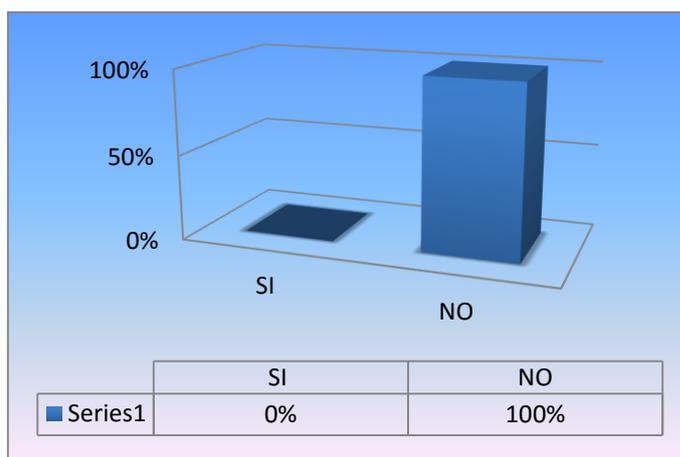
Cuadro N° 25 Opinión sobre el manual de procedimientos para la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	108	100%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 22 Opinión sobre el manual de procedimientos para la empresa



FUENTE: Encuestas enero 2014

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

En su totalidad los clientes desconocen si existe o no el manual de procedimientos, consideran que sería una buena opción para la atención a los clientes.

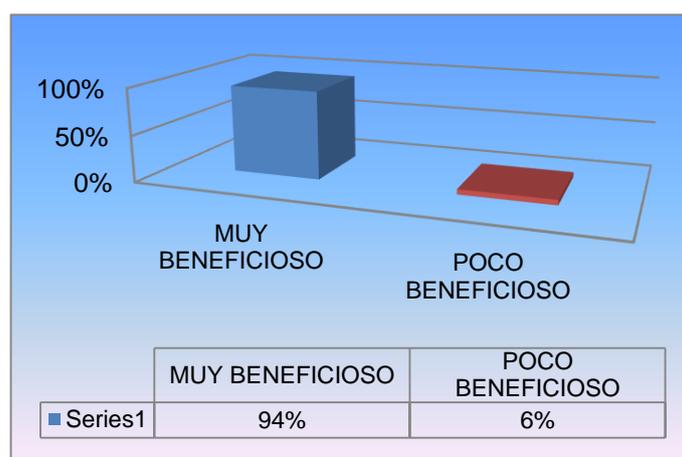
13. ¿Considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo, contable y financiero en Sari Papelería Popular S.A. será beneficioso para esta empresa?

Cuadro N° 26 Opinión sobre la implantación de un manual

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BENEFICIOSO	102	94%
POCO BENEFICIOSO	6	6%
TOTAL	108	100%

FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Gráfico N° 23 Opinión sobre la implantación de un manual



FUENTE: Encuestas enero 2014
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Análisis.

La mayor parte de los clientes encuestados de la empresa creen que la implementación de un manual será muy fructífera, y una pequeña parte manifiesta que no están de acuerdo, en vista de que no creen que con un manual de procedimientos se pueda lograr un mejor rendimiento.

1.7.3. Informe de la entrevista aplicada al gerente general de la empresa

Entrevistadora: Karina Fernanda Sahona Lara.

Entrevistado: Sra. Sara Rodríguez Chacón.

Fecha: Mayo 2014

Hora: 11h30

1. ¿Por qué razón decidió emprender su negocio?

La vida me dio una oportunidad, hubo una persona que supo guiarme y me enseñó a trabajar en esta rama. Además de una oportunidad de crecimiento.

2. ¿Qué tiempo tiene la empresa funcionando en el mercado?

Sari Papelería Popular S.A. ya va a cumplir 18 años de realizar actividades comerciales, la cual empezó dirigiéndose a la venta al público, al pasar de los años nos hemos abierto camino a hasta hoy día convertirnos en una sociedad.

3. ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

- Llegar a cumplir con todos los requerimientos del mercado papelerero.
- Llegar a ser los primeros en distribución de artículos de papelería en la zona norte del país.
- Instalar una sucursal dedicada a la venta al pormayor.
- Algún día llegar a tener un local propio para la venta al público.

4. ¿Su empresa tiene establecida la misión y visión?

Por la falta de conocimiento y descuido no se ha establecido la misión y la visión.

5. ¿Cuáles considera Ud. que son las fortalezas que tiene su empresa?

La principal fortaleza es que tiene una buena administración.

6. ¿Qué aspectos considera Ud. como debilidades de la empresa?

La falta de conocimientos profesionales para llegar a organizar de una manera perfecta la empresa.

7. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos administrativo, contable y financiero para el desarrollo de las actividades y transacciones de la empresa?

De igual manera no poseemos de un manual porque no se invierte en buenos profesionales que nos puedan asesorar.

8. ¿La empresa posee una estructura organizacional definida y aplicada a sus necesidades?

No poseemos por espacio, por gastos y por la falta de conocimiento.

9. ¿La empresa capacita a su personal en las áreas que se necesita?

Las capacitaciones en un 100% las hacen los proveedores, y en un 25% por nuestro propio medio

10. ¿Considera Ud. que las funciones a cada uno de los empleados están debidamente segregadas?

No, lamentablemente se les ordena realizar los trabajos de igual manera a todo el personal.

11. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa y cómo considera el rendimiento de los mismos?

La empresa cuenta con 12 empleados, el rendimiento no es tan bueno, siempre hay que exigir la mejora continua.

12. ¿Maneja la empresa, algún control sobre la asistencia o permisos del personal?

El control se lo hace manualmente.

13. ¿Qué requisitos toma en cuenta para la contratación de personal?

- Que tenga experiencia
- Que viva cerca de la papelería
- Que sea mayor de edad
- Que tenga buena presencia

14. ¿Tiene la empresa definido claramente las funciones de sus empleados?

En el momento de la contratación se les hace todas las indicaciones de las actividades que deben realizar.

15. ¿Cree que es conveniente que la empresa diseñe un manual de funciones para que sus trabajadores tengan claro las actividades que deben realizar?

Definitivamente si, ya que por la falta de un manual donde estén especificadas las funciones de los trabajadores hay muchas fallas.

16. ¿Cuántos socios aportaron en la conformación del capital de la empresa y en qué porcentaje?

El aporte de los socios está dividido en dos personas el 1% el Sr. Javier Paladines y el 99% mi persona.

17. ¿Alguna vez la empresa ha recurrido a algún financiamiento en instituciones financieras?

No, la empresa siempre se ha caracterizado por no recurrir a financiamientos, siempre se prefiere negociar con los proveedores las fechas de pago.

18. ¿La empresa ofrece financiamiento a sus clientes?

Si, una de las oportunidades que da la empresa es el crédito a los clientes y se maneja a 30, 60 y 90 días.

19. ¿Todos los ingresos y egresos que se realizan en la empresa tienen documentos de soporte?

Si, cada compra y cada venta son registradas con sus debidos comprobantes. Ya sean facturas recibos o cheques.

20. ¿Mantiene la empresa un registro adecuado de clientes y proveedores?

Si, con el sistema Tini podemos ingresar con facilidad todos los datos de los clientes.

21. ¿Cómo maneja los inventarios de los productos destinados a la venta?

Al igual que el ingreso de los clientes el inventario se trabaja con el sistema.

22. ¿En referencia a que Ud. Coloca el precio de su mercadería?

- Primero de acuerdo a mis necesidades
- Segundo de acuerdo a la competencia y en ocasiones por órdenes de autoridades.

23. ¿Contrata publicidad de su negocio, que medios utiliza para hacerlo?

Se tiene contratado la publicidad radial por un año, además apoyamos a instituciones impulsando siempre el sector educativo.

24. ¿De contar la empresa con un manual usted estaría dispuesto a transmitir por escrito para que todos tengan un claro conocimiento de las actividades que van a realizar?

Si, para que tengan por escrito las funciones que debe realizar cada trabajador.

25. ¿Conoce usted todas las actividades contables financieras que se realizan?

No, y esa es una gran debilidad con la que cuenta la empresa ya que no me presentan la información que se pide, para presentar a las entidades de control.

26. ¿Le han sido entregadas por escrito las actividades contables-financieras que debe realizar el contador?

No, siendo causa de que la empresa siempre pague sus impuestos atrasados, además de recargos.

27. ¿Le gustaría que la institución cuente con un manual administrativo, contable y financiero?

Si, porque así nos permitiría tener un buen funcionamiento en la parte administrativa y contable

28. ¿Considera Usted que la implementación de manuales de procesos, mejorará la eficiencia y efectividad de la Administración?

Si, definitivamente con un manual se podría administrar de mejor manera a la empresa.

1.7.4. Matriz FODA

Cuadro N° 27 Matriz FODA

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa **SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.**

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia y prestigio. ● Imagen y credibilidad. ● Exclusividad en la distribución de productos. ● Políticas de comercialización. ● Ventas directas a clientes. ● Instalaciones adecuadas. ● Satisfacción de las necesidades de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Crecimiento poblacional. ● Capacitación del mercado estudiantil. ● Reactivación de la educación. ● Posibles convenios con proyectos, fundaciones e instituciones estatales, así como también del sector privado.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Falta mejoramiento en la estructura administrativa y organizacional. ● Deficiencia en el área contable. ● Falta de control de inventarios. ● Malas políticas de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Competencia desleal. ● Incremento de impuestos. ● Cambios constantes en las políticas del gobierno. ● Especulación y agotamiento de productos. ● Inestabilidad económica, política y social.

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

1.8. Matriz de cruces estratégicos: FO, FA, DO, DA.

Cuadro N° 28 Matriz de cruces estratégicos

FO	FA
<ul style="list-style-type: none"> • Gracias a la activación de la educación, se puede lograr ventas directas con los clientes. • Se satisface la gran demanda de los clientes. • Se pretende mantener convenios con empresa pública, privada entre otras. 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar del prestigio con el que cuenta la empresa, siempre afecta la competencia desleal, de igual forma afecta la especulación de precios. • Existe gran demanda, pero también se incrementan los impuestos.
DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la estructura organizacional, para poder captar la mayor parte del incremento poblacional. • En cuanto a las políticas de crédito son muy largas hay que plantear nuevas opciones, y no descuidar los convenios, con las instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del manual administrativo logrando mejorar el funcionamiento de la empresa. • Adecuar al sistema contable los requerimientos en el área contable, así financiera. • Incorporar las políticas, la filosofía empresarial.

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

1.9. Descripción del problema diagnóstico

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

No cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros que ayude a determinar en forma adecuada los niveles de liquidez y rentabilidad, también no cuentan con una estructura administrativa.

Los datos indican que esta empresa que se dedica a la venta de suministros de oficina, útiles escolares, entre otros, tiene problemas dentro del aspecto organizativo, contable y financiero, porque a pesar de contar con un sistema contable, continúan llevando su negocio de una manera empírica, sin conocer a ciencia cierta cuánto invierten, cuánto ganan o cuánto pierden, desconocen si los costos de adquisición generan utilidad, simplemente se marginan una utilidad básica en los productos.

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

Como una solución potencial al problema, se propone diseñar un manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros, para la adecuada organización de Sari Papelería Popular S.A., con lo que se ayudará a los accionistas de la empresa a tener un sistema administrativo que maneje el aspecto financiero de manera responsable, eficaz además determinar las políticas de control interno, así como también la segregación de funciones, contribuyendo este manual al crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Empresa

La página web(e-economic, 2012)dice:

Una empresa es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas.

(Burgos, 2014)manifiesta que:

La unidad económica fundamental del régimen capitalista de producción es la empresa, la cual se encarga de generar los bienes y servicios que demanda la población con carácter lucrativo o no lucrativo, en el ámbito privado o estatal, así la empresa para su adecuado funcionamiento requiere de varias áreas de actividad, que son: finanzas, producción, mercadotecnia y recursos humanos.

Empresa

Según (ww.jezl-audidores.com) la empresa es una:

“Entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de servicios a la colectividad”

La empresa es una organización que se compone de capital y trabajo, que tiene como fin lograr producir ya sea lucro económico o lucro social, entre otros.

2.1.1. Clasificación de empresas

Basada en la página web (tiposde.org, 2014)los:

2.1.1.1. Tipos de empresas de acuerdo a su forma jurídica:

- ✓ **Unipersonal:** son aquellas empresas que pertenecen a un solo individuo. Es este quien debe responder ilimitadamente con su patrimonio frente a aquellos individuos perjudicados por las acciones de la empresa.
- ✓ **Sociedad Colectiva:** son las empresas cuya propiedad es de más de una persona. En estas, sus socios responden de forma ilimitada con sus bienes.
- ✓ **Cooperativas:** son empresas que buscan obtener beneficios para sus integrantes y no tienen fines de lucro. Estas pueden estar conformadas por productores, trabajadores o consumidores.
- ✓ **Comanditarias:** en estas empresas existen dos tipos de socios: por un lado, están los socios colectivos que participan de la gestión de la empresa y poseen responsabilidad ilimitada. Por otro, los socios comanditarios, que no participan de la gestión y su responsabilidad es limitada al capital aportado.
- ✓ **Sociedad de responsabilidad limitada:** en estas empresas, los socios sólo responden con el capital que aportaron a la empresa y no con el personal.
- ✓ **Sociedad anónima:** estas sociedades poseen responsabilidad limitada al patrimonio aportado y, sus titulares son aquellos que participan en el capital social por medio de acciones o títulos.

Basada en la página web (<http://www.derechoecuador.com>, 2013)los:

La sociedad anónima es una compañía cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente hasta el monto de sus acciones. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de compañía anónima o “sociedad anónima“, o las correspondientes siglas.

✓ **Naturaleza**

Para efectos fiscales y tributarios esta compañía es una sociedad de capital.

✓ **Capacidad**

Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

✓ **Socios**

La sociedad anónima requiere al menos de dos accionistas al momento de su constitución. En aquellas en que participen instituciones de derecho público o derecho privado con finalidad social, podrán constituirse o subsistir con un solo accionista.

Puede continuar funcionando con un solo accionista, sin que por ello incurra en causal de disolución.

✓ **Responsabilidad**

Los accionistas responden únicamente por el monto de sus acciones.

✓ **Constitución**

La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previa Resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción.

✓ **Capital**

Está integrado con los aportes de los accionistas. Debe ser suscrito en su totalidad al momento de la celebración del contrato ante Notario Público y pagado por lo menos el veinte y cinco de cada acción y el saldo pagado en un máximo de dos años.

✓ **Capital autorizado**

La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. No podrá exceder del doble del capital suscrito. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de sus acciones.

✓ **Capital mínimo**

El monto mínimo de capital, será el que determine la Superintendencia de Compañías. (800,00 USD actualmente). El capital de las compañías debe expresarse en dólares de los Estados Unidos de América.

Acciones

✓ **Aportaciones**

Para la constitución del capital suscrito las aportaciones pueden ser en dinero o no, y en éste último caso, consistir en bienes muebles e inmuebles. No se puede aportar cosa mueble o inmueble que no corresponda al género de comercio de la compañía.

✓ **Aportaciones en especie**

En los casos en que la aportación no fuere en numerario, en la escritura se hará constar el bien en que consista tal aportación, su valor y la transferencia de dominio que del mismo se haga a la compañía, así como las acciones a cambio de las especies aportadas.

Los bienes aportados serán evaluados y los informes, debidamente fundamentados, se incorporarán al contrato.

En la constitución sucesiva los avalúos serán hechos por peritos designados por los promotores. Cuando se decida aceptar aportes en especie será indispensable contar con la mayoría de accionistas.

En la constitución simultánea las especies aportadas serán evaluadas por los fundadores o por los peritos por ellos designados. Los fundadores responderán

solidariamente frente a la compañía y con relación a terceros por el valor asignado a las especies aportadas.

En la designación de los peritos y en la aprobación de los avalúos no podrán tomar parte los aportantes.

Estas disposiciones, relativas a la verificación del aporte que no consista en numerario, no son aplicables cuando la compañía esté formada solo por los propietarios de ese aporte.

Dentro del aspecto jurídico las empresas se clasifican en:

Unipersonal: Pertenecen a un solo individuo. Y el es quien responde por su bien.

Sociedad Colectiva: Esta empresa es de propiedad de más de una persona. En esta los socios son representantes de sus bienes.

Cooperativas: buscan beneficios comunes para todos los socios.

Comanditarias: estas empresas tienen dos tipos de socios: los socios colectivos que participan de la gestión y tienen responsabilidad ilimitada. Y los socios comanditarios, no participan de la gestión y la responsabilidad se limita según capital aportado.

Sociedad de responsabilidad limitada: en estas empresas los socios en caso de que se contraigan deudas, no se responde con el patrimonio personal de los socios. Solo se basa en el capital aportado.

Sociedad anónima: es una organización de tipo capitalista muy utilizada entre las grandes compañías. El capital se divide en acciones, las cuales representan la participación de cada socio en el capital de la compañía.

2.1.1.2. Tipos de empresa de acuerdo a su tamaño:

Microempresa: son aquellas que poseen hasta 10 trabajadores y generalmente son de propiedad individual, su dueño suele trabajar en esta y su facturación es más bien reducida. No tienen gran incidencia en el mercado, tienen pocos equipos y la fabricación es casi artesanal.

Pequeñas empresas: poseen entre 11 y 49 trabajadores, tienen como objetivo ser rentables e independientes, no poseen una elevada especialización en el trabajo, su actividad no es intensiva en capital y sus recursos financieros son limitados.

