



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y

AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA PREVENCO CÍA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA:

MÉNDEZ, María José

DIRECTOR:

Ing. MERIZALDE, Carlos

Ibarra, Mayo 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado, denominado “Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa PREVENCO Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, está enfocado a complementar la gestión empresarial para que la empresa sea viable tanto en el aspecto administrativo como financiero de tal manera que contribuya a tener un mayor conocimiento de los procesos de gestión. Tiene como finalidad orientar al personal y descubrir mediante el diagnóstico situacional las falencias por las que está atravesando y a la vez distinguir las necesidades administrativas y financieras que se requiera.

La metodología utilizada son fuentes de información primaria y secundaria, como es la aplicación de un check-list para verificar la disponibilidad de elementos de gestión. Esto permitió identificar apropiadamente el problema que tiene la empresa, el cual es la ausencia de filosofía empresarial, manuales: administrativo, función, procesos y contable, a la vez un código de ética y reglamento interno. En contexto, con lo anteriormente mencionado el plan de trabajo de grado contribuirá a un mejor control en el desarrollo de las actividades de la empresa.

SUMMARY

The present work of degree, denominated "Model of Administrative Administrative Management for the company PREVENCO Cía. Ltda. Of the city of Ibarra, province of Imbabura ", is focused on complementing business management so that the company is viable both in the administrative and financial aspects in such a way that it contributes to a greater knowledge of the management processes. Its purpose is to guide the staff and to discover through the situational diagnosis the shortcomings that are going through and at the same time to distinguish the administrative and financial needs that are required.

The methodology used are sources of primary and secondary information, such as the application of a checklist to verify the availability of management elements. This allowed to properly identify the problem that the company has, which is the absence of business philosophy, manuals: administrative, function, processes and accountant, at the same time a code of ethics and internal regulation. In context, with the aforementioned, the work plan of degree will contribute to a better control in the development of the activities of the company.

AUTORÍA

Yo, **María José Méndez Ibadango**, con cédula de identidad N° 100325803-3, declaro bajo juramento que el trabajo de grado aquí descrito "**Modelo de gestión administrativo financiero para la empresa Prevenco Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura**", es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



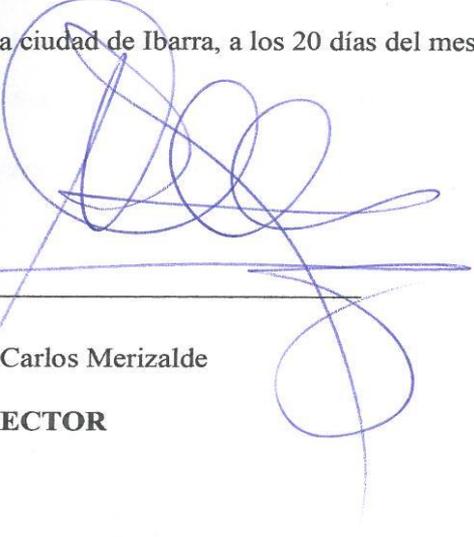
María José Méndez

C.C. 100325803-3

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada **María José Méndez Ibadango**, para optar por el Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo tema es: **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA PREVENCO CÍA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 20 días del mes junio de 2017



Ing. Carlos Merizalde

DIRECTOR

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

Yo, **María José Méndez Ibadango**, con cédula de ciudadanía Nro. 100325803-3, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: "Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa Prevenco Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA 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 el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

f.


Nombre: **María José Méndez Ibadango**

Cédula: 100325803-3

Ibarra, a los 20 días del mes de abril 2017.



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 Técnica del Norte.

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

DATOS DE CONTACTO		
Cédula de Identidad	100325803-3	
Apellidos y Nombres	Méndez Ibadango María José	
Dirección	Alpachaca, calle Portoviejo 39-39 y Pelicano	
Email	neguitamendez@hotmail.com	
Teléfono Fijo		Teléfono Móvil 0991145390
DATOS DE LA OBRA		
Título	“Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa Prevenco Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura”	
Autora	Méndez Ibadango María José	
Fecha: AAMMDD		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO		
Programa	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado	<input type="checkbox"/> Posgrado
Título por el que Opta	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría	
Asesor/Director	Ing. Carlos Merizalde	



AUTORIZACION DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **María José Méndez Ibadango**, con cédula de ciudadanía No 100325803-3, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o 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 Técnica del Norte 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.

1. CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo; sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original, y que es la autora de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenidos de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamaciones por parte de terceros.

Ibarra, 20 de abril 2017.

AUTORA

(Firma)

María José Méndez

C.C.:100325803-3

DEDICATORIA

A Dios primeramente quien me ha dado las fuerzas para seguir adelante, siempre llevándome por el camino del bien y enseñándome a valorar cada día de mi vida.

A mis padres quienes de una u otra manera han sido mi gran apoyo y un ejemplo a seguir, a mi MADRE, quien ha sido mi guía, mi razón para vivir enseñándome que la humildad y la sencillez son las bases de una gran persona, gracias ellos aprecio cada momento y persona que se encuentran en mi camino, por ellos soy mejor cada día, los amo.

A mis hermanas, por el apoyo total e incondicional que me han brindado, me han enseñado a nunca darme por vencida.

María José

AGRADECIMIENTO

A mi querida Universidad Técnica del Norte, ya que gracias a ella pude obtener tantas enseñanzas y a la vez me permitió culminar mi carrera profesional

A mis amigas quienes han compartido conmigo momentos inolvidables y también por las enseñanzas, enojos, locuras, muchas gracias por su apoyo.

Al personal de “Prevenco Cía. Ltda. “Quienes me abrieron las puertas para poder realizar este trabajo de grado, espero contribuya al desarrollo de su empresa.

Gracias de todo corazón a todos mis maestros por haberme compartido sus experiencias, enseñanzas que me harán crecer como profesional y más aún me ayudarán a ser mejor cada día.

María José

PRESENTACIÓN

El presente informe final de trabajo de grado, corresponde a un Modelo de gestión administrativo financiero para la empresa Prevenco Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, que le permitirá complementar la gestión empresarial y organizar las actividades diarias, perfeccionando la calidad de servicio al cliente y su satisfacción, para lo cual el trabajo se encuentra conformado por los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se desarrolló el diagnóstico situacional que permitió conocer a la empresa, al personal que labora en las instalaciones y los procedimientos que se desarrolla, para lo cual se ha utilizado técnicas de investigación como son: la encuesta, el check-list, la entrevista y la observación directa, con la información recabada se pudo diseñar la matriz FODA, y a su vez identificar el problema diagnóstico.

El segundo capítulo denominado Marco Teórico que sirvió como base informativa para reforzar la investigación y para lo cual se recopiló información bibliográfica documental acerca de conceptos utilizados en la empresa, manuales, procedimientos, y su importancia dentro de la empresa. En la cual se aportó con interpretaciones, criterios y adecuaciones teóricas de acuerdo al tema tratado.

Se procederá realizando el tercer capítulo que contiene La Propuesta, se presenta el diseño de un Modelo de gestión administrativo-financiero para la compañía, desarrollando la filosofía institucional, la estructura organizativa, políticas, valores, institucionales , seguidamente también se realizó manuales de procedimientos, de funciones y por último un manual contable, todos los manuales antes mencionados servirán para tener una mejor organización empresarial.

En el capítulo cuarto se presenta los diferentes impactos: Empresarial Económico, Social, Educativo donde se hará referencia sobre los posibles impactos que se generan por la elaboración del Modelo de gestión, describiendo a la vez los efectos positivos y negativos para la empresa ya que estos servirán para la toma de decisiones.

Finalmente se plantea conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo del proyecto, esperando que esta información sirva de referencia para futuras investigaciones

ÍNDICE GENERAL

TRABAJO DE GRADO.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vii
AUTORIZACION DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN	xi
INDICE GENERAL	xiii
INDICE DE CUADROS	xviii
INDICE DE GRAFICOS.....	xx
INDICE DE ILUSTRACIONES	xx
ANTECEDENTES	xxi
JUSTIFICACION.....	xxiii
OBJETIVOS	xxv
OBJETIVO GENERAL	xxv
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxv
CAPITULO I.....	26
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	26
1.1 Antecedentes.....	26
1.2 Objetivos del Diagnóstico	27
1.2.2 Objetivo General	27
1.2.3 Objetivos Específicos	27
1.3 Variables Diagnósticas	27
1.4 Indicadores que definen las variables	27
1.5 Matriz de Relaciones Diagnóstica	29

1.6 Desarrollo de la Matriz Relación Diagnóstica.....	31
1.6.2 Metodología.....	31
1.7 Análisis de las variables e indicadores	31
1.7.2 Análisis interno	31
1.7.3 Análisis externo.....	37
1.8 Tabulación, Análisis y Evaluación de la información.....	43
1.8.2 Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Prevenco Cía. Ltda. En la ciudad de Ibarra.	43
1.9 Identificación de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA).....	50
1.9.2 Fortalezas y Debilidades	50
1.9.3 Oportunidades y Amenazas	51
1.9.4 Cruces estratégicos	52
1.10 Identificación del problema diagnóstico.....	55
CAPITULO II.....	56
MARCO TEÓRICO	56
2.1 Introducción.....	56
2.2 Objetivos.....	56
2.3 Términos relacionados con Modelo de Gestión	56
2.3.1 Modelo.....	56
2.3.2 Gestión.....	57
2.3.3 Modelo de gestión	57
2.3.4 Gestión Administrativa.....	57
2.3.5 Gestión empresarial	58
2.3.6 Gestión de procesos	58
2.4 Términos relacionados con empresas	59
2.4.1 Empresa	59
2.4.2 Mercado	59
2.4.3 Clasificación de las empresas	60
2.5 Términos relacionados con compañía	62
2.5.1 Compañía de responsabilidad limitada.....	62
2.5.2 Contrato de compañía.....	63
2.5.3 Ley de Compañías	63
2.5.4 Cliente.....	63

2.5.5 Tipos de clientes	64
2.5.6 Atención al cliente	65
2.5.7 Gestión de la atención al cliente	65
2.6 Tipos de procesos de gestión	65
2.6.1 Procesos gobernantes:	65
2.7 Términos relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional	66
2.7.1 Salud	66
2.7.2 Medio Ambiente de trabajo	66
2.7.3 Salud Ocupacional	67
2.7.4 Accidentes de trabajo	67
2.7.5 Enfermedades ocupacionales.....	68
2.7.6 Seguro General de Riesgos de trabajo	68
2.7.7 Mediciones (Técnicas de factores de riesgo laboral)	68
2.7.8 Mantenimiento.....	69
2.7.9 Servicio postventa.....	69
2.8 Términos relacionados con la Gestión administrativa.....	69
2.8.1 Administración	69
2.8.2 Etapas del proceso administrativo	70
2.8.3 Planeación	70
2.8.4 Organización.....	70
2.8.5 Dirección	71
2.8.6 Control.....	71
2.8.7 Organigramas.....	71
2.8.8 Flujogramas	71
2.9 Términos relacionados con manuales	73
2.9.1 Manuales	73
2.9.2 Tipos de manuales.....	73
2.10 Términos relacionados a contabilidad	75
2.10.1 Contabilidad	75
2.10.2 NIIFS.....	76
2.10.3 Proceso contable	76
2.10.4 Asiento contable	77
CAPITULO III	78

3.1 Introducción.....	78
3.2 Objetivo general	78
3.3 Objetivos específicos	78
3.4 Identificación de procesos esenciales de gestión de Prevenco	79
3.5 Diseño de esquema de Modelo de Gestión empresarial	82
3.6 Componentes del Modelo de gestión.....	83
3.6.1 Fundamentación filosófica.....	83
3.6.2 Misión inicial vs. Misión propuesta.....	83
3.6.3 Visión inicial vs. Visión propuesta.....	83
3.7 Objetivo de la entidad propuesta	84
3.8 Políticas propuestas	84
3.8.1 Política de calidad	84
3.8.2 Políticas administrativas.....	84
3.8.3 Políticas de comercialización	84
3.8.4 Políticas de gestión ambiental	85
3.9 Principios y Valores propuestos	85
3.10 Estructura.....	87
3.10.1 Organigrama propuesto	87
3.10.2 Niveles jerárquicos de PREVenco.....	88
3.11 Descripción de funciones propuestos para la empresa Prevenco Cía. Ltda	88
3.12 Diseño de procedimientos	97
3.12.1 Procedimientos administrativos de Prevenco	100
3.12.2 Procedimiento financiero de Prevenco.	114
3.12.3 Procedimientos contables de Prevenco.....	120
3.12.4 Procedimiento operativo de Prevenco	126
3.13 Código de ética propuesto para la empresa PREVenco Cía. Ltda.	133
3.14 Reglamento interno de trabajo propuesto para la empresa PREVenco Cía. Ltda.	137
3.15 Propuesta contable y financiera.....	146
3.16 Objetivo.....	146
3.16.1 Catálogo único de cuentas.....	146
3.16.2 Descripción operativa del Plan de Cuentas.....	150
3.17 Estados financiero propuesto	157
3.17.1 Estado de Situación Financiera.....	157

3.17.2 Estado de resultados integral consolidado	159
3.17.3 Estado de Flujo de Efectivo	159
3.17.4 Estado de evolución del patrimonio.....	160
3.17.5 Notas a los Estados Financieros	161
3.18 Índices Financieros.....	162
3.18.1 Análisis de liquidez	162
3.18.2 Relaciones de apalancamiento.....	162
3.18.3 Capital de trabajo.....	162
3.18.4 Relaciones de actividad	163
3.18.5 Razón rotación del inventario	163
3.18.6 Relaciones de productividad	163
3.18.7 Ejecución presupuestaria.....	164
3.18.8 Autosuficiencia financiera.....	164
3.18.9 Solvencia financiera.....	164
CAPITULO IV	165
ANÁLISIS DE POSIBLES IMPACTOS	165
4.1 Introducción	165
4.2. Objetivo General.....	165
4.3 Objetivos específicos.....	165
4.4 Metodología.....	165
4.5 Áreas de impacto.....	165
4.5.1 Indicadores para valorar impactos.....	166
4.5.2 Escala de valoración de indicadores.....	166
4.5.3 Cálculo del impacto	166
4.5.4 Análisis de impactos	166
CONCLUSIONES.....	172
RECOMENDACIONES	173
REFERENCIAS	174

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de Relación Diagnóstica.....	29
Cuadro 2: Servicios similares en la ciudad de Ibarra	37
Cuadro 3: Comparación de precios	39
Cuadro 4: Ventaja comparativa	41
Cuadro 5: Tiempo estimado de ser cliente de la empresa	43
Cuadro 6: Satisfacción del servicio de atención al cliente	44
Cuadro 7: Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de los productos	45
Cuadro 8: Nivel de servicio postventa de los productos	46
Cuadro 9: Inconvenientes en el producto	47
Cuadro 10: El producto o servicio en comparación con empresas similares	48
Cuadro 11: Clientes que Recomendarían el producto o servicio de la empresa.....	49
Cuadro 12: Clasificación de las empresas	60
Cuadro 13: Figuras para flujogramas	72
Cuadro 14: Modelo de gestión administrativo-financiero	82
Cuadro 15: Funciones de la Presidencia.....	90
Cuadro 16: Funciones de la Gerencia.....	91
Cuadro 17: Funciones de la Secretaría	91
Cuadro 18:Funciones del contador	93
Cuadro 19: Funciones del Cobrador.....	94
Cuadro 20: Funciones del Jefe de Talento humanos.	95
Cuadro 21: Funciones del vendedor	95
Cuadro 22: Funciones de un Jefe en Seguridad Ocupacional (Técnico en Mantenimiento de extintores).	97
Cuadro 23: Contratación de personal	100
Cuadro 24: Planificación de ventas	102
Cuadro 25: Elaboración de documentos (oficios, proformas y certificados)	104
Cuadro 26: Firma de contratos	106
Cuadro 27: Adquisición de mercadería	108
Cuadro 28: Diseño de cronograma en caso existir un contrato de capacitación	110
Cuadro 29: Archivar	112
Cuadro 30: Pago a proveedores	114
Cuadro 31: Implementación de estrategias.....	116

Cuadro 32: Registro de ingresos.....	120
Cuadro 33: Registro de egresos	122
Cuadro 34: Procedimiento para pago de obligaciones tributaria.....	124
Cuadro 35: Ventas de equipos de protección personal y contra incendios	126
Cuadro 36: Mantenimiento y Recarga de extintores	128
Cuadro 37: Servicio de capacitación	130
Cuadro 38: Elaboración de la hoja de trabajo.....	132
Cuadro 39: Plan de Cuentas.....	147
Cuadro 40: Porcentajes de depreciación	153
Cuadro 41: Estado de Situación Financiera.....	158
Cuadro 42: Estado de Resultados Propuesto	159
Cuadro 43: Estado de Flujo de Efectivo	159
Cuadro 44: Estado de evolución del patrimonio	161
Cuadro 45: Nivel de impactos	166
Cuadro 46: Impacto económico.....	167
Cuadro 47: Impacto social.....	168
Cuadro 48: Impacto Educativo	169
Cuadro 49: Impacto empresarial.....	170
Cuadro 50: Impacto General.....	171

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Valoración porcentual de la verificación de ser cliente de la empresa	43
Gráfico 2: Representación porcentual de satisfacción en el servicio de atención al cliente. 44	44
Gráfico 3 Nivel de Satisfacción calidad Prevenco.	45
Gráfico 4 Representación porcentual del nivel de servicio postventa de los productos.....	46
Gráfico 5: Representación porcentual de los inconvenientes encontrados en el producto....	47
Gráfico 6: Representación porcentual del producto o servicio en comparación con empresas similares.....	48
Gráfico 7: Representación porcentual de los clientes que recomendarían el producto o servicio.....	49
Gráfico 8: Contratación de personal por la gerencia	101
Gráfico 9: Planificación de ventas	103
Gráfico 10: Elaboración de documentos	105
Gráfico 11: Firma de contratos	107
Gráfico 12: Adquisición de mercadería.....	109
Gráfico 13: Elaboración de Cronograma.....	111
Gráfico 14: Archivo.....	113
Gráfico 15: Pago de Proveedores	115
Gráfico 16: Implementación de estrategias	117
Gráfico 17: Proceso de control de gastos	119
Gráfico 18: Registro de ingresos	121
Gráfico 19: Registro de egresos.....	123
Gráfico 20: Pago de obligaciones tributarias.....	125
Gráfico 21: Ventas en General	127
Gráfico 22: Mantenimiento y recarga de extintores	129
Gráfico 23: Servicio de capacitación.....	131
Gráfico 24: Hoja de trabajo	133

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 5: Estructura Organizativa PREVENCO Cía. Ltda.	87
---	----

ANTECEDENTES

Prevenco es una compañía que fue creada hace un año; inició sus actividades como persona natural en el año 2012, está ubicada en la calle Mejía 8-21 y Chica Narváez de la parroquia el Sagrario, del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, regida por la Ley de Compañías, Ministerio de Trabajo, el Seguro General de Riesgos de trabajo y el cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Ibarra.

Prevenco tiene como principales actividades la Asesoría y gestión empresarial en Salud y Seguridad en el trabajo, brinda servicios de Asesoría Legal, capacitaciones, mediciones, venta de equipos de protección personal y equipos contra incendios, cuenta con un local comercial.

La Seguridad y Salud en el trabajo es un servicio que brinda la empresa por lo mismo se menciona la importancia que tiene este tema: la asesoría en Seguridad y salud Ocupacional es de vital importancia, ya que se busca que los trabajadores se encuentren bien tanto de estado físico como mental y a la vez que su ambiente laboral sea adecuado porque afecta al desempeño diario en sus labores.

Se desarrollan actividades administrativas, financieras, mantenimiento, comercial y asesoría técnica y en base a ello se realizó el diagnóstico situacional, y se pudo evidenciar que, la empresa Prevenco atraviesa por diversas dificultades a nivel administrativo y financiero, lo cual refleja la necesidad de elaborar un Modelo de gestión que sirva para el fortalecimiento organizacional.

En el aspecto administrativo se prevé la importancia de implantar un manual administrativo ya que ayudará a informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados y se podrá lograr una eficiente administración.

En cuanto al manual financiero se ve necesario la creación del mismo ya que toda organización u empresa, debe tener cuentas claras y ordenadas de los movimientos que se realizan y a la vez tener información segura que refleje la situación real y actualizada, además se tendrá un mejor control interno de las transacciones que se realicen.

La importancia que respecta la creación de un modelo de gestión en la empresa es llevar a cabo los objetivos que se ha planteado, evitando fallos en los procesos e incentivar al recurso humano a tener una cultura y filosofía productiva previa.

JUSTIFICACION

Diseñar un Modelo de Gestión en la empresa Prevenco Cía. Lda. que permita generar una cultura organizacional es decir, que sus miembros se encuentren informados de los procedimientos a seguir dentro de la empresa y además tengan respaldo de las actividades que se realizan a diario en cada departamento. El plan de fortalecimiento se justifica por tener bases teóricas, utilidad metodológica para la empresa.

Prevenco al ser una empresa comercial y de servicios con miras de crecimiento económico aporta a la Matriz Productiva en cuanto al incremento de fuentes de empleo en la ciudad de Ibarra y además con la prestación de sus servicios incentiva a las empresas a buscar el bienestar de sus empleados, es también importante ya que ayuda a la empresa a tener un mejor desenvolvimiento empresarial.

Este Plan de fortalecimiento a la vez también coincide con lo que se menciona en el Plan Nacional del Buen Vivir que busca mejorar la calidad de vida de la población (Vivir, 2017) y además hacer respetar los derechos de las personas ya que se establece un reglamento en el que se menciona los derechos y obligaciones que tienen tanto los trabajadores como también el empleador, además aprovechar los recursos con los que cuenta nuestro país para evitar importaciones, en el caso de Prevenco, en la venta de sus productos de equipo de protección personal y contra incendios se destaca que se utiliza producto de marca ecuatoriana, demostrando que en nuestro país existe calidad y garantía en la producción.

La ejecución del Plan de trabajo ayudará a la empresa a incrementar la eficiencia en los servicios y mejora del uso de los recursos además tomar mejores decisiones que le permitirán tener mejor relación entre administradores, empleados, clientes y proveedores, por lo mismo mediante la elaboración de un modelo Administrativo financiero, se orientará el rumbo a seguir en la empresa, por lo tanto ayudará a dar soluciones a los problemas

existentes y a prevenir la ocurrencia de otros ya que no cuenta con un modelo gerencial que le permita respaldar las funciones que se realiza en la empresa.

Tomando en cuenta todas las consideraciones, el plan de trabajo aportará de manera didáctica ya que es viable y cuenta con total apertura por parte del Presidente de la empresa para que la información que contiene sea accesible sin ningún impedimento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa Prevenco Cía. Ltda. en la ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación interna y externa de la empresa para conocer el estado actual de la misma.
- ✓ Estructurar las bases teóricas mediante la investigación documental que sirva como referencia conceptual y técnica del plan de trabajo.
- ✓ Diseñar una propuesta de un Modelo de Gestión Administrativo financiero que contribuya a un desarrollo institucional.
- ✓ Identificar los principales impactos resultantes de la aplicación del presente plan de trabajo del modelo de gestión administrativo financiero en los aspectos: empresarial, económico, social y educativo

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

Prevenco Cía. Ltda. ; inició sus actividades como persona natural en el año 2012 fue creciendo poco a poco y con arduo esfuerzo y dedicación para Diciembre del año 2015 fue constituida como Compañía, tiene su domicilio principal en la ciudad de Ibarra, ubicada en la calle Mejía 8-21 y Chica Narváez de la parroquia el Sagrario, del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, regida por la Ley de Compañías, Ministerio de Trabajo, el Seguro General de Riesgos de trabajo y el cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Ibarra.

Prevenco tiene como principales actividades la Asesoría y gestión empresarial en Salud y Seguridad en el trabajo, brinda servicios de Asesoría Legal, capacitaciones, mediciones, venta de equipos de protección personal y equipos contra incendios, cuenta con un local comercial y está conformada por ocho personas, quienes se desempeñan en el área administrativa, financiera, mantenimiento, comercial y asesoría técnica. Su funcionamiento Administrativo Financiero es poco satisfactorio en una mínima parte y poco competitivo, lo que conlleva a limitar su completo desarrollo y crecimiento.

Frente a estas circunstancias presentadas se prevé la necesidad de proponer un Modelo de Gestión Administrativo Financiero, que permita que la organización mejore su funcionamiento y además el desenvolvimiento del personal para mejorar el manejo del negocio, logrando con ello tener una mayor productividad, mejor calidad del servicio y atención al cliente ya que de ellos depende su incremento de ventas y posicionamiento en el mercado, evitando en un futuro cometer los errores presentes.

1.2 Objetivos del Diagnóstico

1.2.1 Objetivo General

Conocer la interacción de procesos internos y externos de la empresa PREVENCO Cía. Ltda. para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con miras a construir un Modelo de Gestión para su fortalecimiento organizacional.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la Gestión Administrativa de Prevenco Cía. Ltda.
- ✓ Analizar el proceso contable de Prevenco Cía. Ltda.
- ✓ Caracterizar la metodología utilizada en la gestión del proyecto de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Analizar y estudiar el comportamiento del mercado de comercio y servicios de consultoría en el sector de Seguridad y Salud Ocupacional.

1.3 Variables Diagnósticas

Para el presente trabajo de investigación se ha podido identificar las siguientes variables diagnósticas que serán de suma utilidad para el estudio y análisis.

- ✓ Gestión Administrativa
- ✓ Procesos contables
- ✓ Metodología
- ✓ Comportamiento del mercado

1.4 Indicadores que definen las variables

- ✓ Gestión Administrativa
 - Filosofía empresarial:
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos

- Políticas
- Valores
- ✓ Procesos de Gestión
 - De orientación estratégica
 - Agregadores de valor
 - Apoyo
 - Estructura Organizacional
 - Diseño de puestos
 - Reglamento interno
- ✓ Procesos contables
 - Registros
 - Estados financieros
 - Facturación
 - Inventario de mercadería
- ✓ Metodología de proyectos
 - Identificación de necesidades
 - Diagnóstico
 - Diseño de Propuestas
 - Evaluación de Impactos
 - Evaluación de Riesgos
- ✓ Comportamiento del mercado
 - Empresas similares
 - Diversidad de servicios
 - Análisis de precios
 - Satisfacción de clientes.

1.5 Matriz de Relaciones Diagnóstica

Cuadro 1: Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE INFORMACIÓN	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN
<i>Analizar la Gestión Administrativa de Prevenco Cía. Ltda.</i>	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía institucional: ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos ✓ Políticas ✓ Valores • Procesos de Gestión ✓ De orientación estratégica ✓ Agregadores de valor ✓ Apoyo ✓ Estructura Organizacional ✓ Diseño de puestos ✓ Reglamento interno ✓ Descripción de funciones 	Primaria	Check-list	Gerente General
<i>Analizar el Proceso contable de Prevenco Cía. Ltda.</i>	Proceso Contable	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros ✓ Estados financieros ✓ Facturación ✓ Inventario de mercadería 	Primaria	Check-list Entrevista	Gerente General Presidente
<i>Caracterizar la metodología utilizada en la gestión del proyecto de Seguridad y Salud Ocupacional.</i>	Metodología de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de necesidades ✓ Diagnóstico ✓ Diseño de Propuestas ✓ Evaluación de Impactos ✓ Evaluación de Riesgos 	Primaria	Check-list	Gerente General

<i>Analizar y estudiar el comportamiento del mercado de servicios de consultoría en el sector de Seguridad y Salud Ocupacional.</i>	Comportamiento del mercado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresas similares ✓ Diversidad de servicios ✓ Análisis de precios ✓ Satisfacción de clientes 	Secundaria	Documental Observación directa Encuesta	Bibliográfica Clientes
---	----------------------------	--	------------	---	---------------------------

NOTA: El presente trabajo analiza 4 variables que ayudarán a determinar el estado en el que se encuentra la empresa para ello se utilizará varios métodos de recolección de datos como son: check-list, encuesta, entrevista y observación directa.

1.6 Desarrollo de la Matriz Relación Diagnóstica

1.6.1 Metodología

En el presente trabajo de investigación se diseñó y aplicó un check-list como instrumento de recolección de datos para verificar la disponibilidad de elementos de gestión que contribuyan a una adecuada administración empresarial. Para profundizar la investigación, complementariamente, se aplicaran técnicas de observación directa y encuestas.

1.7 Análisis de las variables e indicadores

1.7.1 Análisis interno

Gestión Administrativa

- **Filosofía Institucional**
- ✓ **Misión**

Se verificó la existencia de la misión institucional, misma que se detalla a continuación:

Brindar soluciones, asesoría y gestión empresarial en Seguridad y Salud en el Trabajo, creando una cultura de prevención y seguridad en los empleadores y trabajadores del Ecuador, con el objetivo de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Al analizar la misión de la empresa, desde gerencia se manifiesta que ha sido formulada hace dos años aproximadamente. Se evidencia que hace falta ajustar algunos criterios para adaptarla a la situación actual y proyectarla según los objetivos de la empresa, en capítulo tres se propondrá los ajustes mencionados.

Visión

Se constató que la empresa si tiene una visión propia por lo que se detalla a continuación:

Posicionarnos en el Ecuador como una empresa líder en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, manteniendo la excelencia y confianza de nuestros clientes, fundamentando nuestra gestión con la aplicación de normas y estándares nacionales e internacionales en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

Al indagar la visión de la empresa, desde gerencia se verificó que hace falta profundizar y ajustar aspectos basándose en los objetivos futuros que tiene la empresa por lo que se propondrá una visión en el capítulo tres que si cumpla con los requerimientos que se necesita.

Al analizar otros aspectos de la filosofía institucional como son: objetivos, políticas y valores se demostró desde gerencia que no se ha creado ninguno de ellos por lo que la filosofía institucional se encuentra inconclusa, por este motivo se diseñará una propuesta en el capítulo tres que se ajustará a las exigencias de la empresa.

Procesos de Gestión empresarial

✓ **Procesos de orientación estratégica**

Al examinar este criterio, la gerencia de la empresa mencionó que si se tiene conocimiento de cuáles son las instancias de dirección empresarial, indicando que la máxima autoridad de PREVENCO Cía. Ltda. es el Presidente, se encuentra especificado en documentos de respaldo y notariado, pero no se demostró de manera física la existencia de los mismos, por lo que se diseñará un gráfico en el capítulo tres que permita distinguir las respectivas instancias de dirección empresarial.

✓ **Procesos Agregadores de valor**

Para poder comprobar si la empresa tiene definido y documentado el procedimiento a seguir en una situación de contingencia en particular, se propone como metodología el planteamiento de casos para verificar mediante entrevista a presidencia, el mecanismo que se implementaría, como a continuación se detalla:

ENTREVISTA DE COMPROBACIÓN: caso 1

Entrevista aplicada al Presidente de la empresa Prevenco Cía. Ltda. (Ing. Diego

Recalde)

Pregunta: ¿Cómo reacciona la empresa en caso de que los clientes reciban productos defectuosos?

Respuesta: Nuestra empresa se compromete desde un principio con el cliente, existe una garantía de un año en los productos en caso de existir anomalías, pero principalmente se verifica si el daño causado al extintor proviene de un suceso incierto, constatando que el producto no haya sido manipulado por otras personas, si fuese el caso de existir un daño imprevisto u incierto, el cliente deberá informar inmediatamente a la empresa para poder resolver el problema, procediendo a la inspección de equipos.

Se verificó que no se dispone de un flujograma que oriente de manera más clara el procedimiento a seguir por este motivo se realizará un trabajo conjunto con la empresa para desarrollar flujogramas que identifiquen y detallen cada actividad. Se presentará una propuesta en el tercer capítulo que desglosara todos los procesos necesarios.

Caso 2

Pregunta: ¿Cómo responde la empresa al ser requerido por un cliente para un trabajo de consultoría?

