



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO**

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA NEO CONTROL, EMPRESA  
PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE BIO FERTILIZANTES  
ORGÁNICOS EN EL CANTÓN SAN PEDRO DE CAYAMBE PROVINCIA  
PICHINCHA”**

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

**AUTORA:**

**KARINA RUBI FARINANGO MALDONADO**

**DIRECTORA:**

**Mgs. Myriam Cisneros**

**Ibarra, Febrero 2014**

## RESUMEN

El presente tema investigativo, denominado “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA NEO CONTROL, EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE BIO FERTILIZANTES ORGÁNICOS EN EL CANTÓN SAN PEDRO DE CAYAMBE PROVINCIA PICHINCHA”, se lo realiza con el objetivo principal de contribuir con un instrumento guía que permita a NEO CONTROL, mejorar el desempeño de su organización administrativa, financiera; constituirá una herramienta que estandarizará y orientará las actividades de las personas que laboran en la empresa. El contenido de la propuesta se sustenta en una recopilación de datos obtenidos en el estudio situacional, los mismos, permitieron identificar los problemas generados por la ausencia de información documentada en la cual se evidencie la estructura organizacional bajo la cual se rigen los procedimientos administrativos y financieros; los capítulos son de fácil comprensión y entendimiento, pues son detallados de manera sencilla y simple.

El manual de procedimientos permitirá establecer un adecuado sistema de información detallado, sistemático e integral que delimite responsabilidades y mejore la eficiencia de los empleados en la realización de las diferentes actividades concernientes a su trabajo.

Se refleja la importancia de este trabajo al ser un instrumento que permitirá el crecimiento de la empresa en el mercado, obteniendo con un mejor manejo de procesos, un alto nivel de competitividad, esto debido al incremento de la calidad de los factores y componentes que forman parte del proceso.

## **SUMMARY**

This research theme, called "DEVELOPMENT OF A MANUAL OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES FOR NEO FINANCIAL CONTROL, PRODUCTION COMPANY AND DISTRIBUTOR OF BIO ORGANIC FERTILIZERS IN SAN PEDRO DE CANTON CAYAMBE Pichincha province," it makes with the main objective to contribute a guide instrument that enables NEO CONTROL, improving the performance of its administrative, financial organization; it will establish a tool that will standardize and guide the activities of people who work in the company. The content of the proposal is based on a compilation of data that was obtained in the situational study, the same that helped identify the problems caused by the lack of documented information on which the organizational structure is evidenced under which administrative and financial procedures are governed; chapters are easy to understand then they are simply detailed.

The procedures manual will allow to establish an adequate system of detailed, systematic and comprehensive information that delimited responsibilities and improve employee efficiency in carrying out the various activities related to their work.

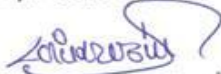
It reflects the importance of this work then it is that allow the growth of the company in the market, obtaining a better manage processes, a high level of competitiveness, this due to the increased quality of the factors and components that make part of the process.

## AUTORÍA

Yo, FARINANGO MALDONADO KARINA RUBÍ, con CC: 1723970040 declaro que la tesis de grado titulada: "ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA NEO CONTROL, EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE BIO FERTILIZANTES ORGÁNICOS EN EL CANTÓN SAN PEDRO DE CAYAMBE PROVINCIA PICHINCHA" , ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra, Febrero 2014



---

KARINA RUBÍ FARINANGO MALDONADO

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Señorita FARINANGO MALDONADO KARINA RUBÍ, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Ibarra, Febrero 2014

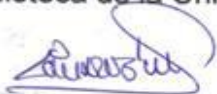


DRA. MYRIAN CISNEROS

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

Yo, FARINANGO MALDONADO KARINA RUBÍ, con CC: 1723970040 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra de trabajo de grado denominado: "ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA NEO CONTROL, EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE BIO FERTILIZANTES ORGÁNICOS EN EL CANTÓN SAN PEDRO DE CAYAMBE PROVINCIA PICHINCHA", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA - C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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



---

FARINANGO MALDONADO KARINA RUBI

1723970040

## PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1723970040	
<b>APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Farinango Maldonado Karina Rubí	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cayambe		
<b>EMAIL:</b>	rubifm14@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2363620	<b>TELF. MÓVIL:</b>	0992824499

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA NEO CONTROL, EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE BIO FERTILIZANTES ORGÁNICOS EN EL CANTÓN SAN PEDRO DE CAYAMBE PROVINCIA PICHINCHA”,
<b>AUTOR:</b>	Karina Rubí Farinango Maldonado
<b>FECHA:</b>	Ibarra, Febrero 2014
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MGS. MYRIAM CISNEROS

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Karina Rubí Farinango Maldonado, portadora de la CC: 1723970040 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autores terceros, por lo tanto la obra es original, por la que asume la responsabilidad sobre el



contenido la misma y saldrá en defensa de la Universidad es caso de reclamación por parte de terceros.


Ibarra, Enero 2014

**LA AUTORA:**

**ACEPTACIÓN:**

(Firma).....

**Nombres:** Karina Rubí Farinango

(Firma).....

**Nombre:** Ing. Betty Chávez

**C.C.:** 1710843275 **Cargo:** JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*A mi madre, por supuesto, que me enseñó a seguir mi camino sin miedo, más bien con coraje para aprender de los pasos errados, que la perseverancia y la lucha permiten alcanzar los sueños, y que a partir de cierto momento en la vida, cada cual es responsable de lo que hace y de lo que no hace; porque ella tenía la certeza irrevocable del logro de este anhelo.*

*A Mónica Daisy y Jairo, que a pesar de las dificultades estuvieron conmigo siempre brindándome su amor incondicional.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Cada paso que he dado no sería suficiente sin el apoyo de todas las personas que estuvieron presentes a lo largo de mi formación académica.*

*A los catedráticos, de la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte, quienes comparten sus conocimientos y experiencias profesionales como aportes invaluable, forjando en mí el deseo de superación y aprendizaje*

*A mi madre que supo decirme las palabras correctas en los momentos que necesitaba escucharlas; a mis tías Blanca y Gloria que encontraron la manera de hacerme saber que me apoyaban en cada instante de mi vida, brindándome su cariño sincero y ánimo en tiempos de aflicción*

*De manera especial a todos quienes conforman la Fundación SOJAE y SANE que fueron amigos verdaderos, gracias por creer en mí.*

*A mis compañeros que supieron ser amigos en los momentos compartidos; a mis amigos que me hicieron apreciar la importancia de tenerlos.*

## PRESENTACIÓN

El presente tema de estudio titulado: ““ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA NEO CONTROL, EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE BIO FERTILIZANTES ORGÁNICOS EN EL CANTÓN SAN PEDRO DE CAYAMBE PROVINCIA PICHINCHA”, en lo referente a su contenido está estructurado de Cuatro capítulos que son: Diagnostico Situacional, Marco teórico, Desarrollo de la propuesta e Impactos del proyecto.

- ❖ En el Capítulo I: Se describe el Diagnostico Situacional de “Neo Control”, en este se realiza un análisis tanto externo como interno de la empresa en estudio, además se describe la matriz de relación diagnóstica, se analiza e interpreta la información obtenida en las encuestas aplicadas, y se elabora la síntesis FODA.
- ❖ El Capítulo 2: Hace referencia al contenido del Marco Teórico, mismo que se realizó mediante información recopilada de varias fuentes de información como libros, folletos e Internet y se lo desarrolló con términos de fácil entendimiento y comprensión.
- ❖ El Capítulo 3: Muestra el Desarrollo de la propuesta en sí, misma que incluye descripción de Nombre o Razón Social, Base Filosófica, Misión, Visión, Objetivos, Valores, Políticas y Reglamento Interno. Además contiene el manual de funciones, el manual de procedimientos.
- ❖ El Capítulo 4: Hace referencia a los Impactos que ha ocasionado la elaboración del proyecto. En dicho capítulo se analiza detalladamente los Impacto Socioeconómico, Educativo y Ecológico.

Se concluye con el desarrollo de las conclusiones y se añade sus respectivas recomendaciones.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	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.....	vi
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xx
CAPÍTULO I.....	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	22
ANÁLISIS EXTERNO.....	22
Macro ambiente.....	22
ANÁLISIS INTERNO.....	23
Microambiente.....	23
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	26
Objetivo General.....	26
Objetivos específicos.....	26
VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	26
Identificación de Variables.....	27
INDICADORES.....	27
Estructura Administrativa.....	27
Control Financiero.....	27
Marketing.....	28
Talento Humano.....	28

Matriz de relación diagnóstica .....	29
MECÁNICA OPERATIVA.....	30
Identificación de la Población .....	30
Fuentes de información .....	32
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	32
Encuestas.....	32
Encuesta dirigida a talento humano de la empresa “Neo Control” de la ciudad de Cayambe. ....	32
Encuesta dirigida a los clientes potenciales de la empresa .....	49
Encuesta dirigida a los posibles clientes de la empresa “Neo Control” ..	57
Entrevistas:.....	65
Entrevista dirigida a la propietaria de “Neo Control” .....	65
CONSTRUCCIÓN MATRIZ FODA .....	69
Cruces estratégicos FO-FA-DO-DA .....	70
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO .....	70
CAPÍTULO II .....	72
MARCO REFERENCIAL: CONCEPTUAL Y LEGAL.....	72
LA EMPRESA.....	72
CONCEPTO .....	72
IMPORTANCIA.....	72
CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS .....	73
FINES DE LA EMPRESA .....	76
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS .....	77
CONCEPTO .....	77
IMPORTANCIA.....	77
PROCESO Y HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS .....	77
PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	78
PLANEACIÓN .....	78
ORGANIZACIÓN.....	79
DIRECCIÓN .....	80
CONTROL.....	81
MANUAL .....	81

CONCEPTO.....	81
OBJETIVOS.....	82
PROCESO DE ELABORACIÓN DE MANUALES.....	83
TIPOS DE MANUALES .....	85
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	86
ORGANIGRAMAS .....	92
CONCEPTO.....	92
CLASIFICACIÓN .....	93
OBJETIVOS DE LOS ORGANIGRAMAS .....	96
LIMITACIONES.....	97
DIAGRAMAS DE FLUJO .....	97
DEFINICIÓN .....	97
SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO .....	98
RECURSOS HUMANOS .....	99
AMBIENTE LABORAL .....	99
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL .....	99
SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO: .....	101
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: .....	103
CONTABILIDAD.....	103
Concepto .....	103
Importancia .....	104
Clasificación.....	104
NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA .....	105
EL SISTEMA CONTABLE .....	109
PLAN DE CUENTAS.....	111
PROCESO CONTABLE:.....	114
FASES DEL CICLO CONTABLE.....	114
LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO .....	114
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO .....	116
IMPUESTO A LA RENTA .....	125
FINANCIERO.....	129
Concepto de finanzas .....	129

Objetivos de la función financiera.....	130
Funciones de las Finanzas:.....	130
CAPÍTULO III .....	132
PROPUESTA .....	132
LA EMPRESA.....	132
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL .....	132
BASE FILOSÓFICA .....	132
Misión .....	132
Visión.....	133
Objetivos Generales.....	133
Objetivos Específicos .....	133
Principios Institucionales .....	134
Valores.....	135
Reglamento interno de trabajo propuesto para “NEO CONTROL” .....	136
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	155
PROPUESTA ADMINISTRATIVA .....	155
Objetivos .....	155
Políticas .....	156
Manual de funciones .....	156
Manual de procedimientos .....	166
PROCEDIMIENTOS DE VENTAS.....	166
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS .....	167
PROCEDIMIENTO CUENTAS POR COBRAR .....	168
PROCEDIMIENTO REPOSICIÓN FONDOS DE CAJA CHICA .....	169
PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL .....	170
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS.....	171
Políticas Financieras .....	171
ANÁLISIS FINANCIERO .....	171
RAZONES FINANCIERAS .....	172
De Liquidez .....	173
De actividad.....	174
De Endeudamiento.....	175



De Rentabilidad .....	176
SISTEMA CONTABLE .....	177
ESTADOS FINANCIEROS.....	179
PLAN DE CUENTAS.....	183
PROCESO CONTABLE .....	185
ESTRATEGIAS EMPRESARIALES .....	187
CAPÍTULO IV.....	192
IMPACTOS .....	192
Socioeconómico.....	193
Educativo .....	194
CONCLUSIONES .....	196
RECOMENDACIONES.....	197
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	198
Bibliografía .....	198
Lincografía .....	200
ANEXOS .....	201
ANEXO N.- 1.....	201
ANEXO N.- 2.....	204
ANEXO N.- 3.....	206
ANEXO N.- 4.....	208

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.- 1 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA .....	29
Cuadro N.- 2 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA .....	30
Cuadro N.- 3 AMBIENTE DE TRABAJO .....	33
Cuadro N.- 4 CAPACITACIÓN PARA MEJORAR DESEMPEÑO .....	34
Cuadro N.- 5 CAPACITACIÓN CONTINUA .....	35
Cuadro N.- 6 CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES .....	36
Cuadro N.- 7 INDUCCIÓN AL INGRESAR A LA EMPRESA .....	37
Cuadro N.- 8 INSTRUCCIONES POR ESCRITO .....	38
Cuadro N.- 9 RECURSOS PARA DESEMPEÑO DEL TRABAJO .....	39
Cuadro N.- 10 REMUNERACIÓN .....	40
Cuadro N.- 11 CONOCIMIENTO DE PLAN ESTRATÉGICO .....	41
Cuadro N.- 12 CONOCIMIENTO DE LOGROS EMPRESARIALES .....	42
Cuadro N.- 13 PARTICIPACIÓN EN PLANES ESTRATÉGICOS .....	43
Cuadro N.- 14 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	44
Cuadro N.- 15 CONOCIMIENTO DE MANUAL DE FUNCIONES .....	45
Cuadro N.- 16 IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES ..	46
Cuadro N.- 17 CRECIMIENTO FINANCIERO INSTITUCIONAL .....	47
Cuadro N.- 18 PREFERENCIA DE PRODUCTO .....	49
Cuadro N.- 19 CONOCIMIENTO GAMA DE PRODUCTOS .....	50
Cuadro N.- 20 PRODUCTO DE USO FRECUENTE .....	51
Cuadro N.- 21 ASPECTOS A MEJORAR .....	52
Cuadro N.- 22 GARANTÍAS DE CALIDAD .....	53
Cuadro N.- 23 CAPACITACIÓN DE PERSONAL .....	54
Cuadro N.- 24 PRECIOS .....	55
Cuadro N.- 25 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD .....	56
Cuadro N.- 26 CONOCIMIENTO EMPRESA .....	57
Cuadro N.- 27 PRODUCTOS QUE APLICA .....	58
Cuadro N.- 28 IMPACTOS AMBIENTALES .....	59
Cuadro N.- 29 CONOCE SOBRE AGRICULTURA .....	60

Cuadro N.- 30 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS.....	61
Cuadro N.- 31 DESTINO DE PRODUCTOS.....	62
Cuadro N.- 32 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS.....	63
Cuadro N.- 33 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NEO CONTROL.....	64
Cuadro N.- 34 MATRIZ FODA .....	69
Cuadro N.- 35 MANUAL DE FUNCIONES GERENTE .....	156
Cuadro N.- 36 MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR .....	158
Cuadro N.- 37 MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE VENTAS.....	160
Cuadro N.- 38 MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE DE VENTAS ...	162
Cuadro N.- 39 MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE LABORATORIO ..	163
Cuadro N.- 40 MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE DE LABORATORIO .....	165
Cuadro N.- 41 ESCALA DE IMPACTOS .....	192
Cuadro N.- 42 IMPACTO SOCIOECONÓMICO .....	193
Cuadro N.- 43 IMPACTO EDUCATIVO.....	194
Cuadro N.- 44 IMPACTO ECOLÓGICO.....	195

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.- 1 AMBIENTE DE TRABAJO .....	33
Gráfico N.- 2 CAPACITACIÓN PARA MEJORAR DESEMPEÑO .....	34
Gráfico N.- 3 CAPACITACIÓN CONTINUA .....	35
Gráfico N.- 4 CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES .....	36
Gráfico N.- 5 INDUCCIÓN AL INGRESAR A LA EMPRESA .....	37
Gráfico N.- 6 INSTRUCCIONES POR ESCRITO .....	38
Gráfico N.- 7 RECURSOS PARA DESEMPEÑO DEL TRABAJO .....	39
Gráfico N.- 8 REMUNERACIÓN.....	40
Gráfico N.- 9 CONOCIMIENTO DE PLAN ESTRATÉGICO .....	41
Gráfico N.- 10 CONOCIMIENTO DE LOGROS EMPRESARIALES .....	42
Gráfico N.- 11 PARTICIPACIÓN EN PLANES ESTRATÉGICOS .....	43
Gráfico N.- 12 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	44
Gráfico N.- 13 CONOCIMIENTO DE MANUAL DE FUNCIONES .....	45
Gráfico N.- 14 IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES ..	46
Gráfico N.- 15 CRECIMIENTO FINANCIERO INSTITUCIONAL.....	47
Gráfico N.- 16 PREFERENCIA DE PRODUCTO .....	49
Gráfico N.- 17 CONOCIMIENTO GAMA DE PRODUCTOS.....	50
Gráfico N.- 18 PRODUCTO DE USO FRECUENTE .....	51
Gráfico N.- 19 ASPECTOS A MEJORAR .....	52
Gráfico N.- 20 GARANTÍAS DE CALIDAD.....	53
Gráfico N.- 21 CAPACITACIÓN DE PERSONAL .....	54
Gráfico N.- 22 PRECIOS.....	55
Gráfico N.- 23 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD .....	56
Gráfico N.- 24 CONOCIMIENTO EMPRESA .....	57
Gráfico N.- 25 PRODUCTOS QUE APLICA.....	58
Gráfico N.- 26 IMPACTOS AMBIENTALES .....	59
Gráfico N.- 27 CONOCE SOBRE AGRICULTURA ORGÁNICA.....	60
Gráfico N.- 28 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS .....	61
Gráfico N.- 29 DESTINO DE PRODUCTOS .....	62

Gráfico N.- 30 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS .....	63
Gráfico N.- 31 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NEO CONTROL .....	64
Gráfico N.- 32 FASES DEL CICLO CONTABLE .....	114
Gráfico N.- 33 Procedimiento de Ventas .....	166
Gráfico N.- 34 Procedimiento de Compras .....	167
Gráfico N.- 35 Procedimiento de Cuentas por pagar .....	168
Gráfico N.- 36 Procedimiento de Fondos de Caja Chica .....	169
Gráfico N.- 37 Procedimiento de Fondos de Caja Chica .....	170
Gráfico N.- 38 Estado de Situación Financiera .....	180
Gráfico N.- 39 Estado de Resultados.....	181
Gráfico N.- 40 Estado de flujo del efectivo .....	182
Gráfico N.- 41 PLAN DE CUENTAS .....	183
Gráfico N.- 42 PROPUESTA zPLAN ESTRATÉGICO.....	187

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. ANÁLISIS EXTERNO**

##### **1.1.1. Macro ambiente**

El Art. 14 de la Constitución, indica “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental recuperación de los espacios naturales degradados”.

La Norma internacional ISO 14001, que es de adopción voluntaria para las organizaciones, perfija objetivos ambientales de alto valor para la sociedad tales como "mantener la prevención de la contaminación y la protección del ambiente en equilibrio con las necesidades socioeconómicas".

Extensos sectores de la sociedad reconocen la urgente necesidad de proteger el medio ambiente, aprovechar cuidadosamente nuestros recursos naturales y prevenir la contaminación, minimizando los impactos ambientales negativos.

Ya se ha hecho evidente que muchos de los grandes problemas sociales y los ambientales están muy estrechamente vinculados, por esto el escenario actual exige a los gobiernos, las industrias y los consumidores acciones rápidas y efectivas de protección ambiental.

Todo lo anterior mencionado, son factores que han sido analizados previo a la formación de “Neo Control”, empresa ubicada en la ciudad de

Cayambe, que con el afán de servir a la comunidad y aportar a la reducción del impacto ambiental ocasionado por los químicos aplicados a los cultivos, ha incursionado en el campo poco explotado de los fertilizantes orgánicos.

Es cierto que, la tendencia actual impulsa un modelo de desarrollo y producción que debe tener en consideración la prevención de la contaminación y el aprovechamiento eficiente y responsable de los recursos de la humanidad, tanto naturales como humanos y económicos, es esto lo que motiva la creación de la empresa.

## **1.2. ANÁLISIS INTERNO**

### **1.2.1. Microambiente**

Cayambe es un cantón ubicado a 1 hora al norte de la ciudad de Quito, con un elevado crecimiento habitacional que genera, al mismo tiempo un amplio mercado laboral, actualmente la economía de cantón en el área rural se basa principalmente en la agricultura y ganadería, esto debido a las condiciones geográficas de su territorio, han sido las características geográficas las que han atraído a la industria florícola también , dando a la agricultura un dinamismo que radica en varios productos tanto de consumo como de exportación.

Los procedimientos de agricultura eran considerados ancestrales, sin embargo con la evolución de la tecnología y la innovación, se ha ido mejorando las técnicas generalmente conocidas y se ha llegado a un punto en el que necesariamente se deben cambiar los hábitos de cultivo con nuevos productos que ayuden a cumplir con las normativas legales de protección y promulgación de un ambiente sano, pues no se busca solamente una alimentación de calidad, refiriendo al contexto de calidad, productos sanos y nutritivos; sino también productos de exportación con sellos verdes que indiquen el compromiso de los productores con la sostenibilidad del medio ambiente en el que desarrollan sus actividades.

Desde esta perspectiva, luego de innumerables investigaciones se hace un enfoque sencillamente orientado a la promulgación de la agricultura orgánica (Sistema holístico, basado en una serie de procesos que resultan en un ecosistema sostenible, alimentos seguros, buena nutrición, bienestar animal y justicia social.) dentro de un marco completamente verosímil y razonable, esto debido a la desconfianza de los agricultores en las nuevas alternativas.

En el Ecuador este tipo de agricultura va tomando gran acogida entre los productores que la ven como una fuente rentable de ingresos, por esto se sujeta a esta conversión productiva, que es un proceso integral (productivo, técnico, e ideológico) que busca la transformación de una unidad productiva desde un sistema de producción convencional, tradicional o natural hacia el orgánico. Afecta a todos los fenómenos relacionados con la agricultura ecológica, por lo cual los impactos son diferenciados según la tipología del productor; con el fin de garantizar la producción de alimentos de alta calidad y mejor sabor, producidos sin químicos artificiales o modificación genética, y además respetando la vida animal, el medio ambiente y al mismo tiempo ayudando a mantener a las comunidades rurales.

Nace “Neo Control” ofertando insumos biológicos, bio fertilizantes, bio insecticidas y brindando alternativas en las nuevas tecnologías de bio control para agricultores, comprometidos con la conservación y equilibrio del medio ambiente, trabajando en pro del desarrollo del sector agrícola local y nacional, aportando en gran manera a este cambio necesario que no debemos dejar pasar, a esta nueva era de cultivo que nos obliga a tomar acciones concretas e inmediatas.

“Neo Control” inició sus actividades económicas con un pequeño capital, que se destinó a la implementación de un laboratorio en el que empezaron desarrollando ensayos y adaptaciones de los microorganismos al nuevo medio de cultivo en el que pensaban ofertar los productos; el laboratorio



tiene la misión investigar y capacitar en tecnologías de control biológico para apoyar el desarrollo y difusión de tecnologías limpias y sostenibles; se puede mencionar el gran compromiso que existió de parte del equipo con esta misión, el trabajo también se ha centrado en obtener un laboratorio modelo con equipamiento adecuado que cumpla con los estándares de calidad y reconocimiento de los organismos competentes, como: el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas (INIAP), MAGAP, entre otros.

“Neo Control” ofrece asesorías técnicas personalizadas a los clientes, el parámetro que marca la diferencia con la competencia es la oferta de un producto propio del cultivo, es decir adaptado completamente al medio en donde se pretende aplicar, para obtener resultados visibles; realiza también el seguimiento oportuno y la presentación de resultados comparativos con los productos, para esto cuenta con un personal técnico perfectamente capacitado en el área, que ha logrado mantener y fortalecer una excelente relación laboral entre el cliente y la empresa.

A pesar de sus fortalezas, en la actividad comercial se puede notar deficiencias en cuanto a la gestión administrativa financiera, debido a que no existe un sistema contable ni de control de inventarios adecuado de la mercadería, los registros y facturación se realizan manualmente y no se cuenta con los procesos administrativos financieros necesarios dentro de la empresa los cuales permitan optimizar la atención al cliente, por otra parte no se han realizado una capacitación continua al personal sobre los procesos de registro y control diario, siendo esta su mayor debilidad, pues su operación y funcionamiento podrían mejorar.

Como efectos de esta situación se puede deducir las dificultades que tiene la administración para obtener información precisa, actualizada y confiable al momento de tomar decisiones, lo que constituye una limitación para el desarrollo de la empresa. Entre las principales se puede citar: dificultad para determinar los niveles de rentabilidad, no se obtiene información oportuna que apoye la programación, decisiones y control de la economía y

finanzas de la empresa y existe dificultades para obtener una mayor participación en el mercado competitivo.

Es necesario recalcar que sin la existencia de un adecuado modelo que permita el control de las actividades administrativas y financieras de “Neo Control” no será factible el desarrollo y la incursión de la empresa hacia nuevos mercados, puesto que difícilmente se tomarán decisiones puntuales y oportunas. Frente a esto es necesario contar con un manual de procedimientos administrativos y financieros con lo que se aspira mejorar la comercialización de los productos, la estabilidad del mercado y otras condiciones que garanticen la permanencia de la empresa, constituyéndose a la vez en una importante fuente de trabajo para los cayambeños.

### **1.3. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Realizar el diagnóstico situacional de la empresa “Neo Control”, para determinar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y elaborar el diseño del manual de procedimientos administrativos financieros en base a la situación actual de la empresa.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar la gestión administrativa y financiera que se realiza en la empresa, para determinar parámetros que permitan mejorar los procesos empresariales en las distintas áreas funcionales
- Realizar la evaluación de la estructura organizacional de “Neo Control” para medir la eficiencia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa, de tal manera que se pueda desarrollar un modelo estructural acorde a las necesidades de la empresa.
- Conocer las políticas institucionales que rigen los procesos administrativos y contables para determinar los parámetros sobre los

que se ejecutan los mismos y establecer un sistema de planificación estratégica que permita aprovechar al máximo las capacidades de la organización.

- Observar la calidad del talento humano que labora en la empresa y el proceso de inducción que recibe en el momento de incorporación para proponer procedimientos adecuados con respecto al manejo de personal.

## **1.4. VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

### **1.4.1. Identificación de Variables**

Para la realización de este diagnóstico se ha tomado en cuenta las siguientes variables:

- a) Estructura Administrativa
- b) Control Financiero
- c) Marketing
- d) Talento Humano

## **1.5. INDICADORES**

### **1.5.1. Estructura Administrativa**

- Estructura organizacional
- Plan estratégico
- Gestión administrativa.
- Niveles operativos.
- Comunicación.

### **1.5.2. Control Financiero**

- Información contable básica.
- Normas de control
- Interno

- Registros básicos
- Precios de venta
- Costos
- Nivel de Rentabilidad
- Financiamiento
- Capital de trabajo

### **1.5.3. Marketing**

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

### **1.5.4. Talento Humano**

- Experiencia de
- trabajo
- Nivel educativo
- Estabilidad laboral
- Jornada laboral
- Capacitación

### 1.5.5. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro N.- 1 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA DE “NEO CONTROL”

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICAS	PÚBLICO META
Analizar la gestión administrativa y financiera que se realiza en la empresa.	Estructura administrativa:	-Estructura organizacional -Plan estratégico -Gestión administrativa. -Niveles operativos. -Comunicación.	Encuesta Entrevista Revisión de documentos	Propietario Empleados Clientes
Realizar la evaluación de la estructura organizacional de “Neo Control” para medir la eficiencia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.	Control financiero (contable)	-Información contable básica.  -Normas de control Interno  -Registros básicos - Precios de venta -Costos -Nivel de Rentabilidad -Financiamiento -Capital de trabajo	Encuesta Entrevista Criterio de profesionales en el campo del control contable financiero	Dueño de la Empresa Empleados Clientes Profesionales en contabilidad y administración de empresas.
Conocer las políticas institucionales que rigen los procesos administrativos y contables para determinar los parámetros sobre los que se ejecutan los mismos.	Marketing	-Tipo de mercado -Oferta y Demanda -Competencia --Servicio y atención al cliente -Estrategias de venta.	Encuestas Entrevistas Asesoramiento de técnicos y profesionales en mercadotecnia	Dueño de la empresa. Empleados Clientes
Observar la calidad del talento humano que labora en la empresa y el proceso de inducción que recibe en el momento de incorporación.	Talento humano	-Experiencia de trabajo -Nivel educativo -Estabilidad laboral -Jornada laboral -Capacitación	Encuestas Entrevistas Colaboración de profesionales en áreas de Relaciones Humanas y talentos	Dueño de la empresa, Empleados

Elaborado por: La Autora

## 1.6. MECÁNICA OPERATIVA

### 1.6.1. Identificación de la Población

En cuanto a la determinación de la población, se considera como base la información entregada por “Neo Control”, la misma que cuenta con un total de cinco trabajadores por lo cual se aplicó encuestas a todos los miembros de la empresa, debido al número reducido de personas; la entrevista está dirigida a la propietaria .La población sobre la cual se aplicó la investigación está conformada también por los potenciales clientes de la empresa, que son diez; para tener una mayor perspectiva de la aceptación de los productos que comercializa “Neo Control”, se realizó una encuesta dirigida a los posibles consumidores, tomando en cuenta el censo poblacional realizado por el INEC, determinaremos la cifra referencial para la aplicación de la fórmula del muestreo, así:

Cuadro N.- 2 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA CIUDAD DE CAYAMBE SEGÚN GRUPOS OCUPACIONALES.