Medianas Empresas: son aquellas que poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, comúnmente, tienen sindicato.

Grandes empresas: son aquellas que tienen más de 250 trabajadores, generalmente tienen instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados. Además, estas empresas tienen posibilidades de acceder a préstamos y créditos importantes.

Las empresas de acuerdo a su tamaño se clasifican en:

Pequeña: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede a 49 personas.

Microempresa: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establecen en valores muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 trabajadores.

Mediana: Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados, el número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.

Grande: Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, los ingresos altos un gran número de trabajadores que superan los 250.

2.1.1.3. Tipos de empresas de acuerdo a la actividad:

Empresas del sector primario: son aquellas que, para realizar sus actividades, usan algún elemento básico extraído de la naturaleza, ya sea agua, minerales, petróleo, etc.

Empresas del sector secundario: se caracterizan por transformar a la materia prima mediante algún procedimiento.

Empresas del sector terciario: son empresas en que la capacidad humana para hacer tareas físicas e intelectuales son su elemento principal.

Las empresas de acuerdo a su actividad se clasifican en: Sector primario, secundario y terciario.

Las empresas del sector primario son aquellas que utilizan elementos extraídos de la naturaleza ejemplo: empresas Mineras, petroleras entre otras, dedicadas a explotar recursos naturales.

Las empresas del sector secundario con las que transforman la materia prima en un producto terminado mediante un proceso, por ejemplo: Ingenio Azucarero del Norte.

Las empresas del sector terciario son aquellas que están **direccionadas** a explotar el talento humano.

2.1.1.4. También de acuerdo a la procedencia del capital:

Empresas públicas: son aquellas en las que el capital proviene del Estado, ya sea municipal, provincial o nacional.

Empresas privadas: su capital proviene de particulares.

Empresas mixtas: en este caso, el capital proviene tanto de particulares como del Estado.

Las empresas de acuerdo al capital se clasifican en públicas, privadas y de economía mixta.

Públicas: Su capital proviene del Estado.

Privadas: Son aquellas en que el capital proviene de particulares como empresa, sociedades entre otros.

Economía Mixta: El capital proviene una parte del estado y otra de empresas particulares.

2.2. Filosofía institucional

Según la página web (<http://www.gestiopolis.com>, 2014), la filosofía institucional:

Es el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la empresa y representan el compromiso de la organización ante la sociedad.

✓ Importancia de la filosofía

La importancia de la filosofía organizacional ha sido un tema fundamental para el desarrollo y competitividad de las organizaciones desde los 80's hasta nuestros días.

Dentro la filosofía organizacional se debe encontrar la misión, visión y valores como a continuación se señala:

- **La misión**

Es la razón de ser de la organización, su formulación es una etapa de las más importantes en el proceso de planeación. La misión debe responder a tres preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿a que nos dedicamos?, ¿Cuál es nuestro valor agregado y/o ventaja competitiva?; los requisitos que debe contener la misión son: amplia, motivadora, permanente y congruente.

- La visión

Esta se debe formular a través de la empresa, ver su entorno social y económico para ver los alcances de las mismas.

- Valores

Deberán ser dependiendo a las éticas de la persona y empresa, esto es fundamental en cualquier organización para ver cómo se rigen y por que debería ser así.

- Políticas

Son aquellas que guían a la dirección general y la posición de la entidad y que determinen viabilidad.

- Objetivos

Definir la filosofía y misión de la empresa o unidad de negocio.

Establecer objetivos a corto y largo plazo para lograr la misión de la empresa, que define las actividades de negocios presentes y futuras de una organización.

2.3. Organigramas

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de la empresa contiene los niveles jerárquicos, obligaciones y líneas de autoridad, indica la jerarquía de cada uno de los puestos de la empresa.

2.4. Manuales

Según la página web (planeación-lupiss.blogspot.com, 2010):

“Por manual debemos entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas.”

Un manual es una guía compuesta de los procesos que se deben seguir, en donde se especifica paso a paso la actividades que se deben realizar en una empresa.

2.4.1. Importancia

La página web (planeación-lupiss.blogspot.com, 2010) manifiesta:

Con el estado actual de innovación tecnológica la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.

Es de suma importancia que las empresas posean un manual, ya que constituye una gran herramienta de trabajo para mantener la organización de la empresa.

2.4.2. Características

Los manuales requieren de ciertas características que son:

- ✓ Satisfacer las necesidades reales de la empresa
- ✓ Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación
- ✓ Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas
- ✓ Diagramación que corresponda a su verdadera necesidad
- ✓ Redacción simple, corta y comprensible
- ✓ Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios
- ✓ Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones
- ✓ Tener un proceso continuo de revisión y actualización
- ✓ Facilitar a través del diseño, su uso, conservación y actualización
- ✓ Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.

2.4.3. Tipos de manuales

Según la página web (tiposde.org, 2014) pueden distinguirse los manuales de:

- a) **Organización:** este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- b) **Departamental:** dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.
- c) **Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
- d) **Procedimientos:** este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
- e) **Técnicas:** estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.
- f) **Puesto:** determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
- g) **Múltiple:** estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
- h) **Finanzas:** tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
- i) **Sistema:** debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.
- j) **Calidad:** es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

Existen diferentes tipos de manuales pero todos se ajustan a las necesidades y requerimientos de la empresa se pueden encontrar manuales:

De organización: es una guía resumida del manejo de una empresa.

Departamental: está dirigido específicamente a las actividades que realizan el personal, de cada departamento.

Política: en este se paramétrica las normas que deben seguir en el manejo de una empresa.

Técnicas: este manual presente estrictamente como se debe llevar a cabo las funciones.

Procedimientos: este manual como su nombre lo indica, muestra paso a paso las actividades.

Además de también están los manuales de puestos que define el perfil que se necesita.

2.4.4. Contenido del Manual

La página web (Wikipedia®, 2014) manifiesta que:

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- ✓ Logotipo de la organización.
- ✓ Nombre oficial de la organización.
- ✓ Denominación y extensión.
- ✓ De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración.
- ✓ Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- ✓ En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma.
- ✓ Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

- **Índice o contenido.**

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

- **Prólogo o introducción.**

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

- **Objetivos de los procedimientos.**

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

- **Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos.**

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

- **Responsables.**

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

- **Políticas o normas de operación.**

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento: Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto

de que esté no incurra en fallas. Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo. Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

- **Procedimiento (descripción de las operaciones).**

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

- **Formulario de impresos.**

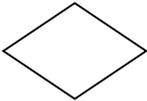
Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

- **Diagramas de Flujo.**

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción

clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Cuadro N° 29 Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio/ Término.	Indica el principio o fin del flujo.
	Actividad.	Describe las funciones que desempeñan las personas en el procedimiento.
	Documento.	Representa cualquier documento que entre, salga o se genere en el procedimiento.
	Decisión	Indica un punto dentro del proceso donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo.	Indica que se guarda un archivo en forma temporal o permanente.
	Conector de página.	Es la conexión o enlace con otra página diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector	Es la conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte del mismo.
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta los símbolos, señalando el orden en que se realizan las distintas operaciones.

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

- **Glosario de términos.**

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos. Complementando al manual de procedimientos, están las

instrucciones de trabajo que completan o detallan los procedimientos, ya que se utilizan para documentar procesos específicos.

- **Diseño del proyecto.**

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

2.4.5. Pasos para elaborar un manual

1. Recopilación de la información
2. Estudio y análisis de la documentación recopilada
3. Elaboración del proyecto del manual
4. Dictamen de autoridad competente
5. Propuesta definitiva del manual revisado
6. Aprobación por la más alta autoridad de la empresa
7. Publicación del manual y distribución

El manual debe tener la información necesaria que es nombre de la empresa, fecha de creación, entre otros.

Seguido del índice del índice de contenidos, introducción, objetivos los que nos permitirán cumplir con los procedimientos.

Se describirá los procedimientos que se deben seguir de forma escrita, también es necesario presentar los formularios que se proponen.

Todo este proceso hay que hacerlo de la manera más clara para no confundir.

2.5. Manual de Administración

2.5.1. Definición

(<http://www.monografias.com>) Manifiesta que:

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.

El manual de administración es un documento que sirve para dar a conocer a los miembros de la empresa la información de la empresa como: antecedentes, legislación, políticas, entre otros. Además de servir para que se rijan al manual para el cumplimiento de sus labores.

2.5.2. Objetivos

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorra tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos y materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.

- Servir como fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

2.5.3. Importancia

Los manuales administrativos son de gran importancia dentro de una institución financiera ya que es una herramienta que sirve para el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean éstos recursos humanos o materiales; a su vez, constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumentar el logro de sus objetivos trazadas por parte de una organización, permitiendo el engrandecimiento de ésta.

El manual le permite a la empresa contar con un medio de consulta, pues están diseñados para el desempeño laboral de la entidad, facilitando el aprendizaje de las actividades a seguir dentro de la misma.

2.5.4. Características de la administración

- Permite la correcta realización y uniformidad de las labores.
- Son la base del control operacional contable, ya que en ellos se describe la información referidas a normas, políticas y procedimientos contables por los cuales se evaluará el desarrollo operacional.
- Presta una visión conjunta con la organización.
- Precisa las funciones de cada una de las unidades administrativas para definir responsabilidades y así evitar duplicidad.
- Ahorra tiempo y esfuerzo en la realización de funciones.
- Son flexibles debido a que se elaboran considerando la posibilidad de cambios, es decir deben ser diseñados de forma flexible que permita adaptarse a diversas eventualidades, con el fin de enfrentar los cambios que se originen en el entorno de la compañía.
- Determina la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto a la organización.

2.5.5. Elementos de la administración

Según la página web (<http://www.monografias.com>):

La definición de Fayol de los papeles y de las acciones de la gestión distingue entre cinco elementos:

- Planificar. (Pronóstico y plan). Examinando el futuro y elaborando un plan de la acción. Los elementos de la estrategia.
- Organizar. Definir la estructura, material y humana, de la empresa.
- Dirigir. Mantener fluidas las actividades del personal.
- Coordinar. Unificar y armonizando toda la actividad y el esfuerzo.
- Controlar. Ver que todo ocurra conforme a las reglas establecidas y a las órdenes impartidas.

2.5.6. Niveles administrativos

- **Nivel Directivo:** La función de este nivel es la establecer las políticas en materia de ingresos. Este nivel afronta la incertidumbre del medio ambiente interno y externo.
- **Nivel Coordinador:** A este nivel le corresponde el papel de enlazar al nivel directivo con las áreas operativas de la administración de ingresos. El coordinador transforma la incertidumbre del medio de los elementos de racionalidad administrativa necesarios para la actuación del nivel operativo.
- **Nivel Operativo:** A este nivel le compete realizar las metas operacionales de manera eficaz y eficiente. Este nivel debe disponer de una guía normativa de sus actividades, basada en planes operativos, en los que se establezcan las metas a alcanzar dentro de un ejercicio fiscal.

2.6. Manual de procedimientos

2.6.1. Definición

Según la página web (fccea.unicauca.edu.co/, 2012):

Manual de procedimientos “es un documento institucional que actúa como instructivo de las políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito operativo, con las características y ámbito de trabajo de cada uno de los funcionarios y colaboradores de una empresa”.

El manual de procedimientos es una guía que nos ayuda a mantener a obtener información detallada, ordenada, sistemática, se conforma de cada uno de las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realizan en una organización.

2.6.2. Objetivos

- ✓ La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- ✓ La evaluación del sistema de organización.
- ✓ Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Las normas de protección y utilización de recursos.
- ✓ La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- ✓ La generación de recomendaciones.
- ✓ La creación de sistemas de información eficaces.
- ✓ El establecimiento de procedimientos y normas.
- ✓ La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- ✓ El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- ✓ La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.
- ✓ La generación y aplicación de procedimientos son aplicables a cada una de las empresas, en los diferentes artículos referentes al Control Interno se podrá

ahondar sobre los temas específicos de cada departamento o sección empresarial.

2.6.3. Importancia

Según la página web (fccea.unicauca.edu.co/, 2012):

Son importantes debido a que son medios muy valiosos para la comunicación, sirviendo para registrar tramitar la información de la operación y de la misma organización.

2.6.4. Contenido

Los manuales varían de contenido según, el estilo, experiencias y necesidades que los contribuyen a su diseño; por lo general; observan en su contenido aspectos básicos como los siguientes:

- Identificación.
- Índice.
- Introducción.
- Políticas y normas para su utilización.
- Descripción narrativa de cada procedimiento (objetivo del mismo).
- Formato o diseño de los formularios utilizados en cada procedimiento.
- Instrucciones para llenar los formularios.
- Indicaciones para el mantenimiento y actualización del manual.
- Otros anexos o apéndices que fueran necesarios.

2.7. Contabilidad

2.7.1. Definición

Basado en el libro de (www.jezl-audidores.com) la:

“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 período contable”.

La contabilidad nos permite llevar el registro, control, análisis e interpretación de los estados financieros. Los que nos permitirán conocer la situación general de la empresa.

2.7.2. Importancia de la contabilidad

La contabilidad es importante porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus transacciones comerciales y financieras. Con la contabilidad podrán conocer el comportamiento de la empresa y así tomar decisiones acertadas.

2.8. Proceso contable

El proceso contable se forma desde las transacciones económicas, siguiendo un orden lógico hasta llegar a presentar los estados financieros.

2.8.1. Plan de cuentas

Según (Zapata, 2011):

“Es el listado de Cuentas que una empresa a determinado utilizar para el desarrollo de sus procesos contables, lo que dependerá de la naturaleza de las actividades económicas que realice”

El plan de cuentas es un instrumento que permite detallar las cuentas, según su naturaleza, para facilitar el reconocimiento de cada una.

- **Requisitos para el Plan de Cuentas**

La página web(www.sbs.gob.ec)manifiesta:

Para desarrollar el plan de cuentas debemos tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- a) Debe ser amplio, de manera que abarque todas las actividades de la empresa.
- b) Debe ser flexible, para que pueda adaptarse a la evolución de la empresa.
- c) Debe tener un sistema de codificación numérico de las cuentas, de manera que sea fácil su identificación por grupos.

Cuadro N° 30 Plan de Cuentas

CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1	Efectivo y equivalente al efectivo
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1	Propiedad planta y equipo

Igual que este esquema, se desarrollan las demás áreas del balance, creando las cuentas de acuerdo con las necesidades, así:

1. Activo
2. Pasivos
3. Patrimonio
4. Ingresos
5. Costos
6. Gastos
7. Cuentas de orden

Toda empresa obligada o no a llevar contabilidad debe tener una contabilidad básica que le permita conocer sus utilidades o pérdidas, y pueda tomar decisiones a tiempo.

2.8.2. Documentos de soporte de la transacción

Los documentos de una transacción que una empresa debe poseer:

- a) Comprobantes de ingreso y egreso
- b) Kardex
- c) Proformas
- d) Orden de requisición de compras
- e) Liquidación de compras y servicios
- f) Notas de crédito
- g) Notas de débito
- h) Orden de pedido
- i) Ingreso a bodega
- j) Egreso de bodega
- k) Papeletas de depósito
- l) Rol de pagos
- m) Facturas
- n) Contratos
- o) Actas de entrega y reposición

2.8.3. Libro diario

Según el libro de (ww.jezl-audidores.com) el libro diario:

“Pertenece al grupo de los libros principales, en este libro se registra en forma cronológica todas las operaciones de la empresa, el registro se realiza mediante asientos, a lo que también se lo denomina jornalización”

2.8.4. Libro mayor

(Zapata, 2011) Manifiesta que:

“Es el segundo registro principal que se mantiene por cada cuenta, con el propósito de conocer su movimiento en forma particular”.

2.8.5. Balance de comprobación

El balance de comprobación es un instrumento contable que permite verificar la exactitud aritmética tanto de la jornalización como de la mayorización en donde él debe es igual al haber.

Está compuesto por las siguientes partes: Membrete y Cuerpo del Balance. En el membrete se considera la identificación del ente contable, nombre del documento y la fecha de la información financiera. El cuerpo del balance contiene el número secuencial de enlistamiento de las cuentas, codificación de las cuentas, nombre de las cuentas, valores correspondientes a débitos y valores correspondientes a créditos.

2.8.6. Ajustes contables

Según la página web(<http://micursodecontabilidad.com/>, 2014)

Los ajustes contables son una transacción u operación contable, conocidos también como transacciones internas, y las utilizamos básicamente para realizar cuatro tipos de operaciones:

- Ajustes para contabilización de gastos pagados por anticipado
- Ajustes para contabilización de provisiones
- Ajustes para contabilización de ingresos financieros (Intereses devengados sobre cuentas en bancos)
- Ajustes para corrección de errores
- Los ajustes contables, en la contabilidad, los realizamos por dos razones:

Al cierre del ejercicio contable (Cada vez que elaboramos los estados financieros) debemos hacer los respectivos asientos de ajustes, para las cuentas mencionadas anteriormente.

Cuando en los registros del libro diario o libro mayor cometemos errores, utilizamos los ajustes para revertir la operación que hayamos registrado de forma incorrecta.

2.8.7. Balance de comprobación ajustado

Un balance de comprobación ajustado es una lista de los saldos de las cuentas del libro mayor, que se crearon después de la preparación de los asientos de ajuste. El balance de comprobación ajustado contiene los saldos de ingresos y gastos, junto con los de los activos, pasivos y capital.

Para los contadores es sumamente importante realizar el balance de comprobación ajustado, debido a que proporciona un listado completo de los saldos de las cuentas que deben utilizarse al preparar los estados financieros.