Respuesta: Para poder brindar un buen servicio de consultoría y capacitación se realiza los siguientes pasos:

Primero: No se realiza proformas por teléfono, todo se lo realiza de manera personal, se aplica una proforma y se realiza dependiendo el número de trabajadores, nivel de riesgo, y por último la actividad que desempeña la empresa.

Segundo: Se realiza una llamada de confirmación en la que se plantea la fecha y hora para poder realizar la inspección, se da seguimiento a la proforma que se aplicó en el principio de la visita, si es que el cliente acepta trabajar con la empresa se firma un contrato en el cual constan garantías.

Tercero: en caso de ser rechazados por los clientes se realiza una investigación para verificar los motivos por los cuales no se adquirió el producto o servicio.

Se constató que no se dispone de un flujograma que especifique las actividades que se ha mencionado por lo que se propondrá en el capítulo tres flujogramas que detallen cada actividad que se desarrolla.

✓ **Procesos de Apoyo**

En el análisis de éste aspecto se constató que no se encuentran establecidos los distintos departamentos ni sus respectivos procesos, por lo que se incluirá en la propuesta de organigrama estructural, las diferentes instancias de apoyo y serán presentados mediante una propuesta en el tercer capítulo.

✓ **Estructura Organizacional**

Se verificó que no se ha diseñado una estructura organizacional específica para la empresa por lo que se propondrá en el capítulo número tres una estructura organizacional que se acople con las funciones que desempeñan.

✓ **Reglamento interno**

Al evaluar este aspecto desde gerencia se manifiesta que el reglamento interno como tal, como un documento formalizado, no existe. La forma de dirección es en base a disposiciones o acuerdos verbales; es decir, acatando órdenes y disposiciones propias del

presidente de la empresa. Por este motivo, se creará un reglamento acorde con la empresa y se propondrá en el capítulo tres del presente trabajo.

✓ **Manual de funciones**

Al analizar este aspecto desde la gerencia se comprobó que la empresa no cuenta con un manual funcional, se manifestó también que las actividades que se realizan se encuentran totalmente descoordinadas por este motivo se propondrá en el capítulo tres un manual de funciones específico para los funcionarios de la empresa.

✓ **Página web.** Como hallazgo adicional, se verificó que la empresa cuenta con una página web institucional, pero de manera incompleta y aún se encuentra en un proceso de entrega por lo que este trabajo de investigación le servirá para poder completar los diferentes puntos de la filosofía institucional que se requieran.

Proceso contable

✓ **Registros**

La gerencia mencionó que las transacciones o apuntes contables no se encuentran debidamente claros y ordenados, cabe recalcar que la empresa no tiene un departamento de contabilidad, únicamente existe una contadora que realiza todo tipo de actividad perteneciente a este tema.

✓ **Estados financieros**

Se pudo verificar que los estados financieros que tiene la empresa únicamente son manipulados por la contadora y solo se recibían copias de las operaciones, cabe mencionar que la empresa no tiene un formato específico que sirva de base para desarrollar sus transacciones por lo que se propondrá en el capítulo tres, formatos que sirvan de guía para las transacciones que realiza la empresa.

✓ **Facturación**

La gerencia insinuó que el proceso de facturación lo realizan de manera manual, cualquier personal de la empresa puede realizar este proceso pero no se encuentra especificado, por lo que se propondrá en el capítulo tres el proceso de facturación correcto que se debe seguir.

✓ **Inventario de mercadería**

Al indagar en este tema la gerencia supo mencionar que la contadora lleva un registro del inventario existente en la empresa y que se lo actualiza frecuentemente debido al movimiento que existe en la venta de los mismos, comprobando el buen manejo del inventario.

Metodología de proyectos

✓ **Identificación de necesidades**

Al examinar este aspecto se confirmó desde gerencia que, si se identifica las necesidades de los clientes resaltando que existe una base de datos específica para clientes en las cuales se establece los problemas e inconvenientes encontrados respecto a sus antiguos proveedores, la calidad del servicio y venta, por lo que se verifica la falta de interés en el manejo de satisfacción de clientes por parte de la competencia.

✓ **Diagnóstico**

Al verificar este aspecto se indicó que sí se realiza un diagnóstico de los clientes en un registro, mencionando que no lo realizan digitalmente por lo que solo se dijo de manera verbal sin evidencia de su existencia.

✓ **Diseño de Propuesta**

En los criterios evaluados conjuntamente con la gerencia se pudo comprobar que si existe un diseño previo de la propuesta para sus clientes, pero solamente en descuentos, promociones para ventas, mas no para los proyectos que se realizan, no se demostró

documentos en los que se encuentren las respectivas propuestas. Por lo que se confirma que la empresa no tiene un plan de trabajo individual para cada cliente.

✓ **Evaluación de Impactos**

Al evaluar los distintos aspectos se llegó a verificar que la empresa no cuenta con ningún mecanismo para este fin por lo que se requeriría realizar un estudio que englobe todos los posibles impactos que puedan existir en caso de riesgos en las metodologías aplicadas para realizar las distintas actividades.

✓ **Evaluación de Riesgos**

Al indagar sobre este criterio con la gerencia, se indicó que no se realiza ni se aplica una evaluación de riesgos en las actividades desarrolladas por la empresa y también en cuanto a la metodología utilizada para realizar dichas actividades. Cabe mencionar que este criterio es de gran importancia ya que con ello la empresa estaría a la expectativa de que riesgos podría estar expuesto en caso de desarrollar mal un procedimiento.

1.7.2 Análisis externo

Comportamiento del mercado

Cuadro 2: Servicios similares en la ciudad de Ibarra

Empresas	Servicios
<i>Servifuegos</i>	Recarga extintores, Detectores de humo Señalética Asesoramiento técnico.
<i>La casa del extintor</i>	Venta Recarga de extintores CO2, PQS, espuma. Equipos contra incendios. Señalética Servicio a domicilio Capacitación.
<i>Imbafuegos</i>	Recarga extintores Detectores de humo Asesoramiento técnico.

Nota: se establece las empresas que se dedican al mismo sector comercial seguidamente de los servicios que presta.

Este cuadro fue elaborado en base a la información recabada en el trabajo de campo realizado en la ciudad de Ibarra, el día viernes nueve de noviembre del año 2016. se pudieron identificar tres empresas similares a la institución sujeta de estudio; estas son: Servifuegos que se encuentra ubicado en la calle Olmedo 2-90 y Villamar, La Casa del extintor está ubicado en la calle Olmedo y Mejía esquina y por último Imbafuegos que está ubicado en la Calle Chica Narváez y Olmedo. Además, por cada una se detallan los bienes y servicios que ofrecen.

Análisis de precios

Cuadro 3: Comparación de precios

Comparación de precios con empresas similares					
PRODUCTOS Y SERVICIOS CON SUS RESPECTIVOS RANGOS DE PRECIOS		EMPRESAS			
PRODUCTOS	Rango de precios	Prevenco Cía. Ltda.	Servifuegos	La casa del extintor	Imbafuegos
VENTA DE EXTINTORES					
2,5 libras	15,00	√	√	√	√
5 libras	20,00	√	√	22,00	√
10 libras	27,00	√	√	√	√
20 libras	45,00	√	42,00	40,00	√
100 libras	200,00	√	√	185,00	√
RECARGA DE EXTINTORES					
2,5 libras	5,00	√		√	√
5 libras	8,00	√	√	7,00	√
10 libras	13,00	√	√	10,00	√
20 libras	24,00	√	√	20,00	√
100 libras	150,00	√	145,00	145,00	√
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL					
Botas	50-120	√	√	45-100	√
Cascos	15-30	√	√	√	√
Alarmas contra incendios	90,00	√	√	√	√
Mascarilla	3-35	√	√	√	√
Arnes	200,00	√	√	√	√
Gafas	15-30	√	√	√	√
Guantes	5-15	√	√	√	√
Tapones auditivos	17-30	√	√	√	√
EQUIPO CONTRA INCENDIO					

Chaquetón bombero	600,00	√	no venden	no venden	no venden
Equipo de respiración autónoma	2500,00	√	no venden	no venden	no venden
Lamparas de emergencia	40,00	√	no venden	√	no venden
Detectores de humo	15-25	√	√	√	√
Detectores de gas	35,00	√	√	no venden	no venden
Conos de seguridad	10-25	√	√	√	√
Botiquines	15-50	√	√	√	√
SEÑALETICA(Norma INEN formato A4 20 x 20 cm	2-4	√	√	√	√
SERVICIOS					
ASESORÍA LEGAL					
Capacitación	35 Por persona	√	no se realiza	no se realiza	no se realiza
Implanta un sistema de gestión completo	30000,00	√	no se realiza	no se realiza	no se realiza

Nota: Se compara los productos y servicios que brinda Prevenco con sus respectivos precios Ayuda a establecer cuál empresa brinda precios más accesibles.

El cuadro anterior fue elaborado mediante trabajo de campo el día sábado diez de Noviembre del año 2016. En este se destacan los productos y servicios de la empresa y su comparación de precios con otras microempresas que prestan servicios similares.

Se evidencia que todas las empresas trabajan en un mismo nivel de precios, con la diferencia que Prevenco es la única empresa que presta servicios de asesoría legal y capacitación. Se utilizó este símbolo (√) indicando que la empresa cumple con el mismo nivel de precio, también se utilizó la palabra (no vende) en caso que la empresa no venda el producto o servicio y por último la palabra (no se realiza) referente a que la empresa no realiza el servicio.

✓ **Diversidad de servicios**

Cuadro 4: Ventaja comparativa

PRODUCTOS Y SERVICIOS	COMPETIDORES			
	Prevenco Cía. Ltda.	Servifuegos en Ibarra	La casa del extintor Ibarra	Imbafuegos
Venta de extintores	X	X	X	X
Recarga de extintores	X	X	X	X
Equipos de protección Personal	X	X	X	
Equipos contra incendios	X	X		
Señalética	X	X		
Mediciones	X			
Capacitaciones	X			
Asesoría en gestión empresarial en Salud y Seguridad en el trabajo	X			
Asesoría Legal	X		X	X

Nota: despliegue de productos y servicios que se realizan en éste tipo de empresas.
Demostración de que productos y servicios si brinda cada empresa.

Este cuadro fue diseñado mediante trabajo de campo realizado el día lunes 12 de Noviembre del 2016. Como se observa, se evidencian los principales productos y servicios de Prevenco Cía. Ltda. y las empresas competidoras de la misma, destacando principalmente a la primera que presenta una mayor diversidad de productos y servicios; son los únicos en la ciudad de Ibarra en dar capacitaciones, Asesoría en gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, así como también la colocación y venta de señalética.

✓ **Satisfacción de clientes**

Para conocer la percepción en el nivel de satisfacción de clientes se realizó una encuesta en la que no hace falta calcular la muestra porque el número de clientes es reducido (12 clientes) y se decide hacer un censo.

Se realizó una encuesta el día martes 22 de noviembre del año 2015 aplicada a doce clientes de Prevenco Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra en la que se señala preguntas que sirvieron de ayuda para demostrar si la empresa cumple las exigencias de sus clientes o sea el caso que se requiera una mejora en sus procedimientos.

1.8 Tabulación, Análisis y Evaluación de la información

1.8.1 Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Prevenco Cía. Ltda. En la ciudad de Ibarra.

Pregunta 1. ¿Qué tiempo es cliente de PREVENCO?

Cuadro 5: Tiempo estimado de ser cliente de la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Un semestre	4	33%
Entre seis y doce meses	6	50%
Más de un año	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: Aplicación de encuestas a 12 empresas.
Seis personas de las encuestadas son clientes fijos.

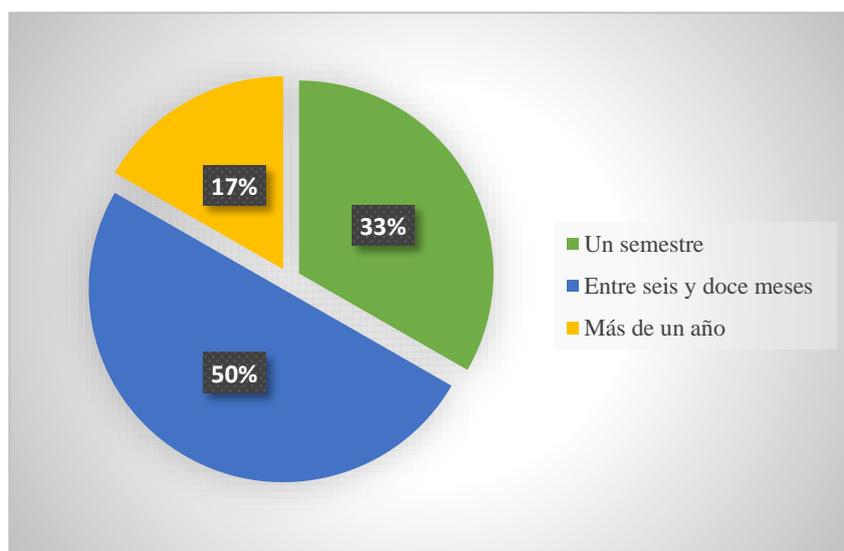


Gráfico 1: Valoración porcentual de la verificación de ser cliente de la empresa

El 50% de los clientes, sumados entre seis y doce meses y mayores a un año, manifiestan que son fijos de la empresa. Esto significa que se ha desarrollado un proceso de fidelización, evidenciando una relación comercial estable con ellos. Mientras que, el resto, también equivalente al 50%, se mantiene en que son clientes con un tiempo menor a un año.

Pregunta 2. ¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con el servicio de atención al cliente de PREVENCO?

Cuadro 6: Satisfacción del servicio de atención al cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy satisfecho	5	41%
Satisfecho	5	42%
Neutral	2	17%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: son 12 empresas encuestadas de las cuales 5 están satisfechas con el servicio y 0% son insatisfechos

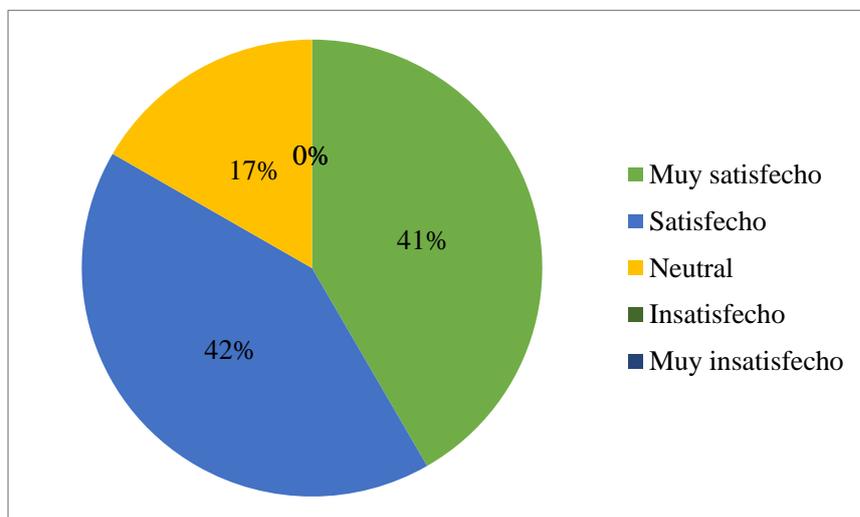


Gráfico 2: Representación porcentual de satisfacción en el servicio de atención al cliente.

De los clientes encuestados se observa que existe un porcentaje del 41% y 42% para los clientes que se encuentran muy satisfechos, por lo que se confirma que existe una buena atención a los clientes dejando claro que pocos de ellos piensan que no existe buena atención, reflejando un porcentaje del 17% que se encuentran de manera neutral, no hay resultados negativos.

Pregunta 3. ¿Califique el nivel de satisfacción con la calidad de los productos de PREVENCO?

Cuadro 7: Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de los productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy satisfecho	4	33%
Satisfecho	5	42%
Neutral	3	25%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: son 12 las empresas encuestadas 5 empresas se encuentran satisfechas con el producto y el 0% son insatisfechos.

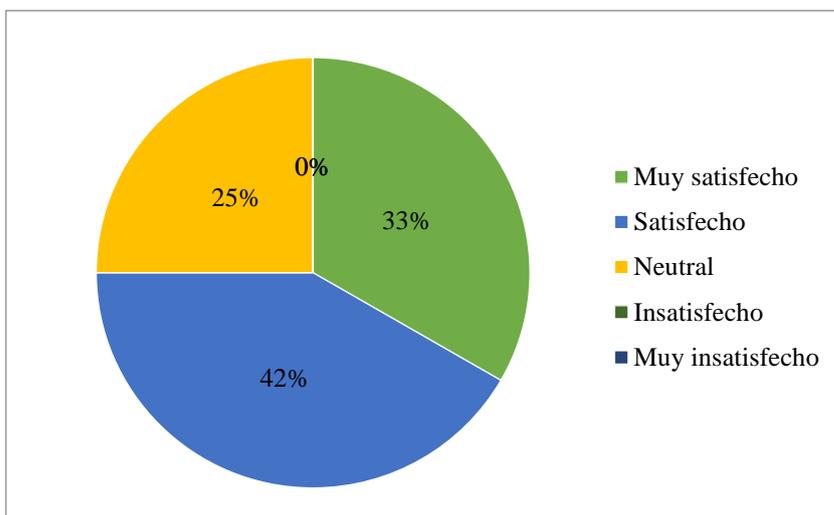


Gráfico 3 Nivel de Satisfacción calidad Prevenco.

El 42% de los clientes encuestados se encuentran satisfechos con el producto que cuenta la empresa, indicando que no se ha tenido inconvenientes con el funcionamiento de los equipos adquiridos por los mismos, en cuanto al resto de clientes reflejando el 25% y 33% mantienen su decisión de neutral. Por lo que se verifica la buena calidad del producto.

Pregunta 4. ¿Califique el nivel de servicio de postventa de los productos?

Cuadro 8: Nivel de servicio postventa de los productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy satisfecho	6	50%
Satisfecho	4	33%
Neutral	2	17%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: son 12 las empresas encuestadas y 6 de ellas se encuentran satisfechas con el servicio post venta y 0 % están insatisfechas

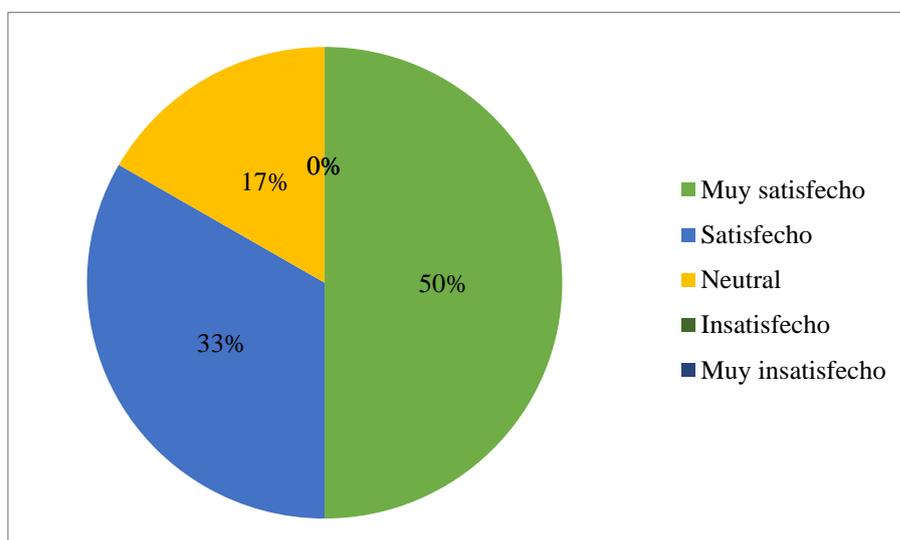


Gráfico 4 Representación porcentual del nivel de servicio postventa de los productos

Se manifiesta que el 50% de los clientes de la empresa se encuentran muy satisfechos en la calidad del servicio postventa mencionando inclusive que la empresa se encuentra siempre pendiente después de haber brindado el servicio o venta de los productos, muy pocos clientes opinan de una manera neutral. Por lo que se verifica que el servicio posterior a la venta es de agrado de los clientes.

Pregunta 5. ¿En cuanto al producto que ha adquirido de la empresa? ¿Ha tenido algún inconveniente?

Cuadro 9: Inconvenientes en el producto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	0	0%
No	12	100%
TOTAL	12	100%

Nota: son 12 empresas encuestadas de las cuales el 100% no ha tenido inconvenientes con el producto.

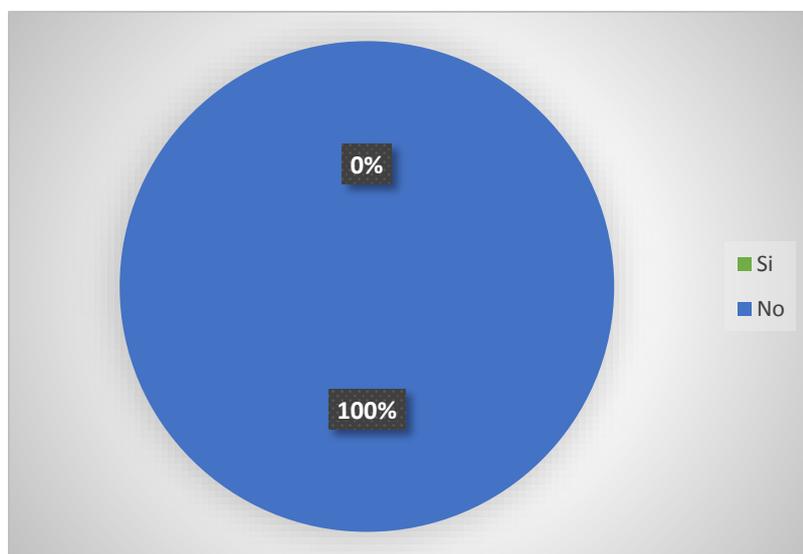


Gráfico 5: Representación porcentual de los inconvenientes encontrados en el producto

Inconvenientes encontrados: ninguno

Todos los clientes coinciden en que existe buena calidad de los productos y no se han registrado quejas por defectos o ineficiencia de los productos adquiridos, por lo que se verifica que la empresa se encuentra muy al pendiente de no cometer errores con sus clientes.

Pregunta 6. En comparación con empresas similares ¿Cómo considera el producto o servicio que ofrece la empresa?

Cuadro 10: El producto o servicio en comparación con empresas similares

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho mejor	3	25%
Algo mejor	7	58%
Más o menos igual	2	17%
Regular	0	0%
No se	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: son 12 las empresas encuestadas de las cuales 7 piensan que el producto y servicio es mejor que otras empresas.

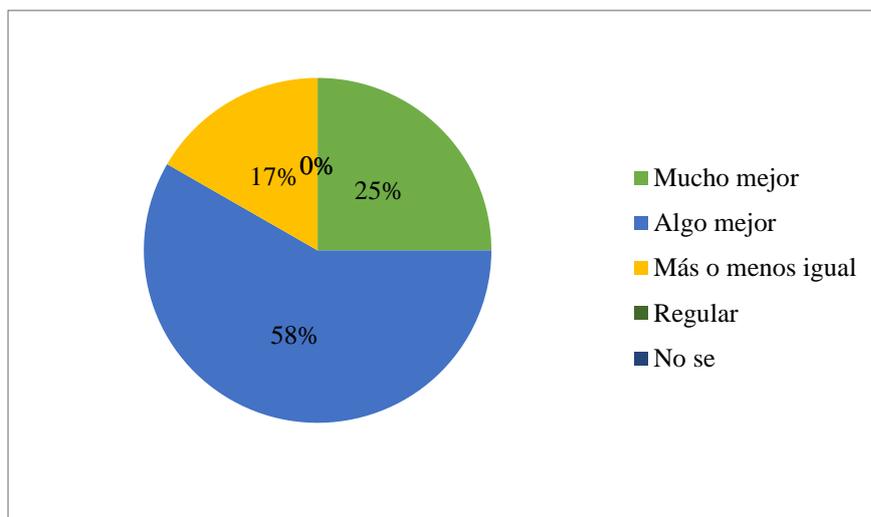


Gráfico 6: Representación porcentual del producto o servicio en comparación con empresas similares.

En los resultados obtenidos el 58% de los clientes coinciden en que la calidad del producto es algo mejor que las otras empresas que se dedican al mismo sector comercial, demostrando que la empresa está satisfaciendo las necesidades de sus clientes, no refleja porcentaje negativo.

Pregunta 8. ¿Recomendaría el producto o servicio que presta la empresa?

Cuadro 11: Clientes que Recomendarían el producto o servicio de la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Definitivamente	3	25%
Probablemente	8	67%
No estoy seguro	1	8%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: son 12 empresas encuestadas de las cuales 3 definitivamente recomendarían la empresa a otras empresas

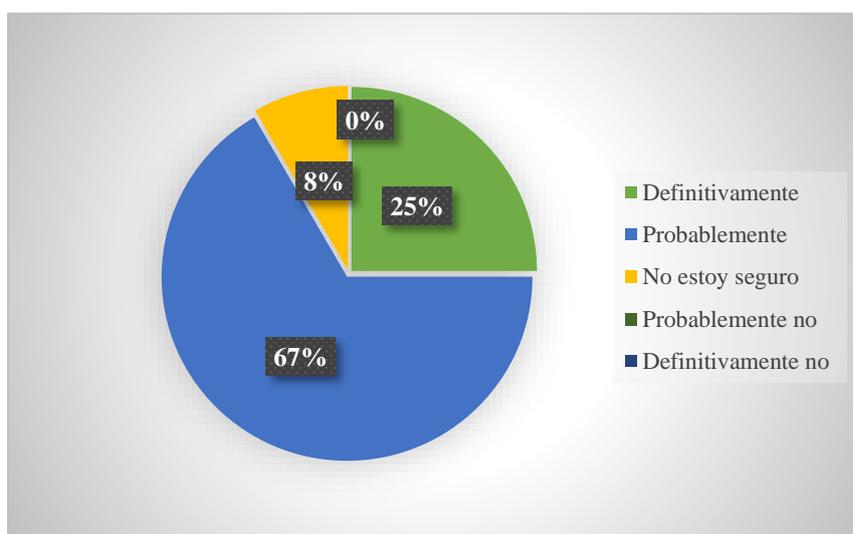


Gráfico 7: Representación porcentual de los clientes que recomendarían el producto o servicio.

El 67% de los clientes de la empresa probablemente recomendarían el producto o servicio de la empresa, la otra parte definitivamente lo recomendaría y por último apenas una pequeña cantidad no se encuentra seguro de recomendar el producto o servicio, por lo que en consecuencia se demuestra que existiría un buen criterio de los servicios y productos que existe en la empresa, identificando el posible crecimiento económico de la misma.

1.9 Identificación de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA).

Como resultado de diagnóstico desarrollado se han identificado Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas:

1.9.2 Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumple a cabalidad con los objetivos que se establece en Seguro General de Riesgos de trabajo. ✓ Al ser una compañía recién constituida cumple con todas las exigencias que requiere la ley de compañías. ✓ Posee una infraestructura acorde para este tipo de actividad comercial. ✓ Su posición geográfica se encuentra visible y en un sitio en donde se posicionan todas las microempresas que se dedican al mismo fin. ✓ Para el desempeño de su trabajo, el talento humano utiliza todo el equipo necesario y de seguridad en caso de riesgo. ✓ El manejo financiero si cumple con las normativas, contables, tributarias y legales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión administrativa que abarca la filosofía institucional se encuentra de manera inconclusa, no cuenta con una estructura orgánica, descripción de funciones, diseño de puestos de trabajo, ni establecido un reglamento interno. ✓ No se han diseñado gráficamente las instancias de dirección empresarial. ✓ No se han establecido procesos para las actividades Agregadores de valor. ✓ En cuanto a las instancias de apoyo no se encuentran establecidos los distintos departamentos ni sus respectivos procesos. ✓ No se estudia las necesidades de sus clientes.

Nota: Se establecen las fortalezas que tiene la empresa así como también las debilidades que tiene para proceder a establecer estrategias de mejora

1.9.3 Oportunidades y Amenazas

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ventaja competitiva ante su competencia en brindar servicios de Consultoría y Seguridad y Salud Ocupacional. ✓ Facilidad de adquisición de maquinaria y producto para la venta. ✓ Buena acogida en cuanto al producto y prestación de servicios. ✓ Aplicación de la normativa de responsabilidad y manejo en caso de suscitarse en riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Restricción a las importaciones de productos (extintores, maquinaria, equipo de protección personal, equipo contra incendios) como medida macroeconómica ✓ Impuestos que afecten a la finanza de la compañía. ✓ Creación de más compañías dedicadas al mismo sector comercial.

Nota: se mencionan las Oportunidades de la empresa así como también las amenazas a las que ésta expuesta según sea el caso.

1.9.4 Cruces estratégicos

OPORTUNIDADES: O	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tiene competencia en brindar servicios de Consultoría y Seguridad y Salud Ocupacional. ✓ Fácil adquisición de maquinaria y producto para la venta. ✓ Buena acogida en cuanto al producto y prestación de servicios ✓ Aplicación de la normativa de responsabilidad y manejo en caso de suscitarse en riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La satisfacción de los clientes, reflejan el buen servicio de la empresa, y anticipa las necesidades de los mismos. ✓ Ubicación estratégica y fácil adquisición del producto hace penetrar a nuevos mercados. ✓ Aplicando la normativa exigida para la compañía, facilita la incorporación de nuevas exigencias de la ley. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprovechamiento al máximo de la venta del producto para poder generar una rentabilidad, y a la vez ayudando a las actividades Agregadores de valor a ser comercializadas de manera más rápida. ✓ Establecimiento de una base de datos que revele el estado posterior y actual del cliente, para mejorar las estrategias de venta. ✓ Creación de instancias de apoyo que le permitan organizar, analizar y aplicar la normativa vigente en caso de suscitarse un riesgo.

FORTALEZAS: F

- ✓ Cumple con los objetivos que se establece en Seguro General de Riesgos de trabajo.
- ✓ Cumple con todas las exigencias que requiere la ley de compañías.
- ✓ Infraestructura acorde a la actividad comercial
- ✓ Posición geográfica se encuentra visible en un sitio en donde se posicionan todas las microempresas dedicadas al mismo fin.
- ✓ Talento humano utiliza todo el equipo necesario y de seguridad en caso de riesgo.
- ✓ El manejo financiero cumple con las normativas, contables, tributarias y legales.

DEBILIDADES: D

- ✓ La gestión administrativa se encuentra de manera inconclusa.
 - ✓ No se han diseñado gráficamente las instancias de dirección empresarial
 - ✓ No se han establecido procesos para las actividades Agregadores de valor.
 - ✓ Las instancias de apoyo no se encuentran establecidos los distintos departamentos ni sus respectivos procesos.
 - ✓ No se estudia las necesidades de sus clientes
-

AMENAZAS: A	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
✓ Prohibición en la importación de productos	✓ Capacitación del talento humano, mejora la atención al cliente y mejor enfrentamiento ante la competencia.	✓ Evaluación de las necesidades del cliente, permite generar y crear nuevas estrategias de mejora del producto y servicio.
✓ Impuestos que afecten a la finanza de la compañía	✓ Estudio anticipado de nuevos impuestos, evita que afecte las finanzas futuras.	✓ Búsqueda de nuevos proveedores de productos en el ámbito nacional e internacional, permite tener nuevas alternativas en cuanto a calidad, precio, facilidad de adquisición y rapidez.
✓ Creación de más compañías dedicadas al mismo sector comercial		

Nota: Indica las posibles estrategias tomando en cuenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

1.10 Identificación del problema diagnóstico

Una vez realizado el diagnóstico situacional y después de haber recopilado toda la información necesaria, a través de la uso de técnicas e instrumentos de información, se ha podido determinar que la empresa PREVENCO Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra no dispone de una gestión administrativa que permita complementar y guiar a sus empleados hacia sus objetivos estratégicos, del mismo modo no dispone de un proceso de gestión que complemente las actividades de procesos que se requieren para una buena gestión empresarial por lo que se hace necesario la incorporación de un **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA PREVENCO CÍA LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA**, como una herramienta que permita mejorar la eficiencia del talento humano y la calidad del servicio que ofrece a sus clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

En el marco teórico se presenta una serie de conceptos que servirán como guía y apoyo en el trabajo de investigación, se realizará mediante una investigación bibliográfica, que servirá al lector para tener una mejor comprensión de lo que se quiere decir, y a la vez se utilizará terminología sencilla y fácil de entender.