<b>GRUPOS DE OCUPACIÓN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27621</b>	<b>17949</b>	<b>9672</b>
<b>ÁREAS</b>			
EMPLEADOS DE OFICINA	1043	538	505
TRAB. DE LOS SERVICIOS	2357	1061	1296
AGRICULTORES	6760	4284	2476
OPERARIOS Y OPERADORES DE MAQUINARIAS	5794	5276	518
TRAB. NO CALIFICADOS	10136	5808	4328
OTROS	1531	982	549

Fuente:  
e: INEC

Elaborado por: La Autora

La población total de posibles clientes es de 6.760 personas valor al cual se aplicó la fórmula para establecer una muestra a la cual se aplicó una encuesta para conocer su opinión sobre el tema a investigar.

**FÓRMULA:**

---

**DONDE:**

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

=Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual).

e = Límite aceptable de error de la muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

**DATOS:**

---

---

## **1.6.2. Fuentes de información**

### **a) Información Primaria**

Para la obtención de información primaria se utilizó la encuesta, que fue aplicada a los clientes, a los colaboradores de la empresa, la encuesta como un instrumento de recopilación de información, permitió dar inicio al desarrollo del proyecto, del mismo modo otro fundamental y no menos importante instrumento de investigación es la entrevista, la misma facilitó conocer los aspectos que me permitieron determinar las fortalezas y las debilidades de la empresa.

### **b) Información Secundaria**

La información secundaria Proviene de:

- Libros y enciclopedias especializadas
- Revistas
- Publicaciones
- Manuales

## **1.7. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

En la realización de este trabajo investigativo se hizo necesaria la aplicación de la técnica del censo que se aplicó al Talento Humano y la encuesta aplicada a posibles clientes de “Neo Control” de la ciudad de Cayambe, quienes colaboraron de manera cordial en este proceso.

### **1.7.1. Encuestas**

**a) Encuesta dirigida a talento humano de la empresa “Neo Control” de la ciudad de Cayambe.**



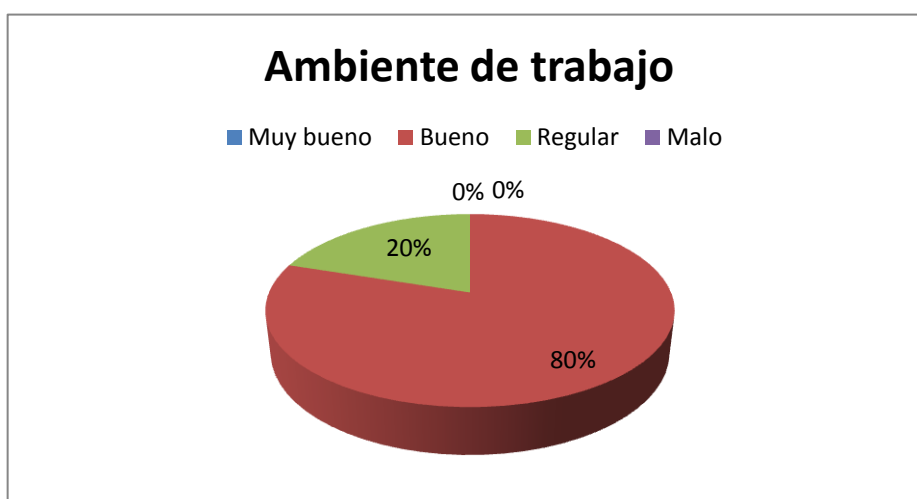
## Pregunta 1. ¿Cómo cataloga el ambiente de trabajo en la empresa?

Cuadro N.- 3 AMBIENTE DE TRABAJO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	4	80%
Regular	1	20%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 1 AMBIENTE DE TRABAJO



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La encuesta realizada, muestra que los trabajadores de la empresa no se sienten en un ambiente laboral pleno, en el que puedan desarrollar sus habilidades y destrezas, podemos apreciar que, a pesar de ser un número mínimo de trabajadores no se sienten absolutamente cómodos en su lugar de trabajo, el análisis me permite ir un poco más allá, podría deducir que existen conflictos internos y se deberían tomar medidas inmediatas para mejorar totalmente el ambiente de trabajo, pues es indispensable que las actividades se desarrollen en un lugar adecuado, para lograr los objetivos empresariales.

**Pregunta 2. ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño de sus actividades laborales?**

Cuadro N.- 4 CAPACITACIÓN PARA MEJORAR DESEMPEÑO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre		
Con Frecuencia		
De vez en cuando		
Nunca	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 2 CAPACITACIÓN PARA MEJORAR DESEMPEÑO



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** En su totalidad, los colaboradores trabajan en la empresa, no han participado en capacitaciones que les permita mejorar el desempeño laboral, al ser una empresa que se encuentra en plena etapa de crecimiento, se debería invertir en capacitaciones que proporcionen a los trabajadores mayor experiencia, además se convertiría en un incentivo que les proporcionará seguridad laboral y sentirán el compromiso de aportar de mejor manera a la empresa.

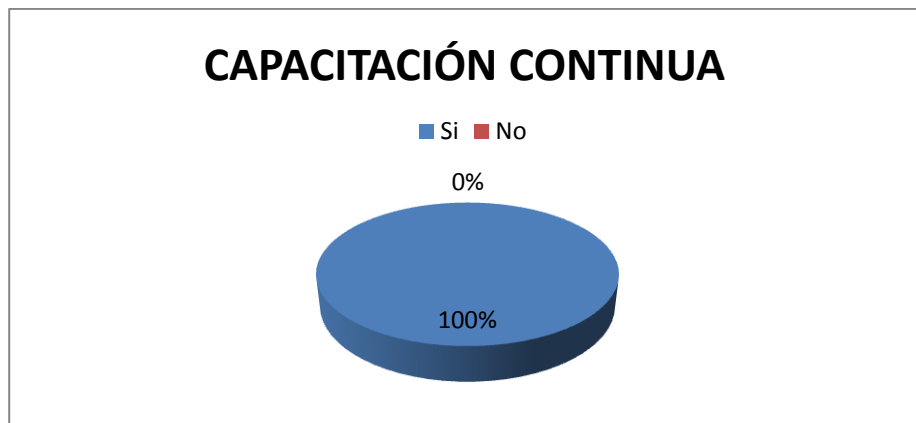
**Pregunta 3. ¿Cree que los empleados necesitan capacitación continua?**

Cuadro N.- 5 CAPACITACIÓN CONTINUA

<b>CAPACITACIÓN CONTINUA</b>		
<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	1

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 3 CAPACITACIÓN CONTINUA



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La capacitación es una herramienta importante para promover el crecimiento institucional, todos los trabajadores concuerdan con la necesidad de implementar un sistema de capacitación en todas las áreas, pues cada una merece un cuidado adecuado, aplicando la técnica de observación se notó que todos los trabajadores son jóvenes, en la mayoría de casos, ésta es su primera experiencia laboral, por lo mismo tienen gran expectativa en las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, ellos catalogan a la empresa como una completa innovación y su aspiración es poder participar en el desarrollo de la empresa, no solamente en el área local sino nacional.

**Pregunta 4. ¿Conoce usted al detalle todo lo relacionado con las actividades que implican el desarrollo de su trabajo?**

Cuadro N.- 6 CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Completamente		
En gran parte	5	100%
Poco		
Desconoce		
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 4 CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** El personal que labora en la empresa no tiene un conocimiento absoluto de todas las actividades que implican el desempeño normal de su trabajo, esto convertirse en un obstáculo que impida el desarrollo de “Neo Control”, pues la empresa necesita trabajadores que conozcan al detalle todo lo relacionado con las labores a practicar dentro de la empresa para evitar inconvenientes en cada una de la áreas.

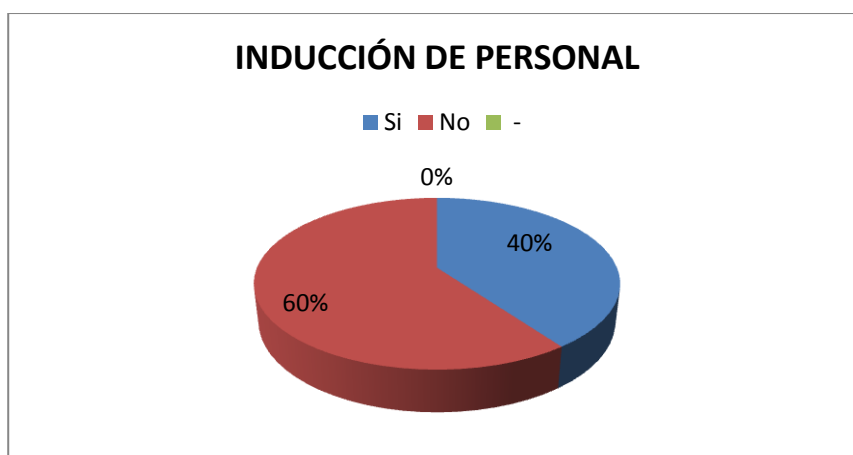
**Pregunta 5. ¿Recibió una inducción adecuada al momento de ingresar a la empresa?**

Cuadro N.-7 INDUCCIÓN AL INGRESAR A LA EMPRESA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 5 INDUCCIÓN AL INGRESAR A LA EMPRESA



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de trabajadores no recibió una inducción adecuada que les permita conocer el funcionamiento del área al que iban a participar, de este modo les toma mayor tiempo adaptarse a las funciones que desempeñan en la empresa; al describir anteriormente que es la primera experiencia laboral de los trabajadores, la falta de un proceso de inducción no incentiva la correcta participación de los mismos en las actividades designadas, de cierto modo esta falencia no permite que la empresa crezca conjuntamente con los trabajadores, pues al notar la ausencia de procesos de inclusión al área laboral del empleado no participa de una cultura organizacional correcta.

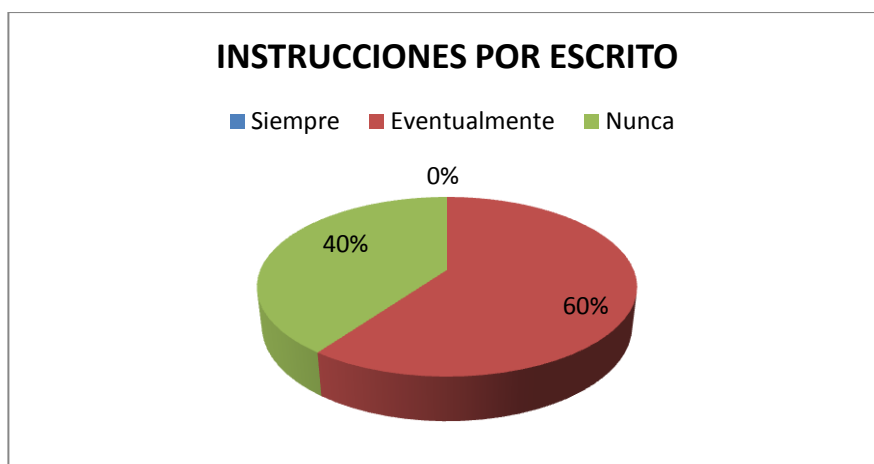
**Pregunta 6. ¿Recibe las instrucciones de lo relativo a su trabajo por escrito?**

Cuadro N.- 8 INSTRUCCIONES POR ESCRITO DE LAS ACTIVIDADES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre		
Eventualmente	3	60%
Nunca	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 6 INSTRUCCIONES POR ESCRITO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Se puede notar que las instrucciones realizadas a los trabajadores sobre las actividades que deben desempeñar en mayor parte no se emiten por escrito, es importante tener un control escrito de órdenes emitidas para establecer responsabilidades y sanciones en caso de incumplimiento, un sistema de órdenes por escrito facilitará el control interno de actividades, se puede medir el nivel de cumplimiento de cada trabajador.

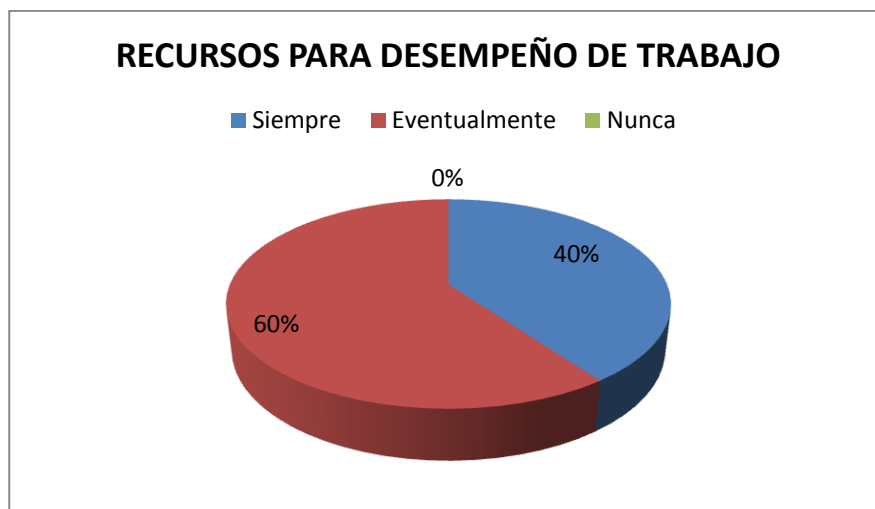
**Pregunta 7. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo a tiempo y sin inconvenientes?**

Cuadro N.- 9 RECURSOS PARA DESEMPEÑO DEL TRABAJO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	2	40%
Eventualmente	3	60%
Nunca	0	
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 7 RECURSOS PARA DESEMPEÑO DEL TRABAJO



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La asignación de recursos a cada área de la empresa permite realizar las actividades de manera puntual, evitar retrasos en el área de producción, y cumplir con los cronogramas establecidos por el área de ventas, permite obtener información oportuna para la toma de decisiones, la falta de recursos impide la eficiencia de procesos, la empresa no proporciona oportunamente a todas las áreas la cantidad de recursos indispensables para el cumplimiento de tareas designadas.

**Pregunta 8. La remuneración que usted recibe es:**

Cuadro N.- 10 REMUNERACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Justa	0	0%
Razonable	4	80%
Injusta	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 8 REMUNERACIÓN



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Ningún trabajador de la empresa considera que la remuneración que recibe es justa, mediante una breve observación e indagación, los trabajadores aspiran un sueldo más adecuado con las actividades que desarrollan en “Neo Control”, debido a que son procesos que necesitan de especialización y el sueldo que perciben no compensa completamente las expectativas de los mismos.



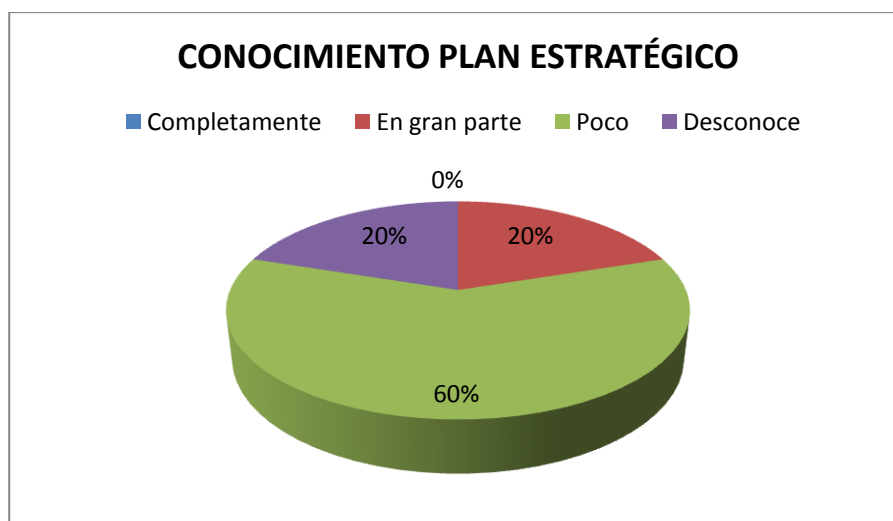
**Pregunta 9. ¿Conoce usted los objetivos, misión, visión, políticas y normas de la empresa?**

Cuadro N.- 11 CONOCIMIENTO DE PLAN ESTRATÉGICO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Completamente	0	0%
En gran parte	1	20%
Poco	3	60%
Desconoce	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 9 CONOCIMIENTO DE PLAN ESTRATÉGICO



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Se puede notar un desconocimiento de parte de los trabajadores sobre los objetivos institucionales, misión, visión de la empresa, se debería incurrir en la difusión de estos aspectos, debido a la importancia en que radica que el personal conozca a fondo a dónde va la empresa, y la razón misma de ser, en qué se basa para alcanzar metas, una organización con personal capacitado en este aspecto evolucionará de manera equilibrada.

**Pregunta 10. ¿Usted es informado de los logros de la empresa?**

Cuadro N.- 12 CONOCIMIENTO DE LOGROS EMPRESARIALES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	1	20%
Eventualmente	3	60%
Nunca	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 10 CONOCIMIENTO DE LOGROS EMPRESARIALES



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La empresa no participa a sus colaboradores los logros alcanzados de manera continua, son pocos los que conocen sobre las actividades realizadas, al ser una empresa pequeña y contar con un número mínimo de trabajadores debe permitir que ellos participen de los logros y méritos alcanzados, de este modo se sentirán parte de un proceso de inclusión.

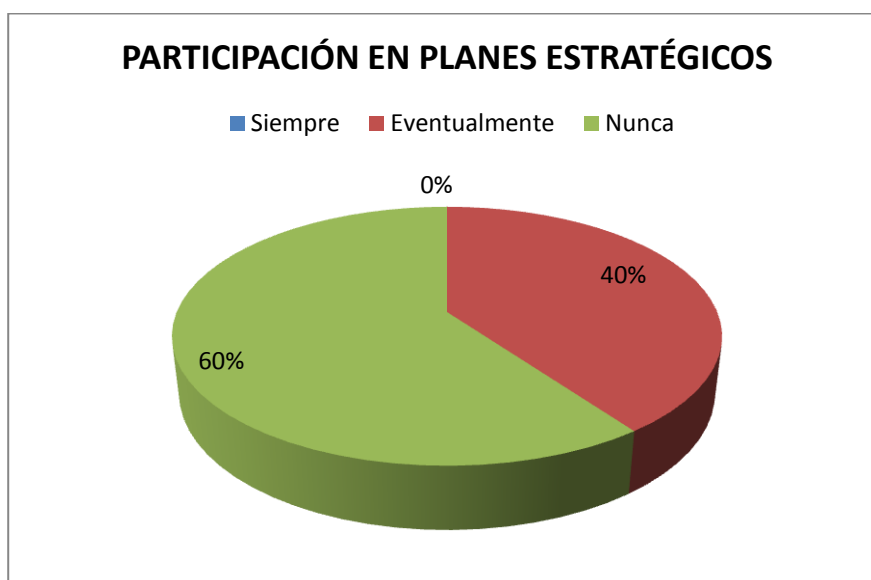
**Pregunta 11. ¿Ha participado en la realización de planes estratégicos en la empresa?**

Cuadro N.- 13 PARTICIPACIÓN EN PLANES ESTRATÉGICOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Eventualmente	2	40%
Nunca	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 11 PARTICIPACIÓN EN PLANES ESTRATÉGICOS



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La elaboración de los planes estratégicos en la empresa no incluye la participación de los trabajadores, esto incurre en que los trabajadores no se sientan completamente parte de la organización en la que prestan sus servicios; al no sentirse parte indispensable de la misma no aportan con el máximo nivel de su capacidad.

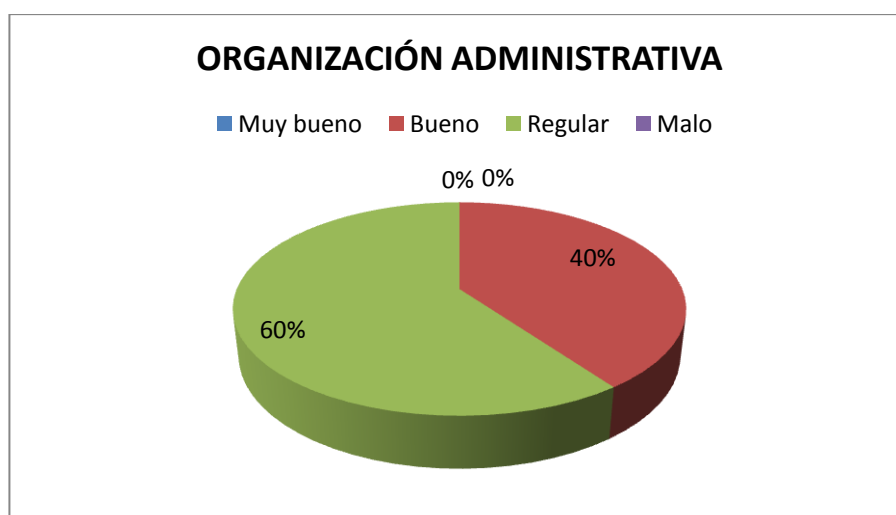
**Pregunta 12. La organización administrativa de la empresa es:**

Cuadro N.- 14 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	40%
Regular	3	60%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 12 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de trabajadores cataloga a la organización administrativa como regular, esto se debe a la falta de comunicación y descoordinación de actividades, es necesaria la implementación de un mecanismo de comunicación planificado que organice las actividades de manera secuencial, el establecimiento de un protocolo de procesos es fundamental para mejorar el desempeño de las actividades.

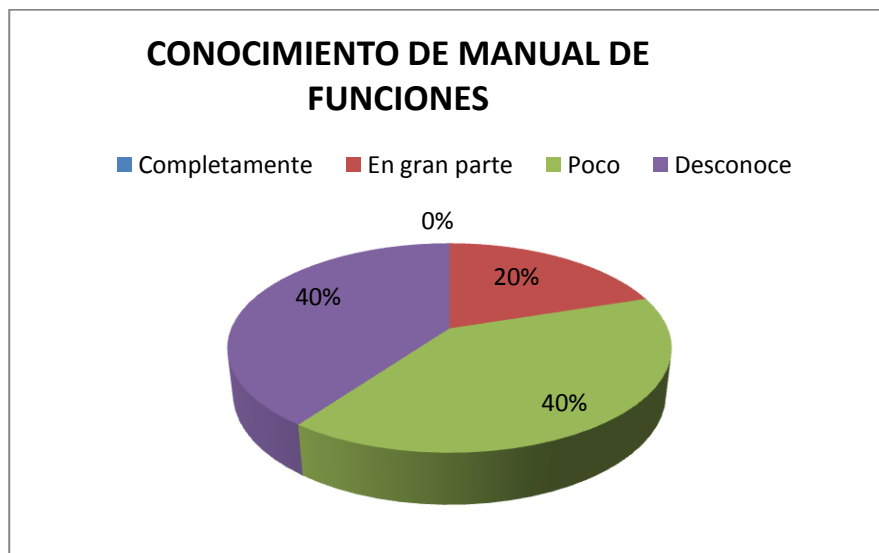
**Pregunta 13. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones que permita delimitar las actividades de los trabajadores?**

Cuadro N.- 15 CONOCIMIENTO DE MANUAL DE FUNCIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Completamente		
En gran parte	1	20%
Poco	2	40%
Desconoce	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 13 CONOCIMIENTO DE MANUAL DE FUNCIONES



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los encuestados desconocen si la empresa cuenta con un manual de funciones administrativo y financiero, éste es de gran utilidad para desarrollar los procesos empresariales, un manual de funciones permite mejorar procesos, enfocar a la organización hacia los objetivos que desea alcanzar y hacia las metas planteadas empíricamente.

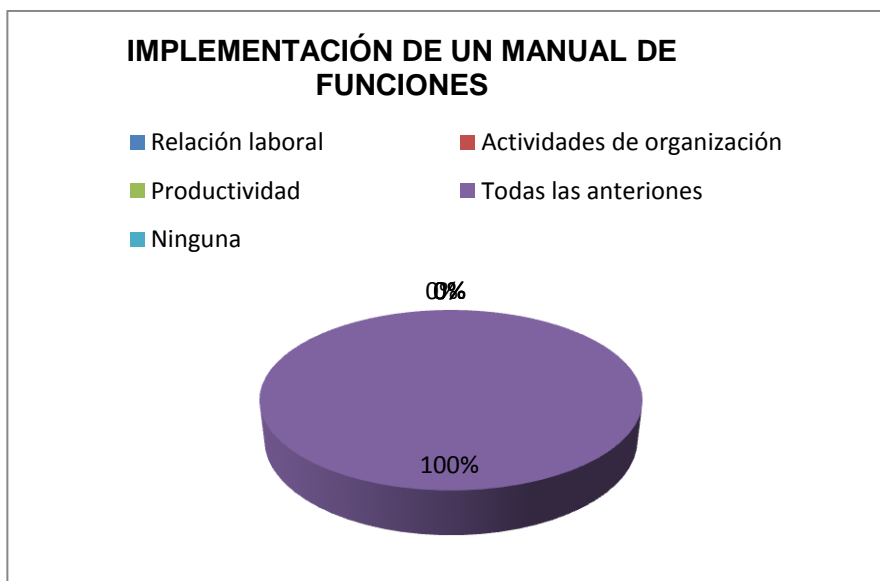
**Pregunta 14. Cree usted que con la implementación de un manual de funciones en la empresa, mejorará:**

Cuadro N.- 16 IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Relación laboral	0	0%
Actividades de organización	0	0%
Productividad	0	0%
Todas las anteriores	5	100%
Ninguna	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 14 IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los trabajadores son conscientes de que, con la implementación de un manual de funciones y procedimientos mejoraría de manera notable la relación laboral, pues al establecer actividades específicas, no existiría cruce de funciones ni conflictos internos por la asignación de responsabilidades, la producción se realizaría de manera proyectada, esto facilitaría la planificación del área de ventas, y el equilibrio conllevaría a alcanzar un nivel óptimo de desarrollo.

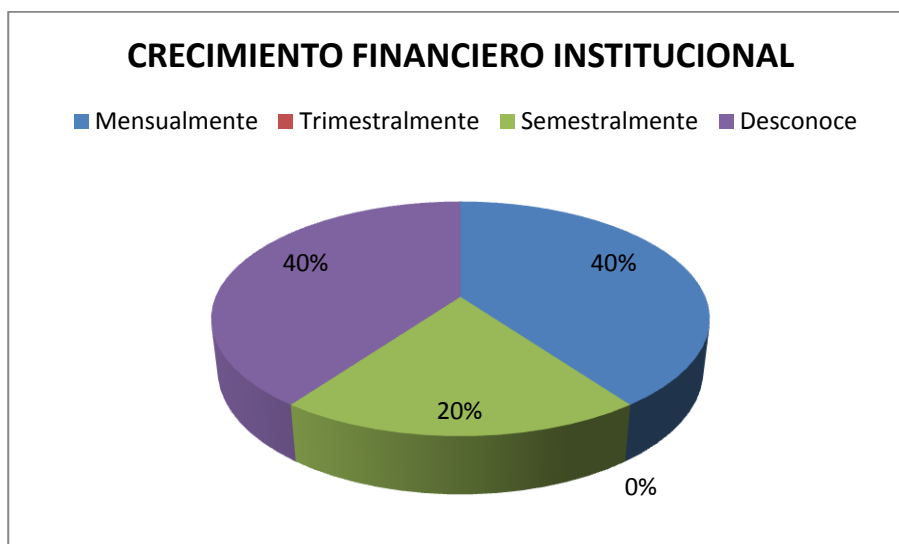
**Pregunta 15. ¿Conoce usted sobre el crecimiento financiero institucional?**

Cuadro N.- 17 CRECIMIENTO FINANCIERO INSTITUCIONAL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Mensualmente	2	40%
Trimestralmente	0	0%
Semestralmente	1	20%
Desconoce	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 15 CRECIMIENTO FINANCIERO INSTITUCIONAL



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** El crecimiento financiero institucional no es de conocimiento para todos los trabajadores de la empresa, como es una empresa que se encuentra en plena etapa de crecimiento, debería optar por incluir a los colaboradores en el proceso y dar a conocer el nivel de crecimiento por lo menos cada semestre.

**Pregunta 16. ¿Qué recomendaciones podría dar usted para mejorar la situación actual de la empresa?**

Con los comentarios realizados por cada trabajador, se puede establecer el siguiente análisis:

La empresa necesita un plan de capacitación para mejorar procesos de producción, se debe incurrir en un sistema de comunicación que mejore la relación laboral, del mismo modo se debe especificar funciones para determinar responsabilidades y obligaciones, de este modo los trabajadores se sentirán parte de una empresa organizada con metas claramente establecidas.



**b) Encuesta dirigida a los clientes potenciales de la empresa “Neo Control”**

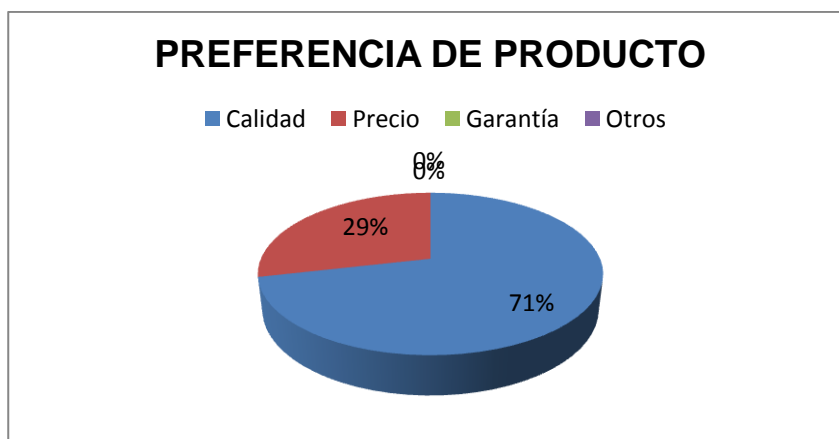
**Pregunta 1. ¿Por qué prefiere los productos de “Neo Control”?**

**Cuadro N.- 18 PREFERENCIA DE PRODUCTO**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Calidad	10	71%
Precio	4	29%
Garantía	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**Gráfico N.- 16 PREFERENCIA DE PRODUCTO**



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La encuesta fue realizada a los 10 clientes potenciales de la empresa, la encuesta indica que el producto es preferido por su calidad, esto se debe a las demostraciones y ensayos que se realizan con los productos previo a la venta, luego de analizar y comparar resultados los clientes realizan el pedido de acuerdo a las necesidades, la empresa cuenta con una vendedora especializada en los productos, se puede mencionar que la confiabilidad que generan los productos se debe a las pruebas antes descritas.