2.8.8. Estados financieros

Dentro de los estados financieros tenemos:

- ✓ Estado de Situación Financiera
- ✓ Estado de Resultados Integral
- ✓ Estado de cambios en el patrimonio
- ✓ Estado de flujo de Efectivo.
- ✓ Notas explicativas a los estados financieros.

Estado de situación financiera

Basado en la página web (<http://www.monografias.com>)

“El balance general debe incluir y presentar en forma adecuada todos los activos, pasivos y clases de propietarios del patrimonio, en forma establecida en las actuales normas. Se define como un documento básico, de la Contabilidad en el que se resume la información y se presenta la situación financiera a una fecha determinada”

Es un informe que presenta la situación financiera resumidamente de un negocio a una fecha específica, en donde podemos encontrar las cuentas de activo, pasivo y patrimonio.

Es un documento contable que refleja la situación financiera de una empresa en un tiempo determinado de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados. Consta de tres partes; activo, pasivo y patrimonio, y en cada parte el resumen o saldos de cada una de las cuentas.

Estado de resultados integral

Es Estado Financiero complementario anexo al Balance General, nos muestra los efectos de las operaciones de la entidad, reflejándose detallada y ordenadamente el resultado final; ya sea pérdida o ganancia correspondiente a un período contable.

El Estado de Resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultado, es decir, las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del Libro Mayor y de los libros auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

También se lo conoce como estado de pérdidas y ganancias porque refleja el detalle los ingresos y gastos, mostrado la rentabilidad o pérdida que genera la empresa durante un periodo determinado.

Estado de cambios en el patrimonio

En contabilidad el estado de evolución de patrimonio neto, también denominado Estado de cambio en el patrimonio neto, es el estado que suministra información acerca de la cuantía del patrimonio neto de un ente y de como varía a lo largo del ejercicio contable como consecuencia de: transacciones con los propietarios (Aportes, retiros y dividendos con los accionistas y/o propietarios), o el resultado del período.

El resultado del período se denomina ganancia o superávit cuando aumenta el patrimonio y pérdida o déficit en el caso contrario.

Estado de flujos de efectivo

(Bravo, 2011) manifiesta que:

“Este estado se elabora al término de un ejercicio económico o período contable para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa”

El Estado de flujo de efectivo permite conocer y evaluar como se está manejando la liquidez de la empresa. Basándose en esta información los directivos pueden tomar decisiones a futuro.

Notas a los estados financieros

Según el libro de (Bravo, 2011):

“Los estados financieros deben ser claros y comprensibles. Se basan en políticas contables que varían de una empresa a otra. La revelación de las políticas contables significativas sobre las cuales se basan los estados financieros, es por lo tanto necesaria para que sean entendidos adecuadamente.”

Las notas a los estados financieros son especificaciones que complementan los estados financieros y forman parte integral de los mismos. Tienen por objeto revelar información adicional necesaria de los hechos financieros y económicos.

2.9. Principios, normas

2.9.1. Principios de contabilidad generalmente aceptados

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son un conjunto de reglas y normas que se utilizan como una guía contable que constituyen los parámetros a seguir en el momento de hacer los estados financieros.

2.9.2. Normas internacionales de información financiera (NIIF)

Según la página web (www.jezl-audidores.com, 2014)

Las NIIF para pymes es un conjunto de auto-contenido de normas contables que se basan en las NIIF completas, pero que han sido simplificadas para que sean de uso y aplicación en pequeñas y medianas empresas, contienen un menor porcentaje de los requerimientos de revelación de las NIIF completas.

Cuadro N° 31 Normas internacionales de información financiera (NIIF)

NIIF	NIIF VIGENTES
1	Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera
2	Pagos basados en acciones
3	Combinaciones de negocios
4	Contratos de seguros
5	Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones descontinuadas.
6	Exploración y evaluación de los recursos minerales
7	Instrumentos financieros: Información a revelar.
8	Segmentos de operación
9	Instrumentos financieros
10	Estados financieros Consolidados
11	Acuerdos Conjuntos
12	Información a revelar sobre Participaciones en Otras Entidades.
13	Medición de valor razonable

Fuente: www.jezl-audidores.com

Elaboración: La Autora.

Cuadro N° 32 Normas Internacionales de Contabilidad NIC

NIC	NIC VIGENTES
1	Presentación de los Estados Financieros.
2	Inventarios.
7	Estado de Flujo de Efectivo.
8	Políticas Contable, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.
10	Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa.
11	Contratos de Construcción
12	Instrumentos financieros: Información a revelar.
8	Segmentos de operación
10	Instrumentos financieros
11	Estados financieros Consolidados
12	Impuesto a las Ganancias.

Fuente: www.jezl-audidores.com

Elaboración: La Autora.

Las Normas Internacionales de Información Financiera son un conjunto de normas legales, en donde está especificado lo que deben contener los estados financieros; información comparable, clara, comprensible, que ayude a los inversionistas, a tomar decisiones económicas adecuadas.

NIIF para PYMES

Según la página web (ww.jezl-audidores.com):

Son un conjunto de normas contables basadas en las NIIF completas, pero simplificadas para uso y aplicación en pequeñas y medianas empresas.

De acuerdo a la resolución SC.ICI.CPAIFRS:G:11.010, Registro Oficial N° 566 del viernes 28 de octubre del 2011, se establece el Reglamento de Aplicación de las NIIF para PYMES.

Para efectos de registro la presentación de los Estados financieros, la Superintendencia de compañías califica como PYMES a las empresas que cumplan las siguientes condiciones:

- Los Activos sean inferiores a CUATRO MILLONES DE DÓLARES.
- Registren un valor bruto en ventas de Hasta CINCO MILLONES de dólares.
- Tengan menos de 200 Trabajadores.
- Se concederá como base los estados financieros del ejercicio económico anterior al periódico de transacción.

2.10. Obligaciones tributarias

(<http://www.sri.gob.ec/web>, 2014):

2.10.1. Impuesto al valor agregado (IVA)

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados. Existen básicamente dos tarifas para este impuesto que son 12% y tarifa 0%.

Es un equivalente al 12% y 0%, el cual se calcula sobre una base imponible, valor que se paga por la transferencia de bienes y servicios, estos parámetros están dados por el servicio de rentas internas.

- **Sujeto activo**

El sujeto activo del IVA es el Estado, lo administrará el Servicio de Rentas Internas. La recaudación obtenida por el IVA se deposita en la cuenta del SRI que, para el efecto se abrirá en el Banco Central del Ecuador. Luego de efectuados los respectivos registros contables, los valores se transfieren en el plazo máximo de 24 horas a la Cuenta Única del Tesoro Nacional para su distribución a los partícipes.

- **Sujeto pasivo**

Es la persona física o jurídica obligada al cumplimiento de las obligaciones tributarias, puede ser como contribuyente o como responsable.

Registro Único de Contribuyentes (RUC), tiene la función de 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 natural 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 deben pagar impuestos.

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

Para la inscripción del R.U.C se necesitan los siguientes requisitos:

Los requisitos para las Personas Naturales

- Original y copia de la cédula de identidad.
- Original y copia del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.
- Presentación del certificado de votación del último proceso electoral.
- Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, o consumo de agua potable de uno de los tres últimos meses anteriores a la fecha de realización del trámite.
- Pago del servicio de TV por cable, telefonía celular estados de cuenta a nombre del contribuyente de uno de los tres últimos meses anteriores a la fecha de inscripción.
- Comprobante de pago del impuesto predial del año actual o del año anterior.
- Copia del contrato de arrendamiento legalizado o con el sello del juzgado de inquilinato vigente a la fecha de inscripción.
- Si el contribuyente no tuviese ninguno de los documentos anteriores a nombre de él se presentará como última instancia una carta de cesión gratuita del uso del bien inmueble, adjuntando copia de la cédula del cedente y el documento que certifique la ubicación.

El sujeto activo es el estado quien representado por el Sri quien es el ente regulador y controlador de los impuestos que se recaudan.

Por otro lado tenemos al sujeto pasivo, quienes están obligados a presentar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

2.10.2. Retención en la fuente (RF)

“Toda persona jurídica, pública o privada, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier otro tipo de ingresos que constituyan renta gravada para quien lo reciba, actuara como agente de retención del impuesto a la renta”.

Todas las empresas que sean obligadas a llevar contabilidad, se convierten en agentes de retención y están obligadas hacer la retención.

2.10.3. Impuesto a la renta (IR)

Se considera renta a los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito u oneroso, sea que provenga del trabajo, del capital, consistente en dinero, especies y servicios; además es el ingreso obtenido en el exterior por personas naturales ecuatorianas domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de esta ley.

Cuadro N° 33 Tabla Impuesto a La Renta

IMPUESTO A LA RENTA 2013			
Fracción básica	Exceso hasta	Impuesto Fracción básica	% Impuesto Fracción excedente
-	10.180	-	0%
10.180	12.970	0	5%
12.970	16.220	140	10%
16.220	19.470	465	12%
19.470	38.930	855	15%
38.930	58.390	3.774	20%
58.390	77.870	7.666	25%
77.870	103.810	12.536	30%
103.810	En adelante	20.318	35%

Fuente: www.sri.gob.ec/web

El impuesto a la renta deben pagar todos los contribuyentes, se calcula sobre la totalidad de los ingresos gravados y se restará las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones. Quedándonos la base imponible, valor que se toma para el cálculo según la tabla del impuesto a la renta.

2.11. Manual financiero

2.11.1. Definición

Basado en el libro de (<http://www.monografias.com>): el Manual Financiero:

“Es aquel que respalda el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles de la organización en particular en las áreas responsables de captación, aplicación, resguardo y control”

Los manuales financieros permiten el control oportuno de los recursos económicos de la empresa mismos que sirven para conocer la situación líquida de la empresa, y proteger los recursos.

2.11.2. Objetivos

- ✓ Servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al integrar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por el departamento de contabilidad y finanzas.
- ✓ Examina la descripción de procedimientos, revisión, autorización de cada una de las fases que componen, así como la documentación soporte que deben llevar; las políticas de operación que rigen las actividades y que permite dar cumplimiento a la normativa establecida; se incluye además los diagramas de flujo de la operación de los procedimientos.

2.12. Control interno

Según la página web (fccea.unicauca.edu.co/, 2012):

El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la

comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

El control es la mediación y corrección de las actividades de los trabajadores para asegurar que los acontecimientos estén de acuerdo con los planes. Mide el desempeño contra metas y planes, muestran cuando existen desviaciones negativas y al poner en marcha acciones para corregirlas.

2.12.1. Objetivos del control interno

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio contra la pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

2.12.2. Elementos del control

Reconoce cinco elementos interrelacionados del control interno, que dirigen un negocio y están constituidos en el proceso administrativo.

✓ Ambiente de control

Muestra el espíritu ético en la empresa con respecto a la actuación de los ejecutivos, la responsabilidad con que asumen sus actividades, y la importancia que le dan al control interno.

✓ Evaluación de riesgos

Establece cómo los ejecutivos identifican estos riesgos evalúan su importancia y toman medidas para corregirlos.

✓ **Actividades de control**

Son los procedimientos específicos establecidos para el cumplimiento de los objetivos, orientados hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

✓ **Información y comunicación**

Es preciso contar con una información oportuna y orientar sus acciones hacia el logro de los objetivos.

✓ **Supervisión y monitoreo**

Se procede a la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, ya que pierden su eficacia o resultan inaplicables.

✓ **Evaluación del control interno**

Para la evaluación del control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos y usados son los siguientes: Memorándum o Narrativas; Flujogramas y Cuestionarios de control interno.

Memorándum o Narrativas: Describe los procedimientos empleados en las diferentes áreas de una organización.

Flujogramas: Diseños gráficos de la organización y sistemas administrativos de manera esquematizada.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros para la empresa Sari Papelería Popular S.A., de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.

3.1. Introducción

Papelería Popular dirigida por la Sra. Sara Rodríguez quien empezó sus actividades económicas desde el 01 de junio del año de 1999. Decidió convertir a papelería popular en una sociedad en el año 2012, es entonces que “Sari Papelería Popular S.A. empieza a realizar sus primeras transacciones comerciales en el mercado en la (Venta Al Por Mayor y Menor de Artículos de Papelería) desde el 6 de marzo del 2012, con el acta de constitución de la compañía, otorgada en la ciudad de Quito y legalizada en el cantón Ibarra.

La institución desde su inicio ha tenido un crecimiento y desarrollo importante a tal punto que hoy en día se ha incrementado las ventas que se dirigen al por mayor.

Este desarrollo evidente de la empresa hace que los aspectos administrativos, contables y financieros, se conviertan en barreras que hay que derribar, ya que es necesario incrementar: personal, sectorizar las áreas de trabajo y direccionar toda la administración basada en la planificación, organización, dirección y control.

Por estos antecedentes se necesita implementar un Manual Administrativo, Contable y Financiero que le permita; mejorar la estructura organizativa, aplicar un sistema para el control del talento humano, así como también implementar un sistema contable - financiero que regule las bases contables y económicas de la empresa.

3.2. La Empresa

Sari Papelería Popular S.A. es una empresa, dedicada a la comercialización y distribución de materiales educativos, materiales de oficina, bazar y arte.

3.2.1. Ubicación Sectorial

El local de la empresa Sari Papelería Popular S.A, está ubicado en la ciudad de Ibarra, en la Av. Mariano Acosta 12-51 y Av. Jaime Rivadeneira

Gráfico N° 24 Ubicación Sectorial



FUENTE: Internet

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

3.2.2. Base Legal de Funcionamiento

En la ciudad de Otavalo el 5 de Diciembre del dos mil once ante el abogado José Fabián Simbaña Ayabaca Notario Primero del Cantón Otavalo; se eleva a escritura pública la Constitución de La compañía “SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.” Esta institución se rige bajo la base legal de la Superintendencia de Compañías.

3.2.3. Naturaleza, Nacionalidad y Denominación, Domicilio, Objeto Social, Duración y Liquidación

Art. 1.- Naturaleza, nacionalidad y denominación.- La denominación que la compañía utilizará en todas sus operaciones será **SARI PAPELERÍA POPULAR SOCIEDAD ANÓNIMA**. Esta sociedad se constituye como una compañía anónima de nacionalidad ecuatoriana y se regirá por las leyes ecuatorianas y por el presidente del estatuto.

Art. 2.- Domicilio.-El domicilio principal de la compañía es el cantón de Ibarra, provincia de Imbabura, República del Ecuador.

Por resolución de la Junta General de Accionistas podrá establecer, sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del país o del extranjero, conforme a la Ley y al estatuto.

Art. 3.-Objeto Social.-La compañía tendrá el objeto social:

- a. Distribuir y comercializar al por mayor y menor productos de la línea de librería y papelería, oficina y bazar en general.
- b. Importar productos de la misma línea de papelería, oficina bazar en general.
- c. Para el cumplimiento de su objeto social la compañía podrá celebrar todos los actos y/o contratos civiles, mercantiles, comerciales, industriales o de servicios permitidos por la ley.
- d. Abrir toda clase de cuentas corrientes, sean comerciales o bancarias como medio para cumplir el fin social de la compañía.

Art.- 4.- Duración.- El plazo de la compañía es de 10 años. Contados a partir de la fecha de inscripción de esta escritura constitutiva en el Registro Mercantil o del otorgamiento de la escritura fundacional; sin embargo la junta general de accionistas, convocada expresamente, podrá disolverla en cualquier tiempo o

prorroga el plazo de duración, en la forma prevista en la ley de Compañías y este estatuto.

Art. 5.-Disolución y liquidación.- La junta General podrá acordar la disolución de la compañía antes de que venza el plazo señalado en el art. 4 disuelta la compañía , de pleno derecho, voluntaria o forzosamente, el procedimiento de liquidación será el contemplado en la ley de la materia; y actuara como liquidador el representante legal de la compañía.

3.3. Finalidad de la Propuesta

Mejorar el sector administrativo de “SARI PAPELERÍA POPULAR S.A., garantizando el adecuado funcionamiento administrativo, contable y financiero de la empresa.

3.4. Objetivos de la Propuesta

3.4.1. Objetivo General

Elaborar un “Manual de procedimientos administrativo. Contables y Financiero para la empresa Sari Papelería Popular S.A.”

3.4.2. Objetivos específicos

- Determinarla propuesta administrativa, contable y financiera.
- Establecer la propuesta administrativa basada en el aspecto estructural y funcional de la empresa.
- Realizar un manual administrativo que sistematice las funciones.
- Elaborar un manual financiero que permita determinar los procesos contables y financieros de la institución.

3.5. Propuesta administrativa

3.5.1. Filosofía institucional

3.5.1.1. Visión

SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. tiene como visión convertirse en el año 2019 en una de las empresas líderes en la venta al por mayor y menor de artículos de papelería en la provincia de Imbabura.

3.5.1.2. Misión

SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de materiales escolares, oficina, bazar y arte. Dirigida a todos los sectores tanto públicos como privados, contamos con personal altamente calificado, además de ser competitivos ofreciendo la mejor calidad y precios.

3.5.2. Políticas

- ✓ Atender a los clientes de manera respetuosa y cordial.
- ✓ Brindar servicios de entrega a domicilio.
- ✓ Revisión de cartera mensual.
- ✓ Mantener actualizados los datos administrativos, contables y financieros de la empresa.
- ✓ Disponer de la información de la empresa de manera oportuna y confiable.
- ✓ Todo pago mayor a veinte dólares se cancelará en cheque. Todo pago menor a veinte dólares se cancelara con caja chica.
- ✓ Cada fin de mes se convocará a una reunión con los trabadores, para medir el desempeño.
- ✓ Capacitará continuamente al personal.
- ✓ Incentivar al personal en función de los resultados.