Para desarrollar apropiadamente este capítulo, es organizado en base a grupos de términos afines conforme al siguiente detalle: Relacionados a las compañías, modelos de gestión, contabilidad, finanzas, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión administrativa y tipos de manuales.

2.2 Objetivos

- ✓ Facilitar la comprensión a los lectores mediante la conceptualización de los diferentes términos relacionados al tema de trabajo de grado.
- ✓ Fundamentar teóricamente la investigación.

2.3 Términos relacionados con Modelo de Gestión

2.3.1 Modelo

(Moreno, 2009); *define: “Modelo es en definitiva la esquematización de un sistema concreto, la representación de algo, su marco de referencia, un modo de explicación de la realidad, asimismo es un sistema que sirve para comprender otro sistema y facilitan la comprensión de la teoría.”*

Para poder establecer orden y direccionamiento en este caso empresarial se desarrolla un esquema que servirá de guía en éste se representará los pasos, procedimientos a seguir en

una empresa, ayudando a tener una idea clara al personal administrativo como operativo a donde se quiere llegar.

2.3.2 Gestión

La acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinando a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia de desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en la situación dada.(Vilcarromero, 2013)

La gestión en una empresa es un mecanismo de apoyo para poder gestionar y a la vez administrar todas las actividades y procesos desempeñados por el personal de la misma , basándose en la utilización de estrategias que servirán para evitar desarrollar los errores pasados, del mismo modo contribuirá a disminuir los errores futuros.

2.3.3 Modelo de gestión

Debe enfocarse en tres pilares fundamentales de las organizaciones: los procesos, las personas y la tecnología, estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores. Solo con su conjunción e integración las organizaciones podrán alcanzar los objetivos propuestos, su transformación es lo que permite asegurar resultados óptimos, minimizando los principales factores de riesgo para el logro de los objetivos.(Zulay, 2012)

Un modelo de gestión se enfoca principalmente en los procesos de la empresa, en las personas que la componen y en la tecnología que se utiliza para realizar dichos procesos, es una guía para poder cumplir a cabalidad con los objetivos planteados estudiando a la vez los posibles riesgos que puedan encontrarse en la realización de las actividades.

2.3.4 Gestión Administrativa

Acción que se realiza para la consecución del algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, evaluar y alcanzar sus

propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. (Española, 2015)

La gestión administrativa en una empresa es de gran utilidad para poder manejar de mejor manera tanto los recursos materiales como humanos con el propósito de utilizarlos de tal manera, que en conjunto se puedan cumplir todos los objetivos que se ha fijado la empresa.

2.3.5 Gestión empresarial

Se divide en dos la gestión operativa y la gestión estratégica:

Gestión operativa: Se consideran las decisiones del día a día, es decir las encaminadas a que la empresa sobreviva, las que aseguran que la empresa siga existiendo.

Gestión estratégica: Intenta anticiparse a problemas de largo plazo, por eso la información empleada es cualitativa, debido a la incertidumbre del entorno; aunque no desecha la información cuantitativa.(Cambio, 2012)

Una buena gestión empresarial engloba todos aquellos aspectos relacionados con las decisiones que toman los altos mandos en este caso la gerencia de la empresa, que es la encargada de establecer a la empresa en el mercado y de hacer lo posible para que siga existiendo y creciendo, por otra parte la gestión empresarial tiene una visión futura y se anticipa a los problemas que podrían existir, dando la gran ventaja de estar preparada para cualquier situación incierta que se presente.

2.3.6 Gestión de procesos

La gestión de procesos consiste en dotar a la organización de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interfuncionales y con una clara visión de orientación al cliente final. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben ser un responsable y un equipo de personas asignado. (Fomento, 2015)

En otras palabras la gestión de procesos es una herramienta que tiene la empresa para organizar, controlar y monitorear de los procesos, mencionando que todos ellos deben estar debidamente documentados y asignar las personas responsables y quienes van a realizar este trabajo.

2.4 Términos relacionados con empresas

2.4.1 Empresa

Según (Iborra & Darsy, 2014); define: “Es una institución en la que un conjunto de personas transforman diversos recursos en bienes o servicios que satisfagan necesidades humanas, con la finalidad de obtener beneficios para distribuir entre sus propietarios.”

En general las empresas organismos que utilizan estrategias de mercado para obtener beneficios económicos utilizando tecnología, materiales y recurso financiero, brindando a sus compradores bienes o servicios que requieran.

2.4.2 Mercado

(Gregory, 2010); define: “Es un grupo de compradores y vendedores de un determinado bien o servicio. Los compradores determinan conjuntamente la demanda del producto, y los vendedores, la oferta”.

La identificación y desarrollo de mercados es fundamental para el crecimiento empresarial. La autora comparte el concepto de Gregory en el sentido que es necesario conocer las necesidades de los posibles compradores e identificar las ventajas al seleccionar a los proveedores de los productos a comercializar. En estos criterios se amplía el concepto de mercado más allá de un lugar es conocer apropiadamente las interacciones en los procesos de comercialización.

2.4.3 Clasificación de las empresas

(Zapata, Pedro, 2011), clasifican a las empresas de la siguiente manera:

Cuadro 12: Clasificación de las empresas

Empresas	Naturaleza	Industriales	
		Comerciales	
		Servicios	
		Agropecuarios	
	Sector o procedencia del capital	Miñeras	
		Públicas	
		Privadas	
	Integración del capital	Mixtas	
		Uni personal	
			Sociedades

Nota: Se especifica la clasificación de las empresas y cada tipo que pertenece a ellas.

1. Por su naturaleza

(Bravo M, 2011); afirma: “Existen algunos criterios para la clasificación de la empresa, para efectos contables se consideran más útiles los siguientes:”

a. Industriales

Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos. Utilizan materia prima la cual mediante un proceso determinado, es transformada a producto terminado o semielaborado para luego venderlo, cumpliendo necesidades de la sociedad, dando mayor poder de conservación, diferentes formas de utilizar el producto elaborado, obteniendo por el mismo una utilidad para sus empleados y la organización.

Ejemplo: Las Industrias Lecheras compran leche y vende productos lácteos, existe la transformación de materia prima en diferentes productos alimenticios.

b. Comerciales

Son aquellas que se dedican a la compra-venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.

Es la empresa que adquiere mercadería o productos con la finalidad de distribuirles o venderles a terceros y obtener una utilidad o rentabilidad por la venta de los mismos.

c. De Servicios

Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

Empresa creada con el objeto de realizar una actividad personal o prestar un servicio a terceras personas, con el objetivo de cumplir ciertas expectativas o necesidades, el mismo que es remunerado de acuerdo a la satisfacción y cumplimiento de sus necesidades.

d. Otras

- *Bancarias.*
- *Agrícolas.*
- *Mineras.*
- *Hoteleras.*
- *Financieras.*
- *De transporte.*

2. Por el sector al que pertenece

(Bravo M, 2011): afirma: "Existen algunos criterios para la clasificación de la empresa, para efectos contables se consideran más útiles los siguientes:"

a. Empresas Públicas

Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado). Nos menciona que, el aporte del capital lo hace el gobierno.

b. Empresas Privadas

Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas). El aporte de capital proviene de personas naturales o jurídicas del sector privado.

c. Empresas Mixtas

Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (Personas Jurídicas). Cuando a la conformación del capital concurren los aportes tanto del sector privado como del sector público.

3. Por la integración del capital

(Bravo M, 2011);afirma:“Existen algunos criterios para la clasificación de la empresa, para efectos contables se consideran más útiles los siguientes:”

a. Unipersonales

Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural. El capital se conforma con el aporte de una sola persona natural.

b. Pluripersonales (Sociedades)

Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales. Las sociedades se subdividen en:

- De Personas.- En función del capital tenemos las empresas en comandita Simple y con un nombre colectivo.
- De Capital.- En función del capital están las compañías de Sociedad Anónima, Economía Mixta y Compañía Limitada.

El capital (propiedad) se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas.

2.5 Términos relacionados con compañía

2.5.1 Compañía de responsabilidad limitada

La compañía de responsabilidad limitada es la que se constituye entre tres o más personas quienes responderán solamente por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales, destinada a ejecutar negocios bajo una misma denominación objetiva la que se le añadirá las palabras “compañía limitada” o su abreviatura “Cía. Ltda.”;

en esta compañía el capital estará representado por participaciones transferibles.(Ruben, 2010)

Este tipo de compañía se crea para realizar negocios conjuntos entre tres o más personas quienes tienen el objetivo de hacer crecer sus ganancias y a la vez que la compañía crezca, así como también los clientes.

2.5.2 Contrato de compañía

(Richard & Daft, 2010) *Expresan que: “Es aquel por el cual dos personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.”*

Para conformar una compañía se requiere tener dos o más personas que tengan los mismos intereses, en este caso unir sus capitales para poder tener beneficios conjuntos, con arduo esfuerzo realizando distintas actividades sea de compraventa, producción o brindar servicios, se lograrán obtener utilidades futuras.

2.5.3 Ley de Compañías

Es el marco jurídico bajo el cual funcionan las empresas legalmente constituidas en el Ecuador. Se expidió el 5 de noviembre del año 1999 por el Congreso Nacional y consta de 457 artículos donde se norma y regula la actividad empresarial dentro del país. A lo largo de los años se ha ido reformando y mejorando.(Ecuador L. d., 2016)

En este caso la compañía se basa en esta ley ya que le ayuda a direccionarse de una manera correcta, regulando las actividades que se desarrolla y a la vez cumpliendo con las exigencias que se establecen, con la finalidad de seguir mejorando y seguir creciendo como empresa.

2.5.4 Cliente

(Pérez, 2009); *Expresa que: “Es la persona que paga por recibir un producto o un servicio. Esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos o servicios*

en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.”

Los clientes son las personas más importantes de la empresa ya que de ellas depende su crecimiento, su aceptación en el mercado y sus ingresos futuros, la empresa debe enfocarse a satisfacer sus necesidades y ofrecer productos y servicios de buena calidad para que los mismos sean fieles y no busquen otras alternativas en el mercado.

2.5.5 Tipos de clientes

Cientes actuales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que permite tener una determinada participación en el mercado.(Thompson, 2011).

Cientes potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad de comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros (Compañías, 2013)

Para poder tener una buena aceptación en el mercado hay que saber distinguir los distintos tipos de clientes que existen en este caso se presentan dos tipos que son los más importantes, el primero son los clientes actuales es decir los que ya son parte de la empresa y son la principal fuente de ingresos de la misma.

Y el siguiente son el tipo de cliente potencial, es decir son los clientes que la empresa tendrá que convencer para que consuman o utilicen sus productos o servicios y a un futuro formaran parte de sus ingresos.

2.5.6 Atención al cliente

Según (Pérez, 2009); define: “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por lo tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.”

El crecimiento de la empresa depende mucho de cómo se atiende a sus clientes, del producto o servicio que ofrece y de la calidad de los mismos, todo ello con el objetivo de mantener a sus clientes satisfechos. Una buena atención al cliente conlleva a que se divulgue la calidad de empresa y llame la atención de nuevos consumidores.

2.5.7 Gestión de la atención al cliente

Es gestionar la forma de atender al cliente, desde siempre el negocio se ha identificado con la competición, se trata de competir con los mercados, por los territorios, por los lugares por donde se desarrolla la venta al por menor, y sobre todo, por los clientes.(Brawn, 2010)

Como su misma palabra lo indica es la manera en que el personal de empresa atiende a los clientes, de manera que se brinde una mejor atención que los competidores e impulse al cliente a regresar.

2.6 Tipos de procesos de gestión

2.6.1 Procesos gobernantes: Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.

Procesos sustantivos (Agregadores de valor): Son aquellos que realizan las actividades esenciales para prever los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución.

Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.

Procesos adjetivos (habilitantes de asesoría y Apoyo): Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos. (Publica, 2013)

Los procesos de gestión se basan en dar una guía y orden a los procesos de la empresa:

El proceso gobernante es la base principal ya que en ella se destaca la autoridad de la empresa el orden jerárquico que utiliza y a la vez quienes van a plantear las estrategias de mejora y crecimiento de la misma.

Los procesos Agregadores de valor como su nombre lo indica son los que realiza la empresa para generar dinero, en este caso serían todas las actividades que realiza la empresa para poder obtener una ganancia a futuro, los procesos de productos o servicios que ofrece.

Por último los procesos de apoyo son aquellos que realizan los distintos departamentos de la empresa gestionando los procesos de los productos o servicios y supervisando su buen funcionamiento además se realiza el control del talento humano que lo desarrolla.

2.7 Términos relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional

2.7.1 Salud

Debe entenderse como el proceso continuo de variaciones ininterrumpidas, que acompañan al fenómeno vital del hombre, las cuales son producidas o influidas por factores hereditarios, de comportamiento y ambientales, así como factores o acciones provenientes de los servicios de salud. (Rodríguez, 2010)

La empresa en este caso se dedica a la seguridad y salud en el trabajo por lo que esta terminología se acopla de manera directa, ya que se ve necesario que en cualquier empresa y con su empleados exista un ambiente laboral limpio, libre de factores que puedan afectar de alguna u otra manera el rendimiento de los empleados, sean estos como ruido, viento, situaciones inciertas como temblores, explosiones, incendios, etc.

2.7.2 Medio Ambiente de trabajo

Medio ambiente en general y medio ambiente de trabajo son dos conceptos que no se encuentran en relación de género a especie, como ocurre con las nociones de “seguridad” y “salud”, por un lado, y de “seguridad” y salud en el trabajo. En pocas palabras el medio ambiente de trabajo es el medio de trabajo en el que se toma en cuenta la protección de la

seguridad y salud de los trabajadores, de manera que ambos ámbitos (general y laboral) se diferencian con suficiente claridad.(Alvarez, 2010)

El medio ambiente de trabajo es la situación actual en la que se desarrolla las actividades diarias, la seguridad, la salud, bienestar, y todos aquellos aspectos que puedan causar que el trabajador no rinda a cabalidad con su trabajo, el tener un buen ambiente laboral da como resultado buen rendimiento y buenos resultados.

2.7.3 Salud Ocupacional

(Perez & Gardey, 2013); *Expresa que: “Se define a la Salud Ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.”*

La salud ocupacional como su misma palabra lo indica trata de que el ambiente laboral en las instalaciones de la empresa esté en excelente estado para que se desarrollen con normalidad, dando como resultado un buen rendimiento tanto laboral y a la vez tratando de reducir riesgos.

2.7.4 Accidentes de trabajo

(Ecuador C. d., Título IV de los riesgos de trabajo, 2010); *Manifiesta: “Es un suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador(a) lesión corporal o perturbación funcional, la muerte inmediata o posterior; en ocasión o a consecuencia del trabajo.”*

Un accidente de trabajo como su misma palabra lo indica son situaciones inciertas a los están expuestos los trabajadores, en el desarrollo de alguna actividad laboral, sea esta de gravedad o sea leve, que pueden traer como consecuencia una herida de gravedad o muerte.

2.7.5 Enfermedades ocupacionales

(Ecuador C. d., Título IV de los riesgos de trabajo Art.355, 2010); *menciona: “Son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador, que producen incapacidad.”*

Las enfermedades ocupacionales pueden ser causadas, por la realización de actividades sin protección, o sin equipo necesario para diferentes tipos de trabajo, que traen como consecuencia un daño drástico a la salud de los trabajadores.

2.7.6 Seguro General de Riesgos de trabajo

(Social, 2016); *menciona que: “Garantizar a los afiliados y empleadores, seguridad y salud laboral mediante acciones y programas de prevención; y, brindar protección oportuna a los afiliados y a sus familias, en las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.”*

En el caso de aplicación de este seguro por parte de la empresa, hace referencia a que los afiliados tienen el derecho estar protegido en caso de tener algún accidente o enfermedad ocupacional, y en cambio la parte empleadora tiene la obligación de pagar por esta seguridad tanto del trabajador como de la familia.

2.7.7 Mediciones (Técnicas de factores de riesgo laboral)

(Ramírez, 2015); *define: “Atrapamiento entre objetos debido al acceso a zonas en mal estado en las que haya que realizar el replanteo de la instalación del sistema o parte de él. Azoteas, tejados, etc.”*

Las mediciones haciendo referencia a las actividades realizadas por la empresa, se fijan en que las instalaciones de la empresa deben estar totalmente seguras en el caso de que debe existir suficiente ventilación, por otro lado también hace referencia la iluminación, techos en buen estado etc.

2.7.8 Mantenimiento

(Keith, 2010); *Expresa que: “Está relacionada muy estrechamente en la prevención de accidentes y lesiones en el trabajador ya que tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones, la maquinaria y herramienta, equipo de trabajo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento y seguridad evitando riesgos en el área laboral.”*

Entre los servicios que presta la empresa se encuentra el mantenimiento que hace referencia tener los equipos en buen estado para que ocurra ningún accidente, evitando tener riesgos a largo plazo.

2.7.9 Servicio postventa

(Pierce, 2015); *menciona que: “El servicio post venta es seguir ofreciendo atención al cliente después de la compra y es tan fundamental como las demás estrategias que se haya implementado en la línea de venta.”*

Este servicio hace referencia a que se debe seguir incentivando al cliente a comprar o usar los productos y servicios de la empresa, es decir sin descuidarse de los clientes antiguos ya que son la base fija de sustento de la empresa.

2.8 Términos relacionados con la Gestión administrativa

2.8.1 Administración

(Stoner & Freeman, 2010); *define: “Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.”*

La administración es una base para que pueda mejorar la planificación de la empresa, tratando de buscar optimizar los recursos, aplicando las etapas de proceso administrativo como son; la planeación, ejecución, dirección y control, con ello se dará cumplimiento a los objetivos planteados.

La administración es de gran importancia ya que, con ella se puede manejar y organizar a todo un grupo de personas que son parte de una empresa para poder guiar y direccionar para lograr un desarrollo productivo en el manejo de recursos así como también la eficacia y eficiencia empresarial.

2.8.2 Etapas del proceso administrativo

Las etapas del proceso administrativo, permiten lograr una buena secuencia en los pasos a seguir para tener una buena planificación en la empresa, a la vez una guía para una buena planeación, organización y control de la institución sin importar su actividad económica o tamaño.

2.8.3 Planeación

(Richard & Daft, 2010); *define: “Es la función administrativa que se interesa por la definición de metas para el futuro desempeño organizacional, y por decidir acerca de las tareas y los recursos necesarios para alcanzarlos”.*

Sirve para poder plantear una guía y estrategias, en función de los objetivos, sean estos a corto mediano o largo plazo, tomando en cuenta primordialmente si la empresa dispone del recurso necesario.

2.8.4 Organización

(Richard & Daft, 2010); *define: “Es la función administrativa concerniente a la asignación de tareas, la agrupación de tareas en los departamentos y la asignación de los recursos a los departamentos”.*

Como su misma palabra lo indica es anticiparse a los hechos, tener en claro los objetivos que se van a realizar y distribuirlo según se van desarrollando, es decir coordinar las actividades de tal manera que se junten y actúen como una sola, con la finalidad de que todas lleguen al mismo propósito.

2.8.5 Dirección

(Richard & Daft, 2010); *Manifiesta: “Es la función administrativa concerniente a la supervisión de las actividades de los empleados, busca que la organización siga el camino correcto hacia sus metas y se encarga de hacer correcciones, según sean necesarias”.*

Es una guía la cual se enfoca a que la autoridad deberá delegar funciones específicas para cada departamento, entonces cada uno de ellos tendrá en que tienen que desempeñarse, obteniendo con ellos resultados eficientes y más efectivos.

2.8.6 Control

(Richard & Daft, 2010); *Manifiesta: “Es la función administrativa que implica utilizar las influencias para motivar a los empleados con el fin de que alcancen las metas organizacionales”.*

Es un proceso mediante el cual la administración de la empresa se encarga de supervisar ay a la vez motivar a los empleados a que cumplan con las expectativas que se esperaba, corrigiendo errores y formulando nuevos objetivos que deberán alcanzar.

2.8.7 Organigramas

Un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.(Rosa, 2010)

Un organigrama es un gráfico en el que se muestra las funciones y unidades que constituyen en la compañía, sus respectivos niveles jerárquicos, y la autoridad que se encuentra a cargo de las mismas.

2.8.8 Flujogramas

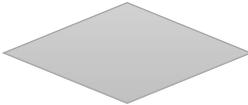
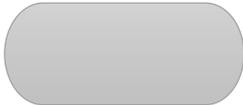
Realización en forma gráfica de los pasos o actividades de ejecución, evaluación, control y el tiempo que se debe gastar en cada una de ellas, para todos y cada uno de los procedimientos, desde que se genera un documento hasta su paso final a su archivo definitivo.(Den, 2010)

Para poder tener claro los procedimientos a seguir en la empresa se estructura un flujograma que forma parte del manual de procedimientos, luego de describir las funciones a desempeñar y los procesos a seguir se realiza este gráfico de tal manera que facilita al lector interpretar y poder realizar el proceso deseado.

La estructura del flujograma deberá ser claro sencillo y fácil de comprender, señalando en cada bloque o símbolo las palabras claves que resuman la actividad a realizar, seguidamente se establece el procedimiento descrito.

A continuación se presentan los gráficos más utilizados en la elaboración de flujogramas.

Cuadro 13: Figuras para flujogramas

FIGURA	DETALLE
	PROCESO: Representa la ejecución de una operación por medio de la cual se realiza una parte del procedimiento descrito.
	DECISIÓN: representa dos o más alternativas por respuestas a una pregunta siguiéndose acciones diferentes según sea la misma (si, no, etc.)
	SUBPROCESO: Representa la ejecución de un subproceso.
	DOCUMENTO: Cualquier documento o impreso.
	DOCUMENTOS: Varios documentos
	INICIO O FINAL PROCESO: El punto en que hace su aparición o desaparecen en el flujo un determinado documento.

Nota: Se detalla todas las figuras que se emplearán en los flujogramas del manual de procedimientos.

2.9 Términos relacionados con manuales

2.9.1 Manuales

Un manual es un documento que expone en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo.(Díaz , 2010)

Los manuales son herramientas q de las cuales se apoya la empresa para poder establecer orden, y a la vez permiten comunicar y documentar procedimientos y funciones de responsabilidad de cada persona, con el objetivo de tener más control en el cumplimiento de las actividades diarias y evitar que estas sean alertadas, determinar de manera más fácil los fallos o errores frecuentes, ayuda a la vez a evitar la duplicidad de actividades.

Los manuales son de gran utilidad para tener al personal actualizado de una manera constante, contienen información relevante de la institución como son; políticas, procedimientos, funciones, etc. A la vez permiten disminuir el riesgo en los procesos que realizan diariamente.

2.9.2 Tipos de manuales

- **Manual administrativo**

(Ivan J & Turmero A, 2015); *Manifiesta: “Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización”.*

Es una herramienta representada en un documento escrito, que contiene varios elementos de manera sistemática referentes a elementos administrativos, con el fin de informar y orientar el comportamiento de los integrantes de la empresa y a la vez sirve para poder coordinar y comunicar de manera ordenada los procedimientos a seguir en la institución.

- **Manual financiero**

Es el que respalda el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas que deben proteger en algún a forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración. (Enriquez, 2011)

Como su mismo nombre lo indica es una guía en el que muestra la información adecuada acerca de cómo se bene manera los recursos de la empresa, y a la vez también se muestra quienes son los responsables del manejo de los mismos, con la finalidad de proteger los bienes con los que cuenta la empresa y mejorar su rendimiento.

- **Manual de funciones**

El manual de organización y Funcione (MOF) es un documento normativo donde se describe las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización, así también un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad (Vasquez, 2013)

Este manual se establece la descripción de actividades a desarrollar y que deben ser desarrolladas por el personal de la empresa.

Se bene tener muy en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- ✓ El orden establecido en la estructura
- ✓ La redacción debe iniciar con el tiempo en verbo infinitivo.

- **Manual de procedimientos**

Los procedimientos son los documentos escritos que son la memoria de los conocimientos y experiencias de los mejores talentos de la empresa, de cómo hacer que las cosas funcionen de la manera más eficiente y productiva, también son los que concentran la parte esencial de lo que está produce ya sean un producto y/o servicio, basados en su cultura organizacional para

asegurar que siempre serán hechos de la misma manera estandarizando la operación, aunque es susceptible de mejora, con la finalidad de cumplir con los requisitos del cliente.(Naumov, 2011)

En una empresa siempre existe personal que cuenta con experiencias y conocimientos propios los cuales sirven de gran ayuda para dominar procedimientos, y a la vez ayudar a estructurar un manual de procedimientos basándose en la normativa legal o reglamentaria que existe. Se debe tomar en cuenta que una empresa tiene muy en claro que sus procedimientos no deben ser divulgados y solo deben tener en conocimiento algunos miembros de la misma, este pensamiento es erróneo ya que todos los empleados deben estar informados acerca del contenido y reconocer al manual como una guía interna; por ello el manual de procedimientos crea conciencia al empleado de realizar su trabajo en función de un solo logro, meta, u objetivo planteado por la empresa.

- **Manual contable**

Según (Greco, 2009); define: “Documento que integra el conjunto de instrucciones para la operación del sistema de contabilidad en una empresa o en un grupo de empresas similares”.

Un manual contable es un conjunto de instrucciones que ayuda a la empresa a realizar sus operaciones de contabilidad de una empresa y facilita la comprensión en la realización de actividades.

2.10 Términos relacionados a contabilidad

2.10.1 Contabilidad

La contabilidad es la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en un marco teórico, como en normas internacionales. La contabilidad se encarga de un reconocimiento de los hechos que afectan el patrimonio; de la valoración justa y actual de los activos y obligaciones de la empresa, y de la presentación relevante de la situación económica – financiera. Esto se hace por medio de reportes específicos y generales preparados periódicamente para que la

dirección pueda tomar las decisiones adecuadas que apuntalen el crecimiento económico de manera armónica, responsable y ética de las entidades que lo usen.(Zapata J. , 2012)

La contabilidad es una disciplina, que se encarga de mediar, analizar la realidad económica de la empresa o del negocio, de tal manera que le permita a los directivos tomar las mejores decisiones, también le permite entregar información económica, la cual da como resultado la situación actual d la empresa y su estabilidad.

2.10.2 NIIFS

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas como IFRS (International Financial Reporting Standard), son unas normas contables adoptadas por el IASB, institución privada con sede en Londres.

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, NIC e Interpretaciones del CINIIF o de su predecesor, e antiguo Comité de Interpretaciones SIC; todas estas normas son de propiedad de la Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASCF, siglas en inglés) entidad sin fines de lucro; el texto original de aprobación es en el idioma inglés y los derechos de copia de la traducción al español son de la IASCF.

2.10.3 Proceso contable

Denominado también Ciclo Contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (Comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los estados financieros.(Zapata P. , 2011)

Son procesos contables que se realizan en la empresa, comprendiendo desde su etapa inicial, en la que se detalla los registros contables, hasta la elaboración de estados financieros con los que dará como resultado el estado actual de la empresa. Es decir que comprende los pasos contables, que se realizan en un periodo contable, durante el tiempo de duración del negocio.

2.10.4 Asiento contable

Registro de una operación real o virtual en el libro correspondiente. Anotación de las cuentas, el importe y la redacción que ampara cada una de las operaciones que realiza una empresa y que tiene repercusión en la contabilidad. (Vidales , 2010)

El asiento contable refleja los movimientos económicos que realiza la empresa y a la vez también representa el cambio que sufre el patrimonio a lo largo del tiempo, es una anotación de respaldo.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA PREVENCO CÍA. LTDA. BASADO EN UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO

3.1 Introducción

La presente propuesta aspira brindar un modelo que dirija la empresa PREVENCO CÍA. LTDA. y a la vez le permitirá cumplir con los objetivos propuestos. La propuesta se basa básicamente en dos aspectos importantes: el primero que comprende el aspecto administrativo en el que engloba la filosofía institucional, la estructura organizacional, diseño de puestos, el proceso de gestión, la metodología utilizada en los proyectos, manual de funciones, reglamento interno, manual de procedimientos todo aquello que sirve de complemento y guía para la empresa.

Por otra parte se encuentra la parte financiera y contable, que le permitirá llevar de una manera más ordenada, correcta y confiable todos los movimientos de la empresa con el objetivo de obtener información financiera real, verídica y actualizada, facilitando la dirección de la empresa, y a la vez mejorar la buena toma de decisiones, evitando corregir errores y aprovechando las oportunidades que se presenten.

3.2 Objetivo general

Incrementar el fortalecimiento organizacional de Prevenco mediante el diseño y implementación de un modelo de gestión.

3.3 Objetivos específicos

- ✓ Identificar los procesos esenciales para la gestión administrativa y financiera de Prevenco.
- ✓ Diseñar un esquema de modelo de gestión empresarial.

✓ Caracterizar los diferentes componentes del modelo de gestión Para poder desarrollar la propuesta se ha establecido dos propósitos, con sus respectivos aspectos:

3.4 Identificación de procesos esenciales de gestión de Prevenco

Los procesos esenciales que se ha identificado para la empresa se detallan a continuación:

a) PROCESOS DIRECTRICES

- **Directivo:** se encarga de impulsar las estrategias de la empresa mediante la aplicación del proceso directivo que engloba lo siguiente:

- ✓ **Planificación:** se basa en establecer las estrategias necesarias para direccionar la empresa.

- ✓ **Organización:** se encarga de dividir el trabajo entre los miembros de la organización de tal manera que las funciones seas más faciles de realizar y crear una estructura organizativa.

- ✓ **Dirección:** se establece niveles jerarquicos y funciones, se debe tomar en cuenta que las personas que se encuentran al mando deben reflejar liderazgo y buena comunicación entre los miembros.

- ✓ **Control:** en toda empresa se establece metas y con el paso del tiempo da los resultados esperados, de este modo es más facil llevar a cabo la toma de decisiones,que definirán la dirección futura de la empresa.

- **Presidencia:** el presidente es la máxima autoridad de la empresa , se encuentra ubicado entre los niveles mas altos de la organización, y entre sus funciones se encuentran dirigir y controlar el funcionamiento de la empresa de tal manera que se cumpla con los objetivos que se ha establecido y a la vez representar a la misma en todos los contratos con terceras personas y cumplir con las decisiones que se dictamine con los socios y representantes de la empresa.

- **Gerencia:** esta instancia de dirección empresarial es la encargada de guiar y dar un cierto orden a las actividades de la empresa de tal manera que se tome en cuenta todos los procesos desempeñados por los miembros de la organización.

b) PROCESOS AGREDADORES DE VALOR

- **Servicios:**

✓ **Consultoría:** asegurarse de que el cliente tenga claro que este servicio tiene como objetivo principal prevenir los accidentes de trabajo y a la vez determinar los accidentes que puede provocar una mala practica profesional. Los clientes tienen la opción de elegir el servicio mas conveniente para su empresa.

✓ **Asesoría en gestión empresarial en Salud y Seguridad en el trabajo:** es un conjunto de procesos estratégicos de los que parten puntos clave que ayudará a la empresa a crear estrategias de gestión para prevenir riesgos y a la vez proteger a sus trabajadores.

✓ **Capacitación:** la empresa brinda servicios profesionales en el campo de seguridad y salud ocupacional, para llevar a cabo este plan se realiza capacitaciones para que los clientes sepan el procedimiento a seguir en caso de una inscidetente.