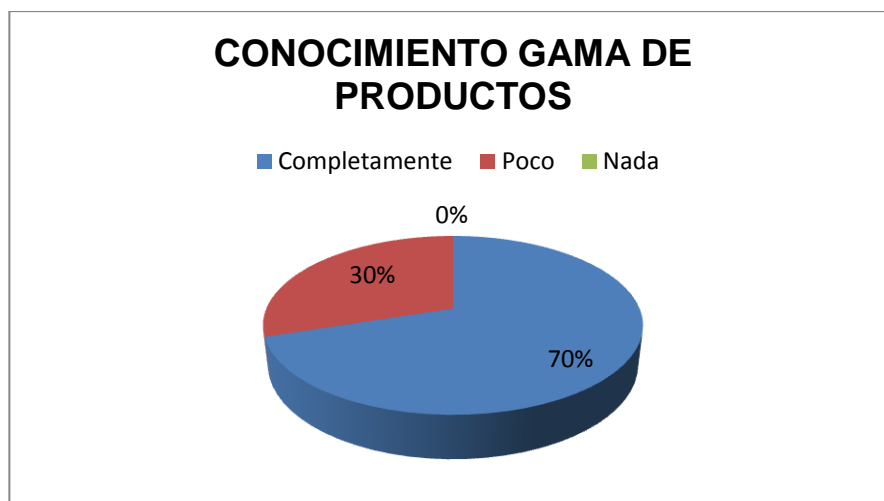
**Pregunta 2. ¿Conoce usted la gama de productos que ofrece “Neo Control”?**

Cuadro N.- 19 CONOCIMIENTO GAMA DE PRODUCTOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Completamente	7	70%
Poco	3	30%
Nada	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 17 CONOCIMIENTO GAMA DE PRODUCTOS



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los clientes potenciales en su mayoría conocen completamente la gama de productos con que cuenta la empresa, es importante que se dé a conocer el trabajo de la empresa a través de los medios adecuados, para esto la empresa cuenta con trípticos en donde se detallan los productos y la función de cada uno, se puede encontrar esta información en la página web de la empresa.

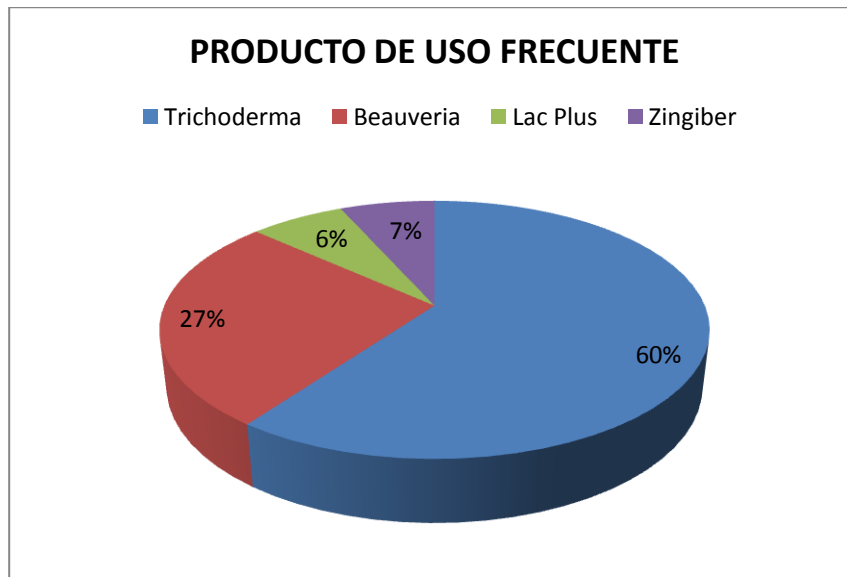
### Pregunta 3. ¿Qué producto adquiere de manera usual?

Cuadro N.- 20 PRODUCTO DE USO FRECUENTE

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Trichoderma	9	60%
Beauveria	4	27%
Lac Plus	1	7%
Zingiber	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 18 PRODUCTO DE USO FRECUENTE



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** El producto de mayor rotación es el Trichoderma, siendo este aceptado por los beneficios que ofrece a la agricultura, se debe realizar un sistema de promociones con los demás productos, pues los mismos pueden ser explotados en gran manera por la calidad y precio excepcionales en el mercado.

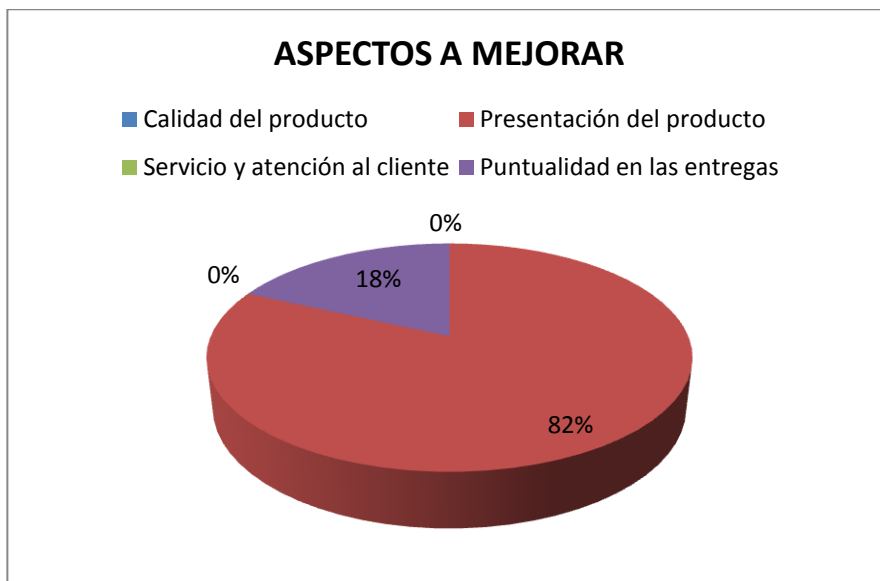
**Pregunta 4. ¿Qué aspectos cree usted que se deben mejorar en la empresa?**

**Cuadro N.- 21 ASPECTOS A MEJORAR**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Calidad del producto	0	0%
Presentación del producto	9	82%
Servicio y atención al cliente	0	0%
Puntualidad en las entregas	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**Gráfico N.- 19 ASPECTOS A MEJORAR**



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los clientes concuerdan con que se debe mejorar la presentación del producto, el mismo se comercializa con etiquetas sencillas que necesitan mejorar para tener mayor aceptación en el mercado, al ser clientes potenciales se debe mantener preferencia hacia ellos debido a la importancia que tienen en el crecimiento de la empresa.

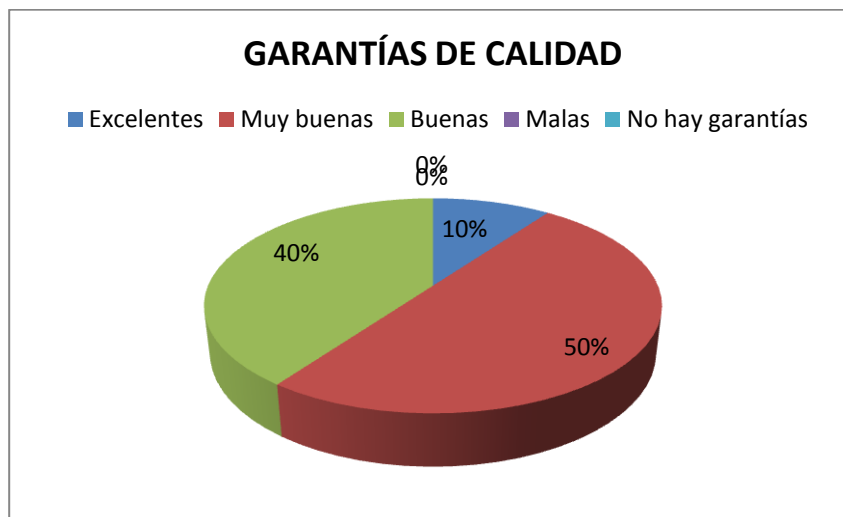
**Pregunta 5. Las garantías de calidad que ofrece “Neo Control” son:**

Cuadro N.- 22 GARANTÍAS DE CALIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelentes	1	10%
Muy buenas	5	50%
Buenas	4	40%
Malas	0	0%
No hay garantías	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 20 GARANTÍAS DE CALIDAD



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Las garantías de calidad que ofrece la empresa con respecto a los productos son adecuadas, pues el laboratorio en donde se produce cuenta con normas de asepsia que influyen en el producto final, haciendo de este modo a Neo control una empresa confiable para quienes utilizan los bienes que ofrece.

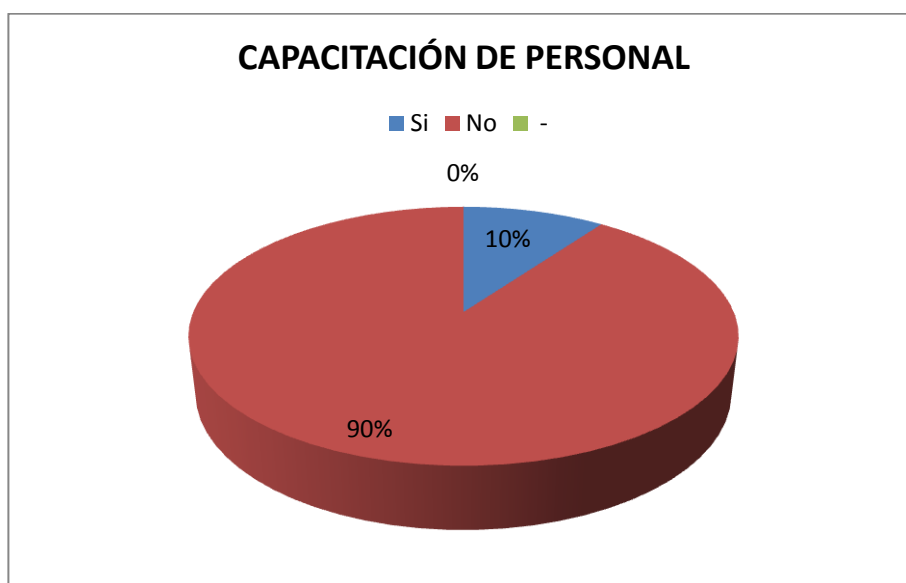
**Pregunta 6. ¿Cree usted que el personal que labora en “Neo Control” necesita capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

Cuadro N.- 23 CAPACITACIÓN DE PERSONAL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 21 CAPACITACIÓN DE PERSONAL



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los clientes se sienten conformes con el servicio y atención que reciben por parte de los trabajadores de “Neo Control”, pues la mayoría de encuestados indican que no es necesaria la capacitación para mejorar el servicio y atención al cliente, pues la persona encargada tiene la experiencia necesaria para llegar a los clientes.

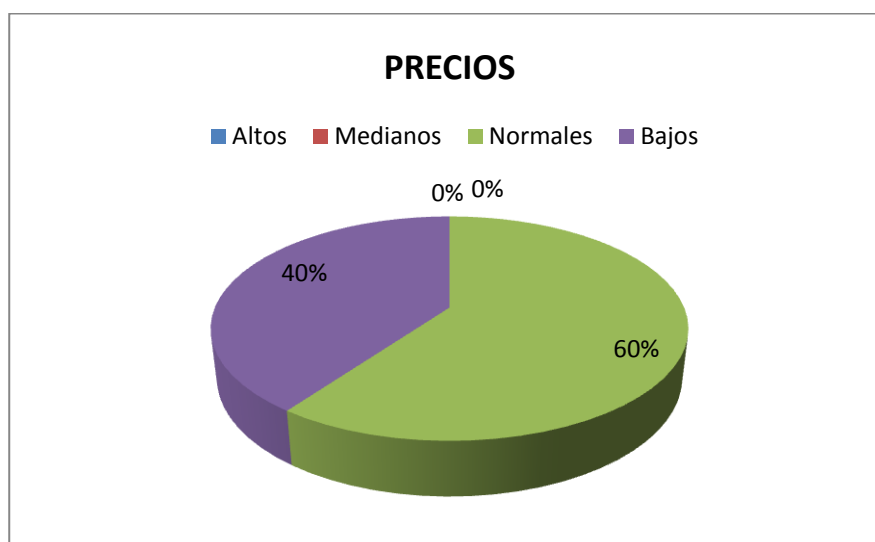
**Pregunta 7. En relación a los precios de la competencia, ¿En qué nivel ubica usted los que ha establecido “Neo Control”?**

Cuadro N.- 24 PRECIOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Altos	0	0%
Medianos	0	0%
Normales	6	60%
Bajos	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 22 PRECIOS



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los precios establecidos para los productos de la empresa, son considerados dentro de un rango razonable por los clientes, pues no consideran que el precio sea alto, sin embargo hay que mencionar que la técnica de observación permitió determinar que no se realizó un estudio de mercado para establecer los precios de acuerdo a los ya existentes en el mercado, de este modo la empresa podrá mantener precios adecuados.

### Pregunta 8. ¿Cómo conoció de los servicios que ofrece la empresa?

Cuadro N.- 25 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Amigos	3	30%
Contactos en fincas	7	70%
Publicidad	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 23 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La encuesta determina que la empresa no cuenta con una publicidad adecuada que permita darse a conocer en el mercado; los clientes tienen conocimiento de la empresa por contactos en otras fincas y amigos que les han hablado sobre los productos, mas no por un medio de publicidad como el internet, debo mencionar que al contar la empresa con una página web debería explotar la publicidad y ampliar su mercado.



c) Encuesta dirigida a los posibles clientes de la empresa “Neo Control”

Pregunta 1. ¿En qué medida conoce usted los servicios y productos de la empresa “Neo Control”?

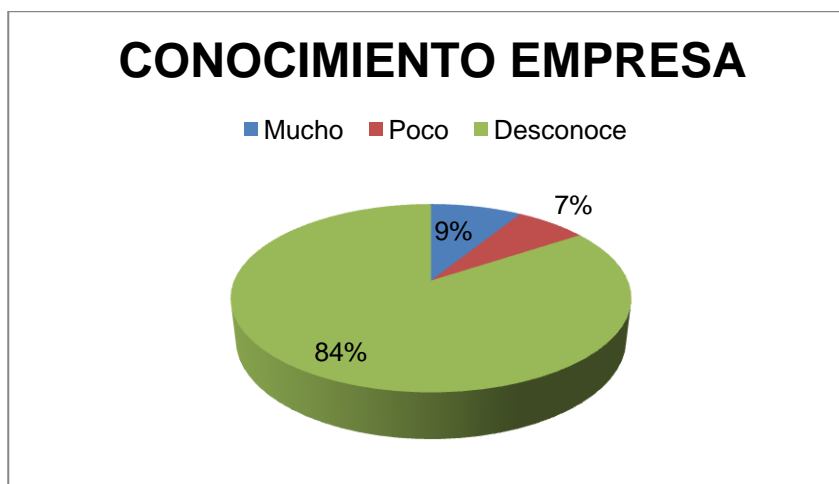
Cuadro N.- 26 CONOCIMIENTO EMPRESA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Mucho	32	9%
Poco	25	7%
Desconoce	306	84%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa

Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 24 CONOCIMIENTO EMPRESA



Fuente: Encuesta directa

Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de encuestados no tienen conocimiento de los productos y servicios que provee “Neo Control”, se pudo observar que no existe un medio de publicidad adecuado a las condiciones de los agricultores, por el cual se dé a conocer la empresa.

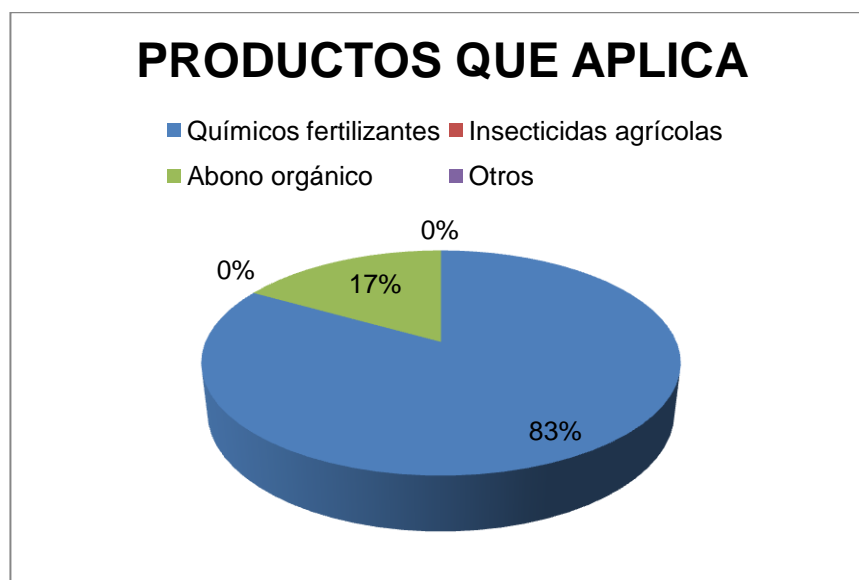
## Pregunta 2. ¿Qué productos aplica usted a sus cultivos?

Cuadro N.- 27 PRODUCTOS QUE APLICA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Químicos fertilizantes	302	83%
Insecticidas agrícolas	0	0%
Abono orgánico	61	17%
Otros	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 25 PRODUCTOS QUE APLICA



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los agricultores encuestados mencionan que en gran parte utilizan fertilizantes orgánicos para cultivar sus productos, seguramente por desconocimiento de alternativas de producción o por los beneficios que prestan los químicos para el desarrollo apresurado de sus cultivos.

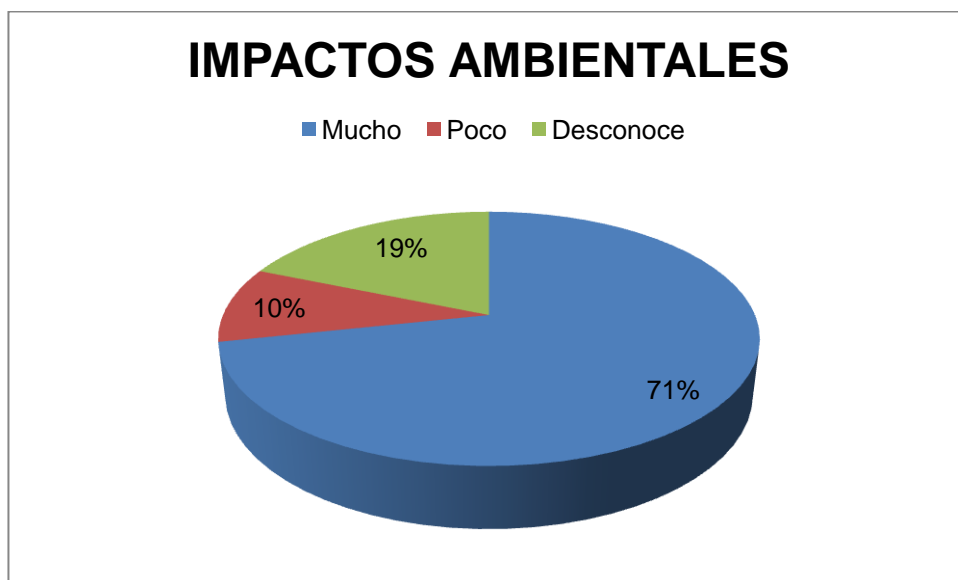
**Pregunta 3. ¿Conoce usted sobre los impactos ambientales que genera la aplicación de químicos en los cultivos?**

Cuadro N.- 28 IMPACTOS AMBIENTALES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Mucho	260	72%
Poco	35	10%
Desconoce	68	19%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 26 IMPACTOS AMBIENTALES



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Actualmente el impacto ambiental ocasionado por el uso desmedido de químicos en los cultivos es conocido por la gran mayoría de agricultores, quienes en su mayoría continúan con el abuso de aplicaciones de fertilizantes químicos.

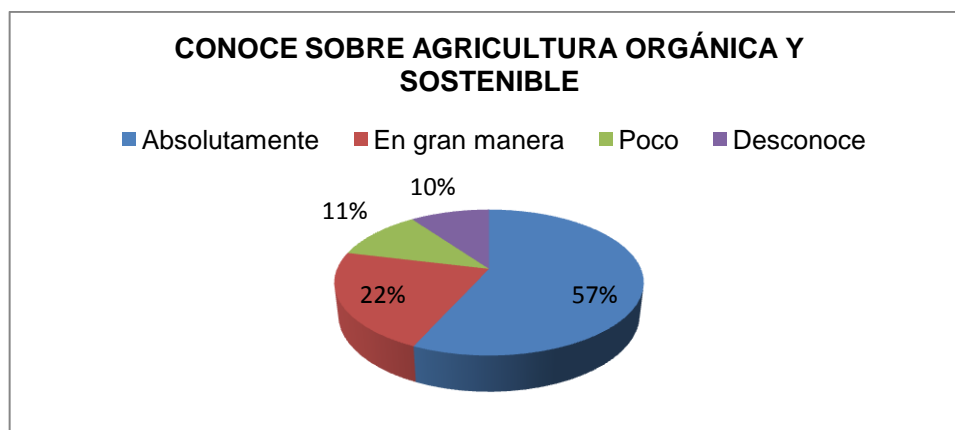
**Pregunta 4. ¿Sabe usted sobre la importancia de la agricultura orgánica y sostenible?**

**Cuadro N.- 29 CONOCE SOBRE AGRICULTURA ORGÁNICA Y SOSTENIBLE**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Absolutamente	206	57%
En gran manera	80	22%
Poco	41	11%
Desconoce	36	10%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**Gráfico N.- 27 CONOCE SOBRE AGRICULTURA ORGÁNICA Y SOSTENIBLE**



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Más de la mitad de encuestados conocen sobre la importancia de la agricultura orgánica y sostenible, esto debido a la difusión de información sobre el calentamiento ambiental y el frágil equilibrio de medio ambiente, los agricultores mencionan la presencia de ONGs que han realizado varios proyectos de conservación del medio ambiente que han sido a corto plazo.

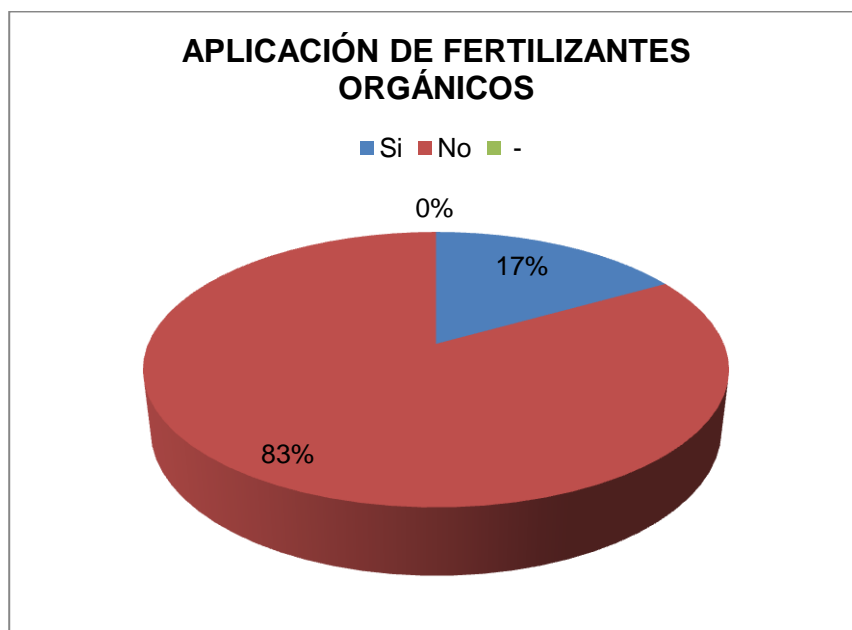
**Pregunta 5. ¿Ha aplicado usted en sus cultivos fertilizantes orgánicos en sus cultivos?**

Cuadro N.- 30 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	61	17%
No	302	83%
-	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 28 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La aplicación de fertilizantes orgánicos es sin duda una innovación en el campo de la agricultura, es por esto que la mayoría de encuestados no ha utilizado fertilizantes orgánicos en sus cultivos.

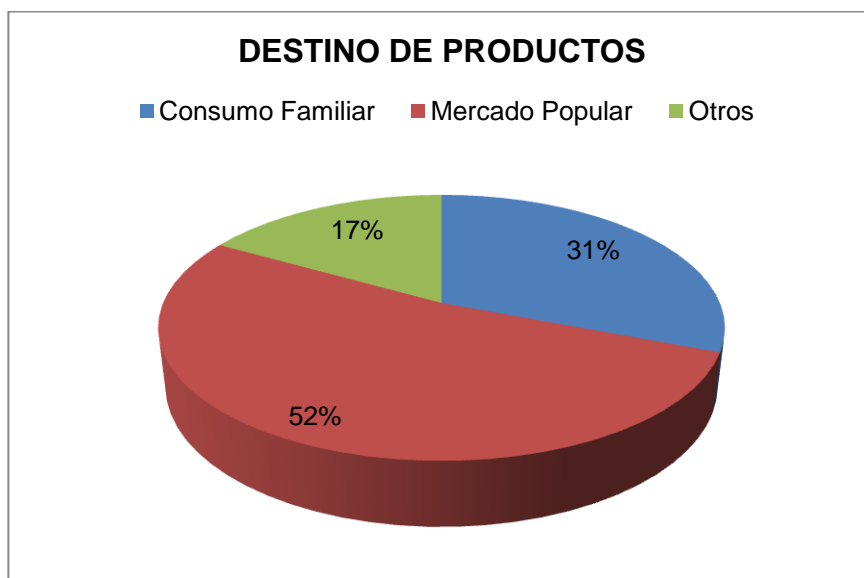
**Pregunta 6. ¿A dónde van dirigidos los productos cultivados por usted?**

**Cuadro N.- 31 DESTINO DE PRODUCTOS**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Consumo Familiar	112	31%
Mercado Popular	190	52%
Otros	61	17%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**Gráfico N.- 29 DESTINO DE PRODUCTOS**



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los productos obtenidos de la actividad agrícola son destinados en gran parte al mercado popular y al consumo familiar, se debe mencionar que estos productos son cultivados con fertilizantes químicos en su gran mayoría, otro destino de los productos es el mercado exterior al cual accede el 17% de encuestados.

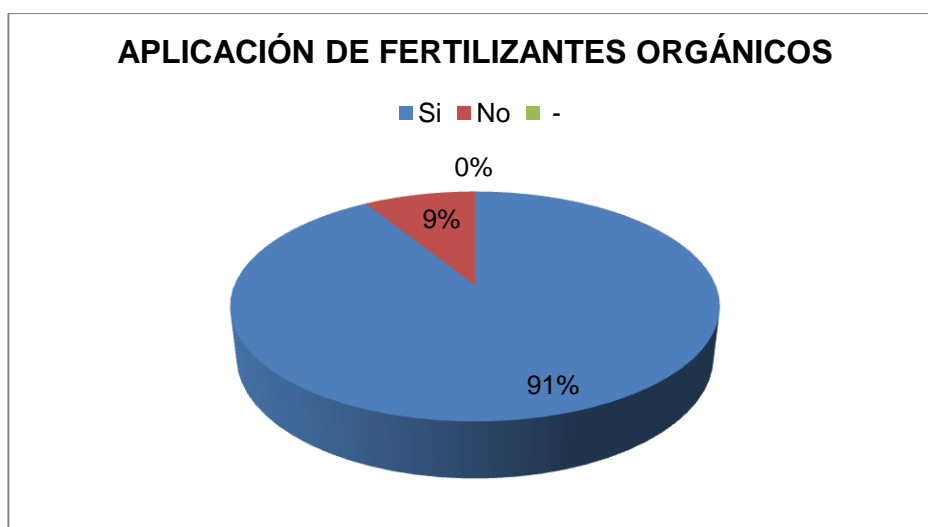
**Pregunta 7. ¿Estaría dispuesto a probar productos alternativos para la fertilización y cuidado de sus cultivos, que promuevan a la conservación y equilibrio del medio ambiente; luego de una adecuada capacitación sobre el uso de sus productos y con asesoría especializada?**

Cuadro N.- 32 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	331	91%
No	32	9%
-	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 30 APLICACIÓN DE FERTILIZANTES ORGÁNICOS



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** La mayor parte de encuestados está dispuesta a probar productos alternativos para la fertilización y cuidado de sus cultivos, que promuevan a la conservación y equilibrio del medio ambiente; luego de una adecuada capacitación sobre el uso de sus productos y con asesoría especializada.

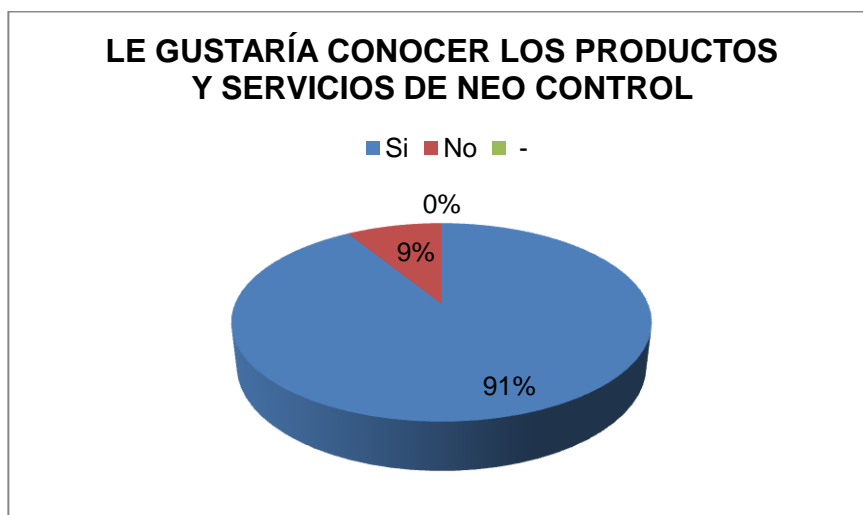
**Pregunta 8. ¿Le gustaría conocer sobre los productos y servicios que ofrece “Neo Control”?**

Cuadro N.- 33PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NEO CONTROL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	331	91%
No	32	9%
-	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

Gráfico N.- 31PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NEO CONTROL



Fuente: Encuesta directa  
Elaborado por: La Autora

**INTERPRETACIÓN:** Los encuestados están interesados en conocer los servicios y productos de “Neo Control” y acceder a ellos, son conscientes de la oportunidad de mejorar sus cultivos con alternativas que promuevan la conservación del ecosistema; sólo una pequeña parte de la población encuestada no considera conocer a la empresa.