3.5.3. Principios

Los principios institucionales de Sari Papelería Popular S.A.; están dirigidos a la gestión administrativa y financiera y social:

- ✓ Buscar siempre el mayor nivel de calidad:
- ✓ Búsqueda de una servicio superior
- ✓ Buscar establecer los precios más competitivos
- ✓ Buscar la participación de mercado más alta
- ✓ Adaptación y personalizar
- ✓ Mejorar constantemente
- ✓ La innovación e investigación continua
- ✓ Buscar mercados de alto crecimiento
- ✓ Superar al cliente
- ✓ Pensar estratégicamente
- ✓ Compromiso con la comunidad
- ✓ Participación en cursos educativos.

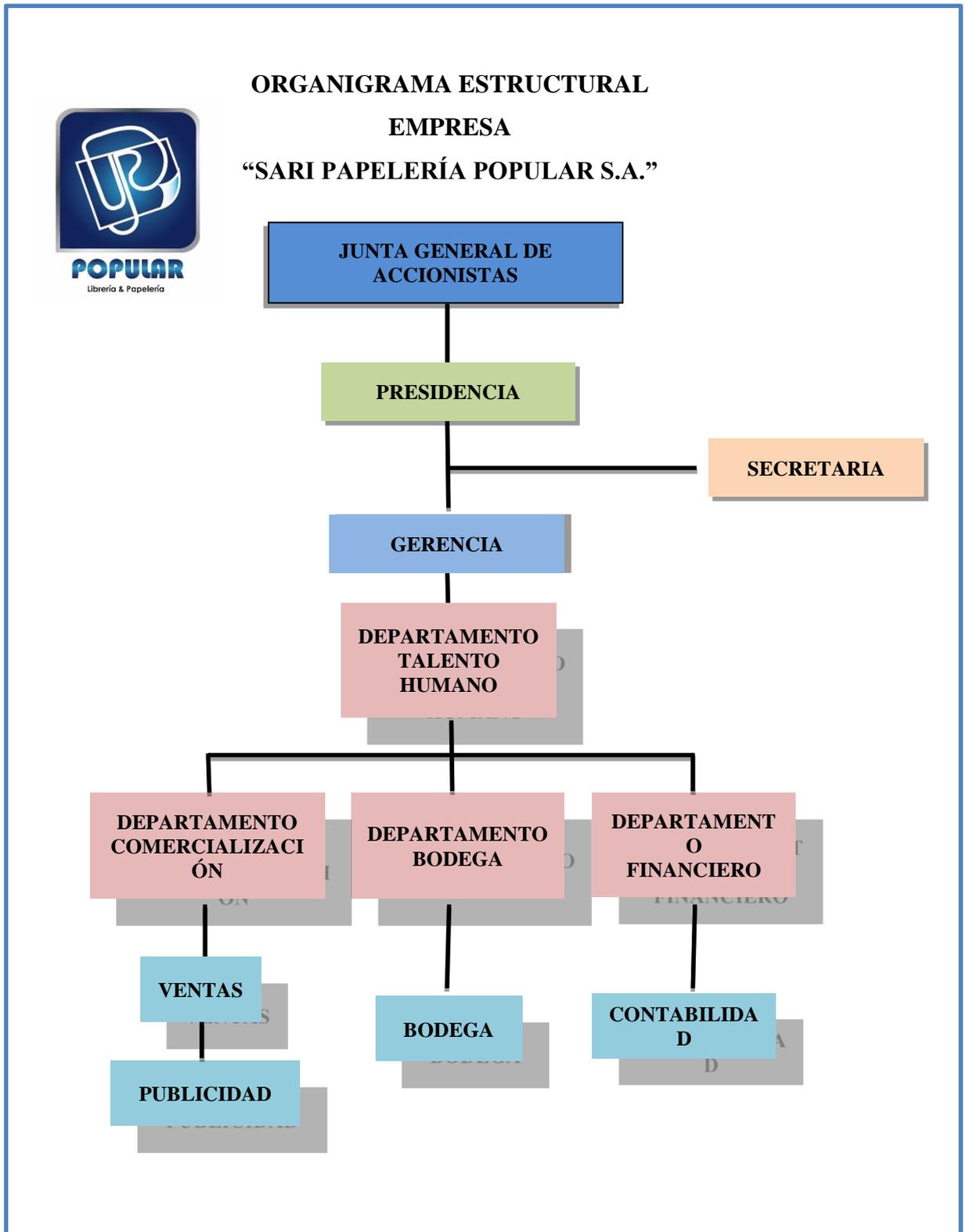
3.5.4. Valores

- ✓ Compromiso
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Lealtad
- ✓ Honradez

3.6. Control interno

La empresa ya cuenta con el reglamento de control interno es por ello que no se trabajara en el desarrollo del mismo, y me direccionaré al sector administrativo, contable y financiero.

3.7. Orgánico Estructural



Elaboración: Karina Fernanda Sahona Lara

3.8. Descripción y Funciones de Puestos del Personal

3.8.1. Junta General de Accionistas

	MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
	Junta General de Accionistas
DEPARTAMENTO: Directiva	
<u>DESCRIPCIÓN:</u>	
Examinar, controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera de Sari Papelería Popular S.A. a través de la información recopilada por los departamentos, para tomar decisiones en beneficio del desarrollo empresarial.	
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	
Las funciones que tendrá a cargo la Junta General de Socios de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:	
<ul style="list-style-type: none">• Se elegirá al presidente de la junta mediante votación.• De igual forma se elegirá al gerente general, para que sea el representante legal de la empresa, por el tiempo estipulado por los accionistas de la empresa.• Analizar los informes financieros para la toma de decisiones.• Convocar a una reunión mensual al presidente y al Gerente mensualmente.• La Junta General de Accionistas realizará las siguientes funciones:<ul style="list-style-type: none">• Remover a los miembros del directorio y designar a sus reemplazantes.• Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la sociedad, así como resolver sobre su liquidación.	

3.8.2. El Presidente

	MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
CARGO:	PRESIDENTE
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
<u>DESCRIPCIÓN:</u>	<p>El presidente de Sari Papelería Popular S.A. será el representante legal de la empresa, es el encargado de determinar con la junta general de socios la administración de las políticas y todas las disposiciones administrativos y financieros, velando que estas se cumplan.</p>
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	<p>Las funciones que tendrá a cargo el presidente de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plantear las políticas, procedimiento necesarios, y verificar el cumplimiento de los mismos.• Controlar los aportes de los accionistas que se hagan oportunamente.• Solicitar los informes financieros.• Solicitar el informe de las actividades operativas de la empresa• Presentar a la junta de accionistas los reportes de los estados financieros.• Planificar las reuniones para presentar los informes.
<u>PERFIL DEL CARGO</u>	<p>FORMACIÓN: Título superior universitario. Administración o Contabilidad.</p> <p>HABILIDADES: Solucionador de problemas</p> <p>Capacidad de Liderazgo y Organización</p> <p>EXPERIENCIA: Mínimo 3 años.</p>

EDAD: De 28 a 35 años

3.8.3. El Gerente

	MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
CARGO:	GERENTE
DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO	
<u>DESCRIPCIÓN:</u> El gerente de Sari Papelería Popular S.A. tiene la responsabilidad de planificar organizar, dirigir y controlar el cumplimiento de las políticas, objetivos tanto administrativos como financieros. Además ejerce autoridad funcional sobre los cargos ejecutivos, administrativos y operacionales.	
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u> Las funciones que tendrá a cargo el gerente de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Vigilar que se cumpla con las políticas y procedimientos administrativos, contables y financieros de la empresa.• Establecer y controlar las fechas para la entrega de informes financieros requeridos por la junta general de Socios.• Mantener contacto con los proveedores para disponer oportunamente los bienes o servicios que sean requeridos por la empresa.• Designar, monitorear y evaluar las funciones y rendimiento de los departamentos• Representar a la sociedad y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales.	
<u>PERFIL DEL CARGO</u> FORMACIÓN: Título superior universitario. Administración o Contabilidad. HABILIDADES: Solucionador de problemas Capacidad de Liderazgo y Organización EXPERIENCIA: Mínimo 3 años. EDAD: De 28 a 35 años	

3.8.4. La Secretaria

	MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
CARGO:	Secretaria
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO
<u>DESCRIPCIÓN:</u>	
<p>La secretaria de Sari Papelería Popular S.A. deberá organizar, coordinar y supervisar las actividades del Gerente, así como también facilitar la documentación requerida a tiempo.</p>	
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	
<p>Las funciones que tendrá a cargo la secretaria de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:</p>	
<ul style="list-style-type: none">• Manejar la base de datos, proporcionar información actualizada que se requiera por los departamentos.• Guardar absoluta discreción en los asuntos que se consideren reservados.• Apoyar constantemente en todas las actividades del trabajo secretarial: redactar, recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación, así como llevar la agenda de actividades de la Gerencia General.• Recibir, revisar y verificar la documentación de la Empresa para la aprobación de la Gerencia General.<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar a todas las Gerencias de la Empresa y/o Directorio los documentos normativos aprobados por la Gerencia General en forma oportuna.	

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN: Título superior universitario. Secretariado o Carreras afines.

FORMACIÓN: Preferencia titulado en el área de Secretariado, curso de ortografía, redacción, archivo y documentación, relaciones humanas, conocimiento de programas informáticos necesarios (Word, Excel, PowerPoint).

HABILIDADES: Rapidez, eficiencia y eficacia.

EXPERIENCIA: Mínimo 2 años.

EDAD: De 23 a 28 años

3.8.5. El Contador

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.</p>
CARGO:	CONTADOR/A
DEPARTAMENTO:	FINANCIERO
<u>DESCRIPCIÓN:</u>	<p>El Contador de Sari Papelería Popular S.A. tiene la responsabilidad de presentar los informes financieros, en las fechas y plazos correspondientes. Así como también la presentación de informes requeridos por los entes de control.</p> <p>Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.</p>
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	<p>Las funciones que tendrá a cargo el contador de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Preparar el presupuesto inicial de la empresa.• Verificar y supervisar el registro y la contabilización, se realice de manera adecuada.• Entregar mensualmente la información de los estados financieros a la gerencia.• Preparar y analizar los estados financieros.• Elaborar la conciliación bancaria de las cuentas que tenga la empresa, e informar las novedades a gerencia.

- Controlar los gastos de caja chica, mediante recibos provisionales.
- Realizar las declaraciones del Servicio de Rentas Internas dentro de los plazos estipuladas y cumplimiento de todas las obligaciones de las instituciones que son entes de control, con el fin de evitarse intereses y multas
- Custodiar la documentación e información obtenida en el desarrollo de sus funciones, además de controlar el uso de los recursos destinados a cada departamento

PERFIL DEL CARGO

FORMACIÓN: Título mínimo tercer nivel en Contabilidad

HABILIDADES:

- Solucionador de problemas, facilidad para relacionarse con personas e instituciones.
- Capacidad de Liderazgo y Organización
- Conocimiento de aspectos legales, legislación laboral, tributaria, de seguridad social.
- Conocimiento de sistemas y programas informáticos.

EXPERIENCIA: Mínimo 2 años.

EDAD: De 23 a 35 años

3.8.6. El Cajero/a



MANUAL DE FUNCIONES

EMPRESA

SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

CARGO: CAJERO/A

DEPARTAMENTO: FINANCIERO

DESCRIPCIÓN:

El Cajero de Sari Papelería Popular S.A. debe ser una persona que se dedica a llevar el control y atender los pagos y cobros en una entidad bancaria.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones que tendrá a cargo el cajero/a de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:

- Elaborar informes diarios de cierre de caja y presentar al contador de la empresa.
- Manejar el fondo de caja chica, por un valor rotativo de \$ 200.00 dólares y realizar las reposiciones.
- Apoyo en el manejo del inventario, manteniendo actualizada la información del inventario.
- Realizar el depósito de las recaudaciones de la empresa, y de igual forma se entregara el documento de la transacción al contador para que sea contabilizado.
- Mantener control de los gastos y documentarlos.
- Emitir los comprobantes de venta, comprobantes de pago, de todas las recaudaciones que se hagan.
- Elaborar las proformas de compra que sean solicitadas por los clientes.

PERFIL DEL CARGO

FORMACIÓN: Preferencia titulado en el área de Administración o Contabilidad

HABILIDADES: Agilidad, eficacia y eficiencia.

EXPERIENCIA: Mínimo 2 años.

EDAD: De 22 a 35 años

3.8.7. Ventas y Atención Cliente

	MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
CARGO:	VENTAS / ATENCIÓN CLIENTE
DEPARTAMENTO:	OPERACIONAL
<u>DESCRIPCIÓN:</u>	<ul style="list-style-type: none">• El departamento de ventas es el que se encarga de comercializar e impulsar los productos que los clientes requieran.
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	<p>Las funciones que tendrá a cargo el vendedor/atención cliente de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:</p>
	<ul style="list-style-type: none">• Coordinación de despachos y entregas del producto a tiempo al cliente.• Preparación de los documentos necesarios requeridos para trasladar la mercadería a otras ciudades.• Resguardar los documentos de ventas, como facturas, guías de transporte y otros documentos necesarios para el desarrollo de la actividad.• Mantener actualizado los datos de los clientes con direcciones, teléfonos, persona de contacto, entre otras.• Establecer metas para cada uno de los vendedores, teniendo en cuenta los canales de comercialización.• Prepara los pedidos de ventas según requerimiento de los clientes.• Llevar el control de inventarios para su respectiva venta.• Informar a los clientes sobre ofertas, descuentos, promociones.

- Monitorear los cambios de precios y actualizaciones que haga la empresa.
- Persuadir a los clientes introduciendo diversidad de productos en sus pedidos.

PERFIL DEL CARGO

FORMACIÓN: Preferencia titulado en el área de administración o afines.

HABILIDADES: Capacidad de convencimiento, eficacia y eficiencia.

EXPERIENCIA: Mínimo 1 año.

EDAD: De 22 a 35 años

3.8.8. Modelo descripción de puestos y funciones del Bodeguero.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.</p>
CARGO:	BODEGUERO
DEPARTAMENTO:	OPERACIONAL
<u>DESCRIPCIÓN:</u>	<p>Es responsable de recibir toda la mercadería que ingresa a bodega.</p>
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	<p>Las funciones que tendrá a cargo el contador de la empresa Sari Papelería Popular S.A, se detallará a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar un control adecuado de los inventarios y rotación de productos que son utilizados en la finca.• Debe solicitar al encargado de adquisiciones respectivo, la Orden de Compra por proveedor, para adjuntar éstos a original de Guía o Factura y pasar al encargado de bodega.• La mercadería debe entregarse con los originales de la Guía o Factura del proveedor al responsable de la sección relacionada con el artículo a ingresar.• Recepción y verificación de los productos entregados por los proveedores.• Correcto control y resguardo de los productos de materiales que tiene a su cargo.

- Preparación de cuadros de existencias de productos, stock máximo y mínimo, que servirán para la realización de las compras.
- Despacho de productos a diferentes áreas de la finca de acuerdo a su requisición
- Elaboración del documento de ingreso de los productos entregados por los proveedores y estos entregados a contabilidad con las respectivas Facturas y pedidos de materiales.
- Envío de cotización a los clientes que lo soliciten
- Entregar las facturas a contabilidad firmadas. Con reporte de novedades.

PERFIL DEL CARGO

FORMACIÓN: Título en administración.

HABILIDADES: Organización ,

EXPERIENCIA: Mínimo 52años.

EDAD: De 25 a 35 años

3.9. Manual de procedimientos administrativos

El presente manual ha sido diseñado con el fin de documentar los principales procesos y procedimientos de la empresa Sari Papelería Popular S.A, relacionados con el desarrollo de las funciones operativas orientadas a conseguir eficiencia eficacia y optimización de recursos.

3.9.1. Manual de Procedimientos Administrativos para la Atención al Cliente

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE	
PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE		
<ul style="list-style-type: none">• Cliente ingresa a las instalaciones de Papelería Popular S.A., y solicita un artículo.• El vendedor le recibe cortésmente, le atiende al cliente e inmediatamente consulta la existencia del producto.• En caso de que no hubiese en stock, sugerir otro producto con características similares, con la fin de que el cliente se vaya satisfecho con la atención brindada.• Si el producto hay en stock el funcionario, procede a dar el precio del producto, y el cliente decidirá si adquiere el producto, si así lo hace, se procede la facturación, caso contrario preguntar si requiere otro producto siempre tratando que el cliente no se vaya sin haber adquirido algo.• Por último paso a facturación• Imprime factura original entregada al cliente y copia se queda para archivo, con las respectivas firmas de responsabilidad correspondientes.• El cajero entrega la factura, efectúa el cobra, coloca el sello de cancelado en las facturas y hace la entrega de los productos adquiridos por el cliente.		