✓ **Mediciones :** el proceso de medición consiste en medir el espacio fisico en el que trabajan los empleados, algunos aspectos como son el aire, la iluminación el ruido, la ventilación y entre otros que causan una interferencia al momento de trabajar.

- **Productos**

✓ **Venta de equipo de seguridad personal:** este proceso de venta se basa en ofrecer al cliente todo el equipo necesario para que el personal que labora en la empresa se encuentre protegido y se evite un accidente inesperado.

✓ **Venta de equipo de protección contra incendios:** se basa en la venta de equipos que sirvan de apoyo en caso de que se suscite un incendio que se procedera de inmediato al extinguirlo por completo , con ello la empresa tendrá la certeza de que su empresa se

encuentra protegida entre ellos se encuentran los extintores, alarmas contra incendios entre otros.

✓ **Servicio postventa.** Como servicios de postventa Prevenco ofrece acompañamiento y asesoramiento a los procesos implementados en las diferentes empresas.

c) **PROCESOS DE APOYO**

- **Contabilidad:** es un procedimiento de registro de las operaciones realizadas en la empresa, diseño de los estados financieros y pago de los impuestos necesarios para que la empresa cumpla con las exigencias de la superintendencia de compañías y del SRI (Servicio de Rentas Internas).

- **Talento humano:** es el proceso en el cual se revela los conocimientos, experiencias, motivación, interés, vocación, habilidades con las que cuenta el persona que labora en la empresa y a la vez planea, coordina, ejecuta y presta orientaciones técnicas se preocupa por el bienestar social y la salud y seguridad ocupacional.

- **Atención al cliente:** es el procedimiento de interrelación con el cliente, desempeñado por el personal de la empresa para mantener la fidelidad de los mismos.

- **Bodega:** es un proceso exhaustivo de aplicar las normas necesarias para la conservación de los materiales y productos, utilizando el espacio disponible y a la vez cumplir con los aspectos de recibir, informar, almacenar y despachar producto que se requiera.

- **Secretaria:** es la encargada de realizar documentos de importancia de la empresa además de otras funciones como son el archivo, recepción de documentos y mantener a la gerencia al tanto de las gestiones pendientes a realizar.

3.5 Diseño de esquema de Modelo de Gestión empresarial

Cuadro 14: Modelo de gestión administrativo-financiero

INSUMOS	PROCESOS/ NIVELES	PRODUCTO	RESULTADO	IMPACTO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normativa interna ✓ Filosofía ✓ Talento humano ✓ Procesos administrativos 	<p>PROCESOS DIRECTRICES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Directivo ✓ Presidente ✓ Gerencia 	<p>FILOSOFÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación estratégica 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectos del sistema contable- financiero ✓ Plan de cuentas ✓ Cuentas ✓ Estados financieros ✓ Indices 	<p>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios ✓ Consultoría ✓ Asesoría legal ✓ Capacitación ✓ Mediciones ✓ Producto ✓ Venta y recarga de extintores. ✓ Venta de equipo de protección personal ✓ Venta de equipo de seguridad industrial ✓ Servicio post venta 	<p>PROYECTOS VENTAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de ventas ✓ Porcentajes mas altos en las ventas 	<p>FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES</p>
	<p>PROCESOS DE APOYO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilidad ✓ Talento humano ✓ Atención al cliente ✓ Bodegas ✓ Secretaría 	<p>INFORMES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información oportuna ✓ Mejor clima organizacional 	

3.6 Componentes del Modelo de gestión

3.6.1 Fundamentación filosófica

En cuanto a la base filosófica PREVENCO CÍA LTDA. tiene establecido tan solo misión y visión en su empresa .

3.6.2 Misión inicial vs. Misión propuesta

Brindar soluciones, asesoría y gestión empresarial en Seguridad y Salud en el Trabajo, creando una cultura de prevención y seguridad en los empleadores y trabajadores del Ecuador, con el objetivo de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En vista de que esta misión se encuentra desactualizada, se presenta la misión como propuesta de este modelo:

Prevenco es una empresa dedicada a la protección y prevención contra el fuego, vende equipos de protección personal y contra incendios, brindar soluciones, asesoría y gestión empresarial en Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos de la empresa, creando una cultura de prevención y seguridad en los empleadores y trabajadores del Ecuador.

3.6.3 Visión inicial vs. Visión propuesta

Posicionarnos en el Ecuador como una empresa líder en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, manteniendo la excelencia y confianza de nuestros clientes, fundamentando nuestra gestión con la aplicación de normas y estándares nacionales e internacionales en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

En vista de que esta visión se encuentra desactualizada, se presenta la visión como propuesta de este modelo:

La compañía limitada PREVENCO Cía. Ltda. de Ibarra para el año 2020 será líder en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, formando un equipo que trabaje de manera eficaz y eficiente, manteniendo la excelencia y confianza de nuestros clientes, apoyando nuestra gestión con la aplicación de normas y estándares nacionales e internacionales en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.7 Objetivo de la entidad propuesta

✓ El objetivo de PREVENCO Cía. Ltda. es prevenir accidentes laborales, ofrecer equipos y servicios de calidad, contando con la tecnología necesaria, y cumplir de manera oportuna con las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

3.8 Políticas propuestas

3.8.1 Política de calidad

Lograr la satisfacción de los clientes a través de la entrega de productos en perfectas condiciones y servicios de calidad, siendo ésta la máxima prioridad.

3.8.2 Políticas administrativas

- ✓ Ofrecer a los clientes una buena atención, trato justo y equitativo.
- ✓ Incentivar al talento humano al desarrollo, mediante continuas capacitaciones en el área de Salud y Seguridad ocupacional y afines.
- ✓ Contratar el personal basado en los perfiles requeridos relacionados a la educación, capacidades y aptitudes además tener conocimientos del área de Salud y Seguridad Ocupacional.

3.8.3 Políticas de comercialización

- ✓ Crear estrategias comerciales a corto, mediano y a largo plazo que sirvan como una estrategia fundamental, en la que se verificara el cumplimiento de las ventas mensuales y anuales.

✓ Creación de estrategias de fidelización de clientes, a través de incentivos, promociones, descuentos y además estar al pendiente de ellos continuamente.

✓ Garantizar al cliente la agilidad y desarrollo de los procesos y de los servicios de alta calidad.

3.8.4 Políticas de gestión ambiental

✓ Promover a nuestro personal la preservación y cuidado medio ambiental.

✓ Mantener y controlar los procesos desarrollados en la empresa, a través de la identificación de impactos ambientales, con el fin de implementar planes preventivos, correctivo que conlleven a la mejora del medio ambiente ya que es la fuente de vida para todos.

3.9 Principios y Valores propuestos

Se plantea implementar los siguientes valores a la empresa PREVENCO Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra, con la finalidad de que se cuente con una cultura empresarial propia al poder exponer sus valores y principios que aportan al fortalecimiento y mejora de la empresa.

✓ **Liderazgo y superación:** innovar, crear nuevas estrategias, lograr que los directivos se conviertan en líderes, reflejando excelencia en cada una de las actividades sean estas para venta de productos o para prestación de servicios.

✓ **Ética:** cumplir con las disposiciones legales a las que esta sujeta la empresa demostrando la transparencia y honestidad de Prevenco Cía Ltda en las actividades que se desarrolla.

✓ **Proximidad e independencia:** enfocar como base principal las necesidades del cliente así como también las propias, a la vez satisfaciéndolas demostrando la capacidad de encontrar soluciones rápidas, sencillas y eficaces.

✓ **Calidad:** ofrecer al cliente los mejores productos o servicios, lograr la satisfacción del cliente y tener miras de crecimiento en mercados de otras provincias.

- ✓ **Trabajo en equipo:** trabajar uniendo ideas del equipo , integrando esfuerzos de tal manera que se buscare las mejores soluciones a los problemas.
- ✓ **Responsabilidad social:** apoyar y contribuir activa y voluntariamente en las acciones realizadas para el desarrollo de la comunidad , ambiental y laboral.

3.10 Estructura

3.10.1 Organigrama propuesto

En toda organización es muy importante que cuente con un organigrama que se encuentra integrado por dos niveles: la administrativa y la operativa; para la empresa PREVENCO Cía. Ltda se propone la siguiente estructura:

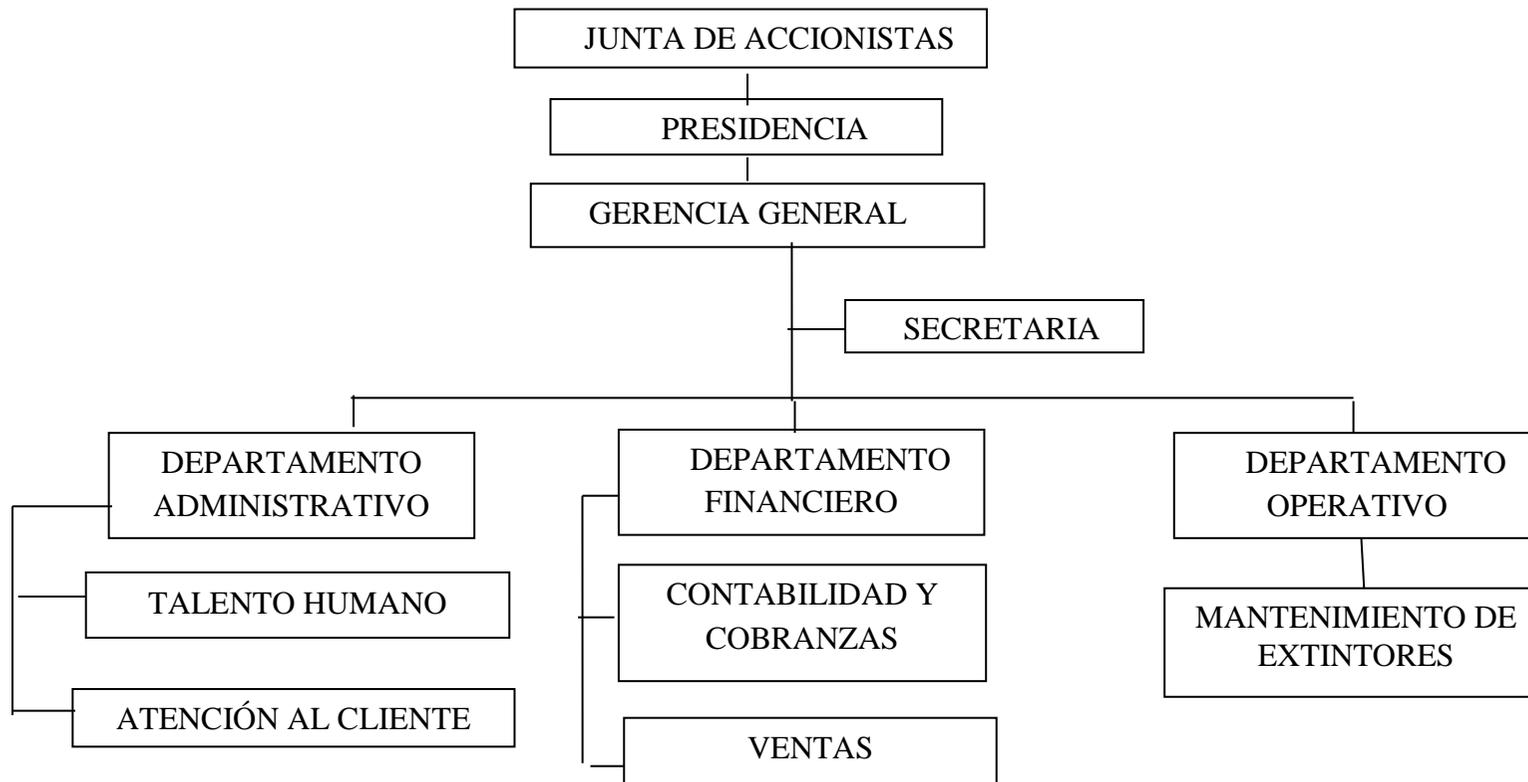


Ilustración 1: Estructura Organizativa PREVENCO Cía. Ltda.

Después de haber analizado exhaustivamente las necesidades de la empresa PREVENCO , se estableció el organigrama acorde a las funciones que se desempeña, mismo que muestra las jerarquías de arriba hacia abajo, y como se la diseño de manera vertical, las jerarquías se muestran en forma de pirámide lo que facilita su comprensión , ya que de esta manera los funcionarios conocerán el cargo y autoridad que ocupan en la empresa, con ello permitirá tener una administración adecuada, eficiente y efectiva.

3.10.2 Niveles jerárquicos de PREVENCO

✓ **Nivel directivo**

Está representada por el gerente

✓ **Nivel ejecutivo**

Está representado por el presidente

✓ **Nivel de Apoyo**

Está representado por la secretaria

✓ **Nivel operativo**

Está representado por el Departamento Administrativo y por el Departamento Financiero.

3.11 Descripción de funciones propuestos para la empresa Prevenco Cía. Ltda

El manual de funciones pretende definir la estructura de la empresa con cada uno de los niveles jerárquicos de la misma, así como también los cargos y funciones que desempeñan, asignándoles responsabilidades y optimizando recurso.

MANUAL DE FUNCIONES

EMPRESA PREVENCIO CIA. LTDA.



IBARRA, MAYO 2017

Cuadro 15: Funciones de la Presidencia

	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:	
Área	PRESIDENCIA
Cargo	PRESIDENTE
Reporta a	JUNTA DE ACCIONISTAS
Supervisa	GERENCIA
OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar la sostenibilidad de la empresa basandose en la orientación estratégica y monitoreando las actividades que se desempeñan, buscando optimizar recursos y a la vez tomando decisiones que ayuden a su crecimiento.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar objetivos generales y específicos a corto mediano y largo plazo. 2. Organizar la estructura empresarial , como también las funciones a desempeñar con los distintos cargos. 3. Tomar decisiones acertivas de crecimiento. 4. Controlar las actividades planificadas. 5. Analizar y resolver los problemas tanto administrativos como financieros. 6. Seleccionar su equipo de trabajo. 7. Autorizar órdenes de compra. 8. Control y aprobación de inversiones de la empresa. 	
PERFILES	
	Profesionales
Formación	Título de tercer nivel.
Especialidad	Estudios profesionales en Administración , Ingeniería Industrial o carreras afines.
Experiencia	2 años en actividades del puesto.
Capacitación	No indispensable.
Aptitudes y competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajar en equipo. ✓ Asesora ✓ Capacidad de planificación y organización. ✓ Generar resultados con excelente valor profesional. ✓ Trabajo bajo presión. ✓ Diseña sistemas administrativos.
RELACIÓN FUNCIONAL	
Depende de	GERENTE GENERAL
Cordina con	GERENTE GENERAL
Responsabilidad	Supervisar las actividades administrativas, operacionales y financieras de la empresa.

Nota: Manual de funciones del presidente de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 16: Funciones de la Gerencia

	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:	
<i>Área</i>	GERENCIA
<i>Cargo</i>	GERENTE
<i>Reporta a</i>	PRESIDENCIA
<i>Supervisa</i>	DPTO. ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO DEL CARGO	
Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones realizadas por la presidencia y los diferentes departamentos, para cumplir con los objetivos y metas establecidas en la empresa.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la dirección administrativa y financiera. 2. Representar legalmente a la empresa en asuntos sociales y legales. 3. Cumplir y hacer cumplir las normas políticas y legales. 4. Conocer y supervisar las funciones desempeñadas por cada uno de los empleados. 5. Controla el manejo adecuado y custodia de los recursos económicos. 6. Tomar decisiones adecuadas según se presenten las circunstancias 7. Autorizar gastos. 8. Presenta informes en el caso que se requiera. 9. Aprueba y difunde documentos que se manejan en la empresa cuando se requieran. 10. Cumple y hace cumplir las decisiones tomadas por los miembros de la empresa. 11. Autoriza la compra de mercadería y maquinaria. 	
PERFILES	
Profesionales	
<i>Formación</i>	Título de primer nivel
<i>Especialidad</i>	Administración de empresas o carreras afines en Contabilidad, Economía.
<i>Experiencia</i>	Experiencia de 2 años en adelante en el cargo o en posiciones similares .
<i>Capacitación</i>	Conocimientos técnicos específicos, niveles de dirección, estrategias, dirección entre otros.
Profesionales	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	Organizar, planificar, ejecutar y controlar las actividades financieras de la empresa. ✓ Ser un buen líder. ✓ Compromiso con la empresa y con los empleados. ✓ Ser crítico al momento de tomar decisiones. ✓ Comunicación efectiva con los empleados. ✓ Establece y hace cumplir las políticas y reglamentos.
RELACIÓN FUNCIONAL	
Depende de	Presidencia
Cordina con	Presidencia
Responsabilidad	Administrar la empresa y encaminarla al éxito.

Nota: Manual de funciones del Gerente de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 17: Funciones de la Secretaría

		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:		
<i>Área</i>	ADMINISTRATIVA	
<i>Cargo</i>	SECRETARIA	
<i>Reporta a</i>	GERENCIA GENERAL	
OBJETIVO DEL CARGO		
Brindar a sus jefes seguridad, apoyo incondicional en las tareas establecidas, vigilar los procesos a seguir dentro de la empresa.		
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la dirección administrativa y financiera. 2. Representar legalmente a la empresa en asuntos sociales y legales. 3. Cumplir y hacer cumplir las normas políticas y legales. 4. Conocer y supervisar las funciones desempeñadas por cada uno de los empleados. 5. Controla el manejo adecuado y custodia de los recursos económicos. 6. Toma decisiones adecuadas según se presenten las circunstancias 7. Autoriza gastos. 8. Presenta informes en el caso que se requiera. 		
PERFILES		
	Profesionales	
<i>Formación</i>	Estudios universitarios en el área.	
<i>Especialidad</i>	Secretariado, Contabilidad y computación y carreras afines.	
<i>Experiencia</i>	No inferior a 1 años.	
<i>Capacitación</i>	Manejo de windows, cursos relacionados en el área contable, tributaria, y atención al cliente.	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar información veraz, objetiva y de utilidad para la empresa. ✓ Compromiso con la empresa. ✓ Apoyo a los subordinados de la empresa ✓ Mostrar confiabilidad a sus compañeros de trabajo. ✓ Buena expresión verbal. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Colaboración. 	
RELACIÓN FUNCIONAL		
Relación funcional	Depende de	Gerente General
	Cordina con	Presidente, Gerente
	Responsabilidad	Brindar la mejor atención a los clientes en general.

Nota: Manual de funciones de la secretaria de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 18: Funciones del contador

		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:		
<i>Área</i>	CONTABILIDAD	
<i>Cargo</i>	CONTADOR	
<i>Supervisa</i>	GERENCIA	
OBJETIVO DEL CARGO		
Planificar, organizar y coordinar las instancias con el área contable con el objetivo de registrar y analizar los movimientos de la empresa, apegándose a las leyes y reglamentos vigentes.		
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la información contable basándose en las normas. 2. Registrar los ingresos y egresos de la empresa. 3. Elaborar mensualmente los roles de pago. 4. Elaborar el presupuesto de la empresa. 5. Elaborar los estados financieros requeridos por la empresa. 6. Examinar el valor de los inventarios y efectuar los ajustes correspondientes. 7. Ejecutar toma física de activos. 8. Analizar las facturas y contratos de venta de bienes y servicios. 9. Archivar documentos. 10. Mayorizar datos ingresados. 11. Paga los impuestos al SRI 12. Realiza los pagos a la Superintendencia de Compañía. 13. Realiza retenciones. 14. Revisa facturas, escritos. 15. Participa en la elaboración de inventarios. 16. Realiza pagos de impuestos municipales. 17. Lleva un Kárdex de los bienes de la empresa. 		
PERFILES		
	Profesionales	
<i>Formación</i>	Título de tercer nivel CPA	
<i>Especialidad</i>	Contabilidad superior	
<i>Experiencia</i>	Experiencia mínima de 2 años	
<i>Capacitación</i>	Conocimientos en tributación, impuestos, presupuestos, NIIs, Fianzas.	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad en sí mismo. ✓ Ética profesional. ✓ Iniciativa ✓ Facilidad de interpretación de datos, estados financieros. ✓ Trabajo bajo presión. ✓ Seleccionar, diseñar y utilizar las técnicas y procedimientos adecuados para solucionar problemas 	
RELACIÓN FUNCIONAL		
Relación funcional	Depende de	Gerente
	Cordina con	Gerente y Presidente
	Responsabilidad	Total responsabilidad legal de las operaciones contables de la empresa.

Nota: Manual de funciones del contador de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 19: Funciones del Cobrador

 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:		
<i>Área</i>	COBRANZA	
<i>Cargo</i>	COBRADOR	
<i>Supervisa</i>	GERENCIA	
OBJETIVO DEL CARGO		
Planificar y ejecutar las acciones de cobranza, ayudando a la empresa a recuperar sus pagos de crédito pendientes, cumpliendo con las metas establecidas por la empresa.		
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar las acciones de cobranza. 2. Emite facturas a los clientes por la adquisición del servicio. 3. Realiza informes de cobranza 4. Lleva el control del personal y de sus actividades. 5. Toma decisiones para regular las cuentas. 6. Participa en las labores de apoyo al departamento financiero. 7. Revisar y actualizar continuamente los datos de los clientes deudores. 8. Las demás funciones que asigne la Gerencia. 		
PERFILES		
	Profesionales	
<i>Formación</i>	Título de tercer nivel	
<i>Especialidad</i>	Contabilidad , Administración, Economía	
<i>Experiencia</i>	Experiencia mínima de 1 años	
<i>Capacitación</i>	Conocimientos en el área.	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de solucionar problemas. ✓ Paciencia. ✓ Compromiso con la organización. ✓ Responsable. ✓ Capacidad de negociación. ✓ Puntualidad. ✓ Confianza en sus habilidades y capacidades. 	
RELACIÓN FUNCIONAL		
Relación funcional	Depende de	Gerente
	Cordina con	Gerente y Presidente
	Responsabilidad	Hacer que las utilidades de la empresa retornen al capital y así obtener ganancias.

Nota: Manual de funciones del cobrador de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 20: Funciones del Jefe de Talento Humano.

		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:		
<i>Área</i>	TALENTO DE HUMANO	
<i>Cargo</i>	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
<i>Supervisa</i>	PRESIDENCIA	
OBJETIVO DEL CARGO		
Administrar el Recurso Humano de Prevenco mediante la aplicación de normas y procedimientos aplicables con el fin de proporcionar las condiciones adecuadas para el desarrollo del personal.		
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar que el proceso de contratación este acorde con las normas aplicables. 2. Analizar el reporte de asistencia del personal. 3. Analizar el desempeño del personal para medir el monto a pagar. 4. Mantener actualizada la plantilla laboral. 5. Elaborar un programa anual de trabajo 6. Elaborar un informe anual de actividades. 7. Reportar informes de desempeño del personal. 8. Y todas aquellas actividades relacionadas con el cargo. 		
PERFILES		
	Profesionales	
<i>Formación</i>	Título de tercer nivel	
<i>Especialidad</i>	Ciencias económicas, Administrativas y Ciencias Sociales.	
<i>Experiencia</i>	Experiencia mínima de 1 años en Administración de personal.	
<i>Capacitación</i>	Conocimientos en el área.	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Compromiso ✓ Análisis de datos e información. ✓ Manejo de microsoft. ✓ Conocimientos de normativa legal. ✓ Liderazgo ✓ Visión estratégica 	
RELACIÓN FUNCIONAL		
Relación funcional	Depende de	Gerente
	Cordina con	Gerente y Presidente
	Responsabilidad	Supervisar y realizar la contratación del persona.

Nota: Manual de funciones del Jefe de Recursos Humanos de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 21: Funciones de un Vendedor

		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:		
<i>Área</i>	VENTAS	
<i>Cargo</i>	VENDEDOR	
<i>Supervisa</i>	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
OBJETIVO DEL CARGO		
Brindar buena atención eficiente y personalizada al cliente, brindando la asesoría suficiente para mantenerlos satisfechos.		
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Retener los clientes actuales. 2. Captar nuevos clientes. 3. Brindas una atención personalizada a los clientes. 4. Facilidad de comunicación con los clientes y compañeros de trabajo. 5. Adelantarse a las necesidades de los clientes. 6. Administrar su territorio de ventas. 7. Manejar con prudencia y calma las situaciones que se presenten. 8. Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa. 		
PERFILES		
	Profesionales	
<i>Formación</i>	Estudios universitarios	
<i>Especialidad</i>	Mercadotecnia, Administración y Ciencias Sociales.	
<i>Experiencia</i>	Experiencia mínima de 1 años en Administración de personal.	
<i>Capacitación</i>	Venta de productos.	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilidad para expresarse y relacionarse con los clientes. ✓ Facilidad de convencimiento ✓ Buen trato al cliente. ✓ Estar presto para realizar las actividades que se dispongan. ✓ Responsable. ✓ Habilidad para brindar servicio post venta. 	
RELACIÓN FUNCIONAL		
Relación funcional	Depende de	Gerente
	Cordina con	Gerente y Presidente
	Responsabilidad	Captar nuevos clientes y mantener a los actuales.

Nota: Manual de funciones del Vendedor de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

Cuadro 22: Funciones de un Jefe en Seguridad Ocupacional (Técnico en Mantenimiento de extintores).

		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:		
<i>Área</i>	MANTENIMIENTO	
<i>Cargo</i>	JEFE DE OPERACIONES	
<i>Supervisa</i>	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
OBJETIVO DEL CARGO		
Formar competencias establecidas e identificarlas en el estudio ocupacional aplicando en las actividades que se desempeñen diariamente.		
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saber el manejo de maquinaria industrial, en cuanto al mantenimiento de extintores 2. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones higiene y seguridad. 3. Inspeccionar condiciones sanitarias de restaurantes, hoteles, colegios etc, para la medición de riesgo. 4. Participar en procedimientos para la prevención 5. Transporte de material y equipos de la empresa 6. Control, conservación y limpieza del material a su cargo. 7. Realizar todo tipo de trabajo relacionado con su especialidad. 		
PERFILES		
	Profesionales	
<i>Formación</i>	Estudios universitarios	
<i>Especialidad</i>	Técnico Laboral en Seguridad y Salud Ocupacional	
<i>Experiencia</i>	1 año mínimo de Asistente en Seguridad y Salud Ocupacional.	
<i>Capacitación</i>	No indispensable.	
<i>Aptitudes y competencias específicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de normas técnicas y legales vigentes en el ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional. ✓ Identificar peligros debido agentes químicos, físico y biológicos. ✓ Participar en entrenamientos y programas relacionados con el área. ✓ Responsable ✓ Comunicación ✓ Trabajar en equipo. 	
RELACIÓN FUNCIONAL		
Relación funcional	Depende de	Gerente
	Cordina con	Gerente y Presidente
	Responsabilidad	Dar mantenimiento a los extintores y realizar trabajos que disponga la empresa

Nota: Manual de funciones del Jefe de Operaciones de la empresa con sus respectivas funciones, perfil profesional y competencias para el cargo.

3.12 Diseño de procedimientos

Una vez establecido las funciones del área administrativa y operativa de la empresa, se ve necesario incorporar un manual de los principales procedimientos que guíe las actividades que se desarrollan diariamente en cada uno de los puesto de trabajo tanto en la parte administrativa y financiera.

Los procedimientos administrativos, financieros y operativos que se muestran a continuación se han diseñado mediante leyes internas, normativas que rigen actualmente la compañía.

Manual de Procedimientos



PREVENCO Cía. Ltda.
Consultores en Seguridad y Salud en el Trabajo



IBARRA , MAYO 2017

3.12.1 Procedimientos administrativos de Prevenco

Cuadro 23: Contratación de personal

	<p>PREVenco CÍA. LTDA.</p>
<p>DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir el perfil personal del postulante, revisando que se encuentre completo con todos los requisitos necesarios para el cargo. ✓ Recibir documentación, propia del postulante, percatarse de que no se trata de personas ajenas al cargo. ✓ Seleccionar los posibles postulantes, después de haber seleccionado varios que se asemejen al cargo a ocupar, realizar una llamada telefónica comunicando que serían los presuntos seleccionados. ✓ Revisión de la solicitud y el perfil profesional. ✓ Entrevista preliminar con el Gerente en caso de que no se encuentre el mismo, se procede a la entrevista por parte del Presidente. ✓ Realizar una prueba de conocimiento, destacando las afinidades que tiene para el cargo además del conocimiento acerca de las actividades de la empresa. ✓ Observar el desenvolvimiento profesional, se refiere a pequeña prueba en cuanto al cargo que pudiese ocupar. ✓ Tomar la decisión de contratación. ✓ Personal contratado. ✓ Fin del procedimiento 	

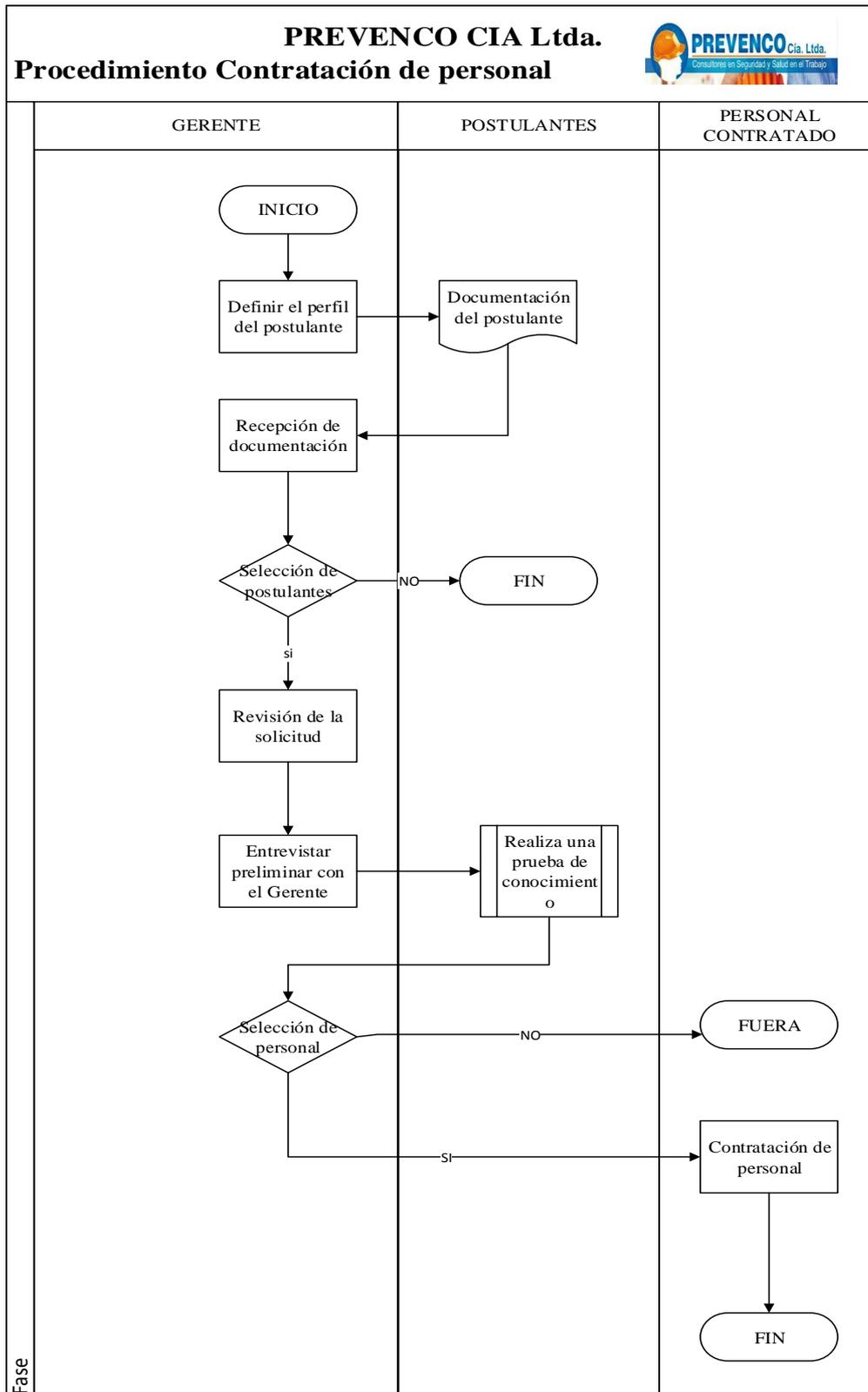


Gráfico 8: Contratación de personal por la gerencia

Cuadro 24: Planificación de ventas

	PREVenco CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
PLANIFICACIÓN DE VENTAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir los planes y estrategias para posicionarse en nuevos mercados. ✓ Pronosticar ventas futuras. ✓ Seleccionar las estrategias de ventas. ✓ Asignar presupuesto para adquisición de nuevo producto. ✓ Trabajar conjuntamente con los vendedores para visitar puntos clave de venta. ✓ Implementar un plan de acción. ✓ Controlar la venta. ✓ Fin del proceso. 	