### **1.7.2. Entrevistas:**

#### **a) Entrevista dirigida a la propietaria de “Neo Control”**

**Pregunta 1. ¿Tiene la empresa por escrito los objetivos, misión, visión, políticas y normas?**

Sí, es muy importante para encaminar los procesos de la empresa hacia los objetivos esperados, incluso se puede encontrar la información en la página web de la organización.

**Pregunta 2. ¿Posee la empresa un organigrama estructural?**

Existe un organigrama empírico, no bien establecido, debido a que es una empresa joven en el mercado, no se ha visto la necesidad de establecer un organigrama estructural, aquí todos saben cuál es su puesto.

**Pregunta 3. ¿La empresa cuenta con una guía que describa las funciones y responsabilidades de cada empleado, por qué?**

No, las funciones y responsabilidades se describen en los contratos de trabajo, es la única fuente en la que se puede encontrar dichas funciones, como he mencionado que es una empresa pequeña no se ha visto en la necesidad de implementar esto.

**Pregunta 4. ¿Existen procedimientos para la selección, contratación e inducción del personal?**

Existen procedimientos empíricos, no escritos, que nos permiten seleccionar y contratar al personal, en cuanto al proceso de inducción el personal antiguo se encarga de dar las indicaciones de acuerdo al puesto que vaya a ocupar el nuevo personal.

**Pregunta 5. ¿Para medir el desempeño del personal se ha realizado un estudio de perfil, competencias, actitudes y aptitudes?**

Muchas veces hemos preferido ver las ganas que tiene el personal para trabajar, queremos dar la oportunidad a gente joven que se inicia en el campo laboral, queremos que aprendan a ser personas responsables en todas sus tareas; por eso no realizamos un estudio profundo del perfil, competencias y aptitudes, aquí les enseñamos lo que tienen que hacer.

**Pregunta 6. ¿La información contable y financiera es oportuna?**

Claro, es muy importante para tomar decisiones a tiempo, la información debe ser oportuna para mantener en funcionamiento adecuado a la empresa.

**Pregunta 7. ¿Cuáles son las deficiencias de la parte administrativa financiera?**

Bueno, no contamos con una manual de funciones que nos ayude a manejar de mejor manera los procesos administrativos, no contamos con una persona que se haga cargo de la parte administrativa con responsabilidad, es un puesto que ha estado con un vacío que no se puede suplir adecuadamente.

**Pregunta 8. ¿Existe la tecnología adecuada para el aprovechamiento de los recursos de la empresa?**

No contamos con tecnología avanzada para aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa, por eso tenemos desperdicio de los mismos, sobre todo de materia prima y materiales que inciden directamente en el proceso de producción de la línea de productos, la empresa se encuentra en la etapa inicial de crecimiento y sé que es importante hacer cambios

inmediatamente, será una gran inversión pero sin duda permitirá el desarrollo adecuado y que la empresa sea competitiva en el mercado.

**Pregunta 9. ¿Conoce usted sobre las medidas de seguridad industrial que deben implantarse en el laboratorio?**

De gran manera tengo conocimientos sobre las medidas de seguridad que se deben implementar en el laboratorio, por esto tratamos de tener mucho cuidado con las instalaciones y el trabajo que realizan en el laboratorio, para cuidar del personal y de los recursos materiales que tenemos, sin embargo los empleados no toman con seriedad este aspecto, se piensa realizar una capacitación para el manejo de extintor, y medidas de seguridad que deben tomar.

**Pregunta 10. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios de contar con un manual Administrativo-financiero?**

Muchos, mejoraría el desempeño de todos el personal, y la empresa marcharía de manera correcta hacia su crecimiento, hacia el crecimiento que todos deseamos, trabajaríamos de mejor manera, estableceríamos las funciones de cada persona que forma parte de esta empresa y mejoraríamos la relación laboral, porque se distinguirían las funciones y se evitaría el doble trabajo, todos estarían siendo responsables del trabajo encomendado y no perderían el tiempo, que es lo más valioso que cada persona tiene, con el aprovechamiento del tiempo en una empresa como esta se puede mejorar la calidad del producto y se cumplirían a tiempo las entregas y las citas concertadas con los clientes, en sí cada departamento disfrutaría en cierto modo de independencia y sería una directriz para que los trabajadores sean buscadores de soluciones a los problemas que ocurren y no se pueden evitar.

**Pregunta 11. ¿Aprobaría y difundiría un Manual de Funciones en donde se refleje claramente las actividades que tiene que realizar cada trabajador?**

Lógicamente, como he dicho me parece muy muy importante contar con un manual de funciones y para conocimiento de todos se debería difundir de gran manera a todos los trabajadores y socios, los manuales ayudan a mejorar el trabajo que se realiza evitando caer en duplicidad de funciones, aprovechando el tiempo que es uno de los recursos más importantes en cada empresa; creo que una de las primeras cosas que se necesita dentro de la empresa es poder contar con un manual funciones que ayude y facilite cada labor.

Esta empresa puede crecer mucho más, sosteniéndose firmen desde los cimientos si se da un adecuado manejo y para esto se requeriría la colaboración de los trabajadores y socios.

**INTERPRETACIÓN:** Mediante la encuesta a la propietaria se percibieron las graves falencias organizativas que presenta “Neo Control”, debido a la ausencia de directrices que normen el comportamiento y cumplimiento de funciones establecidas para cada cargo; un documento con descripción de funciones y procedimientos permitirá medir el desempeño laboral de los colaboradores que laboran en la empresa. La propietaria de la empresa está dispuesta a difundir el manual de procedimientos administrativos y financieros con el objetivo de reducir tiempo y evitar duplicidad de funciones, tener un control adecuado de las operaciones financieras que le permita la toma de decisiones oportunas, al ser una empresa joven que promociona un producto innovador pretende dar una guía adecuada para el correcto funcionamiento de cada departamento dentro de la empresa.

## 1.8. CONSTRUCCIÓN MATRIZ FODA

Cuadro N.- 34 MATRIZ FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>El personal que labora en la empresa es joven e innovador.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Infraestructura e instalaciones adecuadas.</p> <p>Venta de los productos con calidad comprobada en ensayos previos.</p> <p>Atención técnica personalizada como un valor agregado</p>	<p>Sus productos tienen un amplio mercado en el cual pueden desarrollarse, además es un mercado poco explotado.</p> <p>Incremento de la demanda</p> <p>Puede la empresa aplicar a proyectos del estado para obtener financiamiento.</p> <p>Innovación tecnológica.</p> <p>Oportunidad de capacitar al personal.</p> <p>Programas que apoyan al uso de alternativas orgánicas de fertilización</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Falta de planificación y organización interna.</p> <p>No existe optimización de recursos.</p> <p>Desconocimiento del manejo administrativo-financiero a nivel de la gerencia</p> <p>La remuneración no es establecida de acuerdo a un análisis de funciones.</p> <p>Ausencia de capacitación al personal</p>	<p>Inestabilidad política y económica del país.</p> <p>Competencia desleal.</p> <p>Incremento del costo de insumos utilizados para la elaboración de productos.</p>

Elaborado por: La Autora

### **1.8.1. Cruces estratégicos FO-FA-DO-DA**

**FO:** El personal con el que cuenta la empresa, joven e innovador, puede acceder a las capacitaciones que muchas entidades auspician, esto para mejorar la investigación y desarrollo tanto de los productos como de los servicios y procesos administrativos.

**FA:** La venta de productos de calidad comprobada y la asistencia técnica personalizada dan un valor agregado que le permite ubicarse dentro de la empresa que prefiere el consumidor, disminuyendo la posibilidad de ser atacada por la competencia desleal.

**DO:** La falta de planificación y organización, puede ser disminuida e incluso eliminada con una asesoría adecuada, esto permitirá mejorar el aprovechamiento de recursos.

**DA:** El establecimiento de remuneraciones de acuerdo a las funciones desempeñadas, y un reconocimiento indicará a los trabajadores que la empresa valora el trabajo que realizan, los sueldos del personal son inversiones que se evidencian en la marcha de la empresa, esto evitará que los trabajadores acudan a la competencia a prestar sus servicios, debido al compromiso y estabilidad laboral que muestra la empresa.

### **1.9. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

Con la finalización del desarrollo del análisis de la matriz FODA, se procede a realizar la identificación del problema diagnóstico que limita el desarrollo y crecimiento esperado de “Neo Control”; podemos describir como debilidades, las siguientes:

- a) Baja planificación y organización interna.
- b) Escasa inversión en capacitación del personal

- c) No existe en el presupuesto un rubro dedicado a investigación y desarrollo.
- d) Bajo nivel de optimización de recursos.
- e) Nivel administrativo sin personal idóneo.

Las fortalezas de la organización son aquellas que permitirán contrarrestar a las debilidades, así:

- a) Producto con calidad comprobada en ensayos realizados por los Técnicos de las Fincas con.
- b) Aceptación del producto en el mercado por los beneficios que aporta en la promoción de la agricultura orgánica y sostenible.
- c) Instalaciones e infraestructura para que la producción sea adecuada.
- d) Personal joven, predispuesto a la innovación, investigación y capacitación para mejorar su desempeño laboral.

Con el diagnóstico realizado se determina que la problemática radica en la ausencia de parámetros que normen el comportamiento laboral, que regulen las actividades organizacionales, promuevan la optimización de recursos, e impongan un ambiente de control interno del cual todos sean partícipes; con la inserción de estos parámetros en un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, se podrá mejorar el desempeño de la fuerza laboral y encaminar los esfuerzos al alcance de metas y objetivos empresariales.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO REFERENCIAL: CONCEPTUAL Y LEGAL

#### 2.1. LA EMPRESA

##### 2.1.1. CONCEPTO

(Sarmiento, 2010, pág. 1) Manifiesta que la empresa: ***“es una entidad u organización que se establece en un lugar determinado; con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer diversas necesidades de la sociedad”***.

La empresa es una organización establecida en la que un conjunto de personas transforma recursos con la combinación coordinada de los factores de la fuerza productiva en bienes o servicios para satisfacer necesidades diversas de las personas del entorno, sea interno o externo.

##### 2.1.2. IMPORTANCIA

La importancia de la empresa radica en el aporte al desarrollo económico-social de la sociedad, esto debido a la combinación de las fuerzas productivas: capital, tierra, trabajo, tecnología, en un solo ente que impulsa el crecimiento con la prestación de bienes y servicios obtenidos de esta mezcla organizada de fuerzas productivas, obteniendo de este modo una rentabilidad que generalmente es reinvertida para lograr que la entidad se mantenga en el mercado; la empresa es considerada como una unidad básica cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de la demanda.



### 2.1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

#### a) Por su forma jurídica

Todas las empresas deben tener una forma jurídica que viene determinada, entre otras cosas, por el número de personas que participan en la creación de la misma, por el capital aportado y por el tamaño; así, podemos distinguir:

**Empresario individual:** Cuando el propietario de la empresa es la única persona que asume todo el riesgo y se encarga de la gestión del negocio.

**Sociedades:** Cuando varias personas se deciden a invertir en una empresa pueden formar una sociedad.

- Sociedad anónima.
- Sociedad anónima laboral.
- Sociedad de responsabilidad limitada.
- Sociedad cooperativa de responsabilidad limitada.
- Sociedad regular colectiva.
- Sociedad comanditaria.
- Sociedad civil.

#### b) Por el sector económico

La actividad económica de un país se puede dividir en tres grandes sectores: primario, secundario y terciario.

**Sector primario:** En este grupo de empresas se incluirían las empresas extractivas (mineras, pesqueras, agrícolas, ganaderas y forestales).

**Sector secundario:** En este sector se encuadra a todas las empresas que transforman los productos obtenidos en el sector primario y también fabrican nuevos productos.

**Sector terciario:** En este sector se encuadran las empresas de servicios, tales como bancos, compañías de seguros, hospitales, servicios públicos y las empresas comerciales dedicadas a la compraventa.

### c) **Por el grado de participación del Estado**

El Estado puede crear empresas de las cuales es totalmente propietario o bien participar en empresas junto con particulares. Según sea este grado de participación, pueden dividirse en públicas y de participación mixta.

**Empresas públicas:** Son aquellas cuyo propietario es el Estado y actúa como empresario en ciertos sectores a los cuales no llega la iniciativa privada.

**Empresas privadas:** Son aquellas que pertenecen a los particulares.

**Empresas mixtas:** Son aquellas en las cuales la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversores privados.

### **Por su tamaño**

Según el tamaño de la empresa se pueden diferenciar en los siguientes grupos:

**Fami-empresa:** Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor del negocio convirtiéndose en una unidad productiva.

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

**Pequeña empresa:** Cuando el personal no excede de 20 personas.

**Mediana empresa:** Están formadas entre 20 y 100 trabajadores.

**Gran empresa:** Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.

#### **d) Por el ámbito estatal**

Se pueden considerar los siguientes grupos:

**Empresas nacionales:** Son las que desarrollan su actividad en un único país.

**Empresas multinacionales:** Son grandes empresas que desarrollan sus actividades al mismo tiempo en varios países.

**Empresas regionales:** Son empresas que laboran en pocas provincias del país.

**Empresas locales:** Son empresas que ejercen su actividad únicamente dentro de una ciudad.

#### **Por el ámbito tributario**

**Persona Natural:** Es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas de las actividades mercantiles, la Persona Natural se inscribe en la Cámara de Comercio, igualmente se debe hacer con la Matrícula del Establecimiento Comercial. Están obligados a pagar impuestos, su declaración de renta aquí le corresponde a trabajadores profesionales independientes y algunos que ejercen el comercio.

**Sucesiones indivisas:** En este grupo corresponde a las herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.

**Régimen Simplificado:** Pertenecen los comerciantes que no están obligados a llevar contabilidad.

**Régimen Común:** Empresas legalmente constituidas y sobrepasan las limitaciones del régimen simplificado, deben llevar organizadamente su contabilidad.

**Contribuyente Especial:** Agrupa el mayor número de empresas con capitales e ingresos compuestos en cuantías superiores de miles de dólares. Son las más grandes e importantes del país, no solo por su tamaño sino también por su movimiento económico

#### **2.1.4. FINES DE LA EMPRESA**

##### **a) Económicos**

Desde la perspectiva económica la finalidad de la empresa es la producción de bienes y servicios en la que se integran coordinadamente los medios productivos dirigidos a la satisfacción de necesidades de la sociedad, con la implementación de un valor agregado que permitirá que la empresa continúe en marcha.

##### **b) Sociales**

En este contexto podemos mencionar el compromiso que la empresa tiene como una entidad organizada la de promover el desarrollo local y de cada una de las personas del entorno interno y externo, impulsando el crecimiento personal de los integrantes de esta célula económica; la función de la empresa radica en permanecer inmersa en asuntos que involucren a las personas que forman parte de una u otra forma de ésta

### c) De servicio

Otra de las finalidades de la empresa es la de brindar un servicio que permitirá satisfacer necesidades a través de la producción de bienes con la utilización organizada de los factores productivos.

## 2.2. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### 2.2.1. CONCEPTO

(Garet & Jennifer, 2010, pág. 5) Manifiesta: ***“La administración es la planeación, organización, dirección, y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”***.

Según:(<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas>): ***“La administración de empresas es una actividad destinada a organizar los recursos empresariales, humanos y materiales en vistas a la consecución de sus objetivos.”***

### 2.2.2. IMPORTANCIA

La Administración constituye un proceso organizado y secuencial que promueve a la empresa al alcance de los objetivos planteados, convirtiéndose en el esfuerzo coordinado, eficiente y eficaz de un grupo orientado al alcance de un fin.

### 2.2.3. PROCESO Y HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

El proceso administrativo es el conjunto de actividades orientadas al aprovechamiento de los recursos que posee la empresa, mejorando así el desempeño de cada uno de ellos, este proceso implica planear y organizar a los organismos que componen la empresa, y dirigir y controlar sus actividades; de este modo desarrollamos una adecuada utilización de los

elementos productivos de una empresa u organización, para llegar a la consecución de metas planteadas

El proceso administrativo permite el desempeño adecuado de los recursos, debido al aprovechamiento que se hace con una previsión de actividades que nos permiten proyectarnos y anticiparnos a posibles eventos sobre los cuales ya tomamos las medidas necesarias para evitar y disminuir el riesgo que está presente en el entorno interno y externo.

#### **2.2.4. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.**

##### **PLANEACIÓN**

Es la primera función administrativa, permite definir los objetivos que se pretenden alcanzar, estableciendo así actividades previas, anticipadas al futuro incierto que rodea a la empresa, en la planeación luego de un diagnóstico situacional se determinan estrategias y recursos que serán utilizados en el resto del proceso.

##### **Importancia**

La importancia de la planeación se enfoca en la orientación que brinda a la empresa, esto porque facilita la coordinación de decisiones a través del diseño de métodos y procedimientos de operación basados en la situación real mas no sobre un escenario empírico.

La planeación se sustenta en principios que impulsan su eficacia, siendo éstos:

- a) Factibilidad
- b) Objetividad y cuantificación
- c) Flexibilidad
- d) Unidad
- e) Cambio de estrategias

## **Etapas**

Para una adecuada planeación, se debe recurrir a las siguientes etapas

- **Propósitos:** Son aspiraciones o finalidades de tipo cualitativo que persigue la organización en forma permanente o semipermanente un grupo social.

- **Objetivos:** Son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.

- **Estrategias:** Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para alcanzar los objetivos adecuadamente.

- **Políticas:** Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.

- **Programas.** Son esquemas en donde se establece la secuencia de actividades a realizarse para alcanzar objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

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

- **Pronósticos:** Es prever las cosas que pudieran suceder.

## **ORGANIZACIÓN**

Según([http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/organizacion/default2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/default2.asp)):indica que: **“Organizar implica la necesidad de**

### ***agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización”***

La organización, es la unificación y coordinación de los recursos necesarios que la empresa aplica para lograr los objetivos, combinándolos de manera operativa y funcional, eliminando duplicidad de funciones con la asignación de responsabilidades, estableciendo de este modo una estructura organizativa.

Entre las etapas de la organización se puede enúmerar las siguientes:

- **División del Trabajo:** es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- **Jerarquización:** Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- **Departamentalización:** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas realizadas dentro de una organización de acuerdo a su similitud.

### **DIRECCIÓN**

La dirección básicamente es la orientación de los esfuerzos a la consecución de las metas y objetivos

Implica influir y motivar a las personas al trabajo coordinado en grupo, para dirigir las actividades hacia el cumplimiento de las metas, este trabajo en grupo se logrará con liderazgo y comunicación oportuna y constante.

Entre las etapas de la Dirección se encuentran las siguientes:

- **Toma de Decisiones:** Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.



- **Integración:** Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes
- **Motivación:** Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.
- **Comunicación:** Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.
- **Supervisión:** Checar que las cosas se estén dando de una manera correcta.

## **CONTROL**

El control es la verificación y regulación de actividades para medir el cumplimiento de actividades planificadas y su corrección en caso de errores o incumplimiento.

Las etapas del Control son las siguientes:

- Establecimiento de Estándares
- Medición de Resultados
- Corrección
- Retroalimentación
- Control

### **2.3. MANUAL**

#### **2.3.1. CONCEPTO**

Los procedimientos que se efectúan dentro de una organización conllevan organización y secuencia, debido a la necesidad en que incurre una empresa de seguir parámetros para desarrollar actividades que garanticen uniformidad de las operaciones y consecuentemente:

- Asegurarse de que las políticas del organismo, se respeten.
- Reducir errores administrativos.
- Facilitar el sostenimiento de un buen nivel organizacional
- Facilitar la introducción de los empleados en los nuevos puestos

La manera adecuada de lograr lo descrito anteriormente es formulando un documento que registre directrices, el cual sirva de fuente de consulta y facilite la realización de instrucciones.

Según: (<http://books.google.com.ec/books?id=LE8fC8-T0PoC&printsec=frontcover&dq=manuales+administrativos&hl=es&sa=X&ei=CbbqUfSJH62t4AO2koCwAg&ved=0CCwQ6AEwAA>) menciona que: ***(En esencia, se considera que un manual es un recurso formal que contiene toda la información e instrucciones necesarias para operar una parte o todo el organismo, es una guía que permite encaminar hacia los objetivos los esfuerzos del personal)***

Los manuales son instrumentos que dirigen las acciones del personal y permiten identificar la estructura organizacional de un organismo social.

### 2.3.2. OBJETIVOS

Los manuales, de acuerdo a su clasificación, permiten cumplir con los objetivos descritos a continuación:

- Instruir al personal, acerca de aspectos relacionados con la filosofía empresarial y con los procedimientos que deben ejecutar en su trayectoria laboral dentro de la empresa.
- Describir las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de funciones.
- Proyectar una ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

### **2.3.3. PROCESO DE ELABORACIÓN DE MANUALES**

Se puede resumir la realización de un manual de la siguiente manera:

#### **a) Recopilación de la información.**

En esta etapa se debe realizar un estudio o examen crítico de cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron con el propósito de conocer su naturaleza, características y comportamiento, sin perder de vista su relación, interdependencia o interacción interna y con el ambiente.

#### **b) Estudio y análisis de la documentación recopilada**

Un enfoque muy eficaz en el momento del análisis de los datos consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular de manera sistemática seis cuestionarios fundamentales:

- ¿Qué trabajo se hace?
- ¿Para qué se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Con qué se hace?
- ¿Cuándo se hace?

Después de obtener respuestas claras y precisas para cada una de las preguntas anteriores, las mismas deben someterse, a su vez, a un nuevo interrogatorio planteando la pregunta ¿por qué? Las nuevas respuestas que se obtengan darán la pauta para formular el manual y las medidas de mejoramiento administrativo.

**c) Elaboración del diseño del Manual**

En la propuesta inicial se considera la formulación del problema y la aplicación del análisis e interpretación de la información recogida. Se utiliza en el diseño elementos auxiliares los organigramas, mapas y gráficos necesarios para realizar un correcto planteamiento de la propuesta.

**d) Dictamen de autoridad competente.**

La propuesta elaborada y escrita del manual se somete a revisión de los representantes del área administrativa, y éstos a su vez pongan a consideración a todos los involucrados para que formulen las sugerencias que estimen oportunas, procurando coordinación efectiva entre jefes y empleados que tiene participación con los cambios.

**e) Propuesta definitiva del manual revisado.**

Comprende la elaboración del proyecto, considerando las sugerencias y recomendaciones de los funcionarios para cumplir con el objetivo que persigue el manual.

**f) Publicación del manual y distribución**

Es de responsabilidad directa de la Máxima Autoridad efectuar la publicidad y distribución del manual dentro de la Organización.

#### **2.3.4. TIPOS DE MANUALES**

##### **❖ Por su Área de Aplicación**

En la clasificación de los manuales, por su área de aplicación se encuentran los siguientes:

##### **- Generales**

Cuando abarcan a dos o más organismos, o una o más unidades administrativas de una entidad. El primero de los casos, por ejemplo, sería el manual de organización de la empresa; en segundo término se tendría cuando hubiese manuales de contabilidad, compras, almacenes, administración de personal.

##### **- Particulares**

Cuando los manuales se refieren a la descripción específica de la organización y procedimientos de trabajo de una dependencia o de una de sus unidades administrativas en particular.

##### **- De Puesto o Individual**

Cuando los manuales elaborados indican las actividades a realizar por una persona en un puesto determinado de la dependencia.

##### **❖ Por su Contenido**

Mientras que los manuales por su contenido se clasifican en:

##### **- Manual de Políticas**

Son aquellos manuales que dentro de un área determinan, señalan las normas que rigen el desempeño de una función. Constituyen un medio de

expresar las actitudes de los directivos respecto al funcionamiento de su entidad.

- **Manual de Organización**

Expone con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la dependencia. Generalmente incluyen organigramas, objetivos, políticas, descripción de funciones de cada unidad administrativa, además contiene información detallada referente a los antecedentes, marco legal, atribuciones y estructura.

- **Manuales de Procedimientos**

- Contienen los objetivos del procedimiento, a quienes está dirigido, campo de aplicación, Normas que lo rigen, descripción de las operaciones, diagramas, formas, enunciados de materiales y equipo que se utiliza.

- **Manuales de Contenidos Múltiples**

Se considera de este tipo a los manuales que comprenden dos o más de los mencionados con anterioridad. De este modo, un manual de organización que incluya a un apartado de políticas de trabajo de la empresa, su historia, su marco jurídico, será un manual de contenido múltiple.

### **2.3.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

*Según (Guillermo, 2004, pág. 138) “El manual de procedimiento es el documento que contiene la descripción de la actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su*

***responsabilidad y participación suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades”.***

Es un documento que actúa como instructivo de las políticas administrativas, normas y prácticas que regulan el ámbito operativo, en donde se describen las actividades a realizar en el ambiente laboral.

El manual de procedimientos debe estar redactado en un lenguaje claro y conciso, garantizando la difusión y comprensión del mismo en la aplicación, debe ser elaborado de tal manera que sea flexible para la modificación o actualización requerida.

El manual de procedimientos en una empresa permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Identificamos las siguientes funciones básicas del manual de procedimientos:

- ❖ El establecimiento de objetivos
- ❖ La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- ❖ La evaluación del sistema de organización.
- ❖ Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- ❖ Las normas de protección y utilización de recursos.
- ❖ La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- ❖ La generación de recomendaciones.
- ❖ La creación de sistemas de información eficaces.
- ❖ El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- ❖ La elaboración de sistemas de normas y trámites de las actividades.

## **UTILIDAD**

- ❖ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ❖ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ❖ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.
- ❖ Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ❖ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ❖ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ❖ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ❖ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ❖ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ❖ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

## **INFORMACIÓN QUE SE INCORPORA EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **a) Identificación**

- ❖ Este documento debe incorporar la siguiente información:
- ❖ Logotipo de la organización.
- ❖ Nombre oficial de la organización.



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

#### **b) Índice o Contenido**

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

#### **c) Prólogo y/o Introducción**

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

#### **d) Objetivos de los Procedimientos**

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

**e) Áreas de aplicación y/o alcance de los Procedimientos**

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

**f) Responsables**

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

**g) Políticas o normas de operación**

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

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos.

A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

**h) Concepto (s)**

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

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

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

**j) Formulario de impresos.**

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

## **k) Diagramas de flujo.**

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

## **l) Glosario de términos**

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

## **2.4. ORGANIGRAMAS**

### **2.4.1. CONCEPTO**

Para (Franklin, 1998, pág. 64) *“El Organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen. Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización, proporciona una imagen formal de la organización, facilitando el conocimiento de la organización y de sus relaciones de jerarquía y jerarquización.”*

Los criterios fundamentales para su preparación son:

- Precisión
- Sencillez
- Uniformidad
- Presentación
- Vigencia

## **2.4.2. CLASIFICACIÓN**

### **POR SU NATURALEZA.-**

Estos tipos de organigramas responden a una composición con vínculo de relación de forma completa o por área, de igual modo por la relación de forma interna o externa de una organización con otra semejante. Este grupo se divide en modelos de organigrama.

**Macro administrativos:** Este tipo de organigrama brinda una representación en la cual interactúan más de una única organización.

**Meso administrativos:** Es la representación gráfica en la cual se toma a más de una única organización, estas son de un mismo sector productivo o actividad empresarial.

**Micro administrativo:** representa a una única organización, y pueden referirse a ella en forma general o global o plasmar alguna de las áreas que la conforman.

### **POR SU FINALIDAD.-**

Como bien se ha expresado de manera tácita líneas arriba el organigrama tiene diferentes consecuencias. Esta clasificación toma como referencia el beneficio que proporciona el organigrama a los diferentes actores de la empresa. Estos son los siguientes:

**Informativo:** Es llamado así porque su estructura tiene como objetivo ser presentado al público en general, este tipo de organigrama es accesible a personas no muy familiarizadas con ellos, de esta manera estos organigramas debe ser de manera general o mostrando una estructura global de la organización, así como también mostrarse sencilla para su comprensión.

**Analítico:** Este tipo de organigrama permite observar diferentes aspectos del comportamiento organizacional, por otra parte refleja una visión macro o global de la misma, con la finalidad por ejemplo de análisis para un presupuesto, para distribuir los trabajadores a las diferentes áreas, etc. Estos modelos de organigramas van dirigidos a personas muy familiarizadas o especializadas en sus aplicaciones.

**Formal:** Este modelo es denominado formal por el hecho que se encuentra aprobada por la Columna vertebral de la organización, es decir por la dirección o por la cabeza de la organización, de cualquier modo expresado cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.

**Informal:** Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales, la diferencia con los organigramas formales; radica, que este tipo de organigrama no se encuentra representados en un documento formal aprobado por la cabeza de la organización.

#### **POR SU ÁMBITO.-**

Estos tipos de organigrama de cierta manera tratan de reflejar la complejidad estructural que una organización presenta, así pues tenemos General y Específicos.

**Generales:** Estos organigramas brindan información representativa de la empresa, resaltando cierto nivel jerárquico.

**Específicos:** Estos tipos de organigramas representan una porción o área de la empresa, pero ejemplo en nuestro caso, tratamos de representar el área de ventas.

#### **POR SU CONTENIDO.-**

Estos organigramas representan por un lado las posibles relaciones, funcionalidades, obligaciones o áreas de trabajo y la jerarquía de las distintas áreas de la organización pero de un modo general, es decir toda la empresa sin restricción alguna, por otro lado permiten observar desde una perspectiva cualitativa a la organización.

**Integrales:** Estos tipos de organigramas presentan a la organización de forma global, es por ello que existe el consenso de que son similares a los organigramas General, pues ella al igual que su similar expresan las relaciones de jerarquía o dependencia que existe en la empresa, sin duda es algo abrumador entonces describirlo, pero la explicación de este organigrama es que presenta la empresa de una forma integrada, presentando su jerarquía; yo lo entiendo así: existen manzanas unas más deliciosas que otras, unas dulces otras menos dulces pero al final que expresan la variedad de ellas :manzanas.

**Funcionales:** Estos tipos de organigramas son muy poco usados por el mismo hecho de que existe un manual organizacional, la cual de cierto modo describe la responsabilidad que tiene que tiene cada área de la empresa; quizás en organizaciones pequeñas sean necesarias este tipo de organigramas.

#### **POR SU PRESENTACIÓN O DISPOSICIÓN GRÁFICA:**

Estos tipos de organigramas son calificados según su dirección geométrica, teniendo en cuenta siempre la Jerarquía.