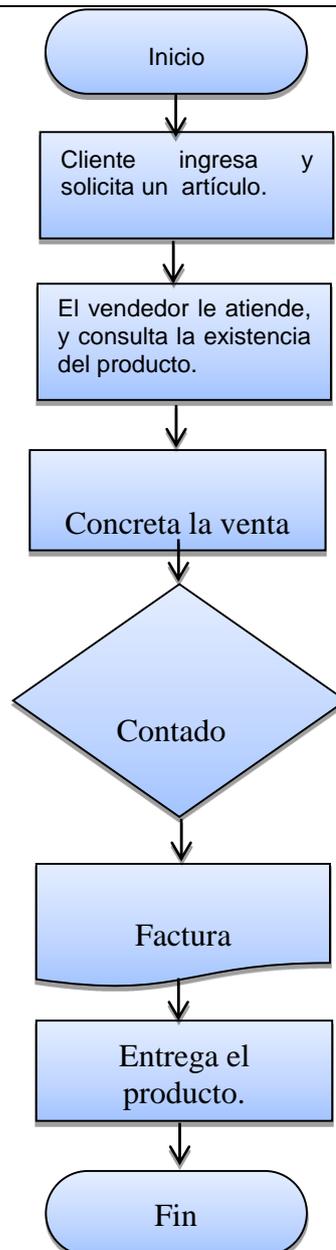
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO:

ATENCIÓN AL CLIENTE

FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL CLIENTE



3.9.2. Manual de Procedimientos Administrativos para Facturación de ventas de contado.

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	VENTA DE CONTADO	
PROCEDIMIENTOS PARA LAS VENTAS DE CONTADO		
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar los artículos al sistema de facturación. • Ingresar los datos del cliente • Procesar a facturar. • Imprimir la factura original y copia. • Firmar las facturas tanto el cajero como el cliente • Recaudar el valor de la factura. • Poner el sello de cancelado en la factura. • Entregar la factura con los productos. 		



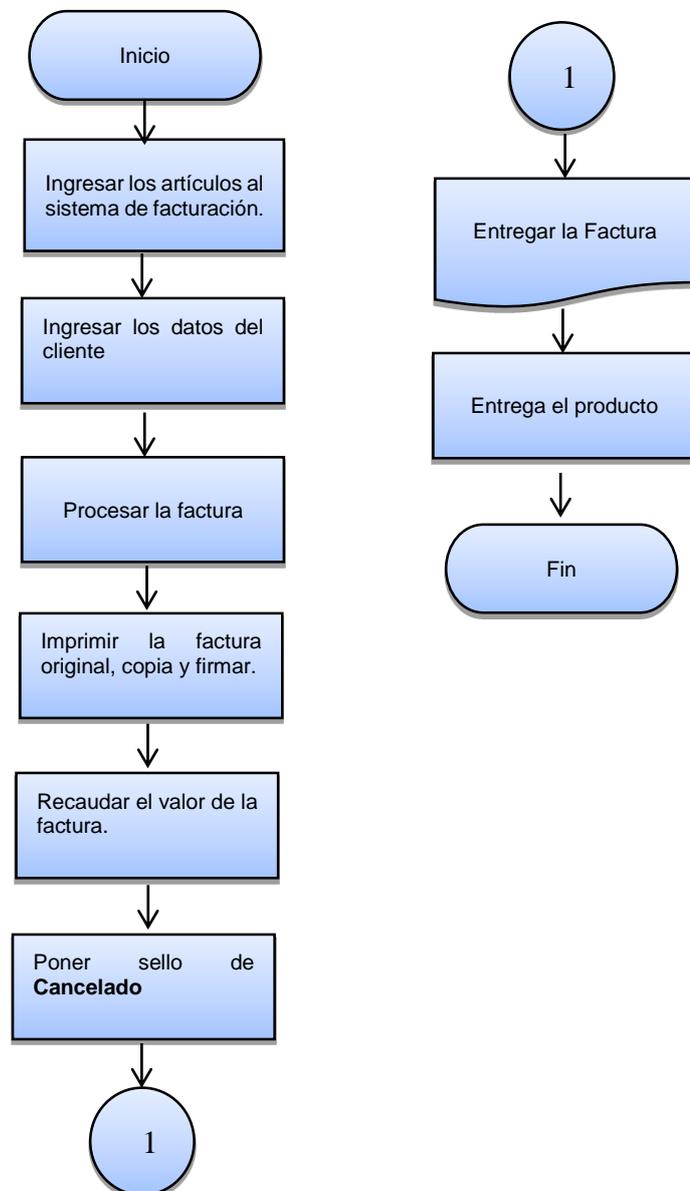
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO:

VENTA DE CONTADO

FLUJOGRAMA VENTAS DE CONTADO



3.9.3. Manual de Procedimientos Administrativos para Facturación de ventas de crédito.

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
	MANUAL ADMINISTRATIVO
NOMBRE DEL PROCESO:	VENTA DE CRÉDITO
PROCEDIMIENTOS PARA LAS VENTAS DE CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none">• El cliente deberá llenar la solicitud de crédito.• El gerente general se encargará de aprobar el crédito.• Firma los documentos de respaldo del financiamiento.• Entregar al departamento la atención al cliente el pedido de los productos.• Ingresar los artículos al sistema de facturación.• Ingresar los datos del cliente.• Imprimir la factura original y copia.• Firmar las facturas tanto el cajero como el cliente.• Entregar la factura con los productos.• Archivar la copia de la factura.	



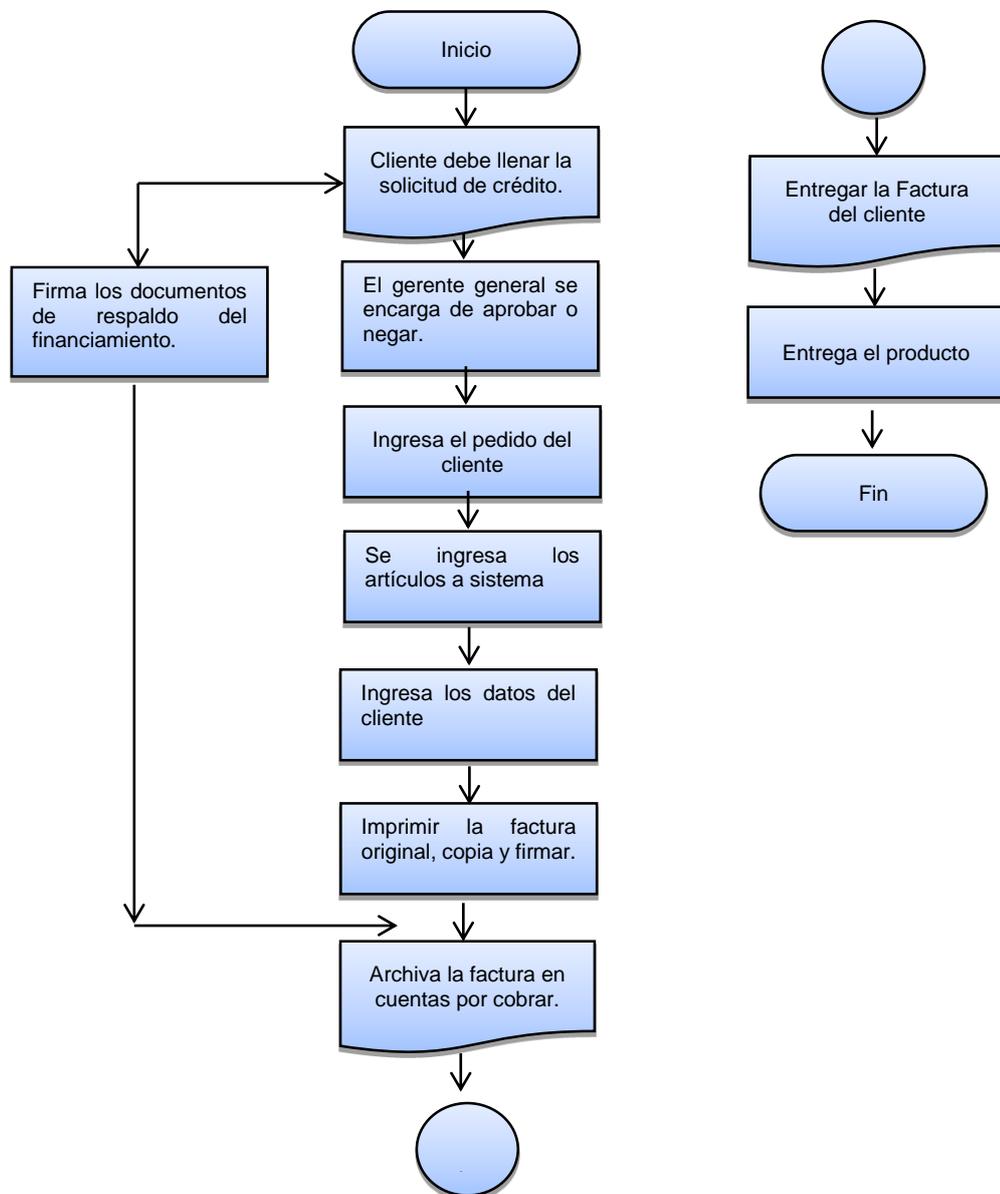
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO:

VENTA DE CRÉDITO

FLOJOGRAMA VENTAS DE CRÉDITO



3.9.4. Manual de Procedimientos Administrativos para Facturación de ventas de crédito institucional.

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.		
	MANUAL ADMINISTRATIVO		
NOMBRE DEL PROCESO:	DEL	VENTA DE INSTITUCIONALES	DE CRÉDITO
PROCEDIMIENTOS PARA LAS VENTAS DE CONTADO			
<ul style="list-style-type: none"> • El vendedor de la empresa recibe cortésmente al cliente e inmediatamente consulta la existencia del producto. • El cliente solicita crédito institucional. • Verificar que el cliente conste en la lista de .proporcionada por la empresa. • Solicitar los documentos de identidad. • Ingresar los datos del cliente • Ingresar los artículos al sistema de facturación. • Imprimir la factura original y copia. • Firmar las facturas tanto el cajero como el cliente • Entregar la factura con los productos. • Archivar la copia de la factura. 			

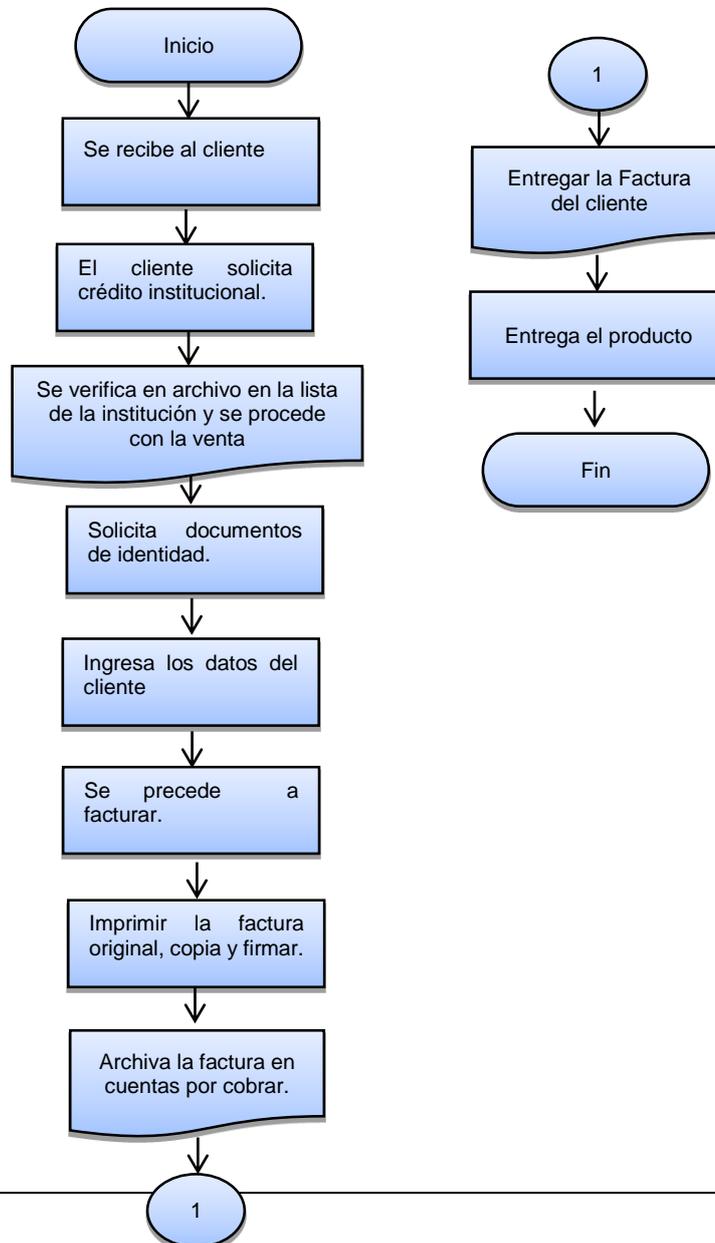


SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO: VENTA DE CRÉDITO INSTITUCIONALES

FLUJOGRAMA VENTAS DE CRÉDITO INSTITUCIONAL





3.9.5. Manual de Procedimientos Administrativos para la selección, contratación e inducción de personal nuevo.

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	DEL SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO.	
PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO.		
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso determinará la necesidad del talento humano. • La administración establece el medio de reclutamiento, para el puesto vacante, ya sea por medio de: anuncios por radio, prensa, recepción de carpetas • Se procede a recibir las hojas de vida • Se selecciona a la persona elegida de acuerdo a los parámetros necesarios para el cargo. • Se convoca al seleccionado para la entrevista. • Luego de realizar la entrevista, se contacta al candidato para ponerse de acuerdo en la contratación para el puesto vacante. • Se procede a celebrar el contrato de trabajo se elaborara tres copias. • Se legaliza el contrato de trabajo en el ministerio de relaciones laborales, se ingresa al nuevo empleado al IESS y a la nómina de la empresa. • Se ubica al nuevo empleado en el puesto de trabajo se le presenta a los compañeros, se le entrega horarios, Manual de reglamento interno, manual de funciones. 		



SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

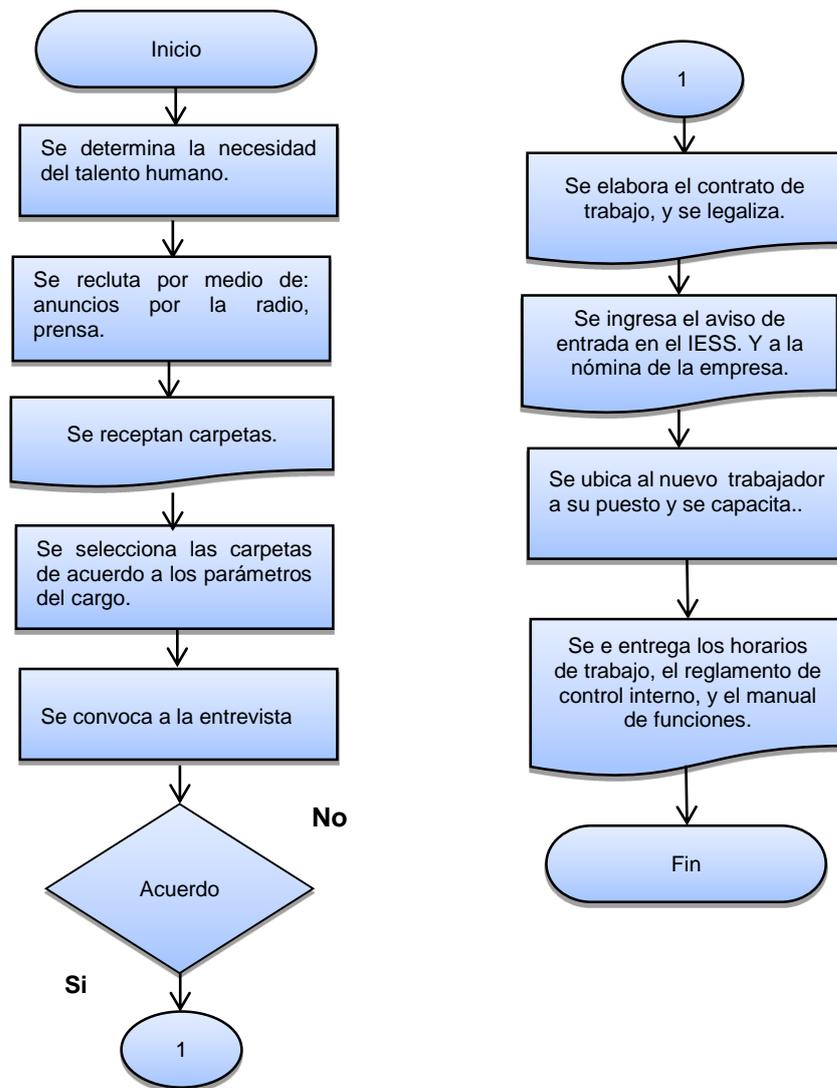
MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO:

DEL

SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO.

FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO.



3.9.6. Manual de Procedimientos Administrativos para la elaboración de la publicidad.

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE LA PUBLICIDAD.	
PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE LA PUBLICIDAD.		
<ul style="list-style-type: none"> • El departamento de marketing determina qué tipo de publicidad requiere la empresa. • Determinar el presupuesto publicitario • Selecciona medios o canales publicitarios. • Lanza la campaña publicitaria. • Evaluar los resultados de la campaña publicitaria. • Entregar el informe de resultados al Gerente. 		



SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO: ELABORACIÓN DE LA PUBLICIDAD.

FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN DE LA PUBLICIDAD.