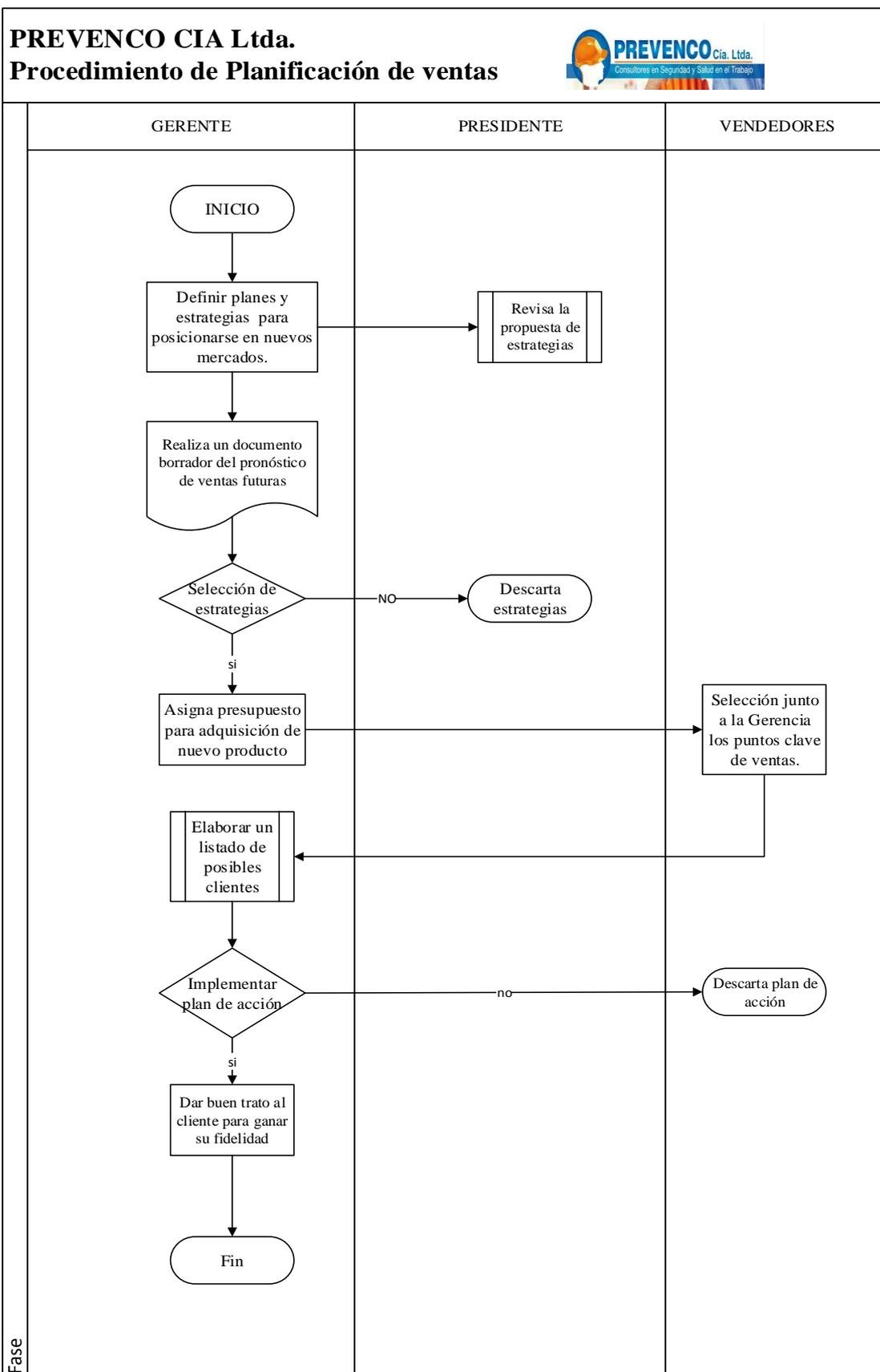


Gráfico 9: Planificación de ventas

Cuadro 25: Elaboración de documentos (oficios, proformas y certificados)

	PREVenco CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar cual es la necesidad del documento, sea este de carácter inmediato o para un día en específico. ✓ Autorizar la elaboración de documentos, el presidente de la empresa o el gerente son los unicos que pueden dar la autorización. ✓ Definir el objetivo y alcance de los mismos. ✓ Elaborar documentos en un archivo digital guardar el documento que se elaboró. ✓ Proceder a su revisión y aprobación. ✓ Cello y firma ✓ Fin del proceso 	

PREVENCO CIA Ltda.

Procedimiento de Elaboración de documentos

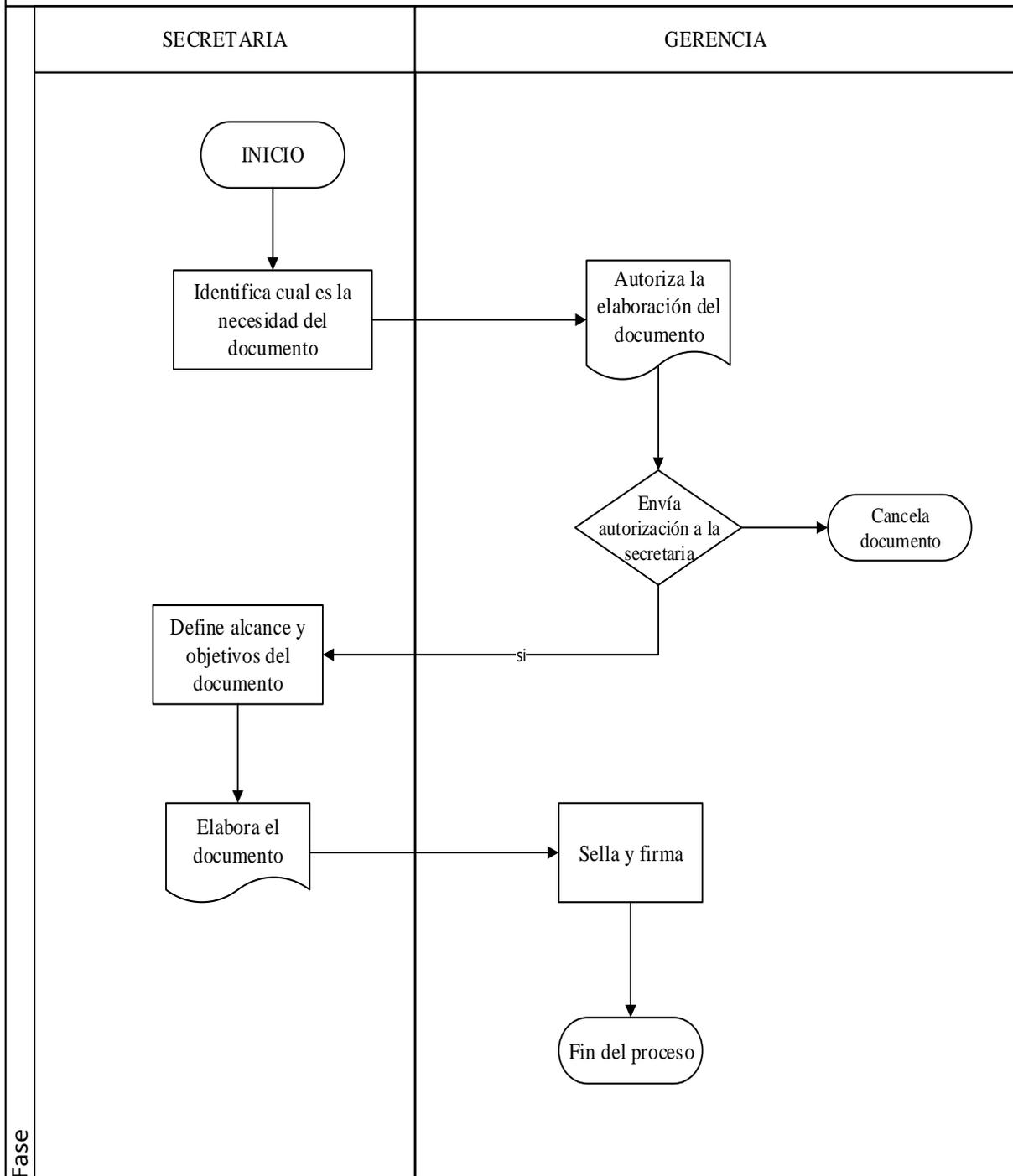


Gráfico 10: Elaboración de documentos

Cuadro 26: Firma de contratos

	PREVenco CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
FIRMA DE CONTRATOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vendedor confirma a la Gerencia la adquisición del servicio por parte del nuevo cliente. ✓ Concordar fecha de firma, esto depende de que las partes encuentren un tiempo disponible para poder realizar esta firma. ✓ Elaboración del contrato, por parte de la secretaria de la empresa . ✓ Firma y sello del contrato. ✓ Fijar fecha de entrega del producto o adquisición del servicio, hacerlo por vía telefónico o mediante un correo electrónico. ✓ Ya realizado el contrato se procede a archivar en una carpeta correspondiente a los contratos de la empresa . ✓ Brindar el servicio. ✓ Fin del procedimiento. 	

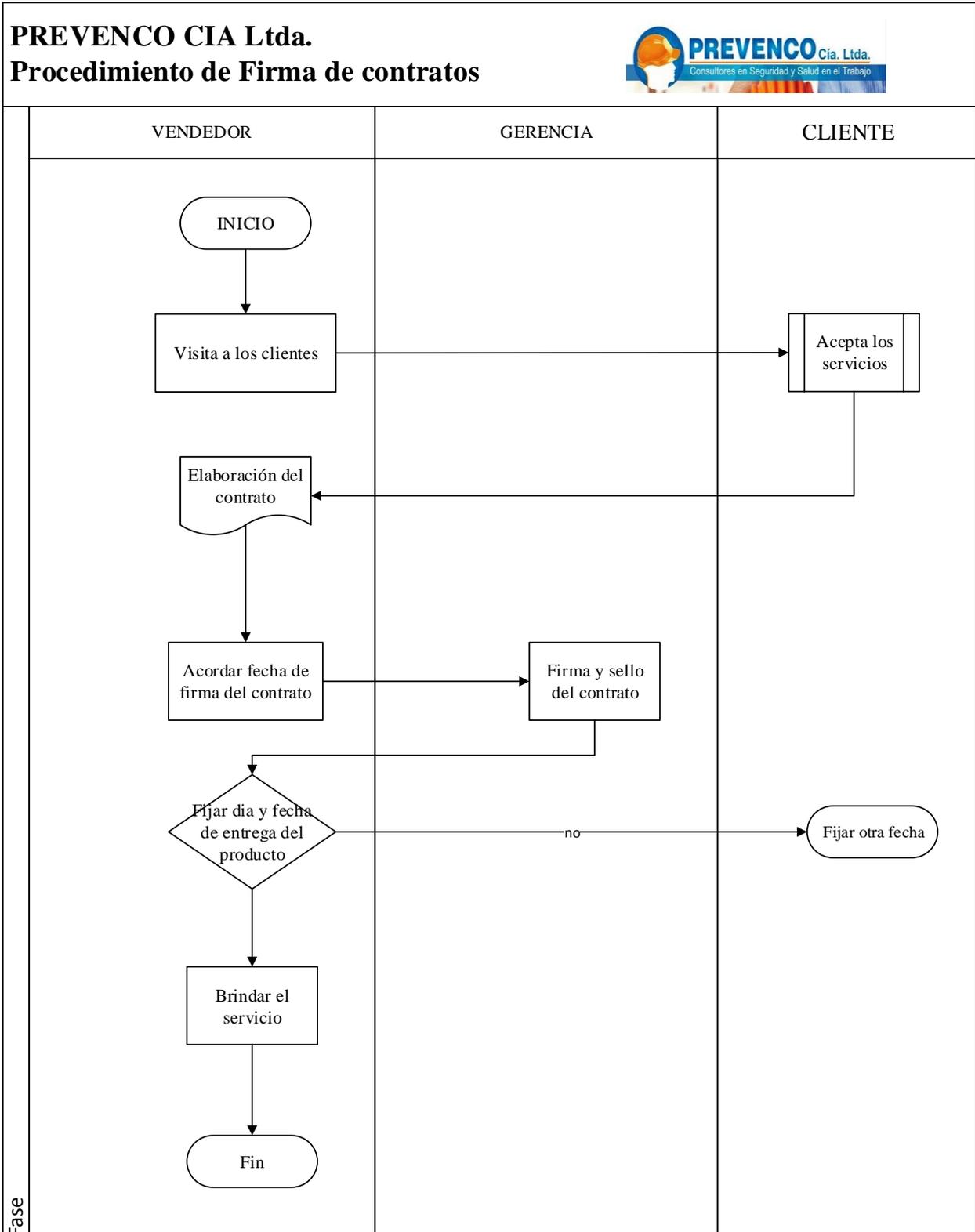


Gráfico 11: Firma de contratos

Cuadro 27: Adquisición de mercadería

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación del material en bodega, contar y constatar que el pedido que ingresa se encuentre en buenas condiciones y completo. ✓ Realizar un borrador del pedido, desglosando el nombre del producto y la cantidad de ellos. ✓ Confirmar si el producto se encuentra en stock. ✓ Enviar una solicitud de pedido con el material que se requiere. ✓ Recibir la confirmación. ✓ Confirmar el pedido. ✓ Recibir el producto. ✓ Fin del proceso. 	

PREVENCO CIA Ltda.

Procedimiento de Adquisición de mercadería

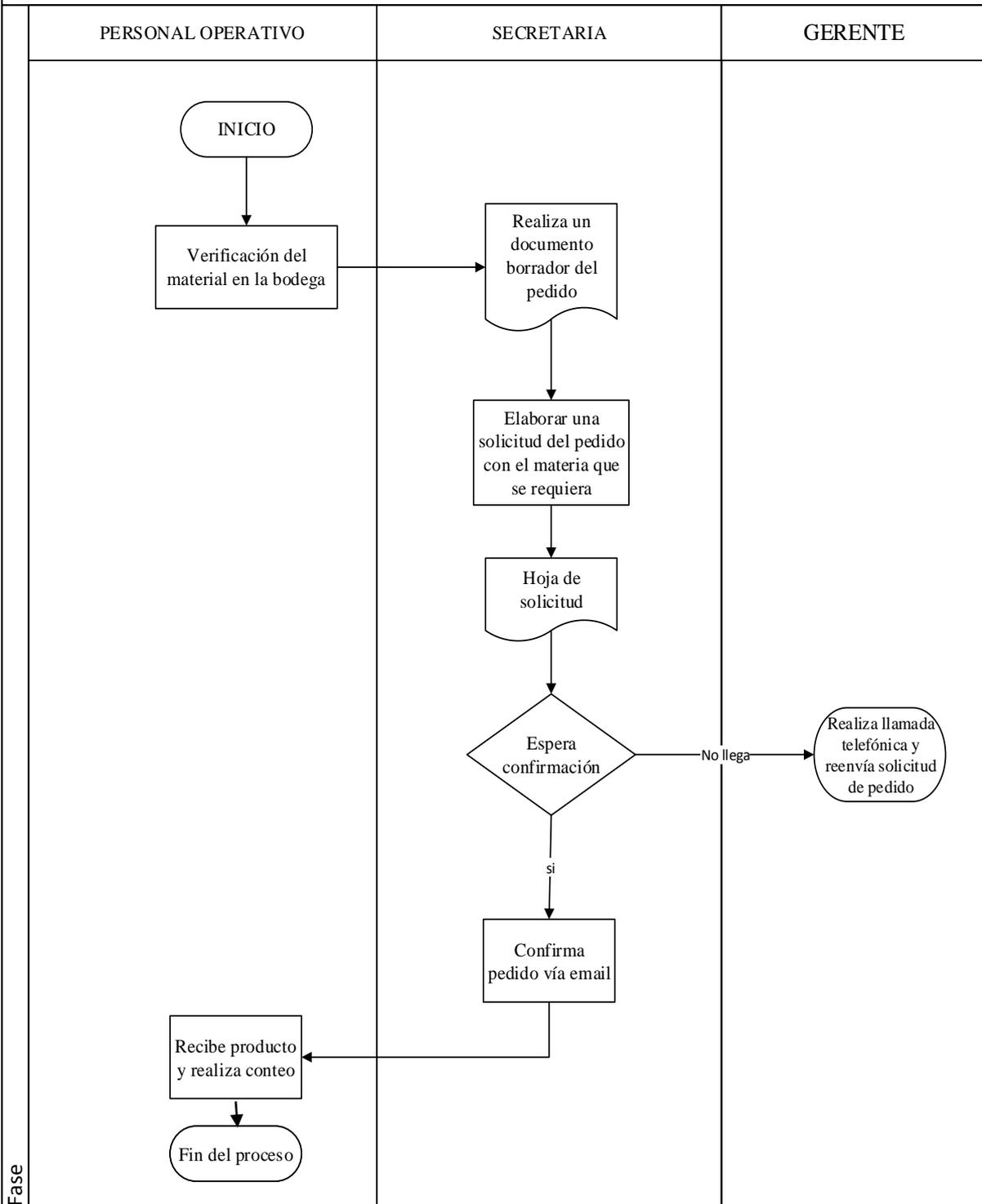


Gráfico 12: Adquisición de mercadería

Cuadro 28: Diseño de cronograma en caso existir un contrato de capacitación

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmar el día y hora de la capacitación. ✓ Preparar el equipo necesario como extintores, equipo de protección personal entre otros implementos que se demostraran en la capacitación. ✓ Realizar un repaso de los criterios a mencionarse en la capacitación. ✓ Preparar el luch. ✓ El jefe operativo delegará los operarios que lo acompañaran. ✓ Movilizarse al sitio de capacitación. ✓ Informar al cliente que tenga listo el área de capacitación. ✓ Realizar la capacitación. ✓ Fin del procedimiento. 	

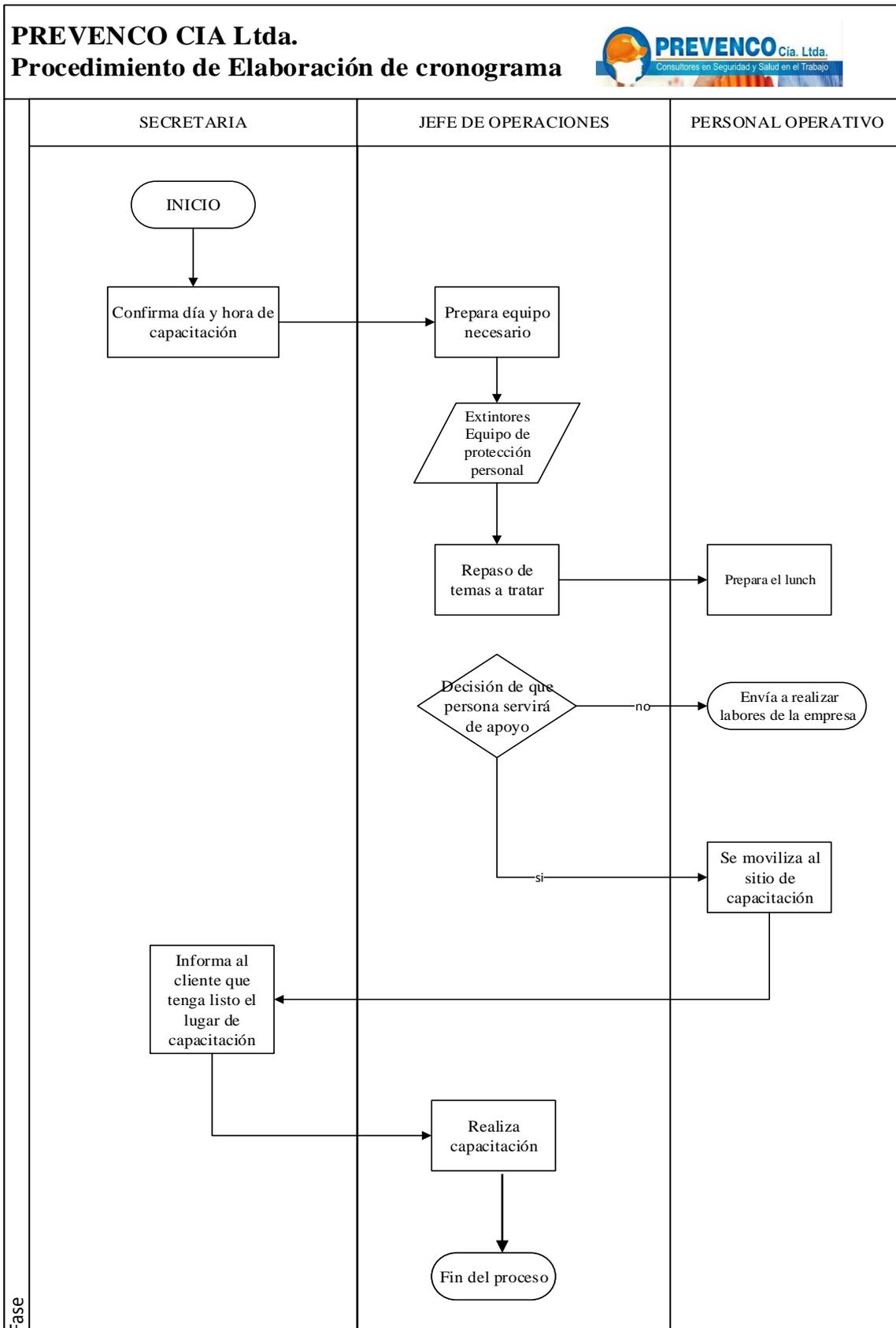
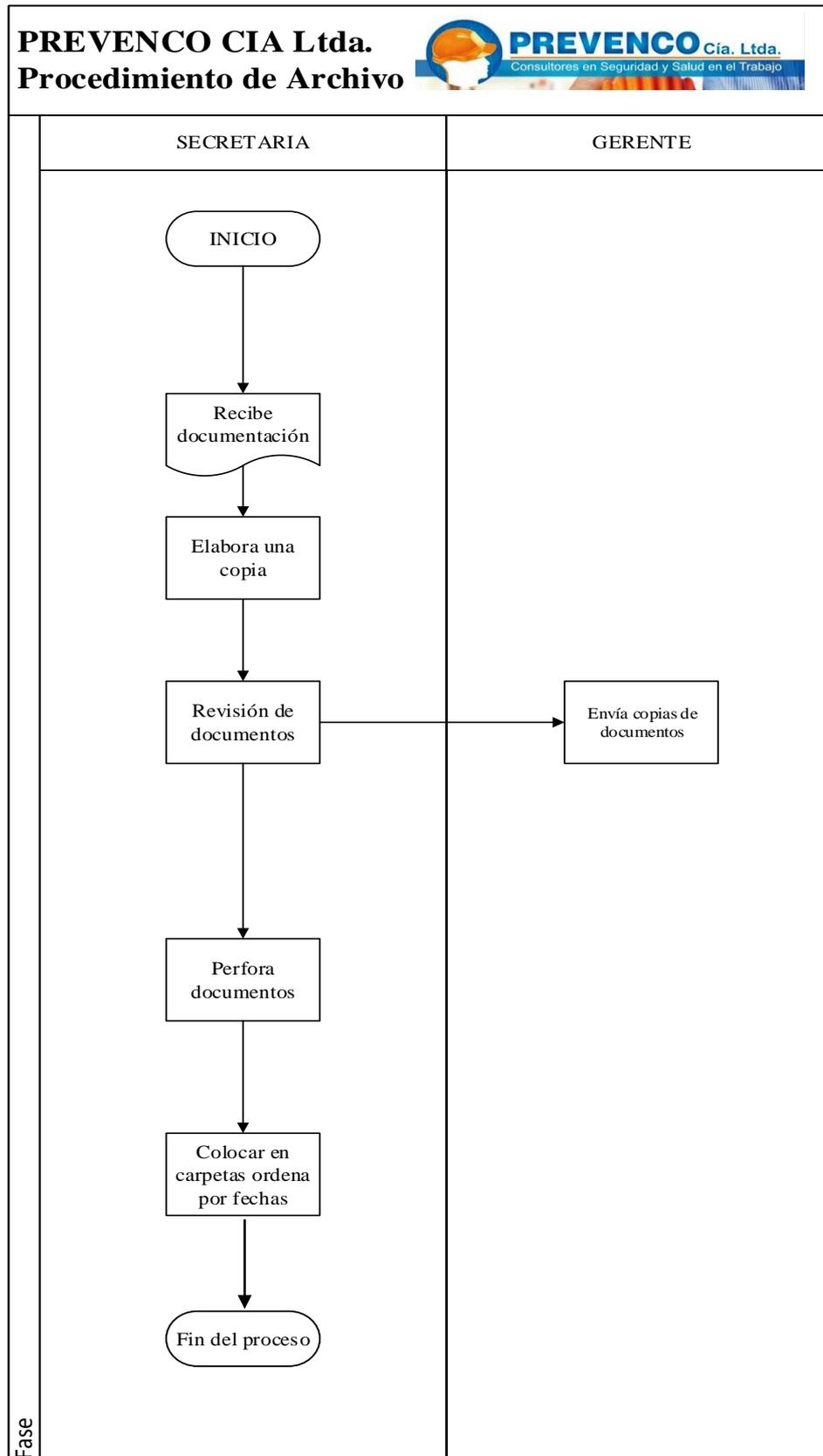


Gráfico 13: Elaboración de Cronograma

Cuadro 29: Archivar

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
ARCHIVO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de documentos, clasificarlos de tal manera que no se mezclen. ✓ Revisión de la documentación, verificar fechas, y a quien pertenece. ✓ Elaborar un copia como constancia de entrega . ✓ Comunicar al superior cualquier inquietud acerca del documento. ✓ Colocar en una carpeta para proceder a su archivo. ✓ Fin del proceso. 	

**Gráfico 14: Archivo**

3.12.2 Procedimiento financiero de Prevenco.

Cuadro 30: Pago a proveedores

	<p>PREVenco CÍA.</p> <p>LTDA.</p>
<p>DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>PAGO A PROVEEDORES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe copia de factura y de la orden de compra. ✓ Verificar la factura y la orden de compra. ✓ Transcurso de términos de pago (de acuerdo a la negociación con el comprador). ✓ Registrar el producto nuevo e ingresar al sistema. ✓ Ejecución del pago sea este en cheque , efectivo o transferencia. ✓ Conteo del producto ✓ Almacenamiento en la bodega ✓ Fin del proceso 	

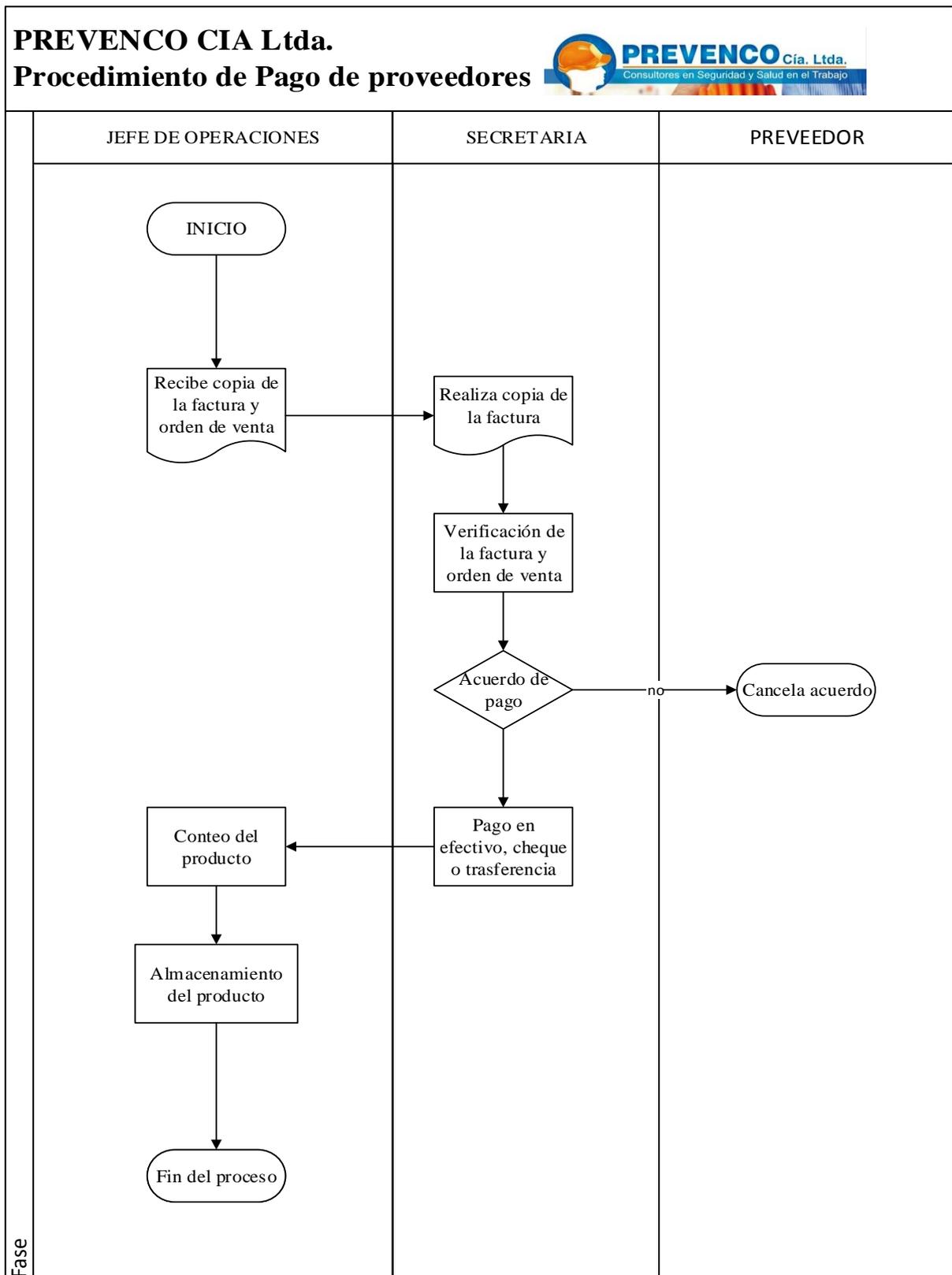


Gráfico 15: Pago de Proveedores

Cuadro 31: Implementación de estrategias

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de la situación actual de la empresa. ✓ Determinación de objetivos. ✓ Elaboración y selección de estrategias junto con los funcionarios de la empresa. ✓ Plan de acción. ✓ Metodos de control. ✓ Toma de decisiones en conjunto. ✓ Fin del proceso. 	