**Verticales:** Estos tipos de organigramas hacen representación de una administración vertical, es decir empezamos en la parte superior del organigrama con la cabeza de la empresa, llegando a si a los puestos menos jerárquicos de la organización, a mi parecer estos tipos de organigramas presentan muy poca o escasa comunicación entre sus miembros sin embargo son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los especialistas en organización recomiendan su empleo.

**Horizontales:** Este tipo de organigrama representan a una organización de una manera singular, son muy poco usados, en este tipo de organigrama se presenta a la cabeza de la organización a un extremo izquierdo, al(o los) inmediatos jerárquicos des le coloca del mismo modo, todos como columnas que representa un mismo nivel jerárquica.

**Mixtos:** Este tipo de organigramas surgen por las combinación de organigramas verticales y horizontales de este modo da mucha mayor posibilidad de plasmar la estructura de una empresa, estos organigramas son muy utilizados cuando se una organización cuenta con un gran número de áreas con un mismo nivel jerárquico.

### **2.4.3. OBJETIVOS DE LOS ORGANIGRAMAS**

Los organigramas son de gran importancia en para el desarrollo de cada uno de los actores de una empresa, así:

- a) Dirección.- Facilita el conocimiento de las áreas y canales donde se desarrollan relaciones con las otras unidades que integra la organización.
- b) Personal.- Permite a los trabajadores en general, conocer la ubicación o puesto de función dentro de la organización según su jerarquía.



- c) Público.- Tener una visión global de la estructura y posible funcionamiento de la organización.
- d) En una perspectiva generalizada, los organigramas facilitan el análisis y mejoramiento de la organización, los servicios que brinda, mejorar las relaciones entre los cargos y jerarquías, adicional a ello brinda información para otros procesos de gestión.

#### **2.4.4. LIMITACIONES**

- a) Representa únicamente la estructura formal u oficial, pues es la única que es tomada en cuenta por la cabeza de la organización, en algunos casos como los organigramas informales son contados para captar las relaciones informales.
- b) Es difícil y muy complejo representar la comunicación que existen entre los diversos órganos que componen la organización.
- c) En algunos casos por solo ser plasmar las relaciones formales, brindan información incompleta en cuanto a la realidad real de la organización.
- d) Es necesario que tenga cambios constantes pues estos pierden actualidad y por lo mismo efectividad en la representación de la estructura organizacional.
- e) Las relaciones humanas no son susceptibles de reflejarse en el papel aun pudiéndolas definir y describir.

#### **2.5. DIAGRAMAS DE FLUJO**

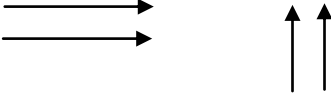


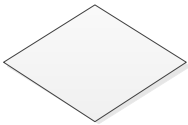

##### **2.5.1. DEFINICIÓN**

Según:([http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama\\_de\\_flujo.pdf](http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama_de_flujo.pdf))\_\_menciona que: ***“El diagrama de flujo es una representación gráfica o esquematización de una secuencia de procesos o pasos que se realizan para alcanzar la solución de un problema, cada proceso está representado por un símbolo diferente, el cual contiene una descripción rápida de la etapa***

***del proceso; ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso y muestra la relación secuencial”.***

Facilita la visión clara del proceso, mejorando la comparación, del mismo modo define los límites de un proceso estimulando el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso dando facilidad para generar alternativas para mejorar el desempeño.

### **2.5.2. SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO**

SÍMBOLO	DEFINICIÓN
	Línea de flujo (Conexión de pasos o flechas) Muestra la dirección y sentido del flujo de proceso, conectando los símbolos.
	Inicio o Finalización de procesos
	Proceso o actividad llevada a cabo durante el proceso
	Decisión, indica los puntos en los que se toman decisiones.
	Documento, se utiliza para hacer referencia a la utilización o consulta de un documento específico

Elaborado por: La Autora

## **2.6. RECURSOS HUMANOS**

### **2.6.1. AMBIENTE LABORAL**

El ambiente laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen ambiente laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

- Independencia
- Condiciones físicas
- Liderazgo
- Relaciones
- Implicación
- Organización
- Reconocimiento
- Remuneraciones
- Igualdad
- Otros factores

### **2.6.2. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL**

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos cuyo objetivo es atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces a ocupar puestos dentro de la organización. Es un sistema de información por el cual

la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

El mercado donde la organización busca a los candidatos puede ser interno, externo o una combinación de los dos anteriores.

El reclutamiento interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.

El reclutamiento externo actúa en los candidatos que están en el mercado de Recursos Humanos y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección del personal.

**Para el reclutamiento interno.-** La organización intenta llenar la vacante mediante la reubicación de sus empleados o transferirlos con ascenso.

**Para el reclutamiento externo.-** Los candidatos son atraídos por las siguientes técnicas:

- **Candidatos presentados por empleados de la empresa.-** La organización estimula a sus empleados a presentar o recomendar candidatos, es un sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y bajo índice de tiempo.
- **Reclutamiento en otras localidades.-** Cuando el mercado local de recursos humanos está ya bastante explorado, la organización puede apelar al reclutamiento en otras ciudades o localidades.
- **Anuncios en diarios y revistas.-** Se considera una de las técnicas de reclutamiento más eficaces para atraer candidatos. Es más cuantitativo que cualitativo, puesto que se dirige a un público en general, y su discriminación depende del grado de selectividad que se pretende aplicar.

- **Reclutamiento mixto.-** Cuando se usa reclutamiento interno, en algún punto de la organización siempre existe una posición que debe llenarse mediante reclutamiento externo, a menos que este puesto se suprima.

### **2.6.3. SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

Luego de llevar a cabo el proceso de reclutamiento de personal, se da inicio al proceso de selección, esta etapa implica un proceso complejo y decisivo, debido a que funciona como un filtro para elegir a las personas que cuentan con las características y competencias exigidas por la empresa para mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del talento humano y por lo tanto de la entidad.

#### **TIPOS DE PRUEBAS DE SELECCIÓN:**

**Pruebas de aptitud cognitiva.-** Miden la capacidad del individuo para aprender, lo mismo que para desempeñar su puesto.

**Pruebas de habilidades psicomotrices.-** Miden la fuerza, la coordinación y la destreza, que posee el candidato en determinada función o tarea.

**Pruebas de conocimiento del puesto.-** Están diseñadas para medir los conocimientos que tiene un candidato de los deberes del puesto que está solicitando.

**Pruebas del muestreo del trabajo.-** Exige que un solicitante desempeñe una tarea o una serie de tareas representativas del puesto.

#### **La entrevista de empleo:**

Es una conversación en la que el entrevistador y el solicitante intercambian información. La entrevista es especialmente significativa porque se

considera que los solicitantes que llegan a esta etapa son los candidatos más prometedores.

La entrevista consta de los siguientes puntos:

- Logros académicos
- Experiencia ocupacional
- Cualidades personales
- Aspiración salarial

### **CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

Después de obtener y evaluar la información de los finalistas en un proceso de selección para el empleo, se debe dar el paso más importante: tomar la decisión de contratación; seleccionando a la persona cuyas aptitudes concuerden más estrechamente con los requerimientos de la vacante.

### **INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

El día de ingreso del nuevo empleado se inicia el proceso de inducción, que tiene como objetivo interiorizar al integrante acerca de lo que es la organización.

La inducción tiene dos partes claramente definidas la organización en general, el sector y el puesto.

Para realizar la inducción a la organización en general se puede elegir la manera que resulte más útil y económica.

- a) Esta parte de la inducción le da al empleado:
  - Conocimiento acerca de la historia de la organización.
  - Conocimiento acerca de la visión de la organización.

- Conocimiento acerca de los planes y productos de la empresa.
- Conocimiento acerca del organigrama de la empresa.

b) La segunda parte es la que corresponde al sector. En esta parte el nuevo empleado debe conocer:

- ¿Qué hace el sector?
- ¿Dónde está físicamente ubicado?
- ¿Cuáles son las normas de seguridad?
- ¿Cuáles son los horarios?
- ¿Cuál es el trabajo?

La inducción es el primer paso formal y oficial de la persona como empleado de la organización.

#### **2.6.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:**

Es una técnica de la dirección, constituyéndose imprescindible en la actividad administrativa, es en sí una apreciación sistemática del desempeño del recurso humano, es un proceso para medir las cualidades de los trabajadores. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de la organización pueden llevarse a cabo utilizando varios enfoques, como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, etc.

### **2.7. CONTABILIDAD**

#### **2.7.1. Concepto**

(Bravo, 2000, pág. 1) ***“Define a la contabilidad como: La ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable”***

La contabilidad es un proceso mediante el cual se registra, clasifica y resume las operaciones económicas de un negocio con el fin obtener información financiera al final del periodo contable determinado, que permita evaluar la situación económica de la empresa y tomar decisiones en base al análisis de la misma.

### **2.7.2. Importancia**

Es indispensable mantener un control de las operaciones comerciales que realiza una empresa para determinar directrices de crecimiento y encaminar los esfuerzos al logro de metas establecidas, para esto se requiere un sistema ordenado que permita mantener un registro adecuado de toda la información que genera la entidad, de este modo podrá definir estrategias de aprovechamiento de recursos, generando mayor productividad.

### **2.7.3. Clasificación**

- a) **Contabilidad de costos:** La contabilidad de costos es la rama de la contabilidad que trata de la clasificación, contabilización, distribución, recopilación de información de los costos corrientes y en perspectiva.
- b) **Contabilidad Comercial:** Se utiliza en las empresas comerciales, se encarga de registrar y controlar todas las actividades que giran alrededor de la compra venta de mercancías.
- c) **Contabilidad Bancaria:** Se aplica en entidades financieras, se utiliza para registrar las operaciones de los Bancos, Cooperativas de Ahorro y crédito, como son los depósitos en cuenta corriente, cuentas de ahorro, liquidación de interés, giros, remesas, comisiones, créditos y otros servicios bancarios.
- d) **Contabilidad Agrícola:** Se utiliza en las empresas dedicadas a la producción de bienes agrícolas.



- e) **Contabilidad Servicios:** Su aplicación permite regular las actividades económicas desarrolladas por las empresas dedicadas a la prestación de servicios.
- f) **Contabilidad Gubernamental:** Proporciona los mecanismos para registrar todas las actividades económicas de empresas estatales.
- g) **Contabilidad financiera:** Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.
- h) **Contabilidad administrativa:** También llamada contabilidad gerencial, diseñada o adaptada a las necesidades de información y control a los diferentes niveles administrativos. Se refiere de manera general a la extensión de los informes internos, de cuyo diseño y presentación se hace responsable actualmente al contralor de la empresa. La Contabilidad Administrativa es aquella que proporciona informes basados en la técnica contable que ayuda a la administración, a la creación de políticas para la planeación y control de las funciones de una empresa.

#### **2.7.4. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

- 1) **NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera:** Especifica como las Entidades deben llevar a cabo la transición hacia la adopción de las NIIF para la presentación de sus Estados Financieros.
- 2) **NIIF 2 Pagos basados en acciones:** Requiere que una Entidad reconozca las transacciones de pagos basados en acciones en sus Estados Financieros, incluyendo las transacciones con sus empleados o con terceras partes a ser liquidadas en efectivo, otros

activos, o por instrumentos de patrimonio de la entidad. Estas transacciones incluyen la emisión de acciones para el pago u opciones de acciones dadas a los empleados, directores y altos ejecutivos de la entidad como parte de su compensación o para el pago a proveedores tales como los de servicios.

- 3) **NIIF 3: Combinaciones de negocio:** Requiere que todas las combinaciones de negocios sean contabilizadas de acuerdo con el método de compra como también la identificación del adquiriente como la persona que obtiene el control sobre la otra parte incluida en la combinación o el negocio. Define la forma en que debe medirse el costo de la combinación (activos, pasivos, patrimonio y el criterio de reconocimiento inicial a la fecha de la adquisición.
- 4) **NIIF 4 Contratos de seguros:** Tiene como objetivos establecer mejoras limitadas para la contabilización de los contratos de seguros (asegurador), es decir revelar información sobre aquellos contratos de seguros.
- 5) **NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas:** Define aquellos activos que cumplen con el criterio para ser clasificados como mantenidos para la venta y su medición al más bajo, entre su valor neto y su valor razonable menos los costos para su venta y la depreciación al cese del activo, y los activos que cumplen con el criterio para ser clasificados como mantenidos para la venta y su presentación de forma separada en el cuerpo del balance de situación y los resultados de las operaciones discontinuadas, los cuales deben ser presentados de forma separada en el estado de los resultados.
- 6) **NIIF 6: Exploración y evaluación de los recursos minerales:** Define la exploración y evaluación de los recursos minerales, participaciones en el capital de las cooperativas, derecha de emisión

(contaminación), determinación de si un acuerdo es, o contiene, un arrendamiento, derecho por intereses en fondos de desmantelamiento, restauración y rehabilitación medioambiental.

- 7) **NIIF 7: Instrumentos financieros: Información a revelar:** Tiene como objetivo revelar información que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar la importancia de los instrumentos financieros para una entidad, la naturaleza y alcance de sus riesgos y la forma en que la entidad gestiona dichos riesgos: Esto incluye: Información sobre la situación financiera de la entidad, incluidos desgloses de los activos y pasivos financieros por categoría, información específica cuando se utilice la opción del valor razonable, reclasificaciones, bajas, pignoraciones de activos, derivados implícitos e incumplimientos de condiciones contractuales. Información sobre los resultados de la entidad en el periodo, que incluya datos acerca de los ingresos, gastos, ganancias y pérdidas, ingresos y gastos por intereses, ingresos derivados de honorarios y pérdidas por deterioro de valor que se hayan reconocido. Otros desgloses, que incluyan información sobre políticas contables, contabilización de coberturas y los valores razonables de cada clase de activo y pasivo financiero.
- 8) **NIIF 8 Segmentos operativos:** Principio básico Las entidades deberán revelar la información necesaria que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades en las que participan y los entornos económicos en los que operan.
- 9) **NIIF 9 Instrumentos Financieros:** El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los

importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

- 10) **NIIF 10 Estados Financieros Consolidados:** El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas.
  
- 11) **NIIF 11 Acuerdos Conjuntos:** El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente (es decir acuerdos conjuntos). La NIIF requiere que una parte de un acuerdo conjunto determina el tipo de acuerdo conjunto en el que está involucrada mediante la evaluación de sus derechos y obligaciones que surgen del acuerdo. La NIIF se aplicará por todas la entidades que sean una parte de un acuerdo conjunto. Un acuerdo conjunto es un acuerdo mediante el cual dos o más partes mantienen control conjunto. La NIIF define control conjunto como el reparto del control contractualmente decidido de un acuerdo que existe solo cuando las decisiones sobre las actividades relevantes (es decir, que afectan de forma significativa a los rendimientos del acuerdo) requieren el consentimiento unánime de las partes que comparten el control. La NIIF clasifica los acuerdos conjuntos en dos tipos -operaciones conjuntas y negocios conjuntos. Una operación conjunta es un acuerdo conjunto mediante el cual las partes que tienen control conjunto del acuerdo (es decir, operadores conjuntos) tienen derecho a los activos y obligaciones con respecto a los pasivos, relacionados con el acuerdo. Un negocio conjunto es un acuerdo conjunto mediante el cual las partes que tienen control conjunto del acuerdo (es decir, participantes en un negocio conjunto) tienen derecho a los activos netos del acuerdo.

- 12) **NIIF 12 Información a Revelar sobre Participaciones en Otras Entidades:** El objetivo de esta NIIF es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar: a) la naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados con éstas, y los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.
- 13) **NIIF 13 Medición del Valor Razonable:** Esta NIIF se aplicará cuando otra NIIF requiera o permita mediciones a valor razonable o información a revelar sobre mediciones a valor razonable (y mediciones, tales como valor razonable menos costos de venta, basados en el valor razonable o información a revelar sobre esas mediciones), excepto en circunstancias específicas.

#### **2.7.5. EL SISTEMA CONTABLE**

***“El Sistema Contable suministra información cuantitativa y cualitativa con el fin de proporcionar información interna a los gerentes, para uso en la planeación de la estrategia, toma de decisiones y formulación de políticas generales y planes de largo alcance, Información externa para los Propietaria, el gobierno, terceras personas.***

(Horngren, Harrison, & Smith, 2003, pág. 226) ***“El sistema de información contable es la combinación del personal, los registros y los procedimientos que se usan en un negocio para cumplir con las necesidades de información financiera. “***

El sistema contiene la clasificación de las cuentas y de los libros de Contabilidad, formas, procedimientos y controles, que sirven para contabilizar y controlar el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y los resultados de las transacciones.

El Proceso contable inicia con la creación del plan de cuentas ya que la cuenta es el elemento básico para la compilación de los datos,

Los registros contables son importantes en la empresa por las siguientes causas:

1. Permiten realizar un seguimiento cronológico de la operación.
2. Son la base para generar la información financiera.
3. Ayudan a la toma de decisiones por parte de los empresarios

Los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra a la persona encargada del área contable y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales y son los siguientes:

a) **Registro de la actividad financiera:** en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos, es decir todas las operaciones de la empresa se debe registrar en los libros de contabilidad.

b) **Clasificación de la información:** se debe realizar un registro completo de todas las actividades comerciales y clasificarlas de acuerdo a categorías, es decir por entradas y salidas de dinero.

c) **Resumen de la información:** para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. En la empresa distribuidora para el gerente será importante conocer información de ventas de los productos más vendidos, el Jefe de compras necesita un informe actual de stock de inventarios para realizar las adquisiciones de los productos faltantes.

Estas tres etapas constituirán los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

Cada registro contable debe estar respaldado con documentos para evidenciar el hecho, el mismo que servirá para las verificaciones posteriores y los registros correspondientes, se considera indispensable la utilización de documentos pues ayudan a racionalizar el uso del trabajo

Los formularios, son formas utilizadas con la finalidad de recaudar información en las diferentes áreas de una empresa. Constituyen un elemento que siempre y cuando esté autorizado (firmado) podrá servir como comprobante para garantizar una operación.

Los documentos que tiene carácter financiero deben mantenerse en los archivos de empresa al menos siete años según Art. 55 de la Ley de Código Tributario. Otros documentos secundarios o de carácter administrativo se mantendrán por períodos que se determinen en cada uno de los entes; pasado el tiempo según normas de control interno, se recomienda microfilmarnos luego darlos de baja.

#### **2.7.6. PLAN DE CUENTAS**

Según (Zapata, 2008, pág. 27) ***“El Plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones y posibilitar un adecuado control. Se diseña en función de las necesidades de información y control que desea la gerencia de la***

***empresa y se elabora atendiendo los conceptos de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad.”***

Es primordial que la empresa cuente con un Plan de Cuentas establecido de acuerdo a las necesidades que surgen dentro de la organización, pues otorga grandes beneficios a los contadores ya que tendrán en él un instrumento de consulta que facilita sus tareas.

(Bravo, Contabilidad, 2013) Dice que: ***“Codificación de las cuentas: Es la Utilización de números, letras y otros símbolos que representan o equivalen al grupo, subgrupo, cunetas, y subcuentas. \****

Todo código para que sea eficiente debe reunir ciertas características, cualidades o propiedades que justamente destruyen prácticamente la intuición y la improvisación lo que le hace más aceptable.

- Sencillez
- Claridad
- Flexibilidad
- Amplitud
- Identificación o traducción
- Viabilidad
- Lógico y
- Auto verificable \* BRAVO V Mercedes.

El Plan o Catálogo de cuentas debe contener:

## **GRUPO**

1. ACTIVO
2. PASIVO
3. PATRIMONIO
4. INGRESOS (Rentas)



5. COSTOS
6. GASTOS
7. CUENTAS DE ORDEN

## **SUBGRUPO**

### **ACTIVO**

- ACTIVO CORRIENTE
- ACTIVO NO CORRIENTE
- OTROS ACTIVOS

### **PASIVO**

- PASIVO CORRIENTE(corto plazo)
- PASIVO NO CORRIENTE (largo plazo)
- Otros pasivos

### **PATRIMONIO**

- CAPITAL
- RESERVAS
- SUPERÁVIT DE CAPITAL
- SUPERÁVIT DE OPERACIÓN

### **INGRESOS (Rentas)**

- INGRESOS OPERACIONALES
- INGRESOS NO OPERACIONALES

### **COSTOS**

- COSTOS OPERACIONALES
- COSTOS NO OPERACIONALES

### **GASTOS**

GASTOS OPERACIONALES  
GASTOS NO OPERACIONALES

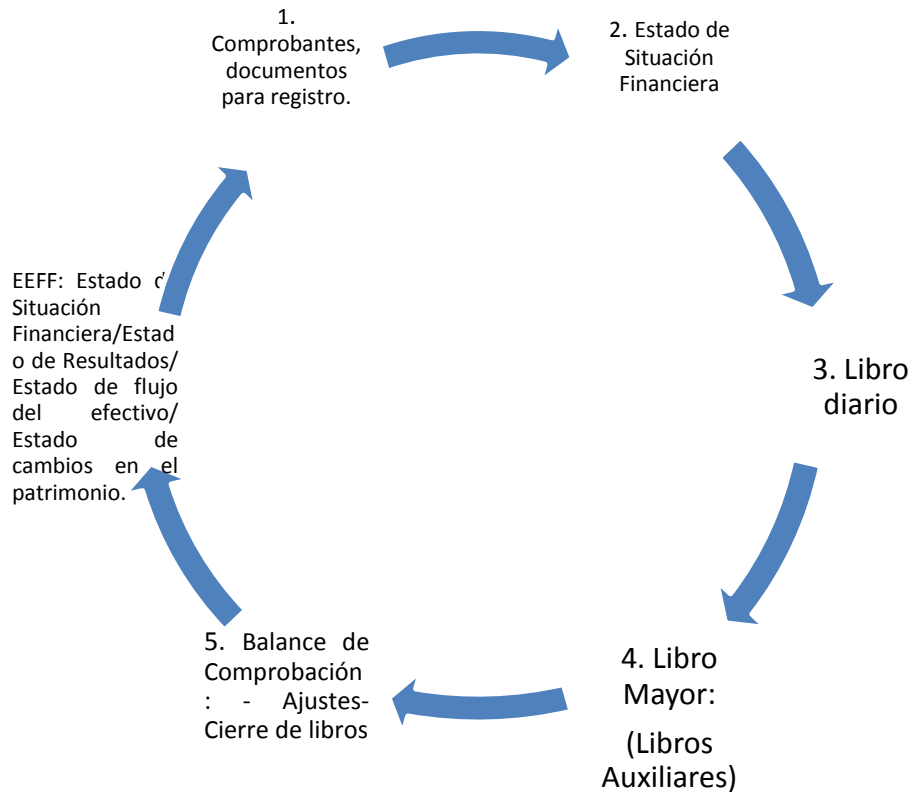
### **CUENTAS DE ORDEN**

- CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
- CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS.

## 2.7.7. PROCESO CONTABLE:

### FASES DEL CICLO CONTABLE

Gráfico N.- 32 FASES DEL CICLO CONTABLE



Elaborado por: La Autora

## 2.7.8. LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

### a) Obligación Tributaria

“La obligación tributaria es la relación jurídica que se crea entre el sujeto activo (Estado) y el sujeto pasivo (contribuyente), en virtud de la cual éste debe cumplir una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en

dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo.

La obligación tributaria nace cuando se efectiviza el hecho generador, es decir, cuando el sujeto pasivo se encasilla en el presupuesto hipotético establecido por la ley, esta obligación es exigible desde la fecha señalada por la ley para el efecto.”

Fuente: MANUAL LEGAL PARA EL CONTADOR. Pág. 135

## **b) Sujetos del Impuesto**

- **Sujeto activo:** El sujeto activo es el Estado, lo administrará el

- **Sujetos pasivos:** Constituyen sujetos pasivos los siguientes:

- La persona natural o jurídica sea como contribuyente o como responsable.
- Las comunidades de bienes.
- La persona natural o jurídica sea como contribuyente o como responsable.
- Las comunidades de bienes.
  
- Y las demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros, susceptible de imposición, siempre que así se establezca en la Ley Tributaria respectiva

## **c) Registro Único de Contribuyentes**

Es un sistema que tiene por objeto registrar e identificar a los contribuyentes. El número de inscripción en el RUC es personal e intransferible.

Deben obtener el RUC todas las personas naturales y sociedades, nacionales y extranjeras que inicien o realicen actividades en el país en forma permanente u ocasional.

Las sociedades nacionales sean públicas o privadas y la sociedades extranjeras, cualquiera sea su actividad.

No están obligados las Personas Naturales que trabajan en relación de dependencia, quienes solo estudien, solo estén jubilados o solo realicen quehaceres domésticos

**d) Importancia del RUC:**

- Ingresamos al sector formal de la economía ecuatoriana.
- Nos da a conocer el detalle de las obligaciones tributarias (vector fiscal).
- Nos permite acceder a los permisos para imprimir comprobantes de venta.
- Podemos ejercer actividades económicas libremente en todo el país.
- Podemos ser sujetos de crédito en las instituciones del sistema financiero.

**e) Obligaciones Tributarias**

**IMPUESTO AL VALOR AGREGADO**

**Objeto del impuesto:**

**(Sustituido por el Art. 17 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).**- Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley. (Art. 52 LRTI)

### **Concepto de transferencia:**

Para efectos de este impuesto, se considera transferencia:

**1.** (Sustituido por el Art. 18 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos, aun cuando la transferencia se efectúe a título gratuito, independientemente de la designación que se dé a los contratos o negociaciones que originen dicha transferencia y de las condiciones que pacten las partes;

**2.** La venta de bienes muebles de naturaleza corporal que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades; y,

**3.** El uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes muebles de naturaleza corporal que sean objeto de su producción o venta. (Art. 53 LRTI)

### **Transferencias que no son objeto del impuesto**

No se causará el IVA en los siguientes casos:

1. Aportes en especie a sociedades;
2. Adjudicaciones por herencia o por liquidación de sociedades, inclusive de la sociedad conyugal;
3. Ventas de negocios en las que se transfiera el activo y el pasivo;
4. Fusiones, escisiones y transformaciones de sociedades;
5. (Sustituido por el Art. 19 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Donaciones a entidades y organismos del sector público, inclusive empresas públicas; y, a instituciones de carácter privado sin fines de lucro legalmente constituidas, definidas como tales en el Reglamento;
6. Cesión de acciones, participaciones sociales y demás títulos valores.
7. (Agregado por el Art. 105 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Las cuotas o aportes que realicen los condóminos para el mantenimiento de los condominios dentro del régimen de propiedad horizontal, así como las cuotas para el financiamiento de gastos comunes en urbanizaciones. (Art. 54 LRTI)

### **Transferencias e importaciones con tarifa cero**

**(Reformado por el Art. 110 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).**- Tendrán tarifa cero las transferencias e importaciones de los siguientes bienes:

- 1.- (Reformado por el Art. 15 del Mandato Constituyente 16, R.O. 393-S, 31-VII-2008) Productos alimenticios de origen agrícola, avícola, pecuario, apícola, cunícola, bioacuáticos, forestales, carnes en estado natural y embutidos; y de la pesca que se mantengan en estado natural, es decir, aquellos que no hayan sido objeto de elaboración, proceso o tratamiento

que implique modificación de su naturaleza. La sola refrigeración, enfriamiento o congelamiento para conservarlos, el pilado, el desmote, la trituración, la extracción por medios mecánicos o químicos para la elaboración del aceite comestible, el faenamamiento, el cortado y el empaque no se considerarán procesamiento;

2.- (Reformado por el Art. 16 del Mandato Constituyente 16, R.O. 393-S, 31-VII-2008) Leches en estado natural, pasteurizada, homogeneizada o en polvo de producción nacional, quesos y yogures. Leches maternizadas, proteicos infantiles;

3.- Pan, azúcar, panela, sal, manteca, margarina, avena, maicena, fideos, harinas de consumo humano, enlatados nacionales de atún, macarela, sardina y trucha, aceites comestibles, excepto el de oliva;

4.- (Sustituido por el Art. 106 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Semillas certificadas, bulbos, plantas, esquejes y raíces vivas. Harina de pescado y los alimentos balanceados, preparados forrajeros con adición de melaza o azúcar, y otros preparados que se utilizan como comida de animales que se críen para alimentación humana. Fertilizantes, insecticidas, pesticidas, fungicidas, herbicidas, aceite agrícola utilizado contra la sigatoka negra, antiparasitarios y productos veterinarios así como la materia prima e insumos, importados o adquiridos en el mercado interno, para producirlas, de acuerdo con las listas que mediante Decreto establezca el Presidente de la República;

5.- (Sustituido por el Art. 107 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Tractores de llantas de hasta 200 hp incluyendo los tipo canguro y los que se utiliza en el cultivo del arroz; arados, rastras, surcadores y vertedores; cosechadoras, sembradoras, cortadoras de pasto, bombas de fumigación portables, aspersores y rociadores para equipos de riego y demás elementos de uso agrícola, partes y piezas que se establezca por parte del Presidente de la República mediante Decreto;

6.- (Sustituido por el Art. 108 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Medicamentos y drogas de uso humano, de acuerdo con las listas que mediante Decreto establecerá anualmente el Presidente de la República, así como la materia prima e insumos importados o adquiridos en el mercado interno para producirlas. En el caso de que por cualquier motivo no se realice las publicaciones antes establecidas, regirán las listas anteriores;

Los envases y etiquetas importados o adquiridos en el mercado local que son utilizados exclusivamente en la fabricación de medicamentos de uso humano o veterinario.

7.- (Reformado por el Art. 20 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Papel bond, libros y material complementario que se comercializa conjuntamente con los libros;

8.- Los que se exporten; y,

9.- Los que introduzcan al país:

a) Los diplomáticos extranjeros y funcionarios de organismos internacionales, regionales y subregionales, en los casos que se encuentren liberados de derechos e impuestos;

b) Los pasajeros que ingresen al país, hasta el valor de la franquicia reconocida por la Ley Orgánica de Aduanas y su reglamento;

c) (Sustituido por el Art. 21 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- En los casos de donaciones provenientes del exterior que se efectúen en favor de las entidades y organismos del sector público y empresas públicas; y las de cooperación institucional con entidades y organismos del sector público y empresas públicas;



d) Los bienes que, con el carácter de admisión temporal o en tránsito, se introduzcan al país, mientras no sean objeto de nacionalización;

e) (Agregado por la Disposición reformativa segunda, núm. 2.12, de la Ley s/n, R.O. 351-S, 29-XII-2010).- Los administradores y operadores de Zonas Especiales de Desarrollo Económico (ZEDE), siempre que los bienes importados sean destinados exclusivamente a la zona autorizada, o incorporados en alguno de los procesos de transformación productiva allí desarrollados.