3.9.7. Manual de Procedimientos Administrativos para adquisición de mercadería.

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA.	
PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA.		
<ul style="list-style-type: none"> • Las necesidades en base al reporte automatizado del sistema, el cual arma en caso de que el stock de un producto sea mínimo. • El bodeguero elabora notas de requisición de mercadería (original y copia) detallando cantidad y especificaciones necesarias y se las entrega al gerente. • El gerente analiza la nota de requisición y toma la decisión aprobándola o negándola. • El bodeguero recibe la mercadería, verifica la calidad y la cantidad, de acuerdo a la factura del proveedor. • Acomoda una parte de la mercadería en la bodega y otra parte la despacha al almacén. • Registra el despacho al almacén, archiva la nota de pedido. Si existe alguna inconsistencia en la factura del proveedor, registra la novedad y entrega un informe a la Asistente contabilidad. • Si no existe ninguna inconsistencia entrega la factura a Facturación con las muestras de cada producto, para el ingreso al sistema y realiza el mantenimiento de los artículos y precios. • La asistente contable recibe la factura, elabora la retención, registra en el sistema la factura, y archiva en cuentas por pagar conjuntamente con la retención. O en cuentas canceladas 		

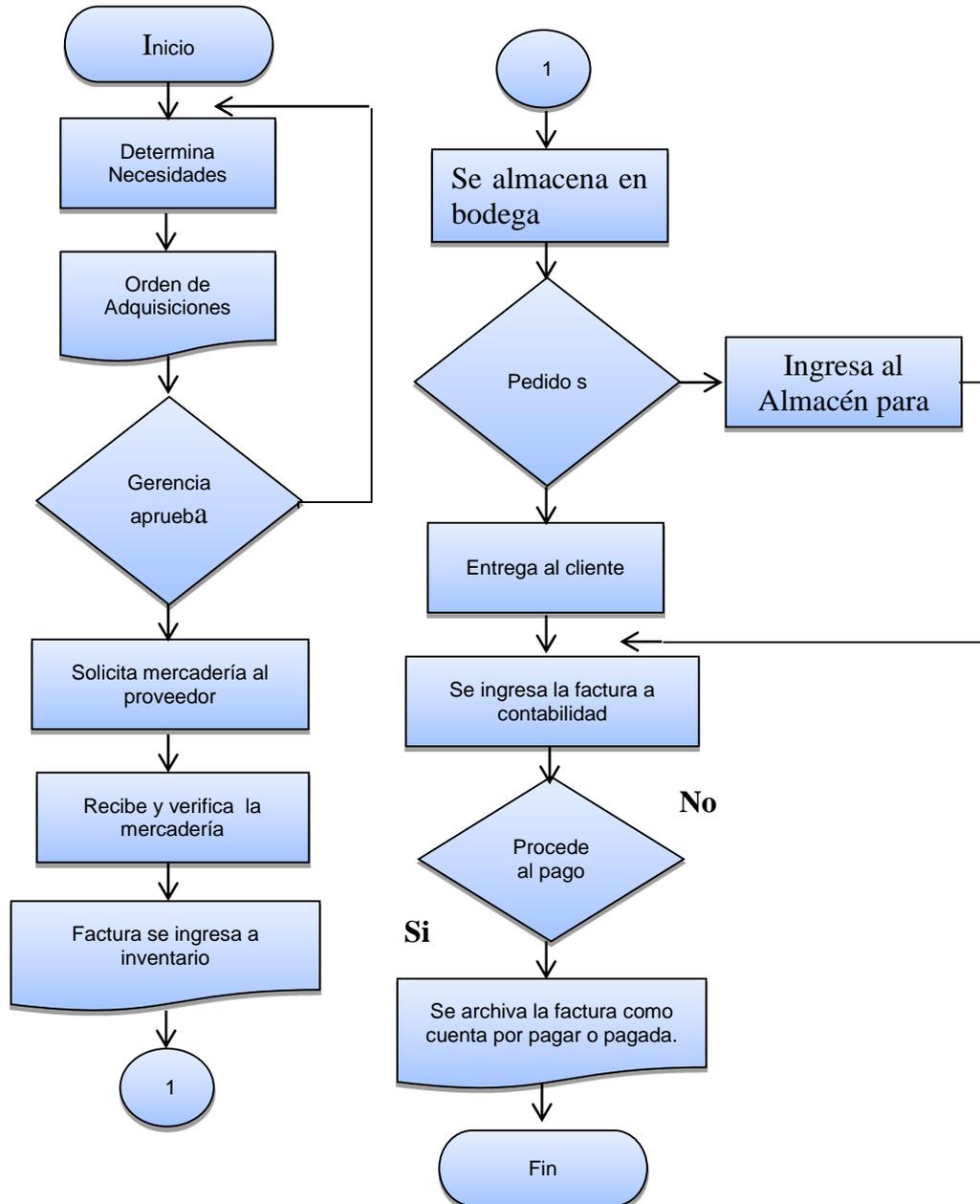
- La asistente contable recibe el informe de inconsistencias en caso de alguna novedad, informa al proveedor, envía la retención por mail o fax y archiva los documentos.



SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO: ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA.

FLUJOGRAMA ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA.



3.9.8. Manual de Procedimientos Administrativos para rol de Pagos

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	ROL DE PAGOS	
PROCEDIMIENTOS DEL ROL DE PAGO		
<ul style="list-style-type: none">• La asistente de contabilidad imprime el reporte de anticipos, compras de cada trabajador.• Ingresa al módulo de nómina, ingreso a los datos de acuerdo a los reportes impresos.• Si todos los datos están correctos se imprime el rol de pagos individual (original y copia). .• La asistente de contabilidad elabora los roles y el gerente general realiza el pago vía transferencia bancaria.• Se imprime y se entrega una copia a cada empleado el rol de pagos, se pide al empleado que firme en la copia del rol, para archivo.• El rol firmado se archiva y el proceso finaliza		



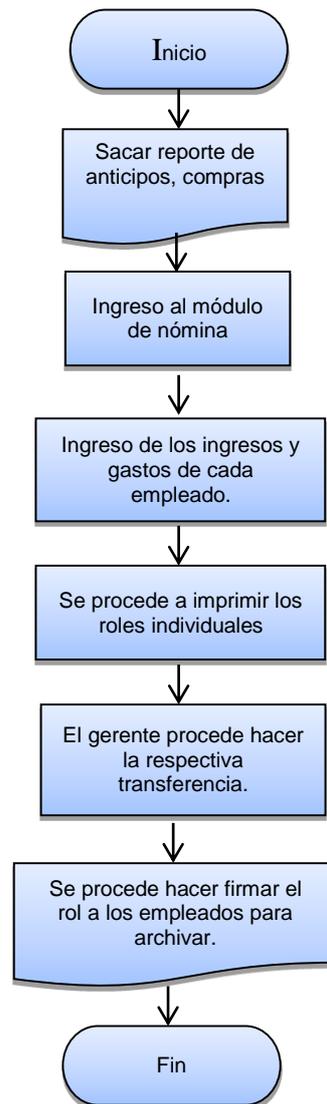
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

**NOMBRE
PROCESO:**

DEL ROL DE PAGOS

FLUJOGRAMA DEL ROL DE PAGO



3.9.9. Manual de Procedimientos Administrativos para cierre de caja

	SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.	
	MANUAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL PROCESO:	CIERRE DE CAJA	
PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE CAJA		
<ul style="list-style-type: none">• Al terminar la jornada diaria el cajero entrega los valores recaudados al asistente de contabilidad.• El asistente de contabilidad revisa el conteo del efectivo, pago de cuentas por cobrar, pagos en cheques, retenciones de clientes, y las facturas que están acreditado.• Se ingresa en el módulo venta – cierre de caja, se imprime el reporte de caja, se revisa que cuadre el efectivo con el reporte al igual que los documentos.• Si existieren valores faltantes se le creara una cuenta por cobrar al cajero por dicho rubro.• Una vez revisado el reporte de caja se procede a cerrar la caja del día• Se realiza los depósitos correspondientes, máximo en 24 horas.• Una vez depositado, con los comprobantes de depósito se procede a contabilizarlos.• Archiva los respaldos de pago y reportes de caja.		



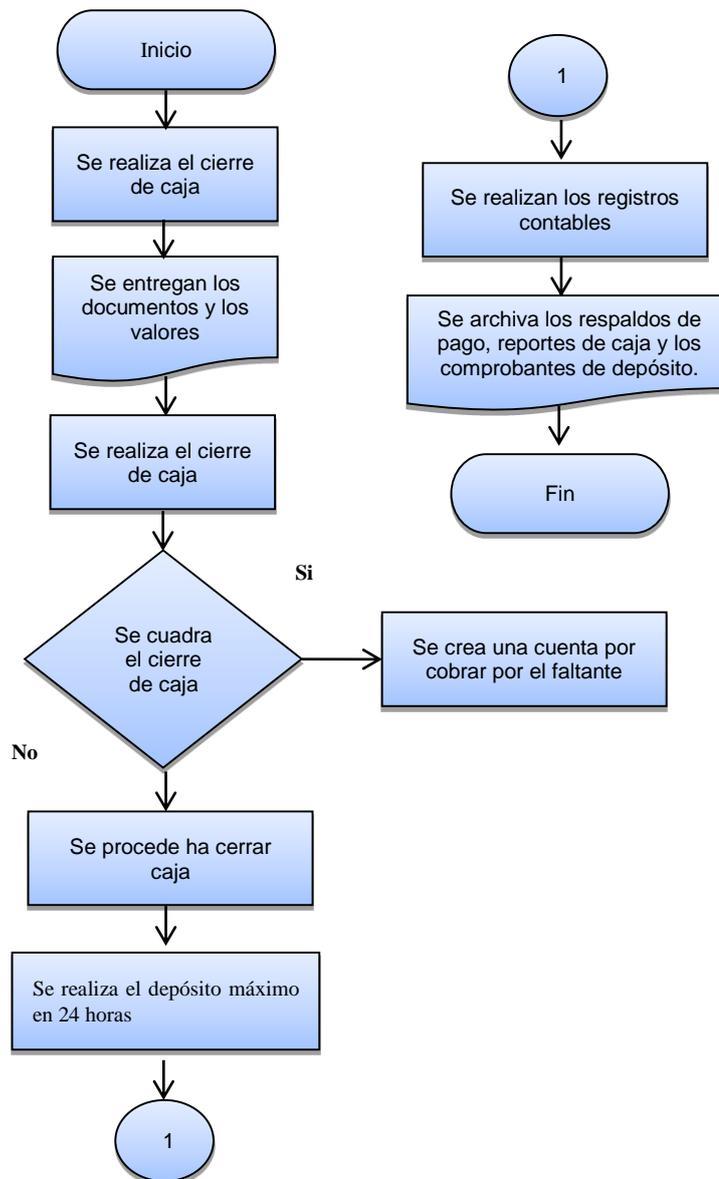
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

MANUAL ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO:

CIERRE DE CAJA

FLUJOGRAMA DE CIERRE DE CAJA



Cuadro N°36 Orden De Compra

SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.				
 POPULAR <small>Librería & Papelería</small>		ORDEN DE COMPRA		
FECHA DE O/C		SOLICITANTE		
Orden N°:				
Proveedor:				
Código Proveedor:				
Dirección:				
Teléfono:				
Cantidad	Descripción	Unidad de medida	Precio Unitario	Precio Total
			Subtotal	
			IVA	
			Total	
Observación:				
Forma de Pago:				
Financiamiento:		Fecha:	Total	
			Abono	
			Saldo	
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 80px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="margin: 0;">FIRMA:</p> <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Gerente</p>		<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 80px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="margin: 0;">FIRMA:</p> <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Proveedor</p>		

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Cuadro N°37 Comprobantes de Pago Clientes



SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.
COMPROBANTES DE PAGO CLIENTES

Nombre:		Forma de pago:		
Código del cliente:		N° de la Factura:		
Fecha:		Valor:		
Descripción	Efectivo	Banco	fecha	Saldo
OBSERVACIÓN:				

FIRMA:

Recibe

FIRMA:

Cliente

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Cuadro N° 38 Modelo informe de gastos para reposición de caja chica

		SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. COMPROBANTES DE PAGO CLIENTES		
		Nombre:		Forma de pago:
Código del cliente:		N° de la Factura:		
Fecha:		Valor:		
N° Factura	Detalle	Fecha	Valor	Observación
			Total	
Observación: Los valores anteriormente expuestos están debidamente justificados con los respectivos recibos, que se adjuntan al informe, por lo tanto se solicita la reposición este fondo por el valor de \$ _____				
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 40%; text-align: center;"> FIRMA: _____ Responsable del Fondo </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 40%; text-align: center;"> FIRMA: _____ Revisado </div> </div>				

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

3.10. Manual contable

El plan de cuentas de Sari Papelería Popular S.A. será estructurado en base a las necesidades de la empresa, con este manual se pretende ofrecer una herramienta que sirva para registrar los movimientos económicos que realiza la sociedad, proporcionando la información para elaborar los estados financieros.

3.10.1. Plan de cuentas

Es el listado lógico y ordenado de cuentas y subcuentas que nos permite dar un nombre y un código a una transacción económica.

Cuadro N° 39 Plan de Cuentas



SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.

PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	Efectivo y equivalentes del efectivo
1010101	Caja
1010102	Bancos
10102	Activos Financiero
1010205	Documentos y cuentas por cobrar a clientes no relacionados
1010206	Documentos y cuentas por cobrar a clientes relacionados
1010209	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro
10103	Inventarios
1010306	Inventario de productos terminados y mercadería en almacén – comprado a terceros.

1010313	(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario.
10104	Servicios y otros pagos anticipados
1010402	Arriendos pagados por anticipado
1010403	Anticipo proveedores
1010404	Otros anticipos pagados por anticipados
10105	Activos por impuestos corrientes
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R.)
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	Propiedad planta y equipo
1020101	Terrenos
1020102	Edificios
1020105	Muebles y enseres
1020106	Maquinaria y equipos
1020108	Equipo de computación
1020109	Vehículos
10201011	Repuestos y Herramientas
10201012	(-) Depreciación acumulada propiedad planta y equipo
201	PASIVOS
20101	PASIVO CORRIENTE
20103	Cuentas y documentos por pagar
2010301	Sueldos acumulados por pagar
2010302	Proveedores
20104	Obligaciones con instituciones financieras
2010401	Préstamo Bancario
20107	Otras obligaciones corrientes
2010701	Con la administración tributaria
2010703	Con el IESS
201070301	IESS personal

201070302	IESS patronal
2010704	Por beneficios de ley a empleados
2010705	Participación trabajadores por pagar
20110	Anticipo de clientes
202	NO CORRIENTES
20202	Cuentas y documentos por pagar
20203	Obligaciones con instituciones financieras
3 PATRIMONIO NETO	
30 PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	
301	Capital
306	Resultados acumulados
30601	Ganancias Acumuladas
30602	(-) Pérdidas acumuladas
307	Resultados del ejercicio
30701	Ganancia neta del periodo
30702	(-) Pérdida neta del periodo
4 INGRESOS	
41 INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	
4101	Venta
4111	(-) Devolución en ventas
42	Ganancia bruta
43	Otros ingresos
4302	Interese Financieros
4305	Otras rentas
430501	Comisiones
430502	Arriendos
51 COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS	
5101	Materiales utilizados

510101	(+) Inventario Inicial
510102	(+) Compras netas
510103	(+) Importaciones de bienes
510104	(-) Inventario final
52 GASTOS	
5201	Gastos de Ventas
520101	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
520102	Aportes a la seguridad social
520108	Mantenimiento y reparaciones
520109	Arrendamiento
520110	Comisiones a vendedores
520111	Promoción y publicidad
520113	Lubricantes
520115	Transporte
520118	Agua, energía, luz y telecomunicaciones
52011801	Luz
52011802	Agua
52011803	Teléfono e internet
520121	Depreciaciones
52012101	Propiedad planta y equipo
5201210101	Depreciación Terrenos
5201210102	Depreciación Edificios
5201210103	Depreciación Muebles y enseres
5201210104	Depreciación Maquinaria y equipos
5201210105	Depreciación Equipo de computación
5201210106	Depreciación Vehículo
5201210107	Depreciación Repuestos y herramientas
5202	Gastos Administración
520201	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
520202	Aportes a la seguridad social
520208	Mantenimiento y reparaciones

520209	Arrendamiento
520210	Comisiones a vendedores
520211	Promoción y publicidad
520213	Lubricantes
520215	Transporte
520218	Agua, energía, luz y telecomunicaciones
52021801	Luz
52021802	Agua
52021803	Teléfono e internet
520221	Depreciaciones
52022101	Propiedad planta y equipo
5202210101	Depreciación Terrenos
5202210102	Depreciación Edificios
5202210103	Depreciación Muebles y enseres
5202210104	Depreciación Maquinaria y equipos
5202210105	Depreciación Equipo de computación
5202210106	Depreciación Vehículo
5202210107	Depreciación Repuestos y herramientas
520223	Gasto deterioro
52022305	Gasto provisión cuentas incobrables
5203	Gastos financieros
520301	Intereses
520302	Comisiones
60	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS
61	15% Participación Trabajadores
62	Ganancia (Pérdida) antes de impuestos
63	Impuesto a la renta causado

FUENTE: Superintendencia de Compañías
ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

3.10.1.1. Descripción y Control de las principales Cuentas Contables.

- **Cuentas de activo**

Está formado por los bienes y derechos a favor de la empresa. Las que se registran con el saldo establecido a la fecha de la elaboración del estado de situación financiera, las cuentas de activo más utilizadas son:

- a) **Caja chica:** Se registra el disponible en efectivo que se ha asignado para ser manejado en la caja chica.
- b) **Bancos:** Se registra el efectivo disponible en las cuentas bancarias que la empresa maneja con la banca nacional.
- c) **Cuentas por cobrar:** Se registran aquellas deudas que terceros han adquirido con la empresa a la fecha de elaboración del informe.