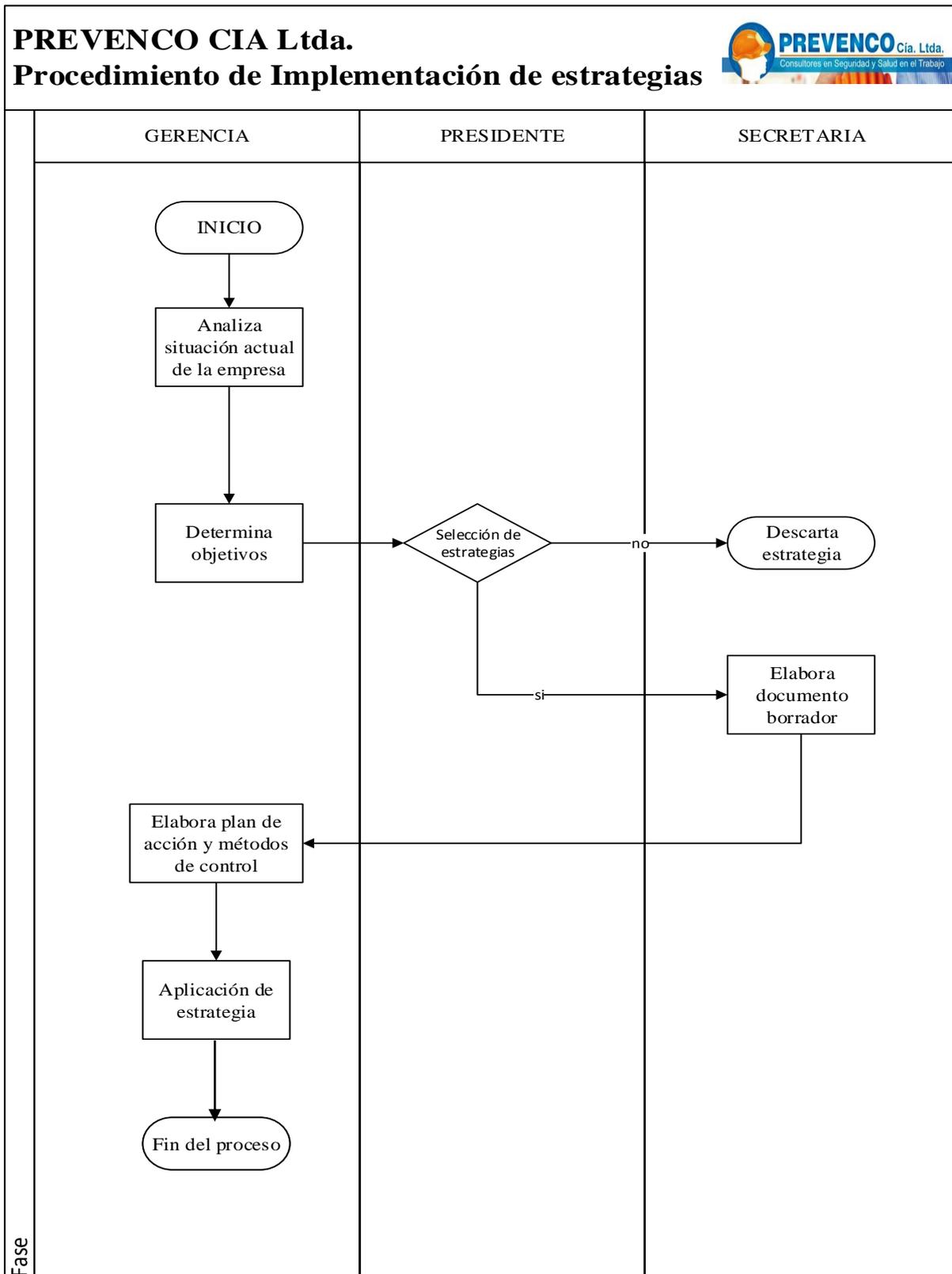


Gráfico 16: Implementación de estrategias

Cuadro 31: Procesos de control de gastos

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE CONTROL DE GASTOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer reglas y metas de gastos. ✓ Elaborar un presupuesto para cada mes. ✓ Controlar la ejecución del presupuesto. ✓ Distribuir el presupuesto a los distintos gastos. ✓ Registrar los gastos. ✓ Fin del procedimiento. 	

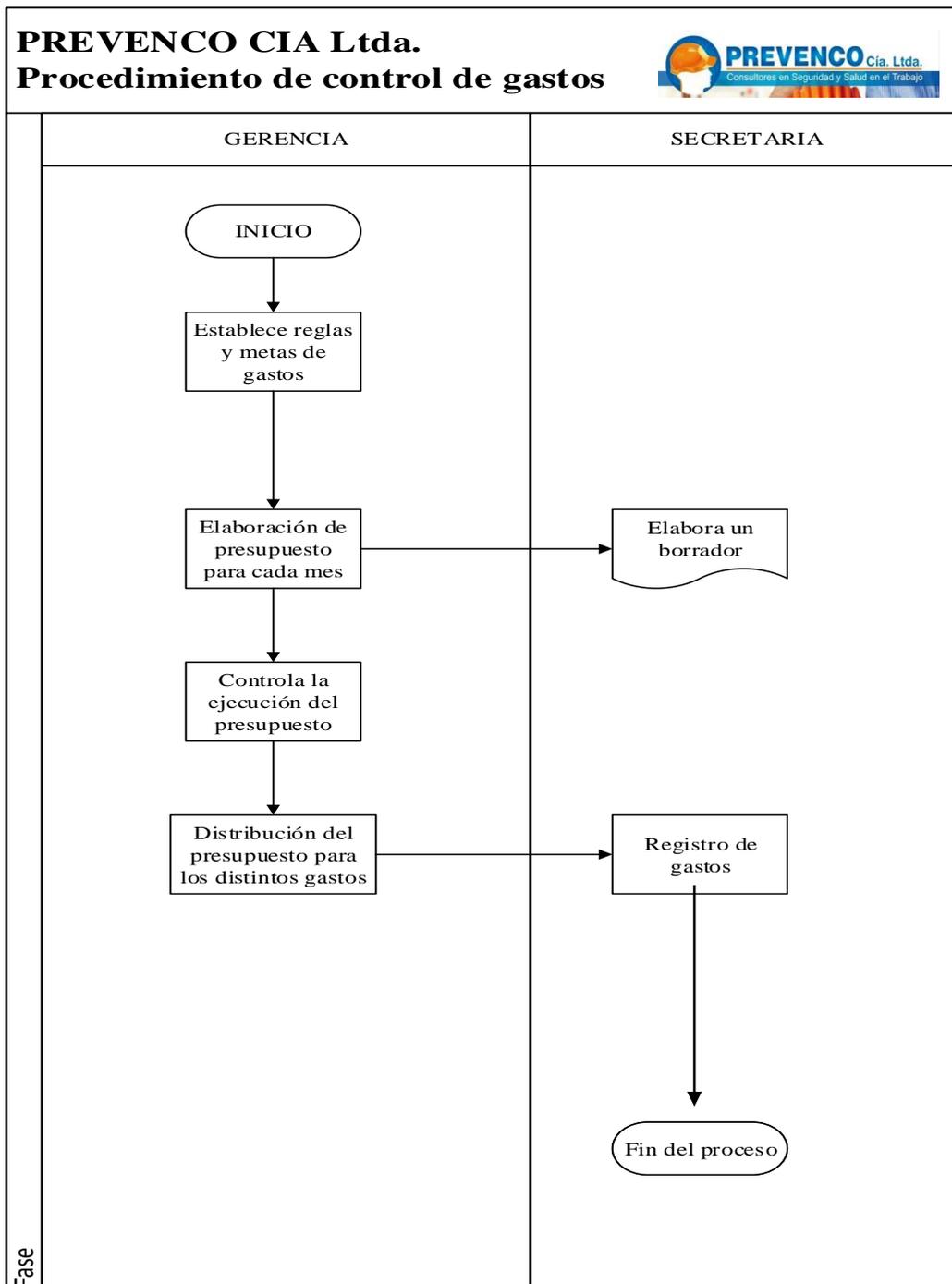


Gráfico 17: Proceso de control de gastos

3.12.3 Procedimientos contables de Prevenco

Cuadro 32: Registro de ingresos

	<p>PREVenco CÍA. LTDA.</p>
<p>DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>REGISTRO DE INGRESOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe mensualmente proformas de contratos para la adquisición de extintores. ✓ Verifica las fechas para ordenarlas en forma cronológica. ✓ Verifica que los valores a cobrar sean los correctos. ✓ Registra cada uno de los contratos en un archivo digital. ✓ Verifica el correcto registro de los mismos. ✓ Mayoriza los datos ingresados. ✓ Entrega la hoja de reporte a la gerencia de la empresa junto con las copias de los contratos. ✓ Fin del procedimiento. 	

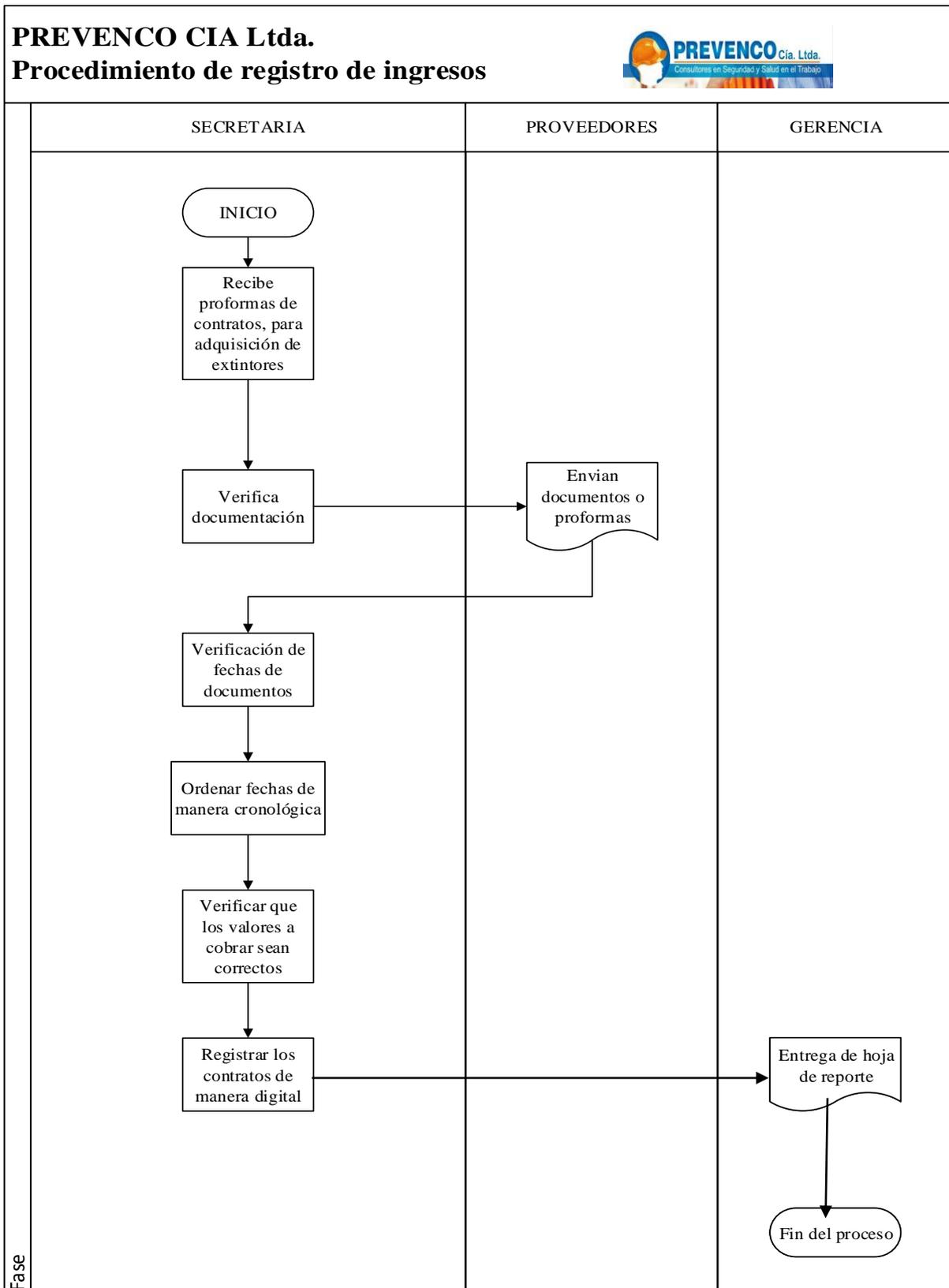


Gráfico 18: Registro de ingresos

Cuadro 33: Registro de egresos

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
REGISTRO DE EGRESOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe las facturas de adquisición de mercadería. ✓ Revisa los datos, valores y comprobantes. ✓ Registra la factura. ✓ Graba la emisión en cuentas por pagar. ✓ Graba la información e imprime. ✓ Verifica el correcto ingreso de datos, confirma y mayoriza los datos. ✓ Archiva el comprobante de venta original. ✓ Archiva la copia del comprobante de pago ✓ Finaliza el procedimiento. 	

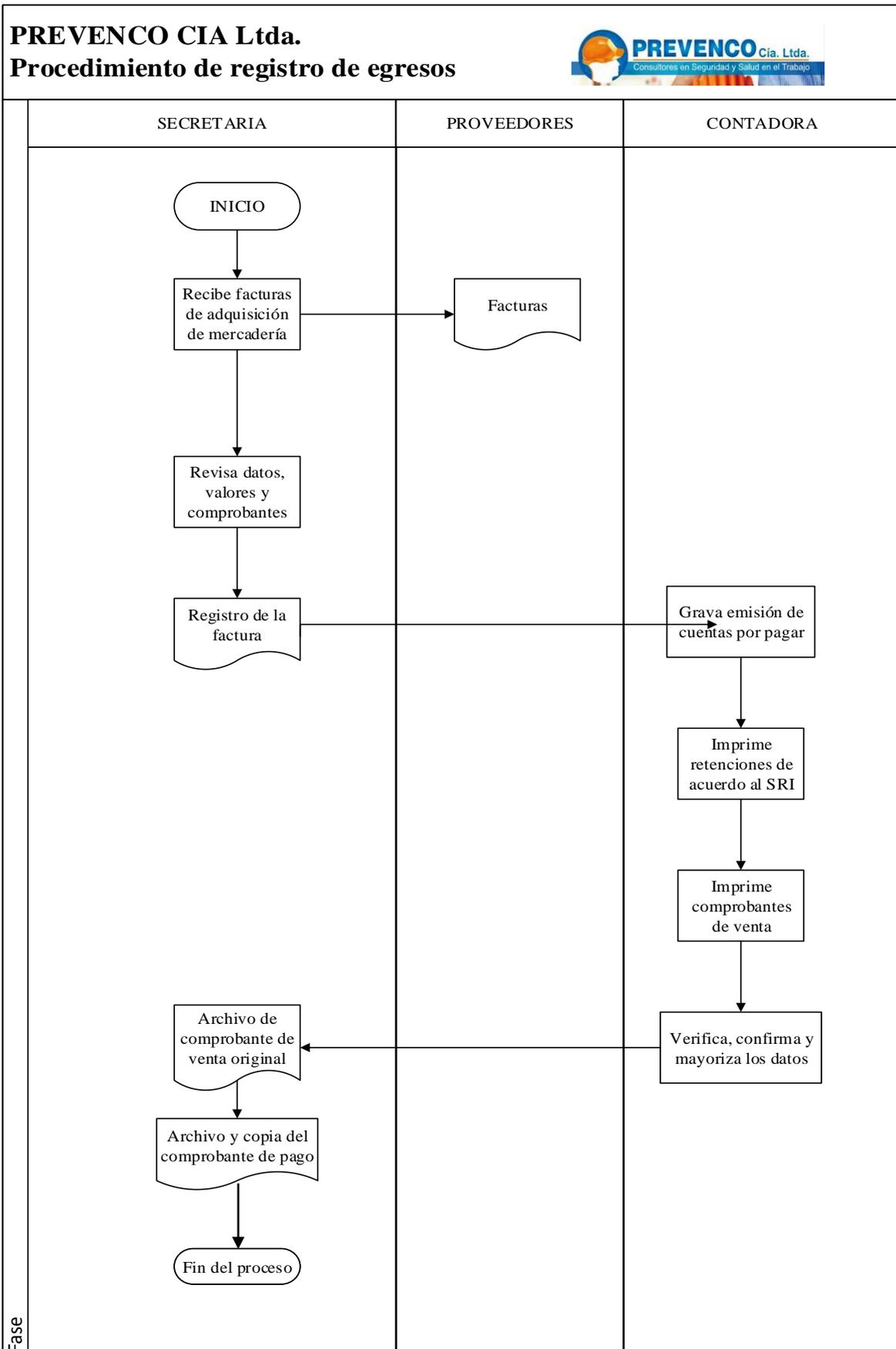


Gráfico 19: Registro de egresos

Cuadro 34: Procedimiento para pago de obligaciones tributarias

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
PAGO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De la información mensual mayorizada y revisada, se obtiene varios reportes contables de IVA percibido pagado, y las retenciones en la fuente. ✓ Revisa reportes e ingresa información en archivo de excel para verificar la exactitud de los montos de compras, IVA, y retenciones. ✓ Imprime la información del excel y compara con el sistema contable. ✓ Verificación de la información, prepara formularios para IVA, RF, en el sistema DIMM formularios del SRI. ✓ Compara información ingresada en formularios con los reportes del sistema contable. ✓ Envía información mediante internet para el pago por débito bancario de IVA e IRF. ✓ Imprime comprobantes de pago generados por el sistema del SRI. ✓ Transfiere información de anexos del sistema contable a DIM anexos. ✓ Revisar que la información del anexo sea la misma presentada en los formularios. ✓ Guarda archivo y enviar mediante internet al SRI. ✓ Imprimir documento para respaldo del envío de información de anexo transaccional. ✓ Archivo de comprobantes de pago con los formularios y anexos transaccionales. ✓ Finaliza el proceso. 	

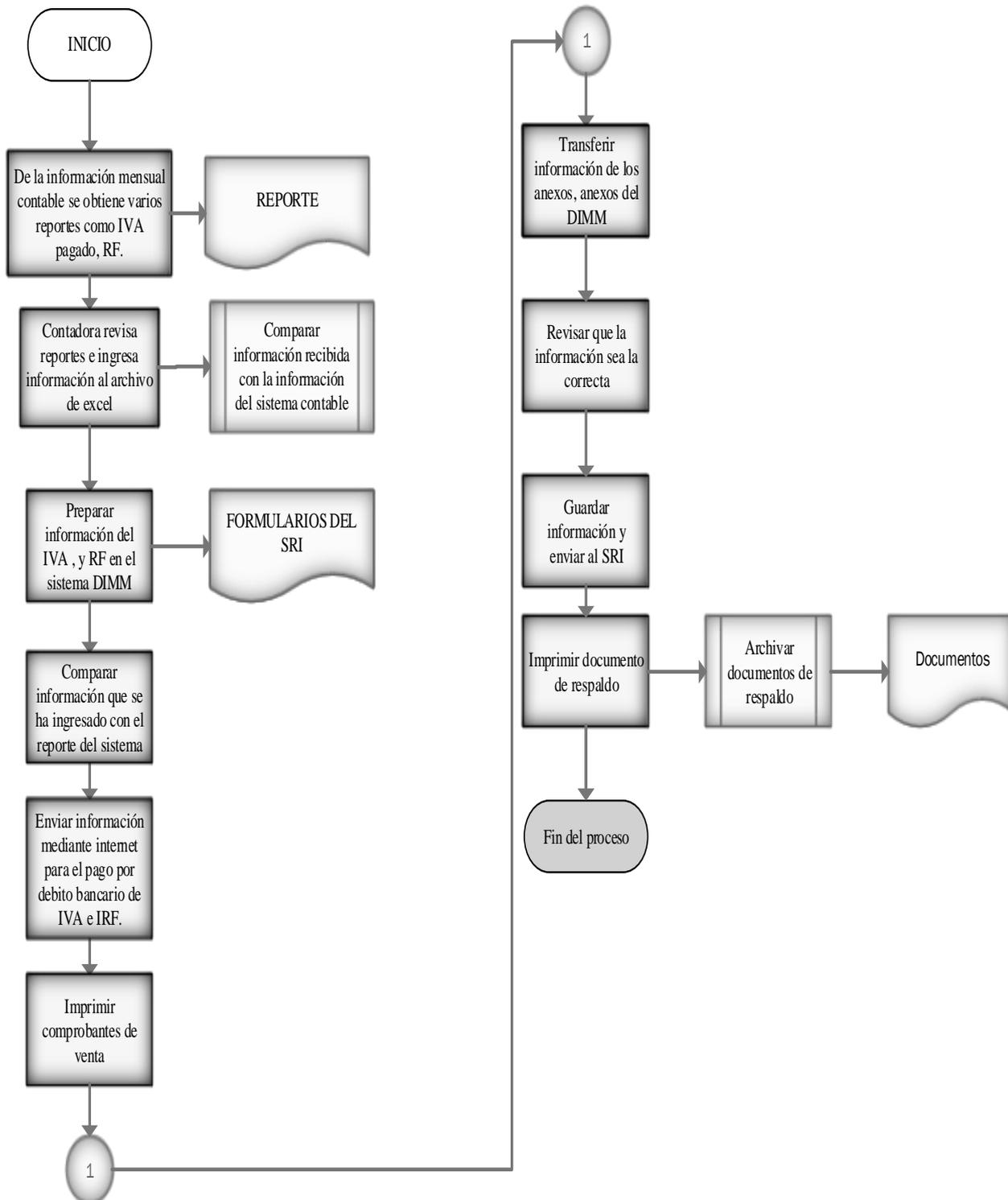


Gráfico 20: Pago de obligaciones tributarias

3.12.4 Procedimiento operativo de Prevenco

Cuadro 35: Ventas de equipos de protección personal y contra incendios

	<p style="text-align: center;">PREVENCO CÍA. LTDA.</p>
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
VENTAS EN GENERAL	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinación de visitas a clientes por parte del vendedor. ✓ Visita de clientes, toma de pedidos, entregan publicidad. ✓ Ingresar al sistema el pedido del producto o servicio. ✓ En caso de ser productos despacharlos con la factura correspondiente. ✓ En caso de ser servicios proceder hacer llenar un contrato. ✓ El vendedor realiza la entrega del producto. ✓ El cliente firma el registro de entrega. ✓ Fin del proceso. 	

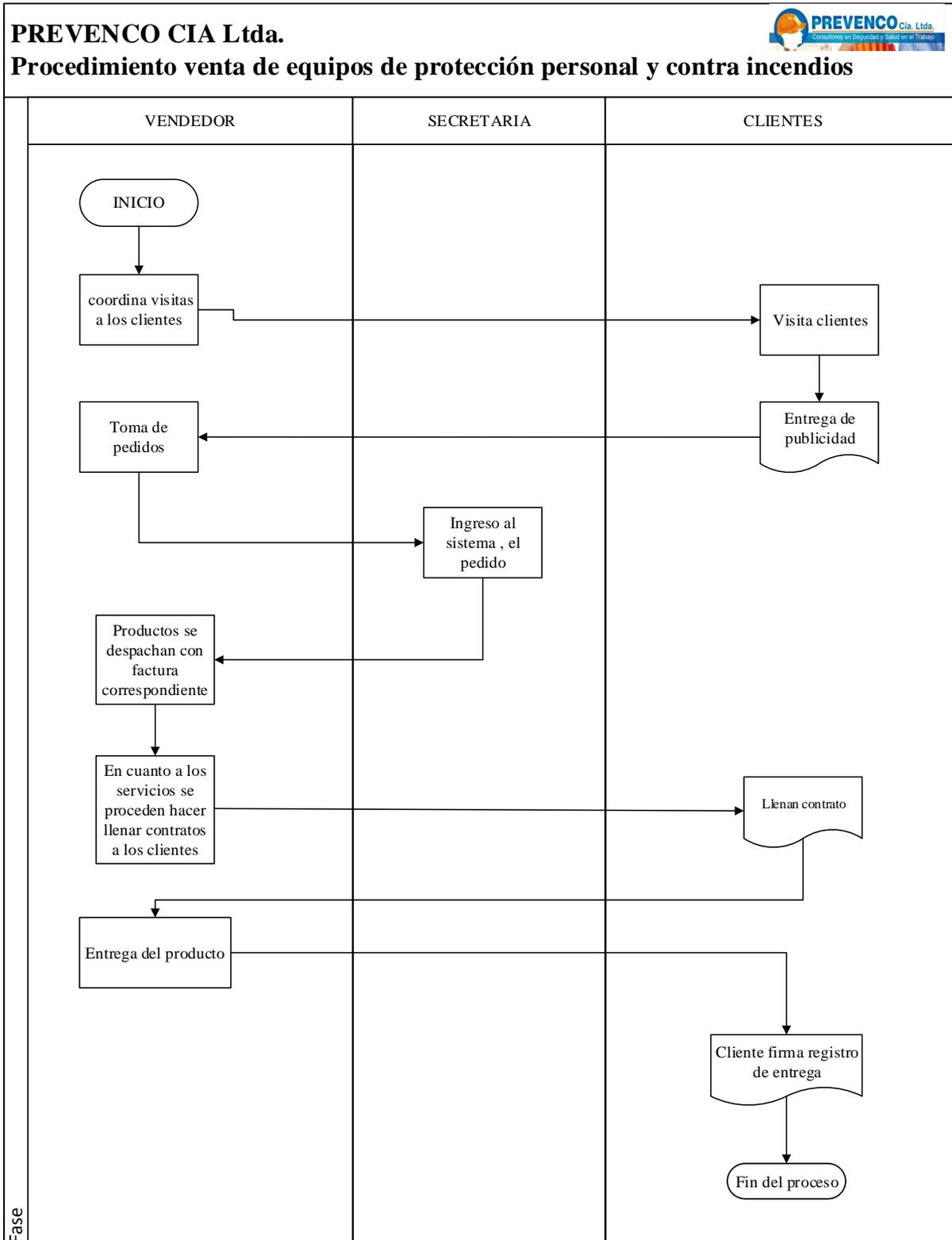


Gráfico 21: Ventas en General

Cuadro 36: Mantenimiento y Recarga de extintores

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
MANTENIMIENTO Y RECARGA DE EXTINTORES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingreso de extintores al taller de mantenimiento con código y etiqueta del propietario o empresa. ✓ Procede a despresurizar, eliminar el nitrógeno y polvo químico (disparar el extintor) ✓ Abrir el extintor. ✓ Abrir el tubo sifón (se encuentra internamente) ✓ Cambiar empaques plásticos ✓ Cambio de resortes y válvulas de disparo. ✓ Se procede a cerrar la válvula ✓ Presurización (Procede a cargar el nitrógeno y polvo químico seco de acuerdo a las libras del extintor) ✓ Coloca etiquetas, anillos y verificación de PREVenco. En la que se encuentra la fecha de mantenimiento, fecha de entrega y de caducidad 	

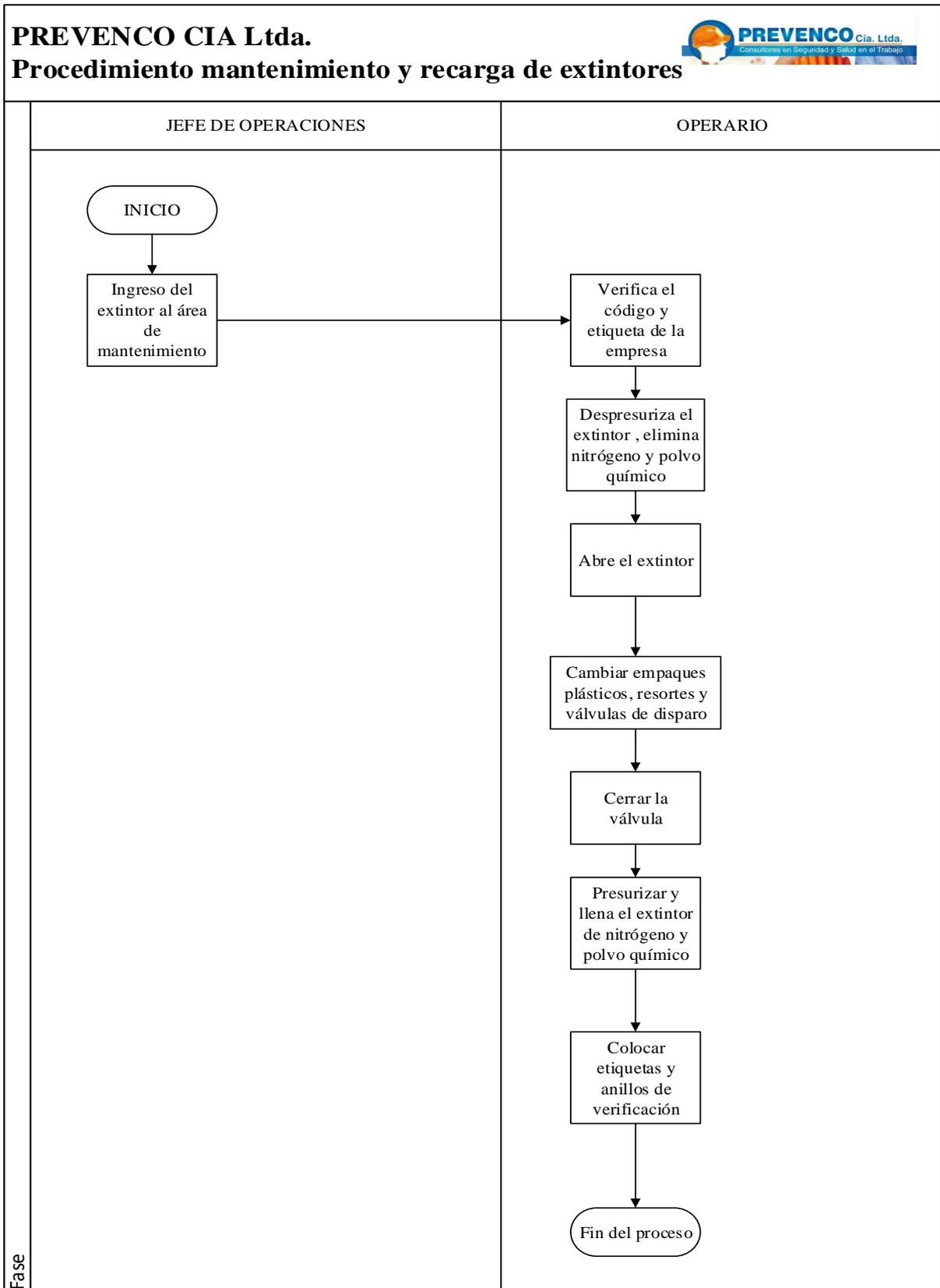


Gráfico 22: Mantenimiento y recarga de extintores

Cuadro 37: Servicio de capacitación

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llenar un contrato de prestación del servicio. ✓ Acordar el pago del servicio ✓ El cliente paga por anticipado. ✓ Acordar fecha y hora para realizar la capacitación. ✓ El personal de la empresa llevará el equipo necesario para realizar la capacitación. ✓ Dirigirse a la empresa que va a recibir la capacitación. ✓ Realizar la capacitación con las respectivas demostraciones. ✓ Finaliza el proceso. 	