10. (Derogado por la Disposición Final Segunda, núm. 1.1.2.4, de la Ley s/n, R.O. 48-S, 16-X-2009);

11. (Agregado por el Art. 109 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Energía Eléctrica;

12. (Agregado por el Art. 109 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Lámparas fluorescentes;

13.- (Agregado por el Art. 9 de la Ley s/n, R.O. 392-2S, 30-VII-2008).- Aviones, avionetas y helicópteros destinados al transporte comercial de pasajeros, carga y servicios; y,

14.- (Agregado por el Art. 9 de la Ley s/n, R.O. 392-2S, 30-VII-2008; y, reformado por el Art. 3 del Decreto Ley s/n, R.O. 583-S, 24-XI-2011).- Vehículos híbridos, o eléctricos, cuya base imponible sea de hasta USD 35.000. En caso de que exceda este valor, gravarán IVA con tarifa doce por ciento (12%).

15.- (Agregado por el Art. 3 de la Ley s/n, R.O. 497-S, 30-XII-2008).- Los artículos introducidos al país bajo el régimen de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos, siempre que el Valor en Aduana del envío sea menor o igual al equivalente al 5% de la fracción básica desgravada del impuesto a

la renta de personas naturales, que su peso no supere el máximo que establezca mediante decreto el Presidente de la República, y que se trate de mercancías para uso del destinatario y sin fines comerciales.

En las adquisiciones locales e importaciones no serán aplicables las exenciones previstas en el Código Tributario, ni las previstas en otras leyes orgánicas, generales o especiales. (Art. 54 LRTI)

### **Impuesto al valor agregado sobre los servicios**

El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación.

Se encuentran gravados con tarifa cero los siguientes servicios:

- 1.- (Sustituido por el Art. 111 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; y, reformado por el Art. 22 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Los de transporte nacional terrestre y acuático de pasajeros y carga, así como los de transporte internacional de carga y el transporte de carga nacional aéreo desde, hacia y en la provincia de Galápagos. Incluye también el transporte de petróleo crudo y de gas natural por oleoductos y gasoductos;
- 2.- (Sustituido por el Art. 112 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los de salud, incluyendo los de medicina prepagada y los servicios de fabricación de medicamentos;
- 3.- Los de alquiler o arrendamiento de inmuebles destinados, exclusivamente, para vivienda, en las condiciones que se establezca en el reglamento;

4.- Los servicios públicos de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado y los de recolección de basura;

5.- (Sustituido por el Art. 112 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los de educación en todos los niveles.

6.- Los de guarderías infantiles y de hogares de ancianos;

7.- Los religiosos;

8.- Los de impresión de libros;

9.- Los funerarios;

10.- Los administrativos prestados por el Estado y las entidades del sector público por lo que se deba pagar un precio o una tasa tales como los servicios que presta el Registro Civil, otorgamiento de licencias, registros, permisos y otros;

11.- Los espectáculos públicos;

12.- (Reformado por el Art. 1 lit. d de la Ley s/n, R.O. 847-S 10-XII-2012).- Los bursátiles prestados por las entidades legalmente autorizadas para prestar los mismos;

13.- (Derogado por el Art. 23 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009);

14.- (Sustituido por el Art. 24 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Los que se exporten. Para considerar una operación como exportación de servicios deberán cumplirse las siguientes condiciones:

a) Que el exportador esté domiciliado o sea residente en el país;

b) Que el usuario o beneficiario del servicio no esté domiciliado o no sea residente en el país;

c) Que el uso, aprovechamiento o explotación de los servicios por parte del usuario o beneficiario tenga lugar íntegramente en el extranjero, aunque la prestación del servicio se realice en el país; y,

d) Que el pago efectuado como contraprestación de tal servicio no sea cargado como costo o gasto por parte de sociedades o personas naturales que desarrollen actividades o negocios en el Ecuador;

15.- (Agregado por el Art. 25 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Los paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país, a personas naturales o sociedades no residentes en el Ecuador.

16.- (Sustituido por el Art. 114 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- El peaje y pontazgo que se cobra por la utilización de las carreteras y puentes;

17.- Los sistemas de lotería de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y Fe y Alegría;

18.- Los de Aero fumigación;

19.- (Sustituido por el Art. 26 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Los prestados personalmente por los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano. También tendrán tarifa cero de IVA los servicios que presten sus talleres y operarios y bienes producidos y comercializados por ellos.

20.- Los de refrigeración, enfriamiento y congelamiento para conservar los bienes alimenticios mencionados en el numeral 1 del artículo 55 de esta Ley, y en general todos los productos perecibles, que se exporten así como

los de faenamiento, cortado, pilado, trituración y, la extracción por medios mecánicos o químicos para elaborar aceites comestibles.

21.- (Derogado por la Disposición Final Segunda, núm. 1.1.2.5, de la Ley s/n, R.O. 48-S, 16-X-2009);

22.- (Agregado por el Art. 115 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los seguros y reaseguros de salud y vida individuales, en grupo, asistencia médica y accidentes personales, así como los obligatorios por accidentes de tránsito terrestres; y,

23.- (Agregado por el Art. 115 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los prestados por clubes sociales, gremios profesionales, cámaras de la producción, sindicatos y similares, que cobren a sus miembros cánones, alícuotas o cuotas que no excedan de 1.500 dólares en el año. Los servicios que se presten a cambio de cánones, alícuotas, cuotas o similares superiores a 1.500 dólares en el año estarán gravados con IVA tarifa 12%. (Art. 56 LRTI)

### **Agentes de retención – IVA**

- Las entidades del Sector Público
- Los Contribuyentes Especiales
- Sociedades
- Personas Naturales Obligadas a llevar Contabilidad

## **IMPUESTO A LA RENTA**

### **Objeto del impuesto**

Se establece el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o

extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley. (Art. 1 LRTI)

### **Concepto de renta**

Para efectos de este impuesto se considera renta:

1.- (Sustituido por el Art. 55 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y,

2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta Ley.

### **Obligación de llevar contabilidad:**

**Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- (Reformado por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).**- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Art. 20.- Principios generales.- (Reformado por el Art. 80 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).-** La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

### **Personas naturales obligadas a llevar contabilidad**

- Ingresos brutos anuales gravados de la actividad empresarial hayan sido superiores a USD 100.000
- Costos y gastos imputables a la actividad empresarial, hayan sido superiores a USD 80.000
- Capital propio que hayan superado los USD 60.000
- En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual de EXPORTACIÓN sin considerar sus montos de ingresos, costos y gastos o capital, deberán obligatoriamente llevar contabilidad.
- Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

### **Estados financieros**

Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran

conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (Art. 21 LRTI)

### **Normas sobre declaración y pago**

**Art. 40.- Plazos para la declaración.- (Reformado por el Art. 94 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).**- Las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente por los sujetos pasivos, en los lugares y fechas determinados por el reglamento.

En el caso de la terminación de las actividades antes de la finalización del ejercicio impositivo, el contribuyente presentará su declaración anticipada del impuesto a la renta. Una vez presentada esta declaración procederá el trámite para la cancelación de la inscripción en el Registro Único de Contribuyentes o en el registro de la suspensión de actividades económicas, según corresponda. Esta norma podrá aplicarse también para la persona natural que deba ausentarse del país por un período que exceda a la finalización del ejercicio fiscal.

**Art. 40A.- Información sobre patrimonio.- (Agregado por el Art. 95 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).**- Las personas naturales presentarán una declaración de su patrimonio. En el Reglamento se establecerán las condiciones para la presentación de esta declaración.

**Art. 41.- Pago del impuesto.-** Los sujetos pasivos deberán efectuar el pago del impuesto a la renta de acuerdo con las siguientes normas:

1.- (Reformado por el Art. 96 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- El saldo adeudado por impuesto a la renta que resulte de la declaración correspondiente al ejercicio económico anterior deberá cancelarse en los plazos que establezca el reglamento, en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos;



2.- (Sustituido por el Art. 96 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; y reformado por la Disposición Final Segunda, núm. 1.1.2.2, de la Ley s/n, R.O. 48-S, 16-X-2009).- Las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual, deberán determinar en su declaración correspondiente al ejercicio económico anterior, el anticipo a pagarse con cargo al ejercicio fiscal corriente de conformidad con las siguientes reglas:

a) (Reformado por la Disposición Final Segunda, núm. 1.1.2.3, de la Ley s/n, R.O. 48-S, 16-X-2009).- Las personas naturales y sucesiones indivisas no obligadas a llevar contabilidad, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual:

Una suma equivalente al 50% del impuesto a la renta determinado en el ejercicio anterior, menos las retenciones en la fuente del impuesto a la renta que les hayan sido practicadas en el mismo.

## **2.8. FINANCIERO**

### **2.8.1. Concepto de finanzas**

Según <http://www.monografias.com/trabajos66/finanzas-venezuela/finanzas-venezuela.shtml>) Se entiende por Finanzas ***“el conjunto de actividades y decisiones administrativas que conducen a una empresa a la adquisición y financiamiento de sus activos fijos (terreno, edificio, mobiliario, etc.) y circulantes (efectivo, cuentas y efectos por cobrar, etc.). El análisis de éstas decisiones se basa en los flujos de sus ingresos y gastos y en sus efectos sobre los objetivos administrativos que la empresa se proponga alcanzar.”***

[http://es.wikipedia.org/wiki/ finanzas](http://es.wikipedia.org/wiki/finanzas) manifiesta que las finanzas son: ***“Una rama de la economía que estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, individuo o del Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos”, y además “suele definirse como el arte y la ciencia de administrar dinero”.***

### **2.8.2. Objetivos de la función financiera**

- Rentabilizar la empresa y maximizar las Ganancias.
- Desarrollar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que administra la empresa.
- Efectúa los registros contables y estados financieros referentes a los recursos económicos, compromisos, patrimonios y los resultados de las operaciones financieras de la empresa.
- Realiza la clasificación, distribución de manera eficaz y oportuna del pago de todo el personal que labora en la empresa.

### **2.8.3. Funciones de las Finanzas:**

- Planifica, organiza, dirige y controla de manera eficiente y eficaz, los recursos financieros de la empresa.
- Programa y controla las diferentes inversiones de tipo financiero que determine la gerencia.
- Desarrolla y fortalece un sistema efectivo de controles contables y financieros. Administra todos los ingresos de la empresa.
- Vela por la relevancia, confiabilidad, y consistencia de la administración financiera.
- Elabora proyecciones de ingresos y gastos estimados para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto.

- Administra y controla los ingresos y egresos de los diferentes fondos que se manejan en la empresa, al igual que las recaudaciones recibidas por diferentes conceptos

La aplicación oportuna y correcta de los recursos, el lograr o intentar un equilibrio entre las diversas peticiones de los Propietaria, las implicaciones de la información y señalamiento financiero oportuno, el proceso de globalización financiera, los cambios en los aspectos legales y regulatorios, así como otras consideraciones abarcan el amplio campo de la toma de decisiones en la administración financiera.

Las finanzas han tomado cada vez más un enfoque estratégico debido a que los administradores se enfrentan a la situación de cómo crear valor dentro de un ambiente empresarial con incertidumbre

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. LA EMPRESA**

##### **3.1.1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**

La empresa “Neo Control” de la ciudad de Cayambe, debido a la actividad innovadora que realiza cuenta con un sinnúmero de oportunidades para desarrollarse dentro del poco explotado mercado de los productos que ofrece; el desarrollo implicará incremento de infraestructura, implementación de área administrativa, para lo cual la empresa cuenta con los recursos necesarios, la incorporación de un sistema de normalización y sistematización de procesos permitirá administrar de mejor manera los recursos mencionados.

La propuesta de este proyecto incluye el diseño y elaboración de un manual de procedimientos administrativos y financieros que permitirá concentrar en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la organización, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

##### **3.1.2. BASE FILOSÓFICA**

###### **➤ Misión**

Ofrecer al sector agro productivo del Ecuador bio fertilizantes y agentes de bio control, respetando parámetros de calidad, comprometidos con la conservación y equilibrio del Medio Ambiente, trabajando junto a nuestros clientes en el desarrollo del sector agrícola nacional.

➤ **Visión**

Llegar a ser una empresa moderna, eficiente y competitiva en la producción y distribución de fertilizantes y brindar alternativas en las nuevas tecnologías de bio control para agricultores y agro exportadores del Ecuador; con reconocimiento nacional e internacional.

➤ **Objetivos Generales**

❖ Lograr la satisfacción del cliente, con el aporte de productos de calidad, realizados bajo estándares normativos que garanticen su efectividad.

❖ Alcanzar la satisfacción de clientes internos (Recurso Humano) permitiendo que participen activamente en el desarrollo de la empresa.

❖ Mantener un ambiente laboral organizativo positivo que impulse la comunicación y el correcto desempeño del personal.

❖ Desarrollar tecnología e investigación que incremente la competitividad de la empresa.

➤ **Objetivos Específicos**

❖ Impulsar la agricultura orgánica en el norte del país, dando a conocer la existencia de nuevas tecnologías de bajo impacto ambiental como los agentes de bio control.

❖ Posicionarlos dentro de las cinco marcas de mayor venta de insumos biológicos, ofreciendo productos de calidad personalizados y promocionando la marca en el plazo de dos años observando el nivel de ventas de nuestra empresa frente a la competencia.

- ❖ Mejorar la calidad en cuanto a concentración de esporas equilibrando la dosificación y buscando el mejor medio de cultivo para el desarrollo del agente biológico en los próximos cuatro meses, midiendo la concentración de esporas en el laboratorio y su eficaz desarrollo en campo.
- ❖ Mejorar la presentación del producto buscando reducir el impacto ambiental y consiguiendo un manejo de desechos adecuado.
- ❖ Implementar el equipamiento adecuado de las instalaciones de laboratorio para la producción optimizando espacio, siguiendo reglas de seguridad, brindando un ambiente de confort y seguridad para las personas que trabajen en la empresa.

➤ **Principios Institucionales**

- ❖ **Mejora continua.**-Apoyada siempre en la investigación y desarrollo en campo y en laboratorio, desarrollando productos de excelente calidad que superen las expectativas del cliente.
- ❖ **Eficacia.**- Constancia en el cumplimiento de metas y objetivos en tiempos adecuados, generando compromiso del Recurso Humano, es aquí donde entran en juego los aspectos creativos, fuerza, dinamismo de los valores de la Dirección.
- ❖ **Eficiencia.**- Está vinculada a las cualidades técnicas de organización y administración de la misma.
- ❖ **Organización y planificación de actividades.**- La empresa vincula sus actividades coordinadas a una ejecución planificada que permite reducir el riesgo.
- ❖ **Puntualidad en la entrega del servicio:** Cumplir con cronogramas de venta coordinados con los clientes, para generar confort y fidelidad de los mismos.

❖ **Compromisos:** Generar confianza y estabilidad laboral al personal que trabaja en la empresa.

❖ **Comunicación:** Mantener las relaciones entre las personas y las mismas empresas, pues es la cara que la empresa está mostrando a sus clientes

❖ **Cuidado del medio ambiente.**-El enfoque de la empresa es generar un compromiso con el medio ambiente para conservar su frágil equilibrio.

➤ **Valores**

❖ **Integridad.**-Realizar el trabajo con honestidad y transparencia, basado en normas que impulsen el cumplimiento de objetivos.

❖ **Responsabilidad social.**- Enfocar los esfuerzos a mejorar el entorno de los agricultores, promoviendo la agricultura orgánica sostenible.

❖ **Honestidad.**- Actuar con la debida transparencia entendiendo que los intereses colectivos, actuando siempre con justicia e imparcialidad en las decisiones tomadas.

❖ **Servicio.**- Trabaja a favor de la buena atención al cliente ya que constituyen nuestra razón de ser además guiados en función del interés de colaboración con la comunidad agrícola para el mejoramiento de las condiciones de vida de todos y todas.

❖ **Ética.**- Actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en cada una de las actividades desempeñadas para fortalecer el crecimiento de la empresa.

- **Reglamento interno de trabajo propuesto para “NEO CONTROL”**

## **CAPÍTULO I**

### **DEL OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

**Art. 1.- OBJETO SOCIAL.-**“Neo Control”, es el nombre comercial y su representante Jara Guaña Andrea Margarita, bajo su Registro Único de Contribuyentes, como persona natural y con fines de lucro sin personería jurídica diferente de su propietario.

La actividad económica consiste principalmente en la producción de fertilizantes orgánicos. Con oficina domiciliada en la calle Bolívar número 109, intersección con la calle Juan Montalvo, de la ciudad de Cayambe, cantón San Pedro de Cayambe, provincia de Pichincha.

**Art. 2.- OBJETIVO DEL REGLAMENTO.-** El presente reglamento tiene por objeto normar las relaciones entre “Neo Control”, de propiedad de Jara Guaña Andrea Margarita y sus servidores sujetos al Código de Trabajo, a quienes se les denominará “Empleados”, o “Trabajadores” .El empleador se denominará en lo posterior simplemente como “Neo Control”.

**Art. 3.-** De acuerdo a lo expresado anteriormente el presente reglamento interno pasa a formar parte integrante de los contratos individuales de trabajo que se celebren o que hubiere celebrado con sus trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Art. 4.- VIGENCIA.-** Este reglamento interno comenzará a regir desde la fecha que sea aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales.



**Art. 5.- CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-**“Neo Control”, dará a conocer y difundirá éste reglamento interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible dentro de cada una de sus dependencias, entregará un ejemplar del mismo a cada uno de sus empleados.

En ningún caso podrá invocarse como desconocimiento de éste reglamento como motivo de excusa.

**Art. 6.- ALCANCE.-** El alcance del presente reglamento incluye todas las disposiciones constantes en el presente reglamento, las del Código de trabajo Ecuatoriano, igualmente se incorporará cualquier Ley de Protección Social, vigentes a la fecha o que se expida en el futuro.

**Art. 7.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El reglamento es de aplicación para todos los empleados, trabajadores y operarios que laboren en la empresa “Neo Control”.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES**

**Art. 8.-** Son empleados, o trabajadores de “Neo Control”, todas las personas que, luego de haber cumplido con los requisitos de ingreso establecido en los manuales e instructivos de “Neo Control”, en virtud de contratos de trabajo escritos, conforme lo establece el Código del Trabajo, que se encuentran debidamente firmados conjuntamente con el propietario de “Neo Control”, legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales y que por tanto perciben su remuneración directamente del empleador. Serán en consecuencia parte del contrato:

a) El Trabajador: Que es la persona que se obliga a prestar sus servicios;

b) El Empleador: Que es la persona o entidad a quien se prestan los servicios, en este caso “Neo Control”.

**Art. 9.-**-La aceptación de nuevos trabajadores a “Neo Control”, es responsabilidad del Gerente General, de acuerdo a las necesidades del empleador

**Art. 10.-**De conformidad con lo que establece el Código de Trabajo codificado en el artículo 42 numeral 7 el departamento de Desarrollo del Talento Humano llevará registros de sus trabajadores en los que consten todos los datos relacionados con el cargo o trabajo que desempeña, clase de contrato domicilio, remuneración, fecha de ingreso y de salida, cursos realizados, amonestaciones y multas.

**Art. 11.-** “Neo Control” no realiza dentro de su proceso de selección ningún tipo de discriminación relacionado con raza, género, orientación sexual, preferencias religiosas o políticas de rango social o económico, edad, idioma, nacionalidad o discapacidad garantizando un trato justo sin prejuicios y con iguales oportunidades de crecimiento profesional.

**Art. 12.-** Todos los trabajadores de “Neo Control” sin excepción deberán firmar el respectivo contrato de trabajo previo a su ingreso. Cualquier otro documento que sea elaborado y/o suscrito por autoridad distinta no acarreará obligación laboral para el empleador.

**Art. 13.-** La determinación o asignación de trabajo, forma o lugar en que laborara cada trabajador, quedará a criterio exclusivo de “Neo Control” y expresamente constará en el contrato de trabajo, para lo cual considerara los conocimientos técnicos, profesionales, experiencia, instrucción y funciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATO**

**Art. 14.-** Los trabajadores de “Neo Control”, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán con los contratos celebrados con el empleador por las causas determinadas en el código de trabajo.

**Art. 15.-** El trabajador que termine su relación contractual con “Neo Control”, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo, dicha liquidación deberá ser cancelada en la Inspectoría del Trabajo siguiendo el procedimiento establecido para el efecto.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR**

**Art. 16.-** Entre las obligaciones del Trabajador están las determinadas por la Ley, las disposiciones internas de “Neo Control” en el Contrato de Trabajo y este Reglamento. Así pues son las obligaciones del Trabajador:

- a) Cumplir las leyes, reglamentos instructivos, normas y disposiciones vigentes en “Neo Control”.
- b) Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones de sus puestos.
- c) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de sus superiores jerárquicos; sin embargo en ningún caso los trabajadores estarán

- obligados a cumplir órdenes que signifique para ellos responsabilidad civil o penal.
- d) Observar en forma permanente armonía, respeto, cortesía, y consideración debidas en sus relaciones con el público en general y con sus compañeros de trabajo, superiores y subalternos.
  - e) Velar por los intereses de “Neo Control” y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, administración o utilización.
  - f) Vigilar que los equipos y herramientas a su cargo no sufran daño y en caso de existir deberá comunicarlo de inmediato al gerente de área, caso contrario, el incumplimiento de este artículo será considerado como negligencia y por tanto falta grave.
  - g) Reemplazar a un compañero cuando se encuentre en goce de sus vacaciones anuales o cuando falte por cualquier motivo o en general cuando la buena marcha de “Neo Control” lo requiera.
  - h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de productos en cuya elaboración concurra directa o indirectamente o de los que tenga conocimientos en razón del trabajo que ejecuta.
  - i) Es obligación de todos los trabajadores el restituir al empleador los materiales sobrantes que se hubiere entregado y no fueron utilizados. el ocultar este hecho y hacer uso de los mismos en beneficio propio se considerará como falta de honradez.
  - j) Es obligación de todos los trabajadores la utilización de los uniformes de trabajo, calzado implementos de seguridad proporcionados por “Neo Control”.
  - k) Asistir a cursos, seminarios y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación, en horarios establecidos por el empleador.
  - l) Trabajar, en casos de peligro o fuerza mayor por un tiempo mayor a la jornada máxima o en días de descanso, cuando peligran los

intereses de los compañeros o del empleador conforme lo determina el Código del Trabajo tendrá derecho al aumento de su remuneración conforme lo determina el Código del Trabajo.

- m) Todo obrero y trabajador deben registrar el ingreso y salida a las instalaciones de la empresa cuantas veces sean necesarias en el reloj tarjetero o en cualquier otro dispositivo que cumpla similares funciones.

## **DE LAS PROHIBICIONES DE TRABAJADORES**

**Art. 17.-** El trabajador, a más de las prohibiciones expresamente señaladas en el artículo 46 del Código del Trabajo, esta así mismo prohibido de realizar los siguientes actos o adoptar las siguientes conductas:

1. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros ,jefes, o personas ,así como documentos ,útiles equipos, insumos ,materia prima ,productos en proceso o terminado, vehículos ,muebles, maquinaria y bienes en general , confiados a su custodia, administración o utilización en lugares del trabajo.
2. Protagonizar escándalos y proferir palabras soeces, propiciar o alertar e intervenir en altercados entre trabajadores, o cualquier otro que tenga que ver con la moral y las buenas costumbres dentro o fuera del lugar de trabajo
3. Negarse en forma reiterada a acatar las instrucciones que reciba de sus superiores tanto para el trabajo como las relativas a la prevención de accidentes de trabajo y en general, aquellos que tenga que ver con la seguridad e higiene que establezca “Neo Control”.
4. Abandonar el trabajo en forma reiterada sin autorización del jefe respectivo o trasladarse a un lugar distinto de aquel en el que debe realizar la labor asignada.

5. Hacer ingresar a familiares o amigos a las instalaciones de “Neo Control”, sin autorización.
6. Permanecer en las instalaciones de “Neo Control”, fuera de la jornada de trabajo sin la correspondiente autorización o justificación.
7. Dormirse durante las horas de trabajo en las instalaciones de “Neo Control”
8. Dar a conocer a terceros secretos técnicos de fabricación a los cuales tengan acceso o conocimiento directo o indirecto por razones de trabajo, o beneficiarse personalmente de los mismos haciendo competencia a “Neo Control”, además se reserva el derecho de seguir las acciones legales correspondientes.
9. Hacer cualquier acto que comprometa las buenas condiciones de calidad e higiene establecidas en los productos elaborados por “Neo Control”.
10. Usar útiles y herramientas suministradas por el empleador en objetos distintos.
11. Exigir o recibir obsequios, primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas particulares, proveedores o empresas, con quienes “Neo Control”, tenga algún tipo de relación o como retribución de servicios inherentes al desempeño de su puesto.
12. Realizar, durante la jornada de trabajo, actividades ajenas a las funciones de “Neo Control”, o que alteren su normal desarrollo.
13. Enterarse de contenido de la correspondencia o cualquier otro documento perteneciente al Empleador, cuando no estuviese debidamente autorizado para ello.
14. Utilizar en actividades particulares los servicios de comunicación internacional, valores, documentos, útiles, equipos, insumos materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, administrados o utilización de “Neo Control”, sin estar debidamente autorizado por el jefe respectivo

15. Propiciar actividades políticas y religiosas dentro de las dependencias del Empleador, o en desempeño de su trabajo.
16. Encargar a otro trabajador la realización de sus labores sin previa autorización de su jefe inmediato; Alterar los precios de las planillas, vales, cuentas, recibos, facturas, o solicitar a los usuarios de servicios que presta el empleador, regalos prerrogativas en beneficio personal.
17. Realizar toda clase de comentarios injuriosos, mentiras, chismes entre sus compañeros indisponiendo contra el empleador.

## **DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

**Art. 18.-** Serán derechos de los trabajadores de “Neo Control”.

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, más los beneficios legales y los beneficios de “Neo Control”, establecidos y los que se establezcan.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales pagadas, de acuerdo con la ley y las normas constantes en este Reglamento.
- c) Recibir un trato considerado respetuoso, acorde a su dignidad y condición humana.
- d) Dar una solución justa a los requerimientos de los trabajadores, dando una explicación razonable en caso de no poder atender tales requerimientos.
- e) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los instructivos correspondientes.
- f) A todo trabajador se le proporcionará los instrumentos, útiles, materiales y medios necesarios para que pueda cumplir con las funciones específicas para las que fue contratado.
- g) Recibir estímulos de carácter moral o económico, de acuerdo con los instructivos respectivos.

- h) Ejercer el derecho al reclamo, ante el respectivo funcionario, siguiendo el orden jerárquico correspondiente, cuando considere que alguna decisión, puede perjudicar, en el campo administrativo.
- i) Ejercer el derecho a la defensa para las sanciones disciplinarias, contempladas en el capítulo “Del Régimen Disciplinario.” Del presente reglamento.
- j) Recibir capacitaciones o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine “Neo Control”, tendientes a elevar los niveles de eficiencia en el desempeño de sus funciones.
- k) Los demás que se establezca en el Código del Trabajo, Leyes, Reglamentos especiales o instructivos, disposiciones y normas de “Neo Control”.

## **DE LOS ATRASOS**

**Art. 19.-** De acuerdo a lo dispuesto en el (Art. 63) del Código de Trabajo el empleador exhibirá los horarios de trabajo, los mismos que deberán ser acatados por todos y cada uno de los trabajadores.

- a) Establecer una tolerancia de 5 minutos para el ingreso, para la finalidad del cálculo de nómina y puntualidad absoluta para auditorías internas.
- b) La justificación de los atrasos de los trabajadores deberán resolverlo los jefes de área considerando siempre los principios de justicia, equidad e igualdad.
- c) En caso de que pasaran 4 horas del horario de ingreso no se presentare el trabajador a laborar se considerara como falta grave injustificada y como pérdida de media jornada.



## **DE LAS AUSENCIAS AL TRABAJO**

**Art. 20.-** Es obligación de todos y cada uno de los trabajadores justificar las ausencias al trabajo a su inmediato superior.

### **SE DEBERÁ JUSTIFICAR:**

Todas las faltas o ausencias al trabajo deben ser justificadas a los jefes de área, dentro de las primeras 24 horas siguientes a la falta o ausencia del trabajo.

Los trabajadores que por enfermedad se vieren obligados a faltar al trabajo deberán dar aviso telefónico a primera hora de la jornada laboral al jefe directo, y entregar el certificado de haber sido atendido preferentemente en el IESS o en el dispensario que la empresa destine para efecto, caso contrario se considera falta injustificada, dará a conocer a la empresa dentro de los tres primeros días de producida la enfermedad; “Neo Control”, se reserva el derecho de comprobar la enfermedad de conformidad con la facultad establecida en el Art. 178 del Código de Trabajo.

**Art. 21.-** Son causas suficientes para justificar una falta las siguientes:

- a) Enfermedad debidamente comprobada con el certificado médico preferentemente del IESS o del dispensario que el empleador destine para el efecto, comunicando este particular por escrito de acuerdo a lo que dispone en el Art. 177 del Código de Trabajo.
- b) Calamidades domésticas debidamente comprobada hasta por tres días laborales (caso fortuito o fuerza mayor, tales como: enfermedad, fallecimiento, de un familiar íntimo hasta con segundo grado de consanguinidad o afinidad, nacimiento de un hijo y accidentes )

- c) La necesidad de acudir a un llamado de autoridad o de un Juez, o para atender asuntos personales o administrativo debidamente comprobados. Los previstos en el Código del Trabajo.
- d) En el eventual caso de que un trabajador fuere privado de la libertad no se considerará como falta injustificada hasta por tres días.
- e) Por maternidad, la trabajadora presentará con la debida anticipación el certificado emitido por un facultativo del IESS, a fin de hacer uso de su licencia por 15 días antes y 90 días después del parto, según lo establecido en el Código del Trabajo.