Es una cuenta de naturaleza acreedora en donde se registran las cuentas a crédito que están pendientes de pago durante periodos largos.

- d) **Inventarios:** es la existencia de la mercancía de la empresa la misma que se propone manejar por medio de kardex utilizando el método promedio ponderado, logrando que nos dé como resultado la cantidad real de mercadería que posee la empresa. Para lo cual se propone el siguiente formato:
- e) **Propiedad, Planta y equipo:** Es una cuenta en donde se registran todos los bienes tangibles que posee la empresa como: edificio, terreno, muebles, equipos, etc. Cuya vida útil supere el año.

Cuadro N°40 Kardex

		SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.								
		AUXILIAR PARA KARDEX								
Artículo:						Método:				
Código:						Unidad:				
		Entradas			Salidas			Saldos		
Fecha:	Detalle	Cant.	V.Unit	Total	Cant.	V.Unit	Total	Fecha	Valor	Observación
	Suman									

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

Cuadro N°41 Porcentajes de Depreciación

ACTIVO	PORCENTAJE	VIDA ÚTIL
Edificio	5%	20 años
Maquinaria y equipo	10%	10 años
Muebles y enseres	10%	10 años
Equipo de computación	33,33%	3 años
Vehículos	20%	5 años

FUENTE: Servicio de Rentas Internas.

ELABORACIÓN: Sahona Lara Karina Fernanda.

f) Depreciaciones

En esta cuenta se registran los porcentajes de las depreciaciones que sufren los bienes inmuebles durante un periodo los porcentajes que se manejan según la ley son:

g) Cuentas de pasivo u obligaciones

Está formado por las deudas y obligaciones a cargo de la empresa. Las cuentas de pasivo más comúnmente utilizadas son:

- **Pasivos a corto plazo:** En estas cuentas se registran las obligaciones contraídas por la empresa, que debe pagarse en un plazo menor o igual a un año. Las cuentas que conforman este grupo son: proveedores, préstamos, intereses y deuda documentada.
- **Pasivos a largo plazo:** En estas cuentas se registran las obligaciones contraídas por la empresa, cuyo pago ha sido negociado para un plazo mayor a un año. Las cuentas que conforman este grupo son: cuentas por pagar, préstamos, intereses y deuda documentada.

h) Patrimonio

Esta cuenta contiene los aportes iniciales de los socios, las utilidades o pérdidas que se generen en un ejercicio económico.

i) Ingresos

Los ingresos son de naturaleza acreedora, se registran por ventas, comisiones o intereses ganados.

j) Gastos

Los gastos son de naturaleza deudora, se registran todos los desembolsos que se van dando en la empresa los mismos que son justificados con documentación.

k) Costos

En esta cuenta se ingresan todos los costos que se hagan para la comercialización de los productos.

Registros Contables.

- Los registros contables básicos utilizados son:
- Libro diario
- Libro mayor
- Balance de comprobación
- Estado de situación Financiera
- Estado de resultados consolidado
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujo de efectivo.

Libro diario

El Libro Diario o Libro de cuentas es un libro contable donde se registran, todas las transacciones que se hacen en el día a esto se les conoce como asientos.

Cuadro N° 42 Libro diario

			
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. LIBRO DIARIO			
Fecha	Descripción	Debe	Haber
Totales			

Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

Libro mayor

En el libro mayor se lleva el registro o resumen de todas las transacciones que se presentan en el libro diario, con el propósito de conocer su movimiento y saldo en forma individual.

Cuadro N° 43 Libro mayor

Balance de comprobación

		SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.		
		LIBRO MAYOR		
Cuenta:		Código:		
Fecha	Descripción	Debe	Haber	Saldo
	Totales			

Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

Un balance de comprobación es un instrumento financiero en donde se refleja el resumen del libro diario y el libro mayor además se debe visualizar que los débitos y los créditos cuadren.

Cuadro N°44 Balance de Comprobación

N°	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
	ACTIVOS				
	Efectivo y equivalentes				
	Caja	xxx	xxx	xxx	
	Bancos	xxx	xxx	xxx	
	Cuentas y Documentos por cobrar	xxx	xxx	xxx	
	Inventarios	xxx	xxx	xxx	
	Inventario de Mercadería	xxx	xxx	xxx	
	Propiedad planta y equipo				
	Edificio	xxx	xxx	xxx	
	Muebles de oficina	xxx	xxx	xxx	
	Equipo de oficina	xxx	xxx	xxx	
	Equipo de computación	xxx	xxx	xxx	
	Vehículos	xxx	xxx	xxx	
	PASIVOS				
	Cuentas por pagar	xxx	xxx		xxx
	Préstamo Bancario	xxx	xxx		xxx
	IESS por pagar	xxx	xxx		xxx
	PATRIMONIO				xxx
	Capital social	xxx	xxx		xxx
	TOTALES	xxx	xxx	xxx	xxx

Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

Estado de situación Financiera

A continuación se presenta un modelo de Balance General el cual puede ser utilizado por la empresa.

Cuadro N°45 Estado de Situación Financiera

		EMPRESA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX	
ACTIVOS		PASIVOS	
CORRIENTES		CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes del efectivo		Cuentas y Documentos por pagar	xxx
Caja	xxx	Sueldos acumulados por pagar	xxx
Bancos	xxx	Proveedores	xxx
Activos Financiero		Obligaciones con instituciones financieras	
Doc. y Cuentas por cobrar	xxx	Préstamo bancario	xxx
(-) Provisión Ctas. Incobrables	(xxx)	Obligaciones con el IESS	xxx
Inventarios		Anticipo Clientes	xxx
Inv. Prod. Term. y mercadería	xxx	Con la administración tributaria	
(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario.	xxx	Con el IESS	xxx
Servicios y otros pagos anticipados		Por beneficios de ley a empleados	xxx
Arriendos pagados por anticipado	xxx	Partic. trabajadores por pagar	xxx
Anticipo proveedores	xxx	Anticipo de clientes	xxx
No Corrientes		Cuentas y documentos por pagar	xxx
Propiedad planta y equipo	xxx	Obligaciones con inst. financieras	xxx
Terrenos	xxx	TOTAL PASIVOS	xxx
Edificios	xxx	PATRIMONIO NETO	
Muebles y enseres	xxx	Capital	xxx
Maquinaria y equipos	xxx	Resultados acumulados	
Equipo de computación	xxx	Ganancias Acumuladas	xxx
Vehículos	xxx	(-) Pérdidas acumuladas	xxx
Repuestos y Herramientas	xxx	Resultados del ejercicio	
TOTAL ACTIVOS	xxx	Ganancia neta del periodo	xxx
		(-) Pérdida neta del periodo	xxx
		TOTAL PATRIMONIO	xxx
TOTAL ACTIVOS + PATRIMONIO xxx			
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)			
Firma Representante Legal		Firma Contador	
Nombre:		Nombre:	
CI/RUC		CI/RUC	

Fuente: Superintendencia de Compañías
Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

Estado de resultados consolidado

Este estado le permite a la empresa conocer la situación de la empresa determinando si hay utilidad o pérdida.

Cuadro N° 46 Estado de Resultados Consolidado

		
SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20__		
CUENTAS	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS		
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		XXX
Ventas	XXX	
(-) Devolución en ventas	XXX	
COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN		<XXX>
Materiales utilizados o productos vendidos	XXX	
(+) Inv. Inicial de bienes no producidos	xxx	
(+) Compras netas locales bienes no producidos	xxx	
(+) Importación de bienes no producidos	xxx	
(-) Inv. Final de bienes no producidos	<xxx>	
= GANANCIA BRUTA		XXX
Otros Ingresos		XXX
Interese financieros		
Otras Rentas		XXX
Comisiones		
Arriendos		
GASTOS		<XXX>
(-) Gastos Ventas	XXX	
Sueldos y salarios		
Aportes a la Seguridad Social		
Comisiones a vendedores		
Promoción y Publicidad		
Transporte		
Agua, energía, luz y telecomunicaciones		
Depreciaciones		
Publicidad		
(-) Gastos Administrativos	XXX	
Sueldos y salarios		
Aportes a la Seguridad Social		
Comisiones		
Promoción y Publicidad		
Transporte		
Agua, energía, luz y telecomunicaciones		
Depreciaciones		
Publicidad		

Gastos Financieros	XXX	
Intereses		
Comisiones		
GANACIA (PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS		XXX
15% Trabajadores		<XXX>
GANACIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS		
Impuesto a la Renta Causado		<XXX>
GANACIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO		XXX
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)		
Firma Representante Legal Nombre: CI/RUC:	Firma Contador Nombre: CI/RUC:	

Fuente: Superintendencia de Compañías
Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

Estado de cambios en el patrimonio

Este estado de cuenta refleja los cambios que ha sufrido el patrimonio durante el ejercicio económico.

Cuadro N°47 Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20____									
	Participación Controladora						Participación no Controladora	Total Patrimonio	
	Capital Social	Reserva	Resultados Acumulados		Resultados del Ejercicio				T. Patr. Neto atribuible a propietarios de la controladora
		Reserva Legal	Ganancias Acumuladas	(-) Pérdidas Acumuladas	Ganancia Neta del Periodo	(-) Pérd. Neta del Periodo			
Saldo al final del periodo									
Saldo re expresado del periodo inmediato anterior									
Saldo del periodo Inmediato Anterior									
Cambios del año en el Patrimonio									
Disminución de Capital Social									
Aporte para futuras capitalizaciones									
Prima por emisión primaria de acciones									
Dividendos									
Transferencia de Resultados a otras Cuentas Patrimoniales									
Realización de la Reserva Valuación de Activos disponibles venta									
Realización de la Reserva por Valuación de Prop. Planta y Equipo									
Otros Cambios									
Resultado Integral Total del Año (Ganancia o Pérdida del Ejercicio)									
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)									
Firma Representante Legal Nombre: CI/RUC					Firma Contador Nombre: CI/RUC:				

Fuente: Superintendencia de Compañías
Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

- Estado de flujo de efectivo.

Cuadro N°48 Estado de flujo de efectivo

		SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (MÉTODO DIRECTO) DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX UNIDAD: DÓLAR	
INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIOS			XXX
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		XXX	
Clases de cobro por actividades de operación	xxx		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	xxx		
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	xxx		
Cobros procedentes de contratos mantenidos con propósito de intermediación o para negociar	xxx		
Cobros procedentes de primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas	xxx		
Clases de pagos por actividades de operación	xxx		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	<xxx>		
Pagos procedentes de contratos mantenidos para intermediación o para negociar	xxx		
Pagos de primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas	xxx		
Otros pagos por actividades de operación	xxx		
Dividendos pagados		<xxx>	
Dividendos recibidos		xxx	
Interese pagados		<xxx>	
Interese recibido		xxx	
Impuesto a las ganancias pagadas		<xxx>	
Otras entradas (salidas) de efectivo		xxx	
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		XXX	
Efectivo procedente de la venta de acciones en subsidiarias u otros negocios.	xxx		
Efectivo utilizado para adquirir acciones en subsidiarias u otros negocios para tener el control	<xxx>		
Efectivo utilizado en la compra de participaciones no controladoras	<xxx>		
Otros cobros por la venta de acciones o instrumentos de deuda de otras entidades	xxx		
Otros pagos para adquirir acciones o instrumentos de deuda de otras entidades	<xxx>		
Otros cobros por la venta de participaciones en negocios conjuntos	xxx		
Otros pagos para adquirir participaciones en negocios conjuntos	<xxx>		
Importes procedentes por la venta de propiedades, planta y equipo.	xxx		
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo.	<xxx>		
Importes procedentes de ventas de activos intangibles	xxx		
Compras de activos intangibles	<xxx>		
Importes procedentes de otros activos a largo plazo	xxx		
Compras de otros activos a largo plazo	<xxx>		
Importes procedentes de subvenciones del gobierno	xxx		
Anticipos de efectivo efectuados a terceros	<xxx>		
Cobros procedentes del reembolso de anticipos y préstamos concedidos a terceros	xxx		

Pagos derivados de contratos de futuro, a término, de opciones y de permuta financiera	<xxx>		
Cobros procedentes de contratos de futuro, a término, de opciones y de permuta financiera	xxx		
Dividendos recibidos	xxx		
Intereses recibidos	xxx		
Otras entradas (salidas) de efectivo	xxx		
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		xxx	
Aporte en efectivo por aumento de capital	xxx		
Financiamiento por emisión de títulos valores	xxx		
Pagos por adquirir o rescatar las acciones de la entidad	<xxx>		
Financiación por préstamos a largo plazo	xxx		
Pagos de préstamos	<xxx>		
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	<xxx>		
Importes procedentes de subvenciones del gobierno	xxx		
Dividendos pagados	<xxx>		
Intereses recibidos	xxx		
Otras entradas (salidas) de efectivo	xxx		
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		xxx	
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes del efectivo			
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO			xxx
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO			
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO			xxx
CONCILIACIÓN ENTRE LA GANACIA (PERDIDA) NETA Y LOS FLUJOS DE OPERACIÓN			
(Incremento) disminución en cuentas por cobrar clientes			
(Incremento) disminución en otras cuentas por cobrar			
(Incremento) disminución en anticipos de proveedores			
(Incremento) disminución en inventarios			
(Incremento) disminución en otros activos			
Incremento (disminución) en cuentas por pagar comerciales			
Incremento (disminución) en otras cuentas por pagar			
Incremento (disminución) en beneficios empleados			
Incremento (disminución) en anticipos de clientes			
Incremento (disminución) en otros pasivos			
Flujos de efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación			xxx
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)			
Firma del Representante Legal Nombre: CI/RUC:	Firma del Contador Nombre: CI/RUC:		

Fuente: Superintendencia de Compañías
Elaboración: Sahona Lara Karina Fernanda

3.10.2. Notas a los Estados Financieros

Las notas a los estados financieros se basarán estrictamente acogiéndose a las NIIF

Las categorías importantes de relevaciones requeridas por las NIIF son:

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

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

3.11. Propuesta financiera

La presente propuesta constituye un guía de consulta permanente para el área financiera y contable, en lo que respecta a normas y procedimientos que apoyan al conocimiento, comprensión y desarrollo del área contable – financiera y por tanto estará sujeto a revisión y actualización periódica de procedimientos, con el fin de que se constituya en una directriz eficaz y actualizada. El control financiero es el conjunto de procedimientos y registros que conciernen a la custodia y salvaguardia de los recursos y la verificación de exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros, contables, de los estados e informes financieros, etc.

Las transacciones se registran convenientemente para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con sujeción a las disposiciones legales.

Los recursos públicos están debidamente salvaguardados de tal manera que su acceso o disposición solo es permitido previa autorización para los fines específicos y en las actividades propias de la entidad.

Los registros contables se efectúan en cumplimiento de la obligación de responder por los recursos financieros y materiales que cuentan con el respaldo de los

documentos soporte y reúnen las condiciones necesarias para su correcta utilización.

Los registros, la información gerencial y los estados financieros presentados son producto de periódicas conciliaciones y/o comparaciones con la existencia de los documentos y de los bienes físicos.

Los procedimientos financieros generalmente incluyen aspectos sobre los mecanismos de autorización y aprobación de transacciones, sobre segregación de deberes, preparación de registros e informes contables de las operaciones o sobre la custodia y controles físicos sobre los recursos de que dispone la empresa.

Para la propuesta de procedimientos financieros se establece la implementación de los siguientes controles:

- ✓ **Control de los Ingresos y de Egresos.**
- ✓ **Control de las cuentas bancarias**
- ✓ **Control de los inventarios**

3.11.1. Control de los Ingresos y Egresos

Para tener un efectivo control del dinero es necesario que se lleve un sistema de registro tanto de las entradas como de las salidas del mismo (este sistema puede ser automatizado o manual), asegurará que en cualquier momento se pueda conocer con exactitud con cuánto dinero dispone la empresa para hacerle frente a las obligaciones contraídas y hasta cuanto se pueden comprometer recursos sin provocar desequilibrios financieros.

3.11.2. Control de las cuentas bancarias

- **Conciliación Bancaria**

La conciliación bancaria es el proceso de estabilizar los saldos de la disponibilidad en bancos y los registros contables de los libros auxiliares de bancos de la empresa.

Todos los bancos tienen por política enviar a su cuenta-habiente un estado de cuenta junto con los cheques pagados, con cargo a su cuenta durante el mes. Este estado de cuenta muestra el saldo disponible al principio del mes, los depósitos hechos y los cheques emitidos durante cada mes, las deducciones correspondientes a honorarios por servicios, otros cargos y el nuevo saldo al final del mes.

La importancia de este documento radica en que mediante la información proporcionada en él, se pueden hacer las actualizaciones, ya que algunos depósitos son hechos directamente, y a veces no son reportados, teniéndose lo que en contabilidad se llama descuadre. A partir de este documento, confrontado con la información contenida en los libros contables de la empresa, se puede efectuar la conciliación de los saldos en libros y banco.

Al recibir el estado de cuenta que mensualmente envía el banco debe compararse con saldo de la cuenta bancos según libros de la empresa, los que deben ser iguales, pero que rara vez coinciden. Las diferencias entre estas dos cantidades puede deberse a los siguientes factores:

- **Cheques en circulación pendientes de cobro**

Se refiere a que hay cheques que se emitieron durante el mes y que los beneficiarios no los han cobrado a la fecha de corte del banco. Estos cheques no aparecerán rebajados en el estado de la cuenta del banco pero sí de la empresa.