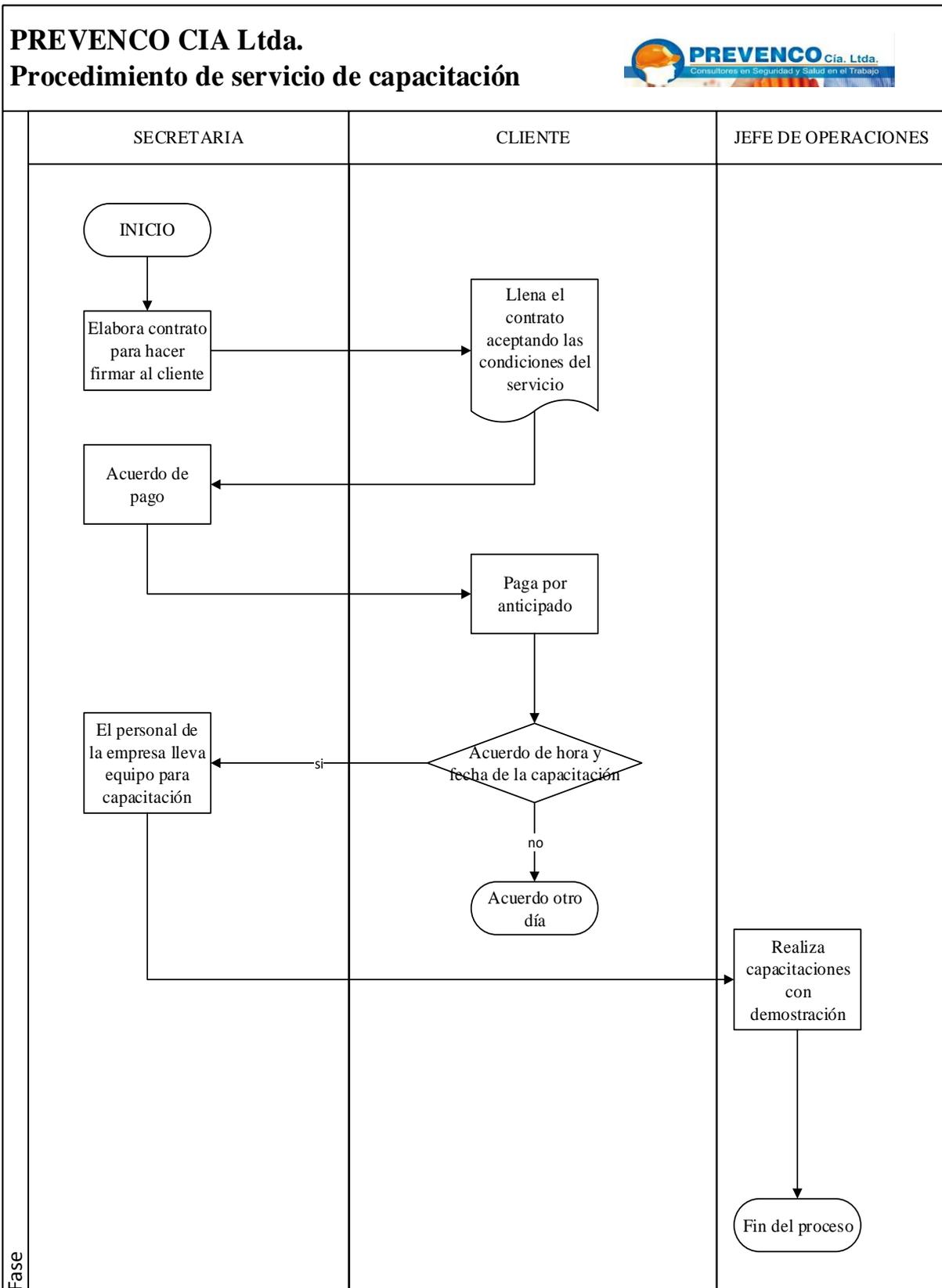


Gráfico 23: Servicio de capacitación

Cuadro 38: Elaboración de la hoja de trabajo

	PREVENCO CÍA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
HOJA DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vendedor procede a visitar a cada uno de los clientes. ✓ Ofrece los productos y servicios de la empresa. ✓ En caso de aceptar trabajar con la empresa, se procede a llenar una hoja con los datos del cliente. ✓ Se acuerda fecha y hora para realizar una proxima visita y llenar el contrato. ✓ Fin del proceso. 	

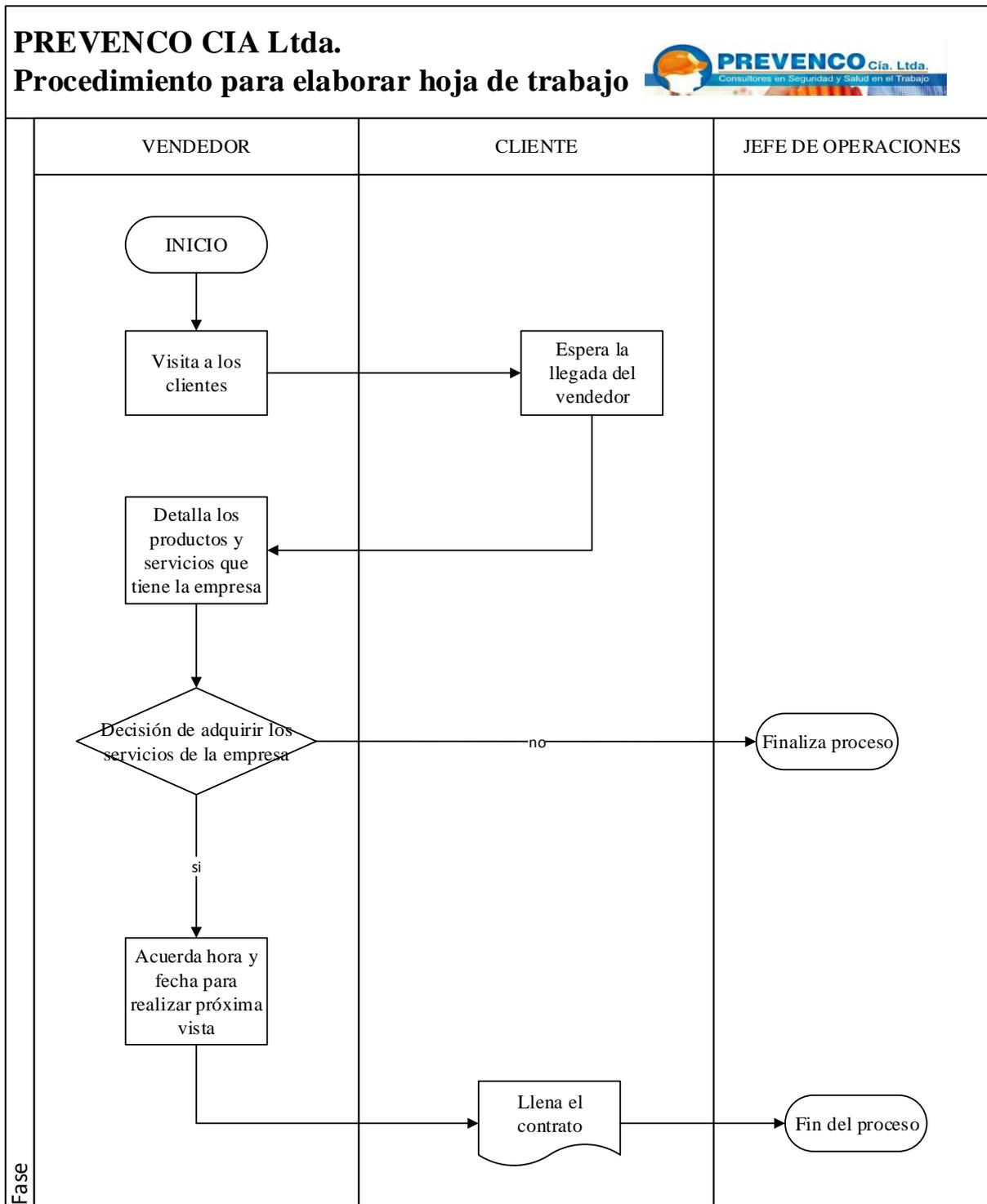


Gráfico 24: Hoja de trabajo

3.13 Código de ética propuesto para la empresa PREVENCO Cía. Ltda.

Para proceder a la elaboración de éste código de ética, se realizó un profundo análisis con la Gerencia y Presidencia de la empresa, los cuales solicitaron se implemente dentro del

manual un Código de ética que sea una referencia y se adapte a la situación actual de la empresa, ya que la misma no cuenta con dicho documento.

1. Objetivo

Implanta normas, procedimientos, valores, principios éticos y morales de los que se debe basar el personal de la empresa Prevenco, reflejando con ellos el comportamiento y buenos resultados de los miembros de la institución.

2. Propósito

Mantener informado al personal de Prevenco de los valores y principios sobre los que se rige la empresa para desempeñar cada una de sus actividades, creando cultura organizacional en la que se enfoque en la honestidad, respeto, integridad y sobre todo el trabajo en equipo.

CAPITULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art.1.- El presente Código contiene principios de actuación en los cuales los directivos, basaran su conducta y ética empresarial. Su aplicación esta escrita y obligatoria para todos los miembros de la organización de Prevenco, regulando tambien a la vez las obligaciones del obrero y del patrono contempladas en el Código de Trabajo.

Art.2.- Para efectos de este Reglamento a PREVENCO Cía. Ltda. se le denominara como EMPRESA O EMPLEADOR y a sus trabajadores como EMPLEADOS.

CAPITULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Art.3.- El presente reglamento, es de cumplimiento obligatorio para la empresa como para los empleados. Es responsabilidad de cada uno de los empleados cumplir y promover el Código, así como tambien reportar cualquier violación a éste, el comportamiento no ético o en contra de los principios de la institución.

Art.4.- Los valores que se muestran a continuación se describen los principios de los cuales se debe basar el personal de la empresa.

CAPITULO III

PRINCIPIOS Y VALORES

Art.5.- Todo el personal del “PREVENCO CÍA. LDA.” Actuará bajo los principios y valores fundamentales del presente Código de Ética en el desempeño de sus funciones.

Art.6.- RESPONSABILIDAD. Todo el personal de PREVECO debe comportarse correctamente apegándose a el presente Código de Ética y a las leyes que se rigen en el país; y a la vez cumplir con el trabajo que se le ha encomendado con responsabilidad y profesionalismo, actuando de manera justa.

Art.7.- TRATO JUSTO Y NO DISCRIMINACIÓN.

Reconocer la dignidad de las personas, respetar la libertad y su privacidad; respetar y valorar las identidades y diferencias de los empleados; Acatar leyes y disposiciones de la empresa . Se prohíben los actos de hostigamiento y discriminación basados en raza, credo, género, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, étnica, nacionalidad o cualquier otra razón.

Art.8 .- ALCOHOL DROGAS. Es totalmente inadmisibles para todos los empleados y directivos el ser adictos y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas , bebidas alcohólicas y trabajar bajo estas circunstancias.

Art.9.-SALUD. PREVENCO debe proveer, mantener y promover lugares de trabajo saludables, manteniendo la higiene de la empresa y en los lugares de trabajo.

Art.10.- SEGURIDAD. La compañía mantendrá los lugares de trabajo seguros, además queda prohibida la violencia, las amenazas y las peleas dentro de cualquier lugar de las instalaciones de la empresa. También se prohíbe el ingreso de personas ajenas que no tengan ninguna autorización.

Art.11.- CLIMA LABORAL. PREVenco mantendrá un buen ambiente de trabajo para que sus empleados trabajen a gusto, sin comportamientos agresivos y ofensivos.

CAPITULO IV

RECURSOS SISTEMAS

Art.12.- RECURSOS. Es responsabilidad de los empleados cuidar y proteger los activos, software, información u herramientas, tangibles e intangibles, para evitar el daño, sustracción o mal uso de ellos.

Art.13.- SISTEMAS. Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y cómputo de la empresa Prevenco son de uso exclusivo del trabajo, por lo que todo uso indebido será motivo de sanción aplicable.

Art.14. INTERNET. El acceso a internet debe ser utilizado para propósitos únicos y exclusivos de trabajo.

CAPITULO V

REGISTRO DE INFORMES

Art. 15. ALTERACIÓN. Está prohibido distorcionar los registros y/o la información contable, o bien las operaciones ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.

Art.16.- USUARIOS. Toda información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios autorizados.

CAPITULO VI

CONDUCTA ÉTICA CON PROVEEDORES

Art.17.- CONFIDENCIALIDAD. El personal de la empresa Prevenco que posea información de proveedores, queda estrictamente prohibido dar a conocer la información de los mismos terceros.

Art.18. CONTRATACIÓN. Se deben elegir a proveedores que compartan los valores éticos que sostiene la empresa Prevenco y que posean un sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos comerciales.

Art.19.- RELACIÓN. Deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción.

Art.20.- SERVICIO. Los empleados que atienden a clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance.

CAPITULO VII

CONDUCTA ÉTICA CON LA SOCIEDAD

Art.21.- PUBLICIDAD. La comunicación a través de publicidad, deberá ser Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios. Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe.

3.14 Reglamento interno de trabajo propuesto para la empresa PREVenco Cía. Ltda.

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

La empresa “PREVenco CÍA. LTDA.” es una persona jurídica legalmente constituida acorde a las Leyes ecuatorianas, cuyo domicilio principal tiene ubicado en el cantón Ibarra.

El presente instrumento regula las relaciones entre la empresa “PREVenco CÍA. LTDA.”, representada por el Gerente General o quien legalmente subroge, con sus trabajadores; y , se lo expide en cumplimiento a lo dispuesto en los Arts. 42 numeral 12, 45 literal “e”. y 64 del Código de Trabajo.

CAPITULO I

SELECCIÓN DEL PERSONAL

Art.1.-El reclutamiento se lo realizará previo a la publicación en la prensa local, incluyendo el perfil del puesto y requisitos.

Art.2.-Las personas que deseen aplicar al cargo deben presentar la siguiente documentación:

- ✓ Hoja de vida con fotografía actualizada
- ✓ Copia de la cédula y papeleta de votación.
- ✓ Certificados de honorabilidad (tres).
- ✓ Certificados de trabajos anteriores.
- ✓ Copias de certificados de estudios.
- ✓ Récord policial

Art.3.- De las carpetas reclutadas escogerá las que más se acerquen al perfil solicitado, y pasarán a la entrevista con el Gerente quién escogerá la persona más idónea para el cargo.

Una vez seleccionado el nuevo trabajador se procede a realizar el respectivo contrato de trabajo.

Art.4.- La falsedad e ilegitimidad de los datos y requisitos consignados, así como la alteración , sustitución o falsificación de los documentos presentados, facultan al empleador a negar la solicitud de trabajo del aspirante.

CAPITULO II

DEL CONTRATO DE TRABAJO

SECCIÓN I GENERALIDADES

Art.5.- Previo a la firma del contrato se deben cumplir las siguientes condiciones:

- ✓ Ser mayor a los 18 años de edad, salvo el caso de aprendices, previa presentación de la autorización del representantes.
- ✓ Encontrarse en goce de sus derechos de ciudadanía.

El contrato de trabajo debe ser legalizado en el Ministerio de Relaciones Laborales. Y deberá estar en concordancia con lo estipulado por dicho Ministerio.

En dicho contrato de trabajo deberá constar

- ✓ La jornada de trabajo.
- ✓ El tipo de trabajo a desempeñar.
- ✓ El monto y forma de pago de la remuneración.
- ✓ Tiempo de duración del contrato.
- ✓ Lugar donde se va a llevar a cabo el contrato.
- ✓ La declaración de que si existen sanciones o no.

Art.6.- de acuerdo al artículo 169 del Código de trabajo, las causas de terminación del contrato de trabajo serán:

- ✓ Por las causas legalmente previstas en el contrato.
- ✓ Por acuerdo entre las partes.
- ✓ Por conclusión de la obra, período de labor o servicio objeto del contrato.
- ✓ El empleador podrá dar por terminado el contrato previo “visto bueno” (en caso de faltas repetidas e injustificadas , por abandono de trabajo por más de tres días injustificados)
- ✓ El trabajador podrá dar por terminado el contrato previo “visto bueno” (por injurias al trabajador, por disminución o falta de pago puntual de su remuneración por cambio de funciones distintas a las convenidas).

CAPITULO III

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y HORARIO DE TRABAJO

Art.7.- Los trabajadores laborarán cumplidamente de acuerdo al horario, turnos y jornadas establecidos por el empleador, siendo obligación de éste, de darlas a conocer por cualquier medio a sus trabajadores. El horario, turnos, jornadas, podrán ser modificados o reajustados por el empleador, acorde a las necesidades de la empresa, sin que tal hecho se considere

despido intempestivo. Las jornadas especiales de trabajo que requiera el empleador, deberán ser aprobadas por la Dirección General de Trabajo.

Art.8.- Los trabajadores asistirán con puntualidad al cumplimiento de sus labores, debiendo total cooperación para el exitoso desempeño de la unidad a la que pertenezcan.

Art.9.- Durante la jornada normal de labores, los trabajadores no podrán abandonar su sitio de trabajo sin contar con autorización previa de su inmediato superior jerárquico, quien en caso de conceder permiso, sabrá designar al respectivo reemplazo de sustituya al trabajador mientras dure su ausencia. En el caso de que durante la jornada. Un trabajador se viere obligado a ausentarse por calamidad doméstica o enfermedad imprevista que demande urgente atención médica, deberá reportar los hechos a su jefe inmediato.

CAPITULO IV

REMUNERACIONES

Art.10.- Los salarios se cancelarán de la siguiente manera:

✓ Para los vendedores, operadores y personal administrativo se les realizará el pago de forma mensual y dentro de los 5 primeros días del mes, que comprenderá un salario mínimo unificado, que cada año será actualizado en concordancia con lo dispuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art.11.- Los pagos por el concepto de sueldos y salarios se realizarán previo la firma del documento que respalde su pago.

Art.12.- Los empleados tendrán un plazo de 48 horas para efectuar cualquier reclamo respecto a su sueldo o salario. En caso de existir algún error cometido por la empresa se procederá a rectificar de forma inmediata para satisfacción del trabajador.

Art.13.- En caso de pérdida y/o destrucción de las heramientas de trabajo o bienes en custodia del trabajador, o del uniforme de trabajo y demás implementos otorgados al trabajador, la compañía establecerá el respectivo cargo, el mismo que será susceptible de

desvanecimiento, caso contrario cobrará dicho valor mediante descuentos de su remuneración.

CAPITULO V

DE LAS VACACIONES

Art.18.- Todo trabajador, que desee hacer uso de sus vacaciones, deberá formular y presentar la correspondiente solicitud por escrito al Jefe del departamento por lo menos QUINCE (15) días hábiles de anticipación a a fecha prevista en el cuadro y calendario oficial de vacaciones.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES

Art.19.- Son obligaciones de los trabajadores:

1. Realizar el trabajo con responsabilidad y esmero, en los términos establecidos en el contrato de trabajo.
2. Mantener y cuidar las heramientas o implementos bajo su responsabilidad, en caso de daño o pérdida será restituido por el trabajador.
3. Informar de forma inmediata en caso de daño o pérdida de las herramientas o materiales a su cargo, en caso de no hacerlo se considerará falta grave.
4. Acatar las disposiciones emitidas por la administración e informar en caso de notar alguna anomalía dentro de la empresa.
5. Cumplir con el traslado de su sitio de trabajo. Presentar correspondientes certificados médicos cuando acuda al Departamento médico del Seguro Social.
6. Guardar escrupulosamente los secretos administrativos o comerciales de los que tenga conocimiento y mantener total discreción y confidencialidad sobre datos e información que correspondan tanto a la empresa como al cliente.
7. Sujetarse a las medidas de seguridad implementadas en la empresa.

8. Mantener orden y limpieza en el sitio o lugar de trabajo.
9. Informar permanente y periódicamente al jefe inmediato, sobre el estado y funcionamiento de los equipos, la calidad y existencia de los materiales, y los defectos desperfectos de los mismos.
10. Mantener buenas relaciones de armonía y comunicación con sus compañeros de trabajo.
11. Los empleados cuya actividad esté relacionada con atención al público o cliente, deberán demostrar cortesía, buena educación, atender con respeto, profesionalismo a los clientes.
12. Sujetarse y cumplir con el horario, turnos o jornadas de trabajo que comunique el empleador, así como cumplir con las modificaciones o reajustes que el empleador efectúe a las mismas.

CAPITULO VII

PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art.20.- La prohibiciones que se establecen en el presente reglamento, pretenden integrar el orden y regular la disciplina en la empresa. Estas prohibiciones se encuentran establecidas dentro del art. 46 del Código de Trabajo y también se adicionan a las demás establecidas en la ley.

- a) Presentarse a la empresa en estado de embriaguez, o ingerir bebidas alcohólicas durante la jornada laboral.
- b) Tomar prestado arbitrariamente herramientas y materias del trabajo, así como también apropiarse de objetos que no le pertenecen.
- c) Usar indebidamente o para fines distintos a los que realiza la empresa, las oficinas, dependencias o instalaciones.
- d) Asistir al trabajo portando cualquier tipo de armas.

- e) Propagar rumores falsos que afecten al prestigio de la empresa o del algún funcionario de la misma.
- f) Propiciar un mal ambiente de trabajo al participar o fomentar peleas dentro del lugar de trabajo.
- g) Suspender o abandonar el trabajo, sin contar con alguna autorización.
- h) Ejecutar trabajos ajenos a la empresa, durante las horas de trabajo.
- i) Hacer propaganda política o religiosa dentro de las instalaciones de la empresa y en las horas de trabajo.
- j) Ingerir alimentos en lugares no autorizados por la empresa.
- k) Cede, vender, obsequiar, los materiales, equipos, suministros de la empresa a terceros.
- l) Faltar al respeto de palabra o de obra a sus compañeros de trabajo, o personal administrativo.

CAPITULO VIII

DEL ORDEN JERARQUICO

Art.21.- La máxima autoridad de la empresa, será ejercida por la Gerencia General que representará y administrará la compañía, así como también la organización, situación financiera, presupuesto, designación y separación del personal, supervisión del trabajo y de las labores que se desempeñan en la empresa.

Como siguiente autoridad a cargo de la empresa se encuentra el Presidente quien supervisará el departamento administrativo y financiero con sus diferentes dependencias y ayudará a controlar las actividades que se desarrollen.

La secretaria se encarga de acatar las disposiciones de la Gerencia y Presidencia y servir como una instancia de apoyo para la empresa, estar al tanto de las situaciones y tener en regla la documentación.

El Gerente General asignará funciones según lo establecido en el manual de funciones y distribuirá el trabajo con el fin de que todo el personal cumpla la jornada de manera normal.

CAPITULO IX

RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS TRABAJADORES

Art.22.- Los trabajadores tienen derecho a presentar sus consultas y reclamos ante la administración.

Art.23.- El departamento de Talento Humano escuchará los reclamos correspondientes, peticiones y consultas de los trabajadores y se comunicará a la administración de la empresa para que sean atendidos.

CAPITULO X

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art.24.- La máxima autoridad de la empresa en este caso la Gerencia junto con el la instancia de Talento Humano debe juzgar periódicamente el desempeño de los trabajadores para ascender, recompensar, llamar la atención o despedir según sea el caso.

Art.25.- Para la evaluación del desempeño se tomará en cuenta los diferentes parámetros:

- ✓ Administración por objetivos. La gerencia identificará objetivos comunes, áreas responsables y utilizará estos objetivos para evaluar su desempeño.
- ✓ Auto evaluación. Todos los trabajadores deberán comparar y analizar los avances que se ha tenido en todo el tiempo trabajado y las metas que han propuesto.
- ✓ Control de calidad. Se debe orientar a los trabajadores a brindar un producto y servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes.
- ✓ Desarrollo organizacional. Se debe plantear estrategias para mejorar los procesos y mejorar la atención de los clientes internos y externos.

CAPITULO XI

CAPACITACIONES

Art.26.- Realizar capacitaciones al personal de la empresa es de vital importancia tanto para el desarrollo personal como organizacional. Un personal bien capacitado desempeña eficientemente sus funciones, fomentando el desarrollo de su empresa.

- ✓ La capacitación debe estar orientada a complementar y perfeccionar las competencias del personal, para el desarrollo de sus actividades en la organización.
- ✓ La empresa Prevenco asumirá los costos de las capacitaciones al personal.

NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Art.27.- La empresa Prevenco está en condiciones de asegurar a su personal de los sucesos que puedan presentarse que pongan en riesgo su salud y su vida.

Art.28.- Todo el personal sobre todo el operativo tiene la obligación de usar implementos de seguridad como son: guantes, mascarillas, casco, traje adecuado para su protección.

Art.29.- Se realizará la revisión de maquinaria e implementos para verificar su normal funcionamiento.

Art.30.- Las instalaciones de la empresa debe tener una adecuada iluminación, ventilación, sobre todo en el la instancia de operaciones debe estar con señalética de prohibido el ingreso a persona no autorizado ya que se maneja maquinaria y desechos tóxicos.

Art.31.- Los trabajadores tienen prohibido fumar dentro de las instalaciones de la empresa debido al riesgo existente con los materiales y productos que se usan para recarga de extintores y los extintores que se encuentran a la venta.

Art.32.- La empresa será responsable de los accidentes que puedan presentarse en las horas de trabajo y en consecuencia de los servicios prestados.

CAPITULO XII

DISPOSICIONES GENERALES

Art.33.- En todo lo que no este previsto en el presente Reglamento, se someterá a los dispuesto en el Código de Trabajo y más Leyes y Reglamentos vigentes.

Art.34.-El presente reglamento entrara en vigencia a partir de la fecha de aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales.

Art.35.- El desconocimiento de las normas vigentes en este Reglamento interno, no exime de culpa ni al empleador ni al trabajador.

Art.36.- El presente reglamento puede ser modificado o reformado por la empresa con la debida aprobación del Mnisterio de Realaciones Laborales.

Art.37.- Las disposiciones de este instrumento, entrarán en vigencia tan pronto como su aprobación se halle debidamente resgistrada.

3.15 Propuesta contable y financiera

Esta propuesta es creada exclusivamente para identificar la eficiencia en las operaciones economicas que realiza Prevenco .

Tambien complementa con un modelo de catálogo de cuentas en las que se detallará las cuentas con sus características , con la finalidad de que cualquier persona pueda hacer uso y correcto resgistro de los movimientos financieros que se desprenden del giro del negocio.

3.16 Objetivo

Diseñar un sistema contable que se acople a las necesidades de la empresa “Prevenco Cía. Ltda.” apegándose a las disposiciones legales y tributarias.

3.16.1 Catálogo único de cuentas

Se basa en un listado de cuentas y subcuentas que se encuentra estructurado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Para el plan de cuentas se utiliza el sistema de codificación numérico y el sistema decimal puntuado como se establece a continuación:

1. Activos
2. Pasivos
3. Patrimonio
4. Ingresos
5. Gastos

Cuadro 39: Plan de Cuentas

CÓDIGO					DESCRIPCIÓN
1	2	3	4	5	
					ACTIVO
					ACTIVO CORRIENTE
					ACTIVO DISPONIBLE
					Caja
					Bancos
					Inventarios
					ACTIVO EXIGIBLE
					Cuentas por cobrar
					IVA pagado
					Anticipo IR
					ANTICIPOS
					Anticipo proveedores
					Otros anticipos pagados por anticipados
					ACTIVOS NO CORRIENTES

				FIJO DEPRECIABLES
				Edificio e instalaciones
				(-)Depreciación acumulado Edificio.
				Muebles y enseres
				(-)Depreciación acumulada Muebles y enseres
				Equipo de oficina
				(-)Depreciación acumulada equipo de oficina.
				Maquinaria y equipos
				(-) Depreciación acumulada Maquinaria y equipo
				Repuestos y herramientas
				(-) Depreciación acumulada Repuestos y herramientas
				Vehículo
				(-) Depreciación acumulada Vehículo
				PASIVO
				PASIVO CORRIENTE
				CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
				Proveedores
				Sueldos por pagar
				OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
				IVA cobrado
				PASIVO NO CORRIENTE
				Préstamo Bancario
				PATRIMONIO
				CAPITAL

					CAPITAL SOCIAL
					RESULTADOS
					Utilidad del ejercicio
					Pérdida del Ejercicio
					Resumen de rentas y gastos
					INGRESOS
					INGRESOS OPERACIONALES
					INGRESOS POR SERVICIOS
					Ingresos por servicios
					Ingresos por ventas
					(-)Devolución en ventas
					COSTOS
					COSTOS DE OPERACIÓN
					MATERIALES UTILIZADOS
					(+) Compras netas de materia prima
					Mantenimiento y reparación de maquinaria
					Sueldos
					GASTOS
					GASTOS OPERATIVOS
					Suministros de oficina
					Servicios básicos

Nota: Cuadro en el que se distingue las distintas cuentas de uso de la empresa Prevenco.

3.16.2 Descripción operativa del Plan de Cuentas

✓ **Activos**

Son todos aquellos bienes y derechos de propiedad que posee la empresa que tienen un valor monetario, que respaldan las actividades de la empresa.

Entre los principales activos se encuentran:

➤ **Caja**

En esta cuenta se procede a registrar todos los movimientos de efectivo de la empresa los cuales son debidamente registrados y custodiados por los vendedores.

<i>DEBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Se debita por los ingresos provenientes de las ventas</i>	<i>Se acredita por los pagos realizados en efectivo de los clientes.</i>

Política de gestión

El efectivo que se recauda diariamente debe ser depositado o entregado directamente a la Gerencia de la empresa en plazo máximo de 24 horas

➤ **Bancos**

Se registra el valor de los depósitos en la cuenta bancaria de la empresa de la moneda nacional y extranjera correspondiente a transferencias, depósitos retiros y pagos en cheque.

<i>DEBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Esta cuenta se debita por valores concepto de depósitos y transferencias realizadas a la empresa.</i>	<i>Esta cuenta se acredita por valores depositados en cheques a la cuenta, las transferencias y notas de débito por servicios bancarios realizados a la empresa.</i>

Política de gestión

La empresa deberá realizar mensualmente las conciliaciones bancarias para revisar la concordancia de los saldos de la cuenta y los saldos del estado de cuentas de bancos.

➤ Inventarios

Son todos los productos y mercaderías que la empresa posee para la venta o los materiales o suministros para la prestación de los servicios.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Se disminuye la compra de mercadería o ingreso de los productos para la empresa.</i>	<i>Se debita por la venta de la mercadería</i>

Política de gestión

Se debe tener un registro de un kárdex por cada producto sean estos los extintores o los equipos de protección personal y contra incendios, utilizándose el método de promedio ponderado perpetuo, para tener un registro actualizado de las existencias de la empresa

- **Documentos y cuentas por cobrar**

Se representan los valores que se deben registrar por concepto de ventas o de crédito y préstamos realizados a los empleados.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Se procede a debitar por las ventas que se realiza a crédito y los préstamos que se ha otorgado a los empleados.</i>	<i>Se acredita por la cancelación o el abono que realizan los deudores de la empresa así como también el retiro del trabajador.</i>

Política de gestión

- Los cobros pendientes de la empresa se realizarán de manera inmediata a la cuenta cuando provengan de los empleados.

- Todos los créditos otorgados ya sea los empleados o a los clientes deben realizarse con la autorización de la Gerencia.

➤ **Pagos realizados por anticipado**

Se registran todos los pagos realizados por adelantado como: pagos anticipados a proveedores, anticipo de sueldos, arriendo prepago, publicidad prepago que se disminuirá al momento del pago de las facturas en la entrega del bien o servicio.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÉDITO</i>
<i>Se debita los pagos realizados por anticipado.</i>	<i>Se acredita por la cancelación o pago.</i>

Política de gestión

Se debe realizar únicamente con la autorización de la Gerencia de la empresa junto con la autorización que respalde el pago.

➤ **IVA Pagado**

El impuesto al valor agregado hace referencia a un tributo o impuesto que deben pagar los consumidores al Estado por el uso de un determinado servicio. Se registran los derechos por parte de la empresa en el pago del IVA generado en la compra de bienes u obtención de servicios. En la actualidad el valor del IVA es del 14% se calcula a partir de la base imponible y los porcentajes del mismo están estipulados en la ley de Régimen tributario.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÉDITO</i>
<i>Se debita por la compra de bienes y obtención de servicios.</i>	<i>Se acredita por declaración y/o pago de IVA</i>

➤ **Anticipos IR**

Se registra el derecho que tiene la empresa en la retención del Impuesto a la Renta por parte del cliente en la venta de bienes o prestación de servicios.

El valor del impuesto se calcula a partir de la base imponible y los porcentajes de retención del mismo están estipulados en la Ley de Régimen Tributario Interno.