## **CAPÍTULO VI**

### **DE LAS VACACIONES LICENCIAS Y PERMISOS**

#### **DE LAS VACACIONES**

**Art. 22.-** Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período de vacaciones de quince días ininterrumpidamente, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que han prestado servicios por más de 5 años ante el mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de 1 día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirá en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

**Art. 23.-** El empleador en coordinación con los jefes de los departamentos u oficinas de su jurisdicción, elabora en el mes Diciembre de cada año, el calendario de vacaciones del personal a su cargo para el siguiente año que tendrá vigencia del primero de Enero al treinta y uno de Diciembre, tomando en consideración que no afecte el mismo desenvolvimiento de “Neo Control”.

#### **DE LAS LICENCIAS**

**Art. 24.-** se considera licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a) Días personales, a fin de que realice actividades y/o trámites en las que su presencia sea imprescindible, hasta por tres días hábiles anuales, de conformidad al Art. 42 del Código del Trabajo.
- b) Por enfermedad no profesional y por incapacidad causada por enfermedad profesional o accidente de trabajo, por el tiempo establecido en las disposiciones legales respectivas. Para justificar esta licencia se requiere el certificado médico, cuando la enfermedad sea de dos o tres días; y, certificado del IESS cuando sea mayor de cuatro días.
- c) Por fallecimiento del cónyuge o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo.
- d) Por acontecimientos familiares:
  - Matrimonio del trabajador, tres días hábiles.
  - Por nacimiento de hijo/hijos del padre trabajador según lo establecido en el Art. 152 del Código del Trabajo.

## **DE LOS PERMISOS**

**Art. 25.-** Se concederán permisos en los siguientes casos:

- a) Por lactancia dos horas diarias, durante los nueve meses posteriores al parto. La trabajadora, establecerá el horario de común acuerdo con superiores inmediato.
- b) Para que el trabajador atienda asuntos emergentes, hasta por dos horas máximo durante la jornada de trabajo, que será recuperadas en el mismo día máximo en el transcurso de esa semana. Se considerará con cargo a vacaciones.
- c) Se exceptúa el caso de las mujeres trabajadoras, quienes no recuperan las horas de permiso si estas corresponden al chequeo médico o malestares propios de su estado.

## **CAPITULO VII**

### **DE LOS REMPLAZOS**

**Art. 26.-** Los reemplazos serán autorizados por escrito únicamente por el Empleador, a los pedidos de los jefes de departamento o de producción y exclusivamente para atender necesidades imprescindibles de servicio y por un período de un mes.

**Art. 27.-** El trabajador que reemplace a un trabajador jerárquico tendrá derecho al pago de la diferencia de remuneración básica que corresponda a aquel, por el tiempo que dure el reemplazo, desde el primer día.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LAS HORAS SUPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS DE TRABAJO**

**Art. 28.-** Sin perjuicio de lo previsto en el Código del Trabajo, ningún trabajador de “Neo Control”, podrá trabajar horas suplementarias o extraordinarias sin la autorización expresa previa por escrito, según sea el caso del Empleador o de jefes de departamento u oficina. Se autoriza el trabajo en horas suplementarias, o extraordinarias, exclusivamente para atender requerimientos indispensables. Por convenio entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los Art. 47 y 49 del Código del Trabajo. Para laborar horas suplementarias o extraordinarias se requerirá acuerdo entre las partes y contar con la aprobación del Inspector del Trabajo. Las horas que por este concepto sean laboradas no podrán exceder de cuatro en el día y doce a la semana y deberán ser canceladas con los recargos de ley correspondientes.

**Art. 29.-** Para que al trabajador se le pague por suplementarias o extraordinarias, debidamente autorizadas, deberá presentar el documento, debidamente avalado por su superior inmediato, en el que conste la jornada de trabajo cumplida, requisito sin el cual “Neo Control” no reconocerá el pago de dichas horas.

**Art. 30.-** No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios, los que se utilicen para:

- a) Recuperar descansos dispuestos por el gobierno.
- b) Recuperar por la interrupción del trabajo por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad de “Neo Control” y sus trabajadores, previo autorización del Inspector de Trabajo.

**Art. 31.-** De conformidad con lo que establece el Código del Trabajo, para efectos de la remuneración, no se consideran como trabajos suplementarios los realizados en horas que excedan la jornada ordinaria por los trabajadores que tuviesen funciones de confianza y dirección, de conformidad con lo que prevea en el respectivo contrato.

## **CAPÍTULO IX**

### **DEL PAGO DE LA REMUNERACIÓN**

**Art. 32.-** Para la fijación de los sueldos o salarios de los trabajadores, operarios u obreros, “Neo Control” se orienta por las disposiciones o normas establecidas en los instrumentos técnicos relativos a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por el Empleador, que estarán siempre en concordancia con lo previsto en la Tabla Sectorial vigente.

**Art.33.-** “Neo Control”, pagará los sueldos directamente a sus trabajadores, en forma mensual, por treinta días vencidos, previo a las deducciones o descuentos que sean del caso.

**Art.34.-** Los demás sueldos que no sean parte de la remuneración mensual, serán pagados por “Neo Control” a sus trabajadores, dentro de los plazos fijados por las leyes respectivas.

**Art.35.-** “Neo Control” concederá anticipos de sueldo, ya sea esta una emergencia por causa mayor de enfermedad o calamidad doméstica, debidamente comprobadas; y en caso de solicitud del empleado se concederá un préstamo empresarial de hasta \$700,00 por el cual no pagará interés alguno, de ser el caso de solicitar un préstamo mayor al valor antes mencionado se considerará un interés referencial del 10%, firmando en cualquiera de los casos una letra de cambio y recibiendo una tabla de amortización.

## **CAPITULO X**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Art. 36.-** La relación de dependencia entre “Neo Control” y sus trabajadores se iniciarán con el contrato laboral legalmente celebrado entre las partes.

**Art. 38.-** A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de “Neo Control”, se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo y en el presente Reglamento.

**Art. 39.-** Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia, a las condiciones de cada caso y a los efectos perjudiciales que cause, podrá aplicarse una de las siguientes sanciones.

- a) Amonestación verbal.

- b) Amonestación escrita.
- c) Multa que es la sanción de carácter económico, de hasta el 10 % de la remuneración diaria, que puede ser impuesta por el empleador al trabajador, si este incumpliera las obligaciones previstas en el Contrato de Trabajo, una vez impuesta serán descontadas de la remuneración que el trabajador percibe. En ningún caso la retención por este concepto será mayor del 10% por ciento de la remuneración diaria que percibe el trabajador.

**Art. 40.-** Se sancionará con amonestación verbal:

- a) Incumplimiento sin justificación, del horario de trabajo, por dos ocasiones en el periodo de un mes calendario.
- b) Abandono injustificado del trabajo, sin el respectivo permiso de su jefe inmediato superior.
- c) Falta de justificación oportuna de una ausencia en un mes calendario.
- d) Falta de cortesía, respeto y consideración debidas en sus relaciones con sus superiores, subalternos, compañeros de trabajo, comunidades y públicos.
- e) Ejercicio de actividades ajenas a sus funciones específicas durante la jornada de trabajo o disponer que lo realicen los trabajadores que estén bajo su dependencia.
- f) No informar inmediatamente sobre accidentes o lesiones sufridos los trabajadores, así como accidentes o daños ocasionados a equipos o instalaciones.
- g) Retardar injustificadamente trámites o despacho de órdenes, pedidos requerimientos emitidos, comunicados, disposiciones o correspondencia.
- h) Propagar rumores falsos o noticias perniciosas que degeneren en desprestigio de “Neo Control”, sus representantes o trabajadores.

- i) Causar daños o pérdidas leves de materiales, herramientas, equipos o cualquier u otro tipo de activo de la propiedad del empleador, con sujeción a lo establecido en las normas y políticas internas de “Neo Control”.
- j) Incumplimiento leve de sus deberes y obligaciones o violaciones leves de las disposiciones del Contrato de Trabajo, de este Reglamento y las normas y políticas internas de “Neo Control”.
- k) Realizar toda clase de comentarios falsos, chismes, que trate de indisponer entre empleados o en contra del empleador.

**Art. 41.-** Se sancionará con amonestación escrita:

- a) Incumplimiento sin justificación, del horario de trabajo, por más de tres y hasta cinco ocasiones en un periodo de un mes calendario:
- b) Falta de justificación oportuna de dos ausencias en mes calendario.
- c) Causar daños o pérdidas graves de materiales, al manejo entrega de bienes, documentos, valores, equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, o cualquier otro tipo de activo de propiedad del empleador, con sujeción a lo establecido en las normas y políticas de “Neo Control”.
- d) Resistir o evadir, en cualquier forma las revisiones que “Neo Control”, efectuó respecto del manejo de bienes, documentos valores a su cargo, equipos insumos materia prima, productos en proceso o terminado vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, administración o información al manejo entrega de bienes.
- e) Faltar injustificadamente a: realización de trabajos específicos y/o extraordinarios; cursos, seminarios o eventos de capacitación o entrenamientos que “Neo Control” organice o auspicie.
- f) Alterar, cambiar o manipular máquinas y equipos sin conocimiento ni autorización de las personas responsables de dichos bienes.



- g) Al supervisor que cometa abuso de autoridad o que imponga sanciones sin fundamento o acumulación de pruebas.
- h) Borrar o modificar cualquier documento, archivo magnéticos, en trámite o confidenciales o introducir en los equipos virus intencionalmente y otros.
- i) Reincidencia en cualquiera de los casos señalados en el artículo anterior o que hayan ocasionado amonestación verbal, siempre que no constituya causa para dar por terminadas las relaciones laborales ;y
- j) Incumplimiento considerable de sus deberes y obligaciones, o violaciones graves de las disposiciones del Contrato de Trabajo y de este Reglamento, siempre y cuando sean causal para dar por terminado las relaciones laborales.

**Art. 43.-** En caso de inasistencias injustificadas a la jornada de trabajo del trabajador; sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispone el Código del Trabajo.

**Art. 44.-** El trabajador será notificado de la sanción impuesta, para lo cual suscribirá la recepción del original de la sanción, en caso se niegue a recibirla el superior inmediato la entregará en presencia de un testigo, quien certificará en una copia de la sanción sobre la entrega del original al trabajador.

**Art. 45.-** El empleador remitirá las sanciones impuestas a la Inspectoría del Trabajo de Ibarra y además dispondrá que se archive una copia en la carpeta del trabajador.

## **CAPITULO XI**

### **DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES**

**Art. 46.-** El trabajador que tenga a su cargo dinero o bienes propiedad de “Neo Control”, es responsable de toda pérdida, deterioro o sustracción, salvo de aquellas que provenga de caso fortuito, fuerza mayor o desgaste natural.

**Art. 47.-** El trabajador que reciba dinero, producto de servicios o por cualquier otro concepto a nombre de “Neo Control”, será personalmente responsable de dichos fondos.

**Art. 48.-** “Neo Control” podrá exigir a los trabajadores que manejen dinero o bienes del Empleador, auditorías diarias, informes para responder de los valores que estarán bajo control del trabajador.

## **CAPITULO XII**

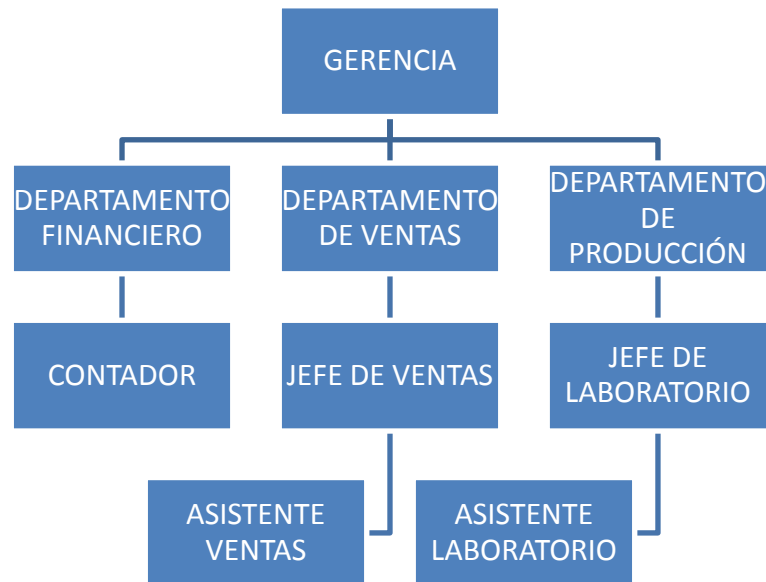
### **DISPOSICIÓN FINAL**

**Art. 49.-** En todo lo no previsto en este reglamento se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables que queden incorporadas al presente reglamento interno del trabajo

**Art. 50.-** Todas las multas que se deriven del incumplimiento del presente Reglamento serán dispuestas conforme lo determine el Art. 42 numeral 23 del Código del Trabajo

### 3.1.2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico N.- 33ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: La Autora

## 3.2. PROPUESTA ADMINISTRATIVA

### 3.2.1. Manual Administrativo

#### Objetivos

- Vincular a las personas que trabajan en la empresa en la base filosófica que regula a la organización.
- Determinar con claridad las funciones correspondientes al personal de cada departamento, de este modo se establece responsabilidades y obligaciones a cumplir.
- Marcar directrices que permitan la integración adecuada del nuevo personal.
- Establecer una guía para cada persona que integra el equipo de trabajo.
- Incrementar la eficiencia dentro de la organización.

## Políticas

- Se establecen distintos niveles de jerarquía dentro de la empresa, lo que permitirá identificar a la autoridad.
- Se enunciarán las funciones del personal de cada departamento empresarial y la relación funcional y la comunicación.
- Se dará a conocer el perfil del cargo que el aspirante debe cumplir en el proceso de selección de personal.
- Se realizará la inducción adecuada al personal que se integre a la empresa.

## Manual de funciones

El manual de funciones marcará los parámetros de las actividades que desempeñarán los empleados, los mismos deberán sujetarse al mismo comprometiéndose a cuidar el buen funcionamiento del mismo.

A continuación se detalla las funciones esenciales a cada uno de los cargos que conforman la estructura orgánica de la empresa.

### Cuadro N.- 35 MANUAL DE FUNCIONES GERENTE

	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>“NEO CONTROL”</b> <b>Olmedo S8-22 y Av. Córdova Galarza</b> <b>infoneocontrol@gmail.com</b></p>
<p><b>CARGO:</b> GERENTE <b>NIVEL:</b> DIRECTIVO <b>DEPARTAMENTO:</b> GERENCIA</p>	
<p><b>Superior Inmediato:</b> Propietaria <b>Subordinados directos:</b> Contador y Director de Ventas <b>Relación Funcional:</b> Departamento Financiero/Producción <b>COMUNICACIÓN:</b> <b>Ascendente:</b> Propietaria <b>Descendente:</b> Departamento Ventas, Administrativo y Financiero.</p>	

**PERFIL:** Experiencia, liderazgo, calidad humana, conocimiento total del mercado, conocimiento en Economía, Ventas, Finanzas, se requiere habilidad en el manejo de las relaciones humanas.

**NATURALEZA DEL CARGO:** El Gerente General es el responsable de la gerencia interna y externa de la empresa. Su actividad fundamental es planificar, administrar, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo normal de las actividades propias de la empresa, optimizando los recursos disponibles de la empresa, en busca de la toma de decisiones acertadas.

**CARACTERÍSTICAS DEL CARGO:** Es un cargo de confianza que tiene como función principal representar legalmente la empresa en todas sus relaciones, actos, contactos, negocios y operaciones, adicionalmente es el responsable de los resultados financieros de la empresa como tal.

La responsabilidad del cargo se encuentra estipulada en la Gerencia General y las actividades del cargo son diarias sin hora fija.

**FUNCIONES:**

- Examinar, aprobar o improbar los balances presentados por el contador.
- Aprobar el balance mensual.
- Ordenar la constitución de fondos especiales de reservas.
- Decretar el cambio de objeto social, la prórroga de la duración de la empresa, su disolución y la creación de sucursales.
- Llevar la representación legal de la empresa.
- Definir, la misión, visión, los objetivos, políticas y proyectos de la empresa.
- Planear las estrategias y cursos de acción necesarios para alcanzar los objetivos.
- Dirigir la Organización del manejo de los recursos humanos, económicos y logísticos, además de los procedimientos y programas de ejecución de las estrategias empresariales.
- Planear y organizar, coordinar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el funcionamiento de la empresa.
- Evaluar permanente el logro de los objetivos determinando la validez de los programas y estrategias o planteando las acciones correctivas necesarias.
- Mantenerse actualizado las normas y situaciones externas que afectan a la empresa.

- Analizar y proponer nuevas alternativas, proyectos o modificación de servicio que se enmarquen dentro de la misión y objeto social de la empresa.
- Determinar objetivos empresariales a corto mediano a largo plazo.
- Controlar y verificar el cumplimiento de los programas, propuestos y estrategias.
- Revisar todos los documentos financieros y administrativos que poseen la empresa.
- Aprobar el presupuesto Mensual
- Monitorear el control de la parte contable.
- Mantener una actitud de liderazgo que motive y guíe la obtención conjunta de los objetivos.
- Determinar el éxito o fracaso en las actividades proceso y procedimientos propuestos, ubicar errores si es que se presentan y tomar medidas correctivas.
- Tomar decisiones sugerentes a: seguridad, custodia y conservación de los activos de la empresa.
- Autorización de préstamos empresariales.

Elaborado por: La Autora

Cuadro N.- 36 MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>“NEO CONTROL”</b>  <b>Olmedo S8-22 y Av. Córdova Galarza</b>  <b>infoneocontrol@gmail.com</b></p>
<p><b>CARGO:</b> CONTADOR  <b>NIVEL:</b> OPERATIVO  <b>DEPARTAMENTO:</b> FINANCIERO  <b>Superior Inmediato:</b> Gerente  <b>Relación Funcional:</b> Gerencia/ Departamento Financiero/ Departamento Producción  <b>COMUNICACIÓN:</b>  <b>Ascendente:</b> Gerente  <b>Descendente:</b> Departamento Ventas.</p>	

**PERFIL:** Tener conocimiento total de todos los temas contable, debe ser un profesional íntegro y capaz en esta área, deberá ser de suma confianza para los Propietaria y para el gerente, ante todo prevalecerán primordialmente sus principios en cuanto a honestidad y las que demás deriven. Lo importante es que maneje con seguridad y honestidad la parte contable de la empresa.

**NATURALEZA DEL CARGO:** El contador se encargará de estructurar, organizar, dirigir y controlar el sistema de contabilización la “Neo Control” a través del manejo del programa informático aplicado en la compañía, supervisando cada una de las tareas contables.

**CARACTERÍSTICAS DEL CARGO:** El empleado deberá estar capacitado para manejar la gestión contable de la empresa, será soporte para el gerente en de los análisis estadísticos tanto del comportamiento de la empresa como también del mercado.

**FUNCIONES:**

- Mantener un detalle actualizado de los activos fijos de la empresa, en lo correspondiente a depreciaciones, estado y vida útil.
- Preparar los reportes de caja y bancos con la periodicidad que disponga el Gerente.
- Elaborar notas a los estados financieros.
- Elaboración de roles de pago para el correspondiente pago de sueldos.
- Realizar mensualmente las provisiones de beneficios sociales.
- Elaborar las planillas de aportes, fondos de reserva y demás obligaciones al IESS.
- Control de gastos que correspondan a la reposición de caja chica.
- Contabilización, revisión y emisión de cheques.
- Presentar los estados financieros actualizados.
- Preparara y emitir comprobantes para el pago de las obligaciones contratadas para la empresa.
- Preparar los documentos para liquidación de impuestos fiscales, retenciones en la fuente, IVA, en los casos y porcentajes que así lo disponga la ley.
- Realizar el control de inventarios actualizados de la empresa.

Elaborado por: La Autora

Cuadro N.- 37 MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE VENTAS

 <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>“NEO CONTROL”</b> <b>Olmedo S8-22 y Av. Córdova Galarza</b> infoneocontrol@gmail.com</p>
<p><b>CARGO:</b> JEFE DE VENTAS <b>NIVEL:</b> OPERATIVO <b>DEPARTAMENTO:</b> DE VENTAS</p>
<p><b>Superior Inmediato:</b> Gerente <b>Relación Funcional:</b> Gerencia/ Departamento Financiero/ Departamento Producción <b>COMUNICACIÓN:</b> <b>Ascendente:</b> Gerente <b>Descendente:</b> Departamento Producción.</p>
<p><b>PERFIL:</b> Ser profesional en: Ingeniería, Administrador de empresas, Economía o carreras afines. Se requiere habilidad en el manejo de las relaciones humanas. Economía, Ventas, Contabilidad, Finanzas, Marketing.</p> <p><b>NATURALEZA DEL CARGO:</b> El vendedor tiene la importante responsabilidad de ofrecer los productos al cliente, satisfaciendo sus necesidades, brindándoles un servicio oportuno y de calidad.</p>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO:</b> Participar activamente en la investigación, información, coordinación, control y evaluación de los planes estratégicos de la empresa y los programas de acción de mercado para lograr el óptimo desarrollo de los mismos.</p> <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estar a la vanguardia en conocimiento a la competencia.</li><li>▪ Implementar Estrategias, para mejorar atención al cliente.</li><li>▪ Mejorar la cartera de clientes.</li><li>▪ Incrementar las utilidades y el posicionamiento de la empresa a través sugerencias para el mejoramiento de calidad de los productos que se ofrecen en el mercado.</li><li>▪ Participar activamente en la recopilación, tabulación y análisis de los datos e informaciones a nivel externo o interno del presupuesto del</li></ul>



departamento de Comercialización.

- Participar activamente en la interpretación de los resultados obtenidos como consecuencia de acciones estratégicas ejecutadas por la empresa a la competencia.
- Preparar informes sobre el avance de los programas de planeación y desarrollo de nuevos productos.
- Elaborar análisis comparado de ventas.
- Mantener buena comunicación con los departamentos de la empresa y preparar los informes respectivos.
- Participar activamente en reuniones que tengan que ver con el mercado para estar a la vanguardia del mismo, en procesos de marketing, publicidad para mejorar el posicionamiento de la empresa a nivel comercial y de su producto.
- Programar junto con el Gerente las actividades de la empresa.
- Elaborar los informes relacionados con los promedios de ventas.
- Elaborar una lista de posibles clientes con los cuales se planeará una visita, en la cual se promoverá los productos y servicios que ofrece la empresa
- Mantener una base de datos de los clientes potenciales y los posibles clientes con información de contacto.
- Hacer investigaciones de mercado para identificar oportunidades y amenazas que influyan directamente a la empresa.
- Reconocer y alcanzar nichos de mercado, brindándoles otras líneas de productos que satisfagan sus necesidades.
- Atender con cultura, respeto e interés a todos los clientes.
- Mantenerse muy bien informado de las características y usos del producto, con la finalidad de brindar servicios de calidad.
- Realizar la venta al cliente en forma adecuada demostrando interés en las necesidades requeridas.
- Presentar un cronograma de ventas al departamento de Producción para la preparación de los requerimientos.
- Adecuado uso y mantenimiento de los bienes entregados para el desarrollo de sus actividades.
- Demostrar en cada uno de sus actos responsabilidad, honradez y cumplimiento cabal en las tareas y trabajos encomendados.
- Y cualquier otro requerimiento relacionado con su función y que sea solicitado por Gerencia.

Elaborado por: La Autora

Cuadro N.- 38 MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE DE VENTAS



**MANUAL DE FUNCIONES**  
**“NEO CONTROL”**  
**Olmedo S8-22 y Av. Córdova Galarza**  
infoneocontrol@gmail.com

**CARGO:** ASISTENTE DE VENTAS

**NIVEL:** OPERATIVO

**DEPARTAMENTO:** DE VENTAS

**Superior Inmediato:** Jefe de Ventas

**Relación Funcional:** Departamento de Ventas- Gerencia

**COMUNICACIÓN:**

**Ascendente:** Jefe de Ventas

**PERFIL:** Debe ser una persona con formación especializada en atención al cliente, con conocimiento de microorganismos benéficos.

**NATURALEZA DEL CARGO:** El asistente de ventas es una persona de completo apoyo al Jefe de Ventas, la misión de éste es mejorar el desempeño del área de ventas con aportes innovadores.

**FUNCIONES:**

- Contribuir a la solución de problemas generados en el Departamento de Ventas.
- Elaboración de informes técnicos de ensayos en conjunto con la jefatura de ventas.
- Colaborar en la actualización de base de datos de los clientes.
- Realizar ensayos de los productos para comprobar efectividad.
- Dar seguimiento a las aplicaciones de los productos brindando asesoría técnica a los clientes.
- Mejorar la cartera de clientes.
- Aportar con ideas para mejorar el desempeño del departamento.
- Exploración de Mercado.
- Comparación de precios.
- Tener absoluto conocimiento de características de los productos que oferta la empresa. para informar a los clientes.

Elaborado por: La Autora

Cuadro N.- 39 MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE LABORATORIO

 <p><b>MANUAL DE FUNCIONES "NEO CONTROL"</b> Olmedo S8-22 y Av. Córdova Galarza infoneocontrol@gmail.com</p>
<p><b>CARGO:</b> JEFE DE LABORATORIO <b>NIVEL:</b> OPERATIVO <b>DEPARTAMENTO:</b> DE PRODUCCIÓN</p>
<p><b>Superior Inmediato:</b> Gerente <b>Subordinados directos:</b> Asistente de Laboratorio <b>Relación Funcional:</b> Departamento Ventas <b>COMUNICACIÓN:</b> <b>Ascendente:</b> Gerente <b>Descendente:</b> Asistente de Laboratorio.</p>
<p><b>PERFIL:</b> Experiencia, liderazgo, calidad humana, conocimiento en microbiología y agricultura orgánica, manejo de microorganismos benéficos, control de plagas en plantas.</p> <p><b>NATURALEZA DEL CARGO:</b> El Jefe de Laboratorio es el responsable de la producción, del mantenimiento de la cepa, y de todos los recursos existentes en el laboratorio</p>

**CARACTERÍSTICAS DEL CARGO:**

Es un cargo que requiere conocimiento técnico de las actividades establecidas para el laboratorio, responsabilidad para cumplir con los requerimientos, investigación, innovación para aportar con nuevos procedimientos para mejorar el manejo del laboratorio.

**FUNCIONES:**

- Velar que se cumplan los procedimientos y funciones por parte del personal bajo su cargo.
- Mantener todo los recursos necesarios disponibles en los laboratorios para su normal funcionamiento.
- Diligenciar el mantenimiento y renovación de los equipos.
- Recomendar planes de desarrollo a Gerencia Administrativa.
- Coordinar el desarrollo de la normativa interna para los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de los laboratorios.
- Velar por la actualización en funcionamiento, tecnología y planta física.
- Coordinar con contabilidad procesos de compra de los insumos que requieren el laboratorio
- Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en los laboratorios.
- Elaborar los informes que la Dirección General requiera.
- Llevar un control de inventario de todo lo que se encuentre en el laboratorio.
- Diseñar la programación de trabajo de los laboratorios.
- Realizar todas aquellas actividades que deriven de la naturaleza de su cargo o le sean expresamente encomendadas por su jefe inmediato.
- Incubación, purificación y propagación de cepas de microorganismos.
- Responsable de cumplir con los requerimientos de las órdenes de pedido emitidas por el departamento de ventas.