- **Cargos por servicios prestados por el banco:**

Se conoce como notas de débito y son cargos que el banco hace por algunos servicios que presta y que se sabe de ellos hasta que se recibe el estado bancario.

- **Depósitos en tránsito:**

Son los depósitos que la empresa realiza demasiado tarde o por correo y el banco no los incluyó en el estado de cuenta pero la empresa ya los ha registrado en sus libros contables.

- **Errores de registro del banco y de la empresa:**

En muchas ocasiones el banco puede equivocarse al hacer los registros, por ejemplo; cargar a la empresa un cheque de otra. También la empresa, puede cometer errores por ejemplo; cuando tiene depósitos en varios bancos puede acreditar un cheque de un banco en la tarjeta auxiliar de otro, igual puede suceder con los depósitos.

Junto al estado de cuenta del banco se incluye las notas de débito por todos los cargos o deducciones que no sean cheques y las notas de crédito correspondientes a los incrementos que no sean depósitos.

3.11.3. Control de los Inventarios

El Control del inventario de la empresa es muy importante ya que se puede determinar con exactitud los bienes con que se cuenta y el estado en que se encuentran.

Por lo general se puede hacer el inventario físico anualmente, pero se puede hacer cada 6 o 3 meses.

Se recomienda llevar por separado los inventarios de la siguiente manera:

- ✓ Mobiliario y Equipo
- ✓ Bienes Inmuebles
- ✓ Artículos menores

- ✓ Materiales y Suministros.
- ✓ Control del Presupuesto

3.12. Indicadores Financieros

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

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

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

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

3.12.1. Capital neto de trabajo (CNT)

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

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

3.12.2. Índice de la prueba ácida

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

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

3.12.3. Índice de solvencia o razón corriente

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

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

3.12.4. Rentabilidad sobre ventas

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

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

3.12.5. Rotación de inventarios (RI)

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

$$\text{Rotación de Inventario} = \text{Costo de lo vendido} / \text{Inventario promedio}$$

3.12.6. Razón de endeudamiento (RE)

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

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

3.12.7. Rendimiento de inversión (REI)

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

$$\text{Rendimiento de la inversión} = \text{Útil. Netas después de impuestos}$$

/Activos totales

3.12.8. Razón patrimonio a activo total

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

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

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

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

Es necesario en el presente trabajo, realizar un análisis de los impactos que el proyecto generará en los ámbitos: administrativo, económico, ético y social, para lo cual se ha utilizado la siguiente metodología.

Para cada área a ser analizado se utiliza una matriz de impactos, la misma que utilizará la siguiente escala de valoración:

Cuadro N°49 Impactos

ESCALA DE VALORACIÓN DE IMPACTOS	
+ 1	Impacto Bajo Positivo
+ 2	Impacto Medio Positivo
+ 3	Impacto Alto Positivo
0	No hay Impacto
- 1	Impacto Bajo Negativo
- 2	Impacto Medio Negativo
- 3	Impacto Alto Negativo

Para obtener el nivel de impacto se usa la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

4.1. Impacto Administrativo

Cuadro N°50 Impacto Administrativo

No.	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Planificación							x	3
2	Organizacional							x	3
3	De dirección							x	3
4	De control							x	3
	TOTALES							12	12

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{12}{4} = 3$$

- **Planificación**

Se define un nivel alto positivo porque la institución a través del manual administrativo, contable y financiero tiene la planificación del trabajo a realizarse y los documentos necesarios para su desarrollo.

- **Organizacional**

El nivel de organización a través de la presente propuesta refleja un cambio positivo, y base estructural jerárquica que garantiza un adecuado desarrollo del trabajo; además dentro de la propuesta se presenta todos los procesos de gestión de talento humano, con la finalidad de que a través de los perfiles, el personal tenga en cuenta sus roles y funciones.

- **De dirección**

Las personas que trabajan en la institución a través de la presente propuesta deberán asumir los procesos de dirección a aplicarse, lo que garantizará el éxito de la gestión que realicen los directivos que se encuentran al frente de la empresa.

- **De control**

Los procesos de control realizados a través de la evaluación de desempeño ayudará para que el personal cumpla con sus roles y funciones de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

4.2. Impacto económico

Cuadro N°51 Impacto económico

No.	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Mejorar nivel de ingresos							X	3
2	Oferta de empleo							X	3
3	Nuevas alternativas de inversión							X	3
	TOTALES							9	9

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{9}{3} = 3$$

- **Mejorar el nivel de ingresos**

La ejecución del presente proyecto generará un impacto positivo en el aspecto económico, y que aportará con métodos y procedimientos eficientes que mejoren la organización administrativa y financiera de la empresa, mediante la correcta aplicación de políticas, las cuales vayan encaminadas a optimizar recursos y mantener mayor efectividad y agilidad en el desarrollo de las actividades.

- **Oferta de Empleo**

Con la aplicación del manual administrativo financiero la asignación de puestos de trabajo serán factibles, la estabilidad de la empresa da la pauta para la creación de nuevas fuentes de empleo, siendo posibles la ampliación, y expansión de la institución, aplicando nuevos modelos de organización, de tal manera que su desarrollo se verá enfocado de acuerdo al crecimiento.

- **Nuevas alternativas de inversión**

Aplicando el manual de procedimientos administrativos contables y financieros, se producirá un mejor rendimiento económico para la entidad y por ende para sus empleados; así como también permitirá buscar alternativas de inversión para incrementar sus ingresos.

4.3. Impacto ético

Cuadro N°52 Impacto ético

No.	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Responsabilidad en el manejo de recursos.							X	3
2	Actuar de acuerdo a normas						X		2
3	Incrementar el valor de honradez							X	3
4	Impulsar la disciplina							X	3
TOTALES							2	6	11

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{11}{4} = 2.75$$

Además tendrá un impacto sobresaliente en el ámbito ético más aun cuando en la actualidad la sociedad en general está experimentando una marcada crisis de valores producida en parte por la corrupción existente en los ámbitos gubernamentales por lo tanto con la iniciación de cada una de las actividades que demanda la ejecución del proyecto sus ejecutores se verán motivados a rescatar y sobre todo a practicar valores como: la responsabilidad, solidaridad, respeto honestidad, disciplina y honradez, los mismos que garantizarán el éxito de la empresa.

4.4. Impacto Social

Cuadro N°53 Impacto Social

No.	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Ambiente Laboral							X	3
2	Servicio y atención							X	3
	TOTALES							6	6

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{6}{2} = 3$$

Ambiente de laboral: Este indicador tiene un impacto alto positivo. El ambiente de trabajo influye tanto en la cantidad como la calidad de trabajo que una persona pueda realizar en su empresa, al tener bien definido cuales son las funciones que cada empleado debe realizar en sus puestos de trabajo el ambiente mejora notablemente.

Servicio y atención: Los clientes son el eje principal de las empresas, por lo que el servicio y la atención que se brinde es de vital importancia, este indicador alcanza una valoración alta positiva.

4.5. Impacto General del Proyecto

Cuadro N°54 Impacto General del Proyecto

Ámbito \ Nivel de Impacto	Valor
1. Administrativo	3,00
1. Económico	3,00
2. Ético	2,75
3. Social	3,00
TOTAL	11,75

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Impacto General} = \frac{11,75}{4} = 2,93$$

Nivel de Impacto General = 2,93 Impacto Positivo Alto

Tomando en cuenta los resultados de los impactos del proyecto nos da como resultado general 2,93 siendo un impacto alto positivo, se puede decir que el Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros, cumple con las necesidades de la empresa, por lo tanto permitirá desarrollar sus actividades eficientemente, logrando aumentar la rentabilidad, conjuntamente la satisfacción de ofrecer buen producto y un servicio eficaz.

CONCLUSIONES

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

RECOMENDACIONES

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

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **MARTÍNEZ Ruiz, Héctor; ÁVILA Reyes, Elizabeth**, Metodología de la investigación, 2010, Cengage Learning/ 2010.
- ✓ **BENALCÁZAR Gómez, Marco**, Manual de orientación en investigación, 2011, Ibarra/ Libertario/ 2011.
- ✓ **IZAR Landeta, Juan Manuel**, “Ingeniería económica y financiera” ,/ Trillas/ 2013.
- ✓ **ORTIZ Anaya, Héctor**, “Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera”, 14 ed., / Universidad Externado de Colombia/ 2011.
- ✓ **CÓRDOBA Padilla, Marcial**, “Gestión financiera”, Bogotá/ Ecoe Ediciones/ 2012.
- ✓ **ESTUPIÑÁN Gaitán, Rodrigo**, “Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF”, 2 ed., 2012 (reimp. 2013), Bogotá/ Ecoe Ediciones/ 2012 (reimp. 2013).
- ✓ **ZAPATA L., Jorge E.** “Análisis práctico y guía de implementación de NIIF”, / Abya-Yala/ 2011.
- ✓ **BRAVO Valdivieso, Mercedes** , “Contabilidad General”, 10 ed., Quito/ Escobar/ 2011.
- ✓ **FIERRO Martínez, ÁngelMaría** , “Contabilidad general”, 4 ed., Bogotá/ Ecoe Ediciones/ 2011.
- ✓ **POSSO Yépez Miguel Ángel**, “Proyectos, Tesis y Marco Lógico Planes E Informes De Investigación”, 2011, Noción Imprenta Quito-Ecuador.

- ✓ **LEIVA Zea Francisco**, “Nociones de Metodología de Investigación Científica”, 2010, 5ta edición, decima primera reimpresión Quito 2010.

- ✓ **FINCOWSKY Franklin, Benjamín Enrique**: Organización Empresas, 2009, Bogotá/ Me Graw-Hill/ 2009.

- ✓ **RHEA, Soraya**: “Trabajo de Grado”; Estrategia de Aprendizaje: Curso – Taller- Tutoría. 2012

- ✓ **SIERRA Arango, Hernán Darío**; Bernal Torres, Cesar Augusto: Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI, 2008, México, D. F. / Pearson Educación/ 2008.

LINKOGRAFÍA

- ✓ <http://tecnicasdeplaneacion-lupiss.blogspot.com/2010/07/43-manuales-concepto-e-importancia.html>
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos/
- ✓ <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-empresa/>
- ✓ <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/>
- ✓ <http://www.bibliotecasdelecuador.com/>
- ✓ <http://www.utn.edu.ec/web/portal/>
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad>
- ✓ http://fundacite-merida.gob.ve/manual-normas/manual_contabilidad_contenido-preliminar.pdf
- ✓ www.jezl-audidores.com
- ✓ <http://www.sri.gob.ec/web>
- ✓ <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos71/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados/principios-contabilidad-generalmente-aceptados.shtml>

ANEXOS



ANEXO N° 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE**

Objetivo.- Conocer su juicio respecto a la implementación de un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la empresa SARI PAPELERÍA POPULAR S.A., de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Para lo cual le solicitamos de la manera más cordial sírvasse responder el cuestionario con absoluta sinceridad.

1. ¿Por qué razón decidió emprender su negocio?

2. ¿Qué tiempo tiene la empresa funcionando en el mercado?

3. ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

4. ¿Su empresa tiene establecida la misión y visión?

5. ¿Cuáles considera Ud. que son las fortalezas que tiene su empresa?

6. ¿Qué aspectos considera Ud. como debilidades de la empresa?

7. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos administrativo, contable y financiero para el desarrollo de las actividades y transacciones de la empresa?

8. ¿La empresa posee una estructura organizacional definida y aplicada a sus necesidades?

9. ¿La empresa capacita a su personal en las áreas que se necesita?

10. ¿Considera Ud. que las funciones a cada uno de los empleados están debidamente segregadas?

11. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa y cómo considera el rendimiento de los mismos?

12. ¿Maneja la empresa, algún control sobre la asistencia o permisos del personal?

13. ¿Qué requisitos toma en cuenta para la contratación de personal?

14. ¿Tiene la microempresa definido claramente las funciones de sus empleados?

15. ¿Cree que es conveniente que la microempresa diseñe un manual de funciones para que sus trabajadores tengan claro las actividades que deben realizar?

16. ¿Cuántos socios aportaron en la conformación del capital de la empresa y en qué porcentaje?

17. ¿Alguna vez la empresa ha recurrido a algún financiamiento en instituciones financieras?

18. ¿La empresa ofrece financiamiento a sus clientes?

19. ¿Todos los ingresos y egresos que se realizan en la empresa tienen documentos de soporte?

20. ¿Mantiene la empresa un registro adecuado de clientes y proveedores?

21. ¿Cómo maneja los inventarios de los productos destinados a la venta?

22. ¿En referencia a que Ud. Coloca el precio de su mercadería?

23. ¿Contrata publicidad de su negocio, que medios utiliza para hacerlo?

24. ¿Las promociones están enfocadas a las diferentes temporadas?

25. ¿De contar la empresa con un manual usted estaría dispuesto a transmitir por escrito para que todos tengan un claro conocimiento de las actividades que van a realizar?

26. ¿Conoce usted todas las actividades contables financieras que se realizan?

27. ¿Le han sido entregadas por escrito las actividades contables-financieras que debe realizar el contador?

28. ¿Le gustaría que la institución cuente con un manual administrativo, contable y financiero?

29. ¿Considera Usted que la implementación de manuales de procesos, mejorará la eficiencia y efectividad de la Administración?



ANEXO N° 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

Objetivo.- Conocer el criterio de los empleados de la empresa “SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.” respecto a la realización de un Manual de procedimientos Administrativos, Contables y Financieros.

Sírvase responder el cuestionario marcando con una X la alternativa que crea conveniente de acuerdo con el grado de conocimiento que usted tenga de las preguntas, según corresponda:

1. Su empresa maneja reglamento de control interno?

Si

No

2. ¿Conoce usted las funciones que realiza en la empresa?

En su totalidad

La mayor parte

Poco

Nada

3. ¿Conoce usted si existe un Manual de Funciones en el que este descrito las funciones que va a realizar?

Si

No

4. ¿Le han entregado por escrito las funciones que usted debe realizar en el desempeño de su cargo?

Si

No

5. ¿Quisiera que se diseñe un Manual de Funciones para que tenga claro las funciones que debe realizar?

Si

No

6. ¿Cree usted que se debe difundir a todos los empleados y trabajadores las funciones que le corresponde realizar y que se debe ir actualizando permanentemente?

Si

No

7. ¿Existe estabilidad laboral en la compañía?

Si

No

8. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la SARI PAPELERÍA POPULAR S.A?

- Muy necesaria
 Necesaria
 Innecesaria

9. ¿Existen políticas y procedimientos administrativo, contable y financiero ya establecidos para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?

- SI
 NO

10. ¿Las políticas y procedimientos administrativo, financiero y contable existentes se basan en?

- Normas Internas
 La ley
 Manuales Generales
 Ninguno

11. ¿Dentro de la empresa SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. las políticas y procedimientos administrativo financiero y contable son responsabilidad de?

- Propietarios
 Empleados
 Contador

12. ¿Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la empresa SARI PAPELERÍA POPULAR S.A?

- Si**
 No

13. ¿Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativo, contables y financieros en la empresa SARI PAPELERÍA POPULAR S.A se logrará?

- Controlar al talento humano**
 Disminuir recursos
 Mejorar la atención a los clientes

14. ¿En qué medida considera usted que la elaboración del manual de procedimientos Administrativos, Contables y Financieros en la empresa SARI PAPELERÍA POPULAR S.A será beneficioso para la misma?

- Alto**
 Medio
 Bajo

15. Cómo califica a la administración de la empresa?

- Muy buena**
 Buena
 Mala

16. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos financieros?

Si

No

17. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema contable?

Si

No

18. ¿Se realiza capacitación al personal frecuentemente?

Si

No

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

OBJETIVO: Esta encuesta, tiene la finalidad recopilar información para determinar la necesidad de hacer un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA SARI PAPELERÍA POPULAR S.A. DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA**. Los datos que se obtengan serán utilizados para estudio por favor conteste con toda sinceridad.

Marque con una (X) según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Realiza con frecuencia sus compras en SARI PAPELERÍA POPULAR S.A.?

- Diario**
- Mensual**
- Semestral**
- Anual**

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

- Efectivo**
- Cheque**
- Tarjeta de crédito**
- Crédito documento**

3. **¿Qué trato recibe usted por parte del talento humano que labora en La empresa al momento de realizar sus adquisiciones?**

- Muy bueno**
- Bueno**
- Mala**

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

SI

NO

5. **¿La imagen de la empresa es?**

- Muy buena**
- Buena**
- Mala**

6. ¿Por qué compra usted en SARI PAPELERÍA POPULAR S.A?

- Precio
- Facilidad de pago
- Calidad
- Variedad
- Atención

7. ¿Cree usted que su local está en una buena ubicación?

- SI
- NO

8. ¿Cree usted que se debería abrir una sucursal?

- SI
- NO

9. ¿Cuál es el trámite para poder acceder a un crédito?

- FÁCIL
- RÁPIDO
- No procesa

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

- 30 DÍAS
- 60 DÍAS
- 90 DÍAS

11. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores?

- Siempre
 Rara vez
 Nunca

12. ¿Usted como cliente de la empresa conoce si el establecimiento cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, contable y financiero?

- SI
 NO

13. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, contable y para la empresa?

- Muy necesaria
 Necesaria
 Innecesaria

14. ¿En qué medida considera usted que dentro de la empresa las funciones y responsabilidades del talento humano están claramente definidas?

- Alto
 Medio
 Bajo

15. ¿Considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo, contable y financiero en Sari Papelería Popular S.A. será beneficioso para esta empresa?

Muy beneficioso

Poco beneficio

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!