<i>DBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Por la compra de bienes u obtención de servicios.</i>	<i>Por declaración de impuesto.</i>

➤ **Depreciaciones**

Es una cuenta de activo pero al igual que las provisiones es una cuenta de carácter acreedora, en ella se registra el porcentaje de la depreciación es decir el desgaste que ha sufrido el bien durante el ejercicio económico.

Legalmente la depreciación se la realiza en los siguientes porcentajes:

Cuadro 40: Porcentajes de Depreciación

ACTIVO	PORCENTAJE	VIDA ÚTIL
Edificio	5%	20 años
Maquinaria y equipo	10%	10 años
Equipo de computación	33.33%	3 años
Muebles y enseres	10%	10 años
Vehículos	20%	5 años

Nota: Porcentajes de depreciación según las NIIF (Normas Internacionales de información financiera)

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Por la compra o por la mejora de un bien</i>	<i>Por la venta o traspaso de dominio</i>

Política de gestión

- Debe basarse en la vida útil la cual se estima el bien.
- Se debe depreciar los bienes de acuerdo a los porcentajes establecidos por la ley.

➤ **Pasivos**

Son todas las deudas y obligaciones que tiene una empresa debido a su financiamiento para que las mismas funcionen normalmente.

➤ **Cuentas por pagar**

Son todas las cuentas que generan obligaciones de pago a la empresa sean estas de carácter comercial, legales tributarias y patronales.

DÉBITO

CRÈDITO

Esta cuenta se debita por los incrementos o la adquisición de nuevas obligaciones.

Se acredita al momento de realizar los pagos.

Política de gestión

Los pagos de las deudas deberán realizarse de manera oportuna en el tiempo estimado para que no exista pagos innecesarios y multas, a la vez mantener buenas referencias bancarias en caso de querer adquirir más financiamiento.

➤ **Proveedores**

Los proveedores son personas o una empresa en general que abastece a otras empresas con productos o servicios.

DÉBITO

CRÈDITO

- *Por pagos*
- *Por disminuciones*

- *Por aumentos*
- *Créditos comerciales*

Política de gestión

- Comprende el valor de las obligaciones a cargo de la empresa, por la adquisición de bienes y/o servicios.

- La empresa realizará los pagos en la fecha que se ha establecido.

➤ **Sueldos por pagar**

Son todas las obligaciones que la empresa debe pagar por las remuneraciones mensuales de sus empleados.

DÉBITO

CRÉDITO

Se debita por el pago realizado a los empleados

Se acredita por el valor de las liquidaciones de nómina mensuales.

➤ **IVA Cobrado**

Es aquel IVA que se encuentra representado en las facturas de la empresa. Se registra la obligación por parte de la empresa en el cobro del IVA generado por la venta ya sea de bienes o servicios. En la actualidad el IVA es del 14%, y se calcula a partir de la base imponible y los porcentajes de retención del mismo que se encuentran estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno.

DÉBITO

CRÉDITO

Por las declaraciones de IVA realizadas al SRI.

Por la prestación de bienes y servicios de la empresa.

➤ **Patrimonio neto**

Es el aporte que realizan los propietarios o socios de la empresa ya sean estos en: efectivo, bienes, equipos además de las utilidades o pérdidas de los demás ejercicios económicos.

DÉBITO

CRÉDITO

Se debita las pérdidas acumuladas de los ejercicios anteriores así como también el actual.

Se acredita por la capitalización de las utilidades de la empresa.

Política de gestión

Se debe verificar que los saldos de las cuentas del patrimonio se encuentren igual que los saldos registrados.

➤ Ingresos

Son los incrementos a los beneficios económicos y se registran las entradas de las ventas, comisiones e interés ganados, hay que mencionar que los ingresos no están relacionados con las aportaciones de los propietarios.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Se debita por el cierre de las cuentas.</i>	<i>Se acredita por el registro de las ventas, o servicios que ha realizado la empresa.</i>

Política de gestión

Se concilian los saldos del documento que refleja los ingresos con el dinero recaudado en el cierre de caja, y se realizará diariamente.

➤ Gastos

Agrupar todas las cuentas que representan los cargos operativos y financieros en que incurre el ente económico en el desarrollo del giro norma de su actividad en un ejercicio económico.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÈDITO</i>
<i>Se debitará por la cancelación de gastos varios para el funcionamiento normal de la empresa</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Por saldo final.</i> • <i>Por cierre de la cuenta.</i>

Política de gestión

Todos los gastos se los realizará con la autorización de la Gerencia y con documentación que respalde los actos.

➤ **Costos**

En ellos se registra todos los costos incurridos en el mantenimiento y recarga de los extintores como son: mano de obra, materiales e insumos. Estos costos son recuperados ya que se asigna un valor al producto que se encuentra reparado.

<i>DÉBITO</i>	<i>CRÉDITO</i>
<i>Se debita por el valor del costo del producto vendido.</i>	<i>Se acredita al final de ciclo económico para determinar los resultados finales.</i>

Política de gestión

Los costos deben ser verificados para constatar su veracidad y deben estar respaldadas con documentación.

3.17 Estados financiero propuestos

En general los Estados financieros son una herramienta utilizada por la contabilidad, para reflejar la evolución de la empresa en un período determinado, a través de la elaboración y análisis de los mismos hace más fácil la interpretación de resultados, y los que se establecerán para empresa son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera.
- Estado de Resultado Integral Consolidado.
- Estado de Flujos de Efectivo.
- Estado de cambios en el Patrimonio Consolidado.
- Notas a los Estados Financieros.

3.17.1 Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera es Según las Norma Internacional de Contabilidad se denomina como Balance General, es un documento contable que la contabilidad a utilizado

para mostrar el efecto que ha causado las operaciones del pasado. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable.

Cuadro 41: Estado de Situación Financiera Propuesto

	
PREVENCO CÍA LTDA. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 DE ENERO..... AL 31 DE DICIEMBRE.....	
ACTIVO Activo Corriente XXXX Activo disponible XXXX Caja XXXX Bancos XXXX Activo exigible XXXX Cuenta por cobrar IVA pagado XXXX Anticipos XXXX Anticipo proveedores XXXX Otros anticipos pagados por anticipados XXXX Activo no corrientes XXXX Fijo no depreciables XXXX Edificio e instalaciones XXXX (-)Depreciación acumulado XXXX Edificio. XXXX Muebles y enseres XXXX (-)Depreciación acumulada Muebles y enseres XXXX Equipo de oficina XXXX (-)Depreciación acumulada equipo de oficina XXXX Maquinaria y equipos XXXX (-) Depreciación acumulada Maquinaria y equipo. XXXX Repuestos y herramientas XXXX (-) Depreciación acumulada Repuestos y herramientas. XXXX Vehículo XXXX (-) Depreciación acumulada Vehículo <u>XXXX</u> Total de activos <u>XXXX</u>	PASIVO Pasivo corriente XXXX Cuentas y documentos por cobrar XXXX Proveedores XXXX Sueldos por pagar XXXX Obligaciones tributarias XXXX IVA cobrado XXXX Pasivo no corriente XXXX Préstamo Bancario XXXX Total Pasivos XXXX Patrimonio XXXX Capital XXXX Capital social XXXX Resultados XXXX Utilidad del ejercicio XXXX Pérdida del Ejercicio XXXX Resumen de rentas y gastos XXXX Total de Patrimonio XXXX
GERENTE	CONTADOR

Nota: Esquema de Estado financiero propuesto para la empresa en base a modelos presentados en las NIIF

3.17.2 Estado de resultados integral consolidado

Según las Normas Internacionales de Contabilidad el estado de resultados es aquel estado que muestra la utilidad y pérdida que sufre el capital contable de la empresa a consecuencia de las operaciones practicadas en un determinado periodo.

Cuadro 42: Estado de Resultados Propuesto

		
PREVENCO CÍA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO..... AL 31 DE DICIEMBRE.....		
INGRESOS		XXXX
Ingresos operacionales	XXXX	
Ingresos por servicios	XXXX	
Ingresos por ventas	XXXX	
(-)Devolución en ventas	XXXX	
Costos	XXXX	
Costos de operación	XXXX	
Materiales utilizados	XXXXX	
Compras netas de materia prima	XXX	
Mantenimiento y reparación de maquinaria	XXXX	
Sueldos	XXXX	
(-)Gastos		XXXX
Gastos operativos		
Suministros de oficina	XXXX	
Servicios básicos	XXXX	
Gasto Depreciación	XXXX	
Gasto depreciación de activos depreciables	XXXX	
(=) Utilidad Operativa	XXXX	<u>XXXX</u>
(-) 15% Participación Trabajadores		<u>XXXX</u>
(=)Utilidad antes del Impuesto a la Renta		<u>XXXX</u>
(-)22% Impuesto a la Renta		<u>XXXX</u>
(=)Utilidad/Pérdida Neta del Ejercicio		<u>XXXX</u>
<i>Gerente</i>	<i>Contador</i>	

Nota: Esquema de Estado de Resultados propuesto para la empresa en base a modelos presentados en las NIIF

3.17.3 Estado de Flujo de Efectivo

Es un Estado de Efectivo que muestra los movimientos del efectivo que se ha utilizado en las actividades de operación a la vez mide la capacidad de la empresa y su liquidez. Este estado sirve a la empresa para poder tomar decisiones económicas y analizar las variaciones del efectivo y sus equivalentes.

Cuadro 43: Estado de Flujo de Efectivo

 PREVENCOCÍA LTDA. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DEL 01 DE ENERO..... AL 31 DE DICIEMBRE.....			
<i>Descripción</i>	<i>Año 0</i>	<i>Año 1</i>	<i>Año2</i>
Ingresos			
Saldo Inicial			XXXX
Ingresos por servicios			XXXX
Egresos			
Gastos Operacionales			XXXX
Gastos No Operacionales			XXXX
Obligaciones financieras			XXXX
Pago Impuesto a la Renta			XXXX
Total Egresos			XXXX
Flujo Neto Generado			XXXX
Ingresos no Operacionales			XXXX
Depreciación acumulada Edificio		XXXX	
Depreciación acumulada Muebles y enseres		XXXX	
Depreciación acumulada Equipo de oficina		XXXX	
Depreciación acumulada equipo de computo		XXXX	
Inversión			<u>XXXX</u>
Saldo Final			<u>XXXX</u>
<i>Gerente</i>	<i>Contador</i>		

Nota: Esquema de Estado de Flujo de efectivo propuesto para la empresa en base a modelos presentados en las NIIF

3.17.4 Estado de evolución del patrimonio

Es aquel estado en el que se detalla las cuentas patrimoniales, la estructuración, variaciones y efectos que se hubieran presentado en el periodo contable.

Cuadro 44: Estado de evolución del patrimonio

				
PREVenco CÍA LTDA. ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO DEL 01 DE ENERO..... AL 31 DE DICIEMBRE.....				
Concepto	Aporte de capital	Reservas legales	Utilidad es retenidas	Utilidad del ejercicio
Saldo al (01/01/.....)			XXXX	
(+) Utilidad Al 31/12/.....				XXXX
(-) Transferencia Utilidad No Distribuida			<XXXX >	
= Saldo Al 31/12/.....				XXXX
GERENTE	CONTADOR			

Nota: Esquema de Estado evolución del patrimonio propuesto para la empresa en base a modelos presentados en las NIIF

3.17.5 Notas a los Estados Financieros

Según la Norma Internacional de Contabilidad 1, las notas a los Estados Financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables que se presenten en el movimiento de las cuentas.

Las notas aclaratorias sirven para difundir la información explicar y ampliar las cifras presentadas en los Estados financieros , a la vez explicar las normas contables utilizadas y métodos usados desglosando datos y seguidamente analizar los datos.

No implica que las notas a los estados, sean un estado financiero, forman parte de ellos siendo obligatoria la elaboración de los mismos.

Las notas deben ser identificadas y presentadas dentro de una secuencia lógica, es decir presentarlos de manera ordenada, clara y lógica.

Por otro lado las notas representan las revelaciones aplicables a los saldos de las transacciones entre otros eventos, que deben ser observados para preparar y presentar los Estados Financieros cuando correspondan.

3.18 Índices Financieros

Estos indicadores revelan las cifras exactas de los estados financieros, con el objeto de tener una idea del desempeño empresarial, permiten formar tres clases de decisiones operativas, de inversión y de financiación.

Se recomienda la aplicación de los siguientes indicadores:

3.18.1 Análisis de liquidez

Este indicador evalúa la capacidad de la empresa para poder responder a las obligaciones en corto plazo.

Fórmula

$$\mathbf{RC} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

3.18.2 Relaciones de apalancamiento

Muestra el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para poder cumplir con el pago de las deudas que ha contraído la empresa.

A la vez mide la solvencia, la capacidad que tiene la empresa para poder pagar las obligaciones.

Fórmula:

$$\mathbf{RDP} = \text{Patrimonio} / \text{Pasivo}$$

3.18.3 Capital de trabajo

Consiste en verificar la capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

En el capital de trabajo debe resultar positivo para poder mostrar que la empresa puede cubrir con todos los gastos y obligaciones, en caso de ser negativo significa que no puede cumplir con sus obligaciones.

Fórmula:

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

3.18.4 Relaciones de actividad

Este indicador mide la efectividad con que la empresa hace uso de sus recursos. Mide la velocidad con que las diversas cuentas se convierten en ventas o en efectivo.

Expone una medida aproximada de la condición en las que se encuentran las cuentas por cobrar y de las políticas de crédito de un negocio.

Fórmula:

$$\text{RA} = \text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas}$$

3.18.5 Razón rotación del inventario

Muestra la frecuencia con la que el nivel de promedio de la inversión en inventario rota o se recupera a través de las operaciones.

Fórmula:

$$\text{RI} = \text{Ventas} / \text{Inventario}$$

3.18.6 Relaciones de productividad

Evalúa la efectividad con que se maneja la administración de la empresa a través del rendimiento obtenido en ventas e inversiones. A la vez mide el rendimiento de la empresa a través de la utilidad con la infraestructura que se encuentra disponible.

Fórmula:

$$\text{RP} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos}$$

3.18.7 Ejecución presupuestaria

Este indicador mide los resultados de la gestión presupuestaria efectuada, también determina si la empresa está cumpliendo con los objetivos propuestos.

$$\text{IEP} = (\text{Valor del presupuesto ejecutado} / \text{Valor total del presupuesto}) * 100$$

3.18.8 Autosuficiencia financiera

Este indicador permite cuantificar la capacidad institucional para autofinanciarse por su gestión o para generar recursos propios.

Fórmula

$$\text{IAF} = \text{Ingresos propios} / \text{Ingresos totales}$$

3.18.9 Solvencia financiera

Evalúa la capacidad que puede tener la empresa para llegar a cumplir con todos los compromisos financieros sea a corto o a largo plazo.

Fórmula:

$$\text{ISF} = \text{Ingresos} / \text{Gastos corrientes}$$

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE POSIBLES IMPACTOS

4.1 Introducción

En este capítulo se hace referencia a los posibles impactos que se pudieran generar con la aplicación de la presente propuesta de fortalecimiento organizacional. Para esto se hará un análisis de las áreas de influencia dentro de la gestión empresarial; a saber: área administrativa, contable, económico- financiero.

4.2 Objetivo General

Conocer los posibles impactos a generar con la implementación de la propuesta.

4.3 Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar la metodología para la evaluación de impactos.
- ✓ Analizar los impactos en el área administrativa
- ✓ Analizar los impactos en el área contable.
- ✓ Analizar los impactos en el área económico-financiera.

4.4 Metodología

1. Determinación de áreas de impacto.
2. Identificación de los indicadores para la valoración de impactos.
3. Diseño de la escala de valoración de indicadores
4. Cálculo del impacto.
5. Análisis de impactos.

4.5 Áreas de impacto

Las áreas de impacto que tiene la empresa PREVENCO son:

- ✓ Empresarial
- ✓ Económico

- ✓ Social
- ✓ Educativo

4.5.1 Indicadores para valorar impactos.

Se establecerá los puntos en los cuales la empresa tendría mayor impacto para identificarlos se tomará en cuenta las áreas de estudio y las personas que intervienen en esta área, y el entorno en el que se trabaja.

4.5.2 Escala de valoración de indicadores

A continuación se muestra la matriz, en la cual consta un rango que va desde 1 al 3 tanto positivo como negativo como se muestra a continuación:

Cuadro 45: Nivel de impactos

	-3	-2	-1	0	1	2	3
<i>Alto impacto</i>	<i>Impacto medio</i>	<i>Impacto bajo</i>	<i>No hay impacto</i>	<i>No hay impacto</i>	<i>Impacto bajo</i>	<i>Impacto medio</i>	<i>Impacto alto</i>
	<i>Negativo</i>				<i>Positivo</i>		

Nota: La valoración máxima es de -3 y la mínima es de 3

4.5.3 Cálculo del impacto

Para poder medir el impacto se aplicará la siguiente formula:

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n}$$

\sum = Sumatoria de la calificación

N = Número de indicadores

4.5.4 Análisis de impactos

a. Impacto económico

Este impacto hace referencia a los beneficios monetarios que resulta al ejecutar el proyecto a la comunidad en la que se implante la empresa, puede también ser reinversiones

de utilidades, más fuentes de empleo, entre otros a continuación se muestra el siguiente cuadro.

Cuadro 46: Impacto económico

Nivel de impacto								
<i>Indicador</i>	-3	-1	-1	0	1	2	3	<i>Total</i>
Aumento de la rentabilidad						X		2
Crecimiento de la empresa							X	3
Eficiencia y eficacia en el trabajo							X	3
<i>Total</i>						2	6	8

$$\text{Impacto económico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Numero de aciertos}}$$

$$IE = 8/3 = 2.67$$

Resultado: El impacto económico es **positivo alto**

Análisis

Cuando los procesos de la empresa se desempeñan de manera ordenada y secuencial, realiza todas las actividades efectivamente de tal manera que optimiza los recursos de la empresa, como consecuencia la rentabilidad de la empresa aumenta.

Optimizar el recurso conlleva a brindar precios más competitivos incrementando los clientes y por ende la productividad de la empresa.

Si la empresa aumenta la rentabilidad, se logra tener una estabilidad económica tanto para la empresa como para sus trabajadores y a la vez la misma podrá enfrentar pagos y otras obligaciones de la manera puntual.

b. Impacto social

Cuadro 47: Impacto social

<i>Nivel de impacto</i>								
<i>Indicador</i>	-3	-1	-1	0	1	2	3	Total
Generación de empleo						X		2
Satisfacción del cliente							X	3
Mejora la calidad de vida						X		2
Total						4	3	7

$$\text{Impacto económico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Numero de aciertos}}$$

$$IE = 7/3 = 2.33$$

Resultado: El impacto social es **positivo alto**

Análisis

Incremento de trabajo e incremento de funciones de la empresa da como resultado que exista más fuentes de empleo y a la vez el estricto control por parte de los superiores da como resultado que los trabajadores laboren de manera eficiente.

La implantación de un sistema de mejoramiento continuo hace que la empresa realice sus funciones de mejor manera como es el caso de brindar capacitaciones continuas a los trabajadores para que puedan prestar una buena atención a los clientes, creando una imagen empresarial positiva.

El brindar trabajo a los empleados ayuda a que los mismos tengan un sustento para sus familias mejorando su calidad de vida.

Logrando la eficiencia y eficacia en los procesos y actividades desarrolladas en la empresa y contando con el personal satisfecho resulta impacto social positivo y a la vez la empresa captará nuevos clientes y por ende incrementará sus ganancias

c. Impacto educativo

Cuadro 48: Impacto Educativo

<i>Nivel de impacto</i>								
Indicador	-3	-1	-1	0	1	2	3	Total
Continua capacitación							X	3
Incremento de conocimientos							X	3
Buena comunicación							X	3
<i>Total</i>							9	3

$$\text{Impacto económico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Numero de aciertos}}$$

$$IE = 9/3 = 3$$

Resultado: El impacto educativo es **positivo alto**

Análisis

Al delegar funciones nuevas a los trabajadores, conlleva a que los trabajadores se interesen en estudiar los reglamentos, manuales entre otros referentes al cargo o actividad nueva que van a desempeñar, además de los deberes y obligaciones que se deben cumplir.

El delegar jerarquías y responsabilidades de la empresa facilita la comunicación de los trabajadores y propietario, a la vez la comunicación consiste en que los trabajadores tengan una buena comprensión y buen ambiente de trabajo con sus compañeros para que se desenvuelvan mejor.

d. Impacto empresarial

Cuadro 49: Impacto empresarial

<i>Nivel de impacto</i>								
Indicador	-3	-1	-1	0	1	2	3	Total
Cumplir las metas y objetivos							X	3
Efectividad del personal							X	3
Evaluación del desempeño						X		2
<i>Total</i>						2	6	8

$$\text{Impacto económico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Numero de aciertos}}$$

$$IE = 8/3 = 2.67$$

Resultado: El impacto empresarial es **positivo alto**

Análisis

El implementar un modelo de gestión en la empresa, ayuda a mejorar el desempeño en cada una de las áreas y como resultado sería el cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas propuestos por la empresa.

La propuesta del modelo de gestión contiene una serie de manuales, en este caso el de funciones que ayuda apoyar las actividades que desempeña el trabajador es una guía demostrativa de cómo se debe desarrollar dichas actividades maximizando su efectividad.

Este modelo ayuda a organizar las funciones de la empresa y controlar el desempeño de cada empleador al evaluar el grado de cumplimiento de las normas y políticas institucionales además de la efectividad de sus labores.

e. **Impacto General**

Cuadro 50: Impacto General

<i>Nivel de impacto</i>								
Indicador	-3	-1	-1	0	1	2	3	Total
Impacto económico							X	3
Impacto social							X	3
Impacto educativo							X	3
Impacto empresarial							X	3
Total							1 2	12

$$\text{Impacto económico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Numero de aciertos}}$$

Numero de aciertos

$$IE = 12/4 = 3$$

Resultado: El impacto general es **positivo alto**

Análisis

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativo Financiero en la empresa Prevenco Cía. Ltda. Genera un impacto positivo alto, ya que se basa en el diseño de normas, políticas y procedimientos acordes a las necesidades de la empresa, permitiendo desarrollar las actividades de manera eficaz y efectiva, obteniendo a la vez la información financiera real y oportuna, contribuyendo al desarrollo de la empresa.

CONCLUSIONES

- ✓ Desarrollando el diagnóstico situacional de la empresa, se determinó que no existen instrumentos técnicos que contribuyan al fortalecimiento de la gestión empresarial, ocasionando un avance poco efectivo en su crecimiento, y a la vez impide que la compañía cumpla con la visión y misión propuestas.
- ✓ La compañía Prevenco no tiene plasmado de manera textual los lineamientos que sustenten las actividades y funciones diarias de los empleados, además de los procedimientos a seguir ya sea con el trato a clientes o proveedores para brindar un servicio óptimo a la comunidad.
- ✓ Al ser una compañía nueva en el mercado, sus operaciones económicas son empíricas y desorganizadas ya que no cuenta con una guía y procedimientos contables definidos, la empresa no puede controlar y hacer más efectivas sus operaciones y así seguir cumpliendo con la normativa vigente optimizando los recursos existentes.
- ✓ La compañía tiene su gestión administrativa financiera de manera inconclusa, en consecuencia la propuesta de los diferentes manuales se basaron en las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado y contribuirá al mejor desempeño de sus trabajadores y al cumplimiento de objetivos y metas que se quieran alcanzar.
- ✓ No se conoce los impactos que puedan causar las labores cotidianas, pero si se afirma que con la implementación del modelo propuesto para la compañía el impacto económico, social, educativo es positivo ya que puede contar con una estructura organizada y adecuada para realizar sus actividades dentro del marco legal y así continuar brindando un servicio a la comunidad con excelencia, dándose a conocer como una compañía altamente competitiva.

RECOMENDACIONES

- ✓ Es de suma importancia la implantación de un manual administrativo y financiero, ya que éste se convertirá en un apoyo en las operaciones diarias que desempeñan, evitando la desorganización, el riesgo en el trabajo y sobre todo brindando una guía a los trabajadores para que sigan los procedimientos estrictos y de manera segura.
- ✓ La compañía puede acoger la propuesta contable plasmada en este modelo, ya que ésta se encuentra de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes, dando como resultado una información real y efectiva, la optimización de recursos y aportando a una mejor toma de decisiones empresariales.
- ✓ El implementar la gestión administrativa propuesta, ayuda al personal de la empresa a enfocarse a los objetivos y metas a las que se quieren llegar, a la vez fomentando a contribuir al desarrollo y cumplimiento de los mismos para obtener más clientes y generar mayores beneficios.
- ✓ Es indispensable aprovechar los impactos positivos que se generan con la aplicación de un modelo de gestión administrativo- financiero para generar un alto nivel competitivo y que la Compañía Prevenco consolide su posicionamiento en el mercado.

REFERENCIAS

- Alvarez, R. (3 de Agosto de 2010). Ambiente de trabajo. Obtenido de <http://es.slideshare.net/ALVAREZCCRONNY/ambiente-de-trabajo>
- Brawn, A. (2010). Gestion de la atención al cliente. Madrid: Diaz de santos S.A.
- Cambio, L. g. (2012). SOLER, Rafael.
- Compañías, L. (2013). Codificación No. 000. RO/ 312.
- Den, B. E. (2010). Gestión y Gerencia Empresarial. Editorial ECOE.
- Díaz , L. F. (2010). Análisis y Planeamiento. Costa Rica: Editorial Universiad a distancia.
- Ecuador, C. d. (2010). Titulo IV de los riesgos de trabajo Art.355.
- Ecuador, C. d. (2010). Titulo IV de los riesgos de trabajo. Quito.
- Ecuador, L. d. (2016). QUITO.
- Enriquez, B. (2011). Organización de empresas, Análisis, Diseño y estructura. Tercera Edición Mac Graw Hill.
- Española, A. d. (2015). Diccionario de la Real Academina Española actualizado. Tricentenario.
- Fomento, M. d. (Marzo de 2015). Gestión de calidad. Obtenido de <http://www.fomento.gob.es/nr/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/captuloivprincipiosdelagestindelacalidad.pdf>
- Francisco, A. H. (2012). Salud ocupacional y prevención: guía práctica. Ediciones de la U.
- Greco, O. (2009). Diccionario Contable Florida. Villeta ediciones.
- Gregory, M. (2010). Principios de economía. Madrid-España: Paraninfo.
- Iborra, M., & Darsy, A. (2014). Fundamentos de Dirección de Empresas. España : Ediciones Paraninfo, Segunda Edición.

- Ivan J, & Turmero A. (2015). Manual de organización, normas y procedimientos. Mexico.
- Keith, D. (2010). Seguridad Industrial. Mexico.
- Moreno, V. M. (2009). Filosofía : Filosofías del lenguaje, lógico, filosofía de la ciencia y metafísica. España: Editorial MAD,SL.
- Naumov, S. (2011). Organización total. Mc Graw Hill.
- Perez, J., & Gardey, A. (2013). Definición de Salud Ocupacional. 19.
- Pérez, V. (2009). Calidad total en la atención al cliente. Ideaspropias.
- Pierce, J. (4 de Febrero de 2015). Shopify. Obtenido de <https://es.shopify.com/blog/17011080-lo-que-debes-saber-sobre-el-servicio-post-venta>
- Pública, S. N. (Febrero de 2013). Diccionario de la gestión pública interinstitucional. Obtenido de <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/index.php?c=7&categoria=2&articulo=245>
- Ramírez, R. (2015). Sistemas de radiocomunicaciones. NOBEL.
- Richard, L., & Daft. (2010). Introducción a la Administración.
- Rodriguez, F. (2010). ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES Y SU REHABILITACION EMOCIONAL. COLECCION LECCIONES.
- Rosa, A. M. (2010). Los organigramas. Argentina: El CID editor.
- Ruben, D. A. (2010). Legislación Económica del Ecuador. Quito: Abya- Yala.
- Social, I. E. (2016). Seguro General de Riesgos de trabajo. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/seguro-riesgos-de-trabajo>
- Stoner, J., & Freeman, E. (2010). Administración. México: Progreso.

- Thompson, I. (11 de Septiembre de 2011). Promonegocios.net. Obtenido de Tipos de clientes: <http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>
- Vasquez, D. (2013). Los Organigramas y el Manual de Organización y Funciones.
- Vidales , L. (2010). Glosario de términos financieros. México: Plaza y valdez.
- Vilcarrero, R. (2013). La gestión de la producción. España: Real Academia Española.
- Vivir, P. N. (11 de 06 de 2017). Plan Nacional del Buen Vvir 2013-2017. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/descarga-objetivo>
- Zapata, J. (2012). Contabilidad General. Colombia: Mac Graw Hill Séptima edición.
- Zapata, P. (2011). Contabilidad General con Base en NIIF. Colombia: Mc Graw Hill.
- Zulay, V. (13 de Febrero de 2012). Modelo de gestión. Obtenido de SLIDESHARE: <http://es.slideshare.net/zulay1719/modelo-de-gestion>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PREVENCO CÍA LTDA EN LA
 CIUDAD DE IBARRA**

Objetivo: Conocer la percepción en la satisfacción de clientes respecto a la calidad de servicios recibidos de la empresa PREVENCO CÍA. LTDA.

1. ¿Qué tiempo es cliente de PREVENCO.?

- Un semestre
 Entre seis y doce meses
 Más de un año

2. ¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con el servicio de atención al cliente de PREVENCO?

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Neutral
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

3. ¿Califique el nivel de satisfacción con la calidad de los productos de PREVENCO?

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Neutral
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

4. ¿Califique el nivel de servicio de postventa de los productos?

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Neutral
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

5. En cuanto al producto que ha adquirido de la empresa. ¿Ha tenido algún inconveniente?

- Si Indique cual?.....
 No

6. En comparación con empresas similares ¿Cómo considera el producto o servicio que ofrece la empresa?

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Más o menos igual
- Regular
- No se

7. ¿Recomendaría el producto o servicio que presta la empresa?

- Definitivamente
- Probablemente
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

Gracias por su colaboración

ANEXO 2



CHECK-LIST DE VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

TEMA DE TRABAJO DE GRADO: "Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa PREVENCO Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura"

FECHA: 26/10/2016 PERSONA ENCARGADA: Karina Pastillo

Nº	ELEMENTO VERIFICADOR	SI	NO	OBSERVACIONES
	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL			
1	Cuenta la empresa con:	X		
	• Misión	X		
	• Visión		X	
	• Objetivos		X	
	• Políticas		X	
	• Valores		X	
	• Estructura organizacional		X	
2	¿La empresa cuenta con un reglamento interno?		X	Solo de forma verbal
3	¿La empresa tiene un manual de funciones?		X	no se encuentra detallado en documentos
2	¿Cuenta la empresa con una página web?		X	Esta en proceso de entrega.
	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS:			
4	¿Están identificados claramente los procesos o instancias de dirección empresarial?		X	Presidente, socio y gerente general
	¿Están identificados claramente los procesos Agregadores de valor?		X	Trabajan con técnico
	¿Están establecidos los distintos departamentos y sus respectivos procesos de apoyo?		X	Todos realizan las mismas actividades a excepción de la secretaria.

METODOLOGIA			
5	¿Realizan identificación de necesidades de sus clientes?	X	Se encuentra en una base de datos de los clientes y se actualiza cada año
	¿Realizan diagnósticos institucionales a sus clientes?	X	Se tiene por escrito y se aplica para mejorar el servicio.
	¿Se diseña una propuesta para los clientes?	X	Solo en el caso de venta de extintores, como descuentos, promociones etc.
	¿Se estudia los posibles impactos?	X	Solo se investiga pero no se encuentra documentado
	¿Se aplica normas de responsabilidad y procedimientos en caso de riesgos?	X	No especificado en archivos

<p>Cello:</p> 	<p>Area:</p> <p>Gerencia de la empresa.</p>	<p>Firma:</p> 
--	---	---

ANEXO 3

FOTOS DE LA EMPRESA