Elaborado por: La Autora

Cuadro N.- 40 MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE DE LABORATORIO

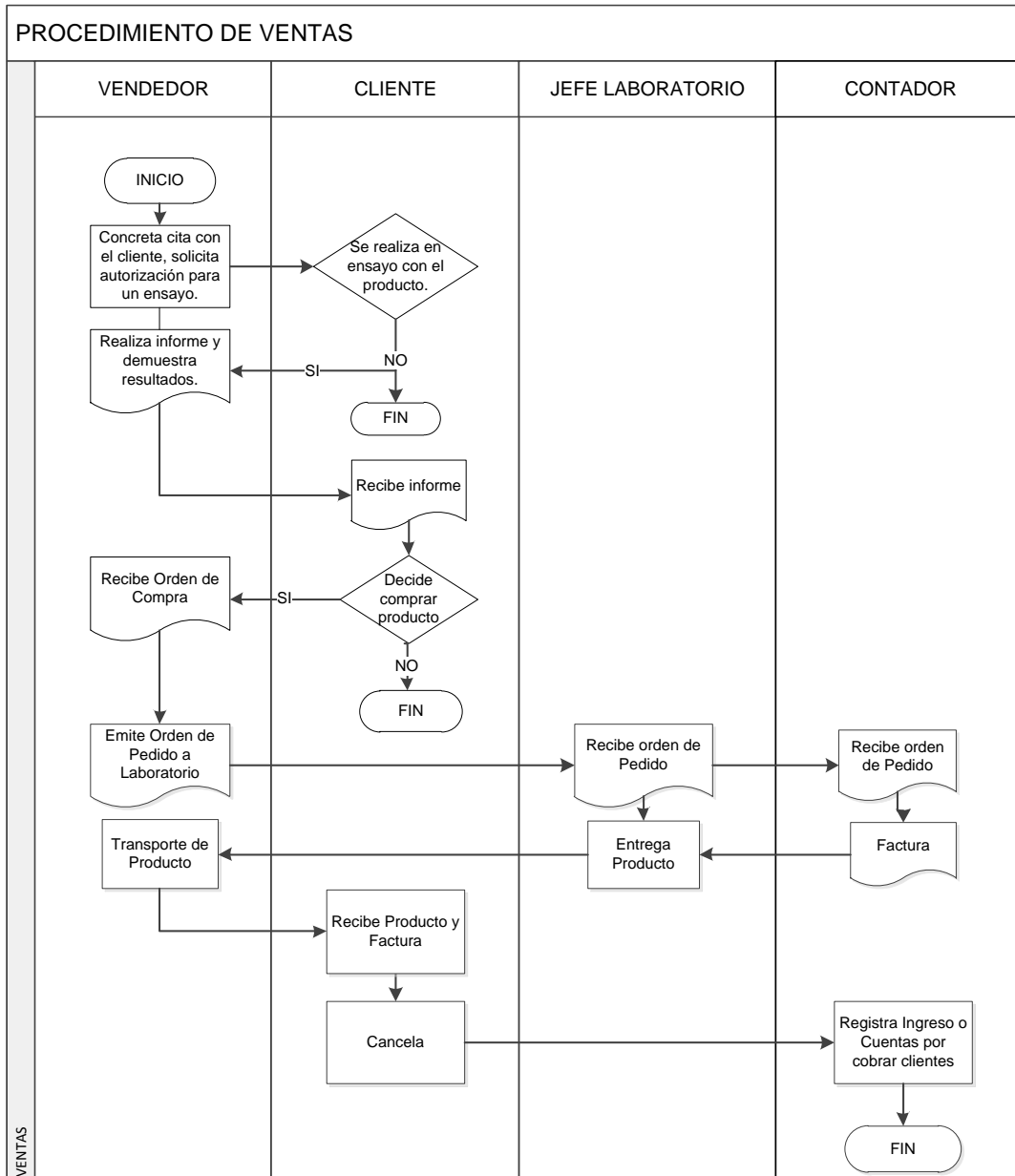
 <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>“NEO CONTROL”</b> Olmedo S8-22 y Av. Córdova Galarza infoneocontrol@gmail.com</p>
<p><b>CARGO:</b> ASISTENTE DE LABORATORIO <b>NIVEL:</b> OPERATIVO <b>DEPARTAMENTO:</b> DE PRODUCCIÓN</p>
<p><b>Superior Inmediato:</b> Jefe de Laboratorio <b>Relación Funcional:</b> Departamento Ventas, Producción <b>COMUNICACIÓN:</b> <b>Ascendente:</b> Jefe de Laboratorio, Gerente</p>
<p><b>PERFIL:</b> Experiencia, liderazgo, calidad humana, conocimiento en microbiología.</p> <p><b>NATURALEZA DEL CARGO:</b> El Asistente de Laboratorio realizará las actividades encomendadas por su superior inmediato con puntualidad y discreción.</p>
<p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verificar y dar seguimiento a la germinación de la cepa.</li><li>▪ Comprobar humedad y temperatura en la cámara de incubación.</li><li>▪ Purificar y limpiar el laboratorio para evitar contaminación.</li><li>▪ Evitar y comunicar sobre daños en los equipos.</li><li>▪ Llevar un registro de stock de cepa</li><li>▪ Formular el producto requerido de acuerdo a órdenes de producción.</li></ul>

Elaborado por: La Autora

# Manual de procedimientos

## PROCEDIMIENTOS DE VENTAS

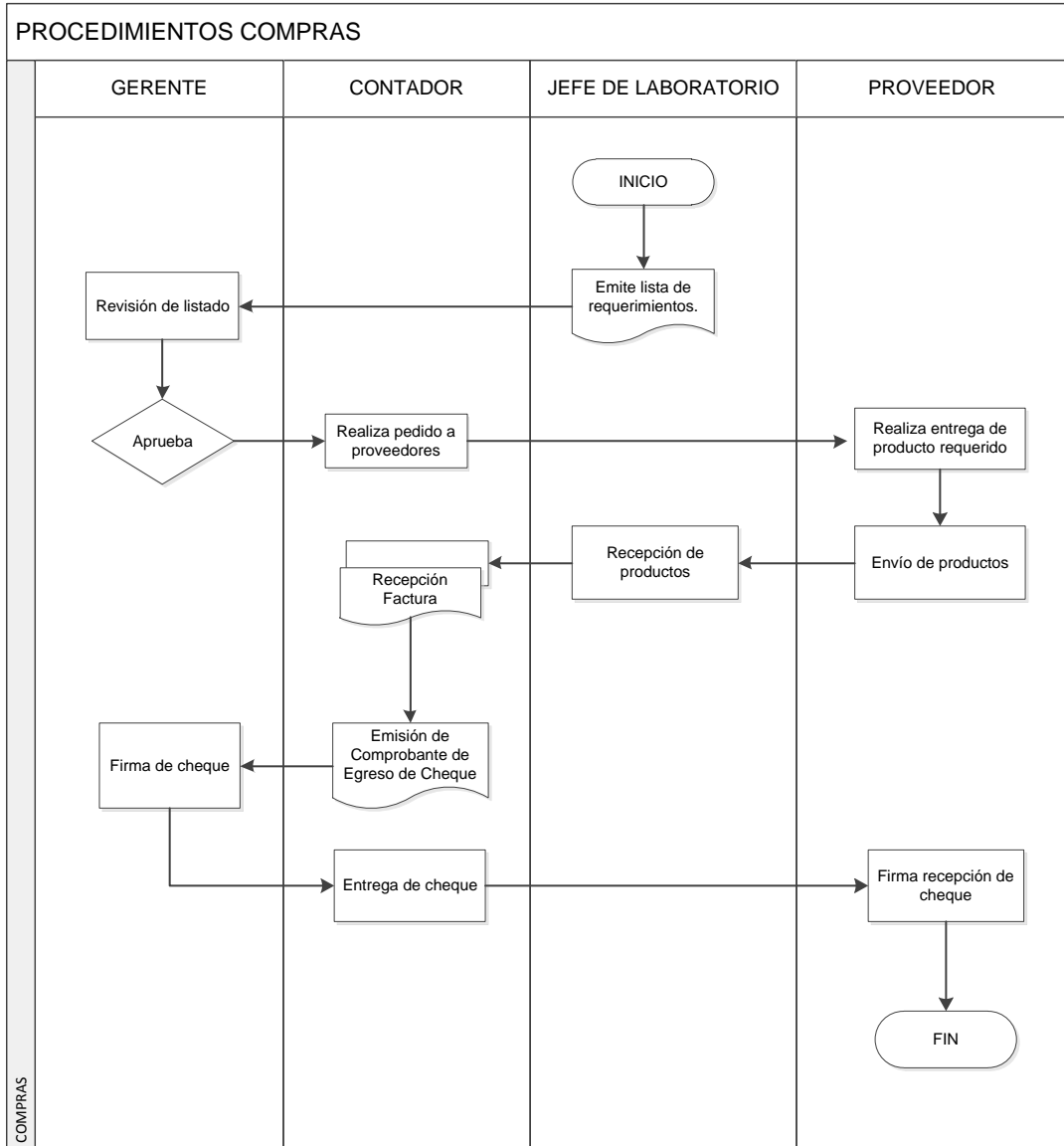
Gráfico N.- 34 Procedimiento de Ventas



Elaborado por: La Autora

# PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

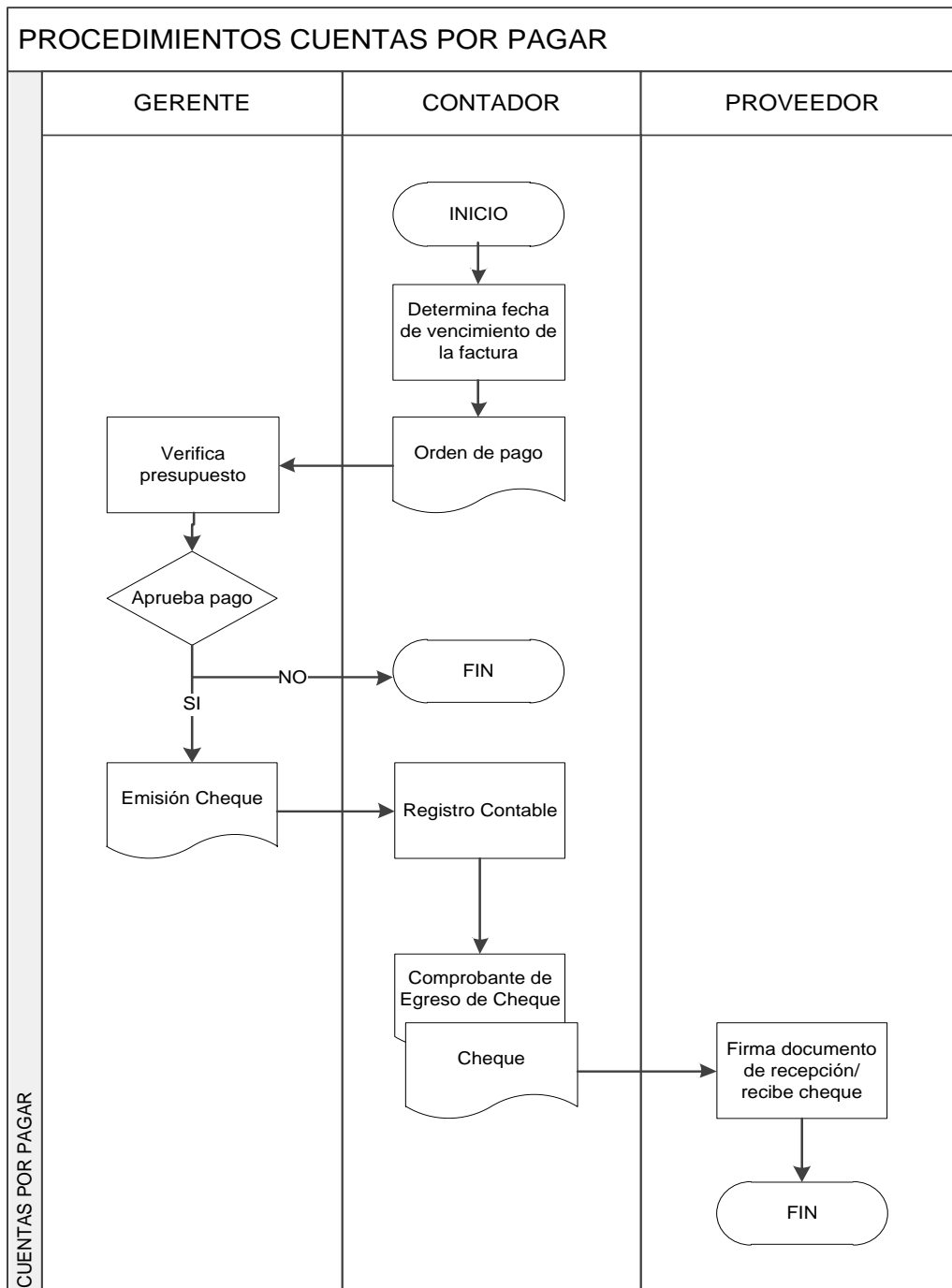
Gráfico N.- 35 Procedimiento de Compras



Elaborado por: La Autora

## PROCEDIMIENTO CUENTAS POR COBRAR

Gráfico N.- 36 Procedimiento de Cuentas por pagar

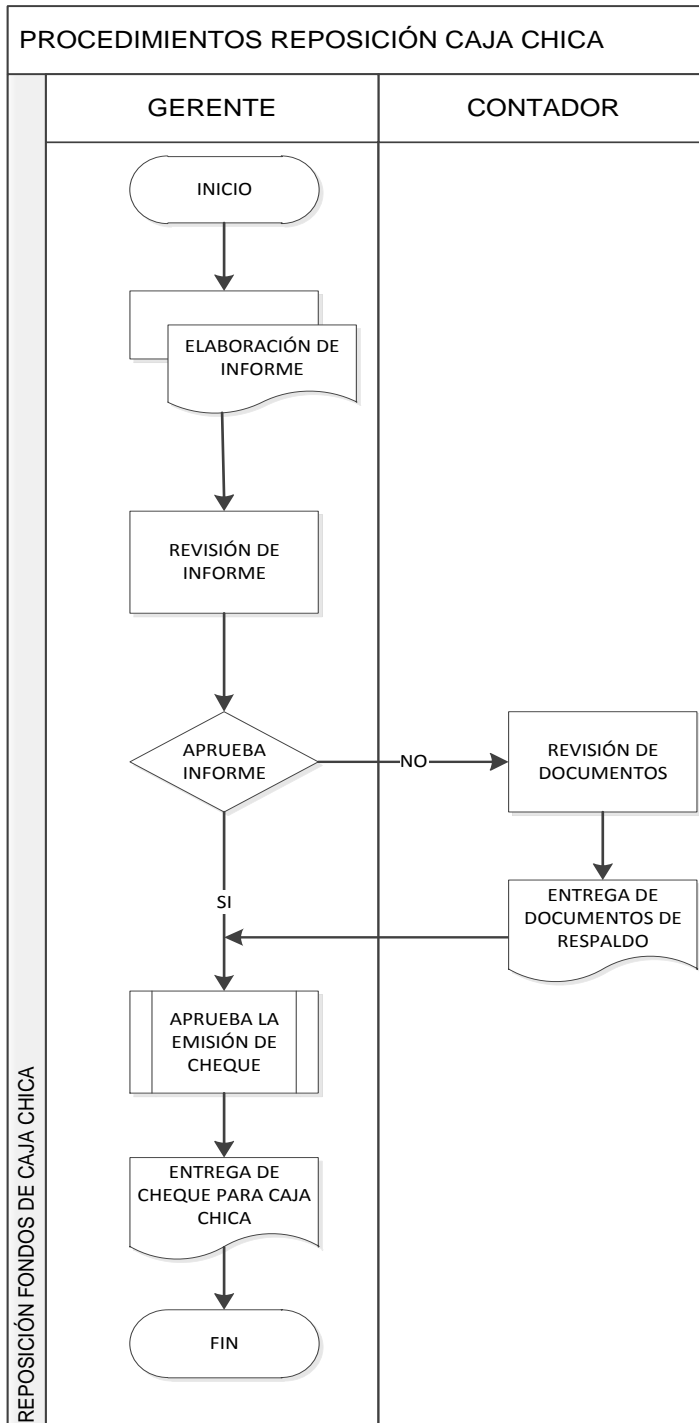


Elaborado por: La Autora



## PROCEDIMIENTO REPOSICIÓN FONDOS DE CAJA CHICA

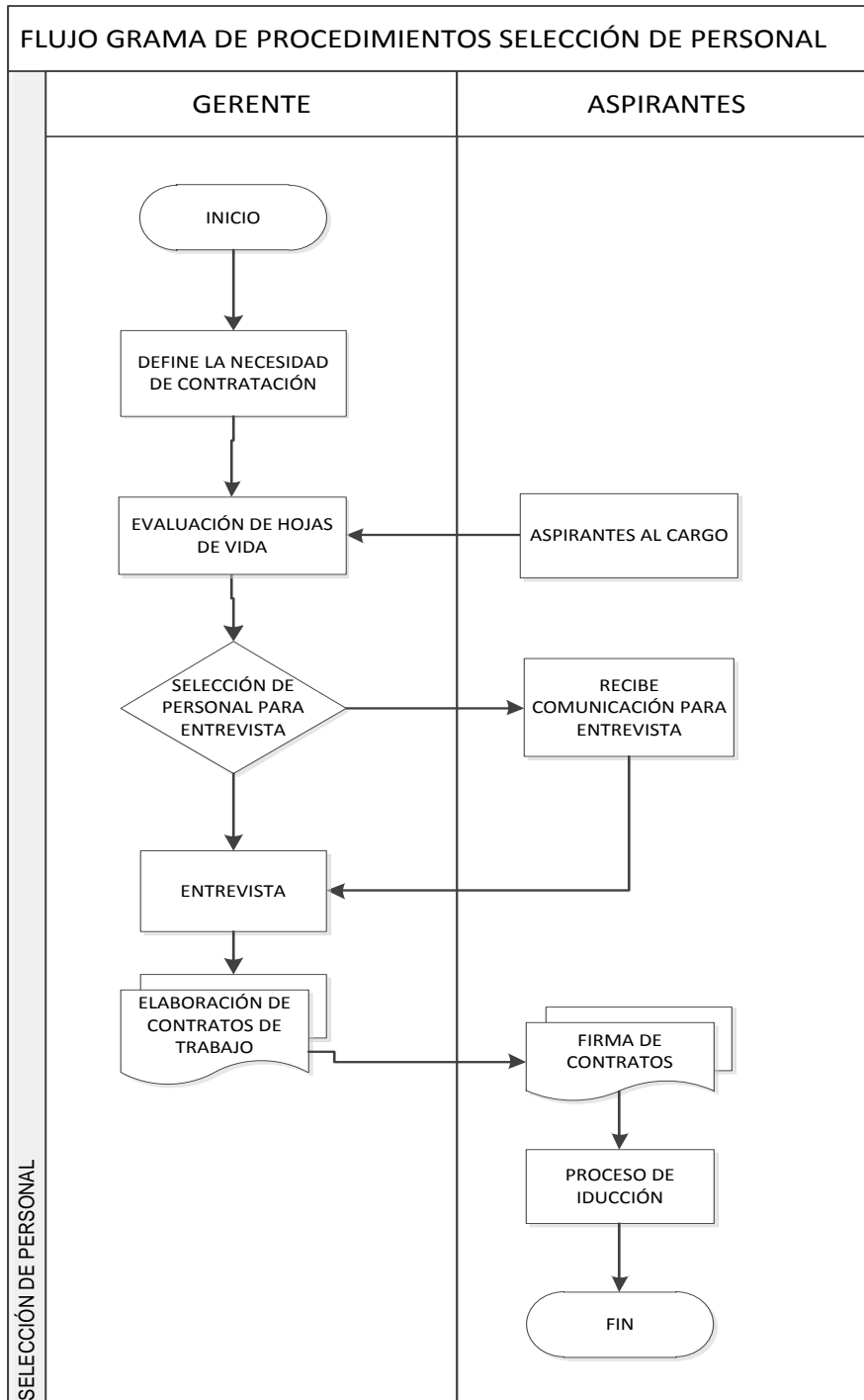
Gráfico N.- 37 Procedimiento de Fondos de Caja Chica



Elaborado por: La Autora

## PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL

Gráfico N.- 38 Procedimiento de Fondos de Caja Chica



Elaborado por: La Autora

### **3.2.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS**

#### **Políticas Financieras**

- Se realizará un análisis financiero para evaluar el rendimiento de las actividades económicas, con una periodicidad de tres meses.
- El departamento de contabilidad realizará el análisis financiero y presentará el informe pertinente al gerente y a la propietaria, los mismos determinarán decisiones con respecto al informe.
- Se debe presentar información oportuna y eficaz, ordenada cronológicamente para facilitar el desarrollo del análisis en cada etapa del mismo, los documentos necesarios deberán estar en completa disponibilidad.
- La información resultante del análisis se utilizará para evaluar el comportamiento de la empresa en las condiciones internas y externas sobre las que crece la empresa.

#### **ANÁLISIS FINANCIERO**

Es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

#### **OBJETIVOS**

- ❖ Medir la capacidad de crédito.
- ❖ Medir la liquidez y capacidad de endeudamiento
- ❖ Medir la capacidad lucrativa de la empresa.
- ❖ Medir la productividad

- ❖ Medir la eficiencia administrativa.
- ❖ Examinar fiscalmente a la empresa.
- ❖ Estudiar inversiones
- ❖ Estudiar financiamiento
- ❖ Indagar tendencias de crecimiento
- ❖ Investigar sobre la atrofia de un negocio
- ❖ Conocer la posición de su empresa
- ❖ Tomar decisiones

## **TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

- Por simple lectura: Es una lectura de todas las partidas de un balance, a través de la cual se puede obtener algunas conclusiones generales sobre la situación de la empresa en sus diferentes aspectos.
- Mediante análisis: Se penetra más allá de la esencia de la empresa, tanto en su estática como en su dinámica y mediante porcentajes, razones y comparaciones podemos establecer tendencias de la marcha de la empresa.
- Mediante interpretación: De los elementos proporcionados por los estados financieros podremos llegar al conocimiento del porqué de los resultados descubriendo los puntos favorables o débiles de la estructura administrativa y financiera.

## **RAZONES FINANCIERAS**

Estos indicadores se utilizarán para evaluar la situación económica y financiera de la empresa y a su vez permitirán medir la capacidad para asumir las obligaciones adquiridas para desarrollar su actividad comercial.

Se deberá interpretar los estados financieros para obtener información relevante que indique la situación de la empresa al momento de generar dicha información.

## a) De Liquidez

Permite conocer la capacidad de pago que presenta la empresa a una fecha determinada. Esta demuestra la capacidad económica que tiene la empresa para solventar las deudas a corto plazo con respecto a los recursos que tiene a su disposición igualmente a corto plazo.

### - Índice de solvencia

También conocida como "Razón de liquidez" o "Razón de circulante", este indicador comprara la capacidad de pago que tiene la empresa con recursos propios y de pronta recuperación contra las deudas a corto plazo que la deberá solventar empresa.

El índice de solvencia alto indica que la empresa cuenta con mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Sin embargo, ésta situación no siempre es correcta, debido a que al ser alto el índice de solvencia también indicar que la empresa cuenta con dinero ocioso.

Por otro lado, a menor índice de solvencia menor será la capacidad de pago con la que la empresa podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo. El Índice de Liquidez Corriente (ILC) se calcula como:

$$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

### - Prueba del ácido

Ésta razón financiera excluye de los activos circulantes a los inventarios considerando principalmente que la conversión a flujo de efectivo no es tan rápida como lo pueden ser los demás rubros del activo circulante.

Este indicador da como resultado la capacidad que tiene la empresa para solventar las deudas a corto plazo con los recursos propios disponibles sin considerar inventarios igualmente a corto plazo.

La prueba ácida se determina por la expresión:

$$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

#### - **Capital de Trabajo**

Significa la liquidez de operación y la protección hacia los acreedores de corto plazo.

Cálculo:

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

#### **b) De actividad**

Miden la velocidad con que varias cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, ingresos o egresos.

Entre las más importantes razones financieras de actividad están:

#### - **Rotación de Inventarios**

Se utiliza para determinar cuántas veces la inversión promedio en el inventario se recicló durante el año. Mientras mayor resulte la rotación de inventario, se podría considerar el manejo eficiente de los activos.

Cálculo:

<hr/>
-------

- **Período promedio de cobranza**

Es utilizado para evaluar las políticas de cobranza; el plazo medio de cobranza solo es significativo en relación con los términos del crédito en la empresa.

Cálculo:

<hr/>
-------

- **Periodo promedio de pago**

Es utilizado para evaluar las políticas de crédito, el plazo medio de cobranza solo es significativo en relación con los términos del crédito en la empresa.

Cálculo:

<hr/>
-------

**c) De Endeudamiento**

Mide la capacidad de la empresa para contraer deudas a corto o largo plazo con los recursos que cuenta la empresa.

Mientras mayor sea la deuda que una empresa utiliza en relación con sus activos totales, mayor es el apalancamiento financiero, que indica incremento del riesgo y rendimientos esperados

- **Endeudamiento**

Determina la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones con terceros.

Cálculo:

<hr/>
-------

- **Índice del servicio de la deuda**

Determina la capacidad que tiene la empresa de cubrir los intereses que generan las obligaciones que mantiene.

Cálculo:

<hr/>
-------

**d) De Rentabilidad**

Mide la capacidad de la empresa para generar utilidades; es una medida de la efectividad de la administración en el manejo de costos y gastos totales a fin de que las ventas generen utilidades.



- **Rentabilidad sobre la inversión**

Indica la eficiencia de la administración para obtener resultados positivos con los activos disponibles, independientemente de la manera en que hayan sido financiados.

Cálculo:

<hr/>
-------

- **Rentabilidad sobre las ventas**

Indica el margen de utilidad que ha generado la empresa por cada dólar de ventas dentro de un periodo de tiempo.

<hr/>
-------

Cálculo:

- **Rentabilidad sobre el patrimonio**

Muestra el margen de utilidad que ha generado la empresa por cada dólar de capital que han aportado los Accionistas

<hr/>
-------

**SISTEMA CONTABLE**

Para un adecuado control administrativo la empresa debe llevar el registro de cuentas de manera técnica, los registros archivados de “Neo Control” permitirán adoptar un sistema contable idóneo.

La contabilidad de “Neo Control” se regirá a los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados, a la Ley de Régimen Tributario Interno más disposiciones legales a nivel local y nacional.

### **Políticas contables**

Las políticas contables serán las líneas de acción que permitirán coordinar los componentes del proceso contable, regularán las actividades financieras que desarrolla la empresa, las políticas deberán cumplir las normas y disposiciones emitidas por organismos reguladores internacionales y nacionales.

- El sistema contable debe ser computarizado para obtener información oportuna y precisa. Se debe obtener respaldos periódicos de la información.
- El contador/a debe llevar libros auxiliares de las cuentas que tienen mayor movimiento y realizar controles mensuales de las mismas.
- Los desembolsos se realizarán según normas establecidas previa autorización del administrador o gerente y con los respectivos documentos de respaldo.
- Es responsabilidad del contador/a entregar la información tributaria y contable a tiempo.
- El método para depreciar los activos será el de línea recta como indica la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Para la valoración de inventarios se utilizará el sistema permanente.
- Los Valores deberán presentarse en su valor razonable.
- Las transacciones se registrarán bajo el principio de devengado.
- Los inventarios se deben contabilizar a su valor razonable, aplicando el método Promedio Ponderado.
- Los Activos Fijos se valoran al costo de adquisición o al valor estimado de realización cualquiera que demuestre el menor valor.

- Para la Depreciación se calculará con el método de línea recta, considerando la vida útil estimada del bien, se determinará la depreciación acumulada de forma mensual.

## **ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros constituyen un resumen oportuno sobre cuyos resultados se pueden recurrir a acciones sobre el comportamiento de una empresa y actuar sobre los riesgos a los que está expuesta, es pertinente la presentación de Estados Financieros para verificar los cambios en los resultados de la actividad económica de la organización.


Con los siguientes estados financieros la información contable permitirá medir la evolución y proyección de la empresa:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Situación Económica
- Estado de Flujo del Efectivo
- Estado de cambios en el Patrimonio

### **Estado de Situación Financiera**

Presenta en forma ordenada y sistemática las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio.

Gráfico N.- 39 Estado de Situación Financiera


		JARA GUAÑA ANDREA MARGARITA "NEO CONTROL" ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL..... AL.....	
<b>ACTIVOS</b>			
<b>Corriente</b>			xxxx
Efectivo y equivalentes de efectivo	xxxx		
Activos Financieros	xxxx		
Inventarios	xxxx		
<b>Propiedad Planta y equipo</b>			xxxx
Instalaciones	xxxx		
Muebles y enseres	xxxx		
Equipo de oficina	xxxx		
(-) Depreciación acumulada)	xxxx		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>xxxxx</b>
<b>PASIVOS</b>			
<b>Corriente</b>			xxxx
Cuentas y Documentos por pagar	xxxx		
IESS por pagar	xxxx		
<b>Largo Plazo</b>			xxxx
Documentos por pagar	xxxx		
Otros pasivos no corrientes	xxxx		
<b>TOTAL PASIVOS</b>			xxxxx
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital Social	xxxx		xxxxx
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			<b>xxxxx</b>
Elaborado por:			
Aprobado por:			

Elaborado por: La Autora

## Estadio de Resultados

Determina los resultados de las actividades económicas dentro de un periodo determinado, ya sea utilidad o pérdida.

Gráfico N.- 40 Estado de Resultados

		JARA GUAÑA ANDREA MARGARITA "NEO CONTROL" ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE .....	
<b>Ingreso de Actividades Ordinarias</b>			XXXX
(-) Costo de Ventas y Producción			XXXX
<b>Ganancia Bruta</b>			<b>XXXX</b>
(+) Otros Ingresos			XXXX
(-) Gastos Administrativos y Ventas			XXXX
Suellos y Salarios	XXXX		
Arriendos	XXXX		
Comisiones en Ventas	XXXX		
Publicidad	XXXX		
Servicios Básicos	XXXX		
Provisiones y Depreciaciones	XXXX		
Otros	XXXX		
(-) Gastos Financieros			XXXX
(-) Otros Gastos			XXXX
<b>= Utilidad o pérdida antes de Participación Trabajadores e IR</b>			<b>XXXX</b>
(-) Participación Trabajadores			XXXX
(-) Impuesto a la Renta			XXXX
<b>= Utilidad o pérdida neta del período</b>			<b>XXXX</b>
Elaborado por:			
Aprobado por:			

Elaborado por: La Autora

## Estado de Flujo del Efectivo

Resume, clasifica las actividades de operación, inversión y financiamiento durante un periodo determinado de esta forma se verifica la capacidad de recaudación y distribución del efectivo, se mide la liquidez empresarial.

Gráfico N.- 41 Estado de flujo del efectivo

 JARA GUAÑA ANDREA MARGARITA "NEO CONTROL" ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE .....	
<b>1. FLUJO DE OPERACIONES</b>	
Cobros procedente de la venta de bienes y prestaciones de servicios	xxxx
Otros cobros por actividades de operación	xxxx
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	xxxx
Pagos a empleados	xxxx
Otros pagos por actividades de operación	xxxx
Intereses pagados	xxxx
Intereses recibidos	xxxx
Impuesto a las Ganancias Pagadas	xxxx
<b>EFFECTIVO PROVISTO POR FLUJO DE OPERACIONES</b>	<b>xxxx</b>
<b>2. FLUJO DE INVERSIONES</b>	
Adición de Activos Fijos	xxxx
Otros activos	xxxx
Venta de títulos-valores	xxxx
<b>EFFECTIVO UTILIZADO EN EL FLUJO DE INVERSIONES</b>	<b>xxxx</b>
<b>3. FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>	
Obligaciones a largo plazo	xxxx
Aumentos de capital	xxxx
<b>EFFECTIVO PROVISTO DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>xxxx</b>
<b>4. INCREMENTO (DISMINUCIÓN) DEL FLUJO DE FONDOS</b>	
<b>FLUJO DE FONDOS AL INICIO</b>	<b>xxxx</b>
<b>FLUJO DE FONDOS AL CIERRE</b>	<b>xxxx</b>
Elaborado por:	
Aprobado por:	

Elaborado por: La Autora

## PLAN DE CUENTAS

El plan de cuentas es un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos económicos y contables de una empresa. Es una ordenación sistemática de todas las cuentas que forman parte de un sistema contable. Para facilitar el reconocimiento de cada una de las cuentas, el plan de cuentas suele ser codificado. Este proceso implica la asignación de un símbolo, que puede ser un número, una letra o una combinación de ambos, a cada cuenta.

El plan de cuentas de “Neo Control” propuesto se estructura de acuerdo a la información que posee y a sus necesidades, mencionado que un plan de cuentas facilita el registro de las transacciones y a su vez se convierte en un instrumento que permite obtener información para la presentación de Estados Financieros consistentes.

## PLAN DE CUENTAS PROPUESTO

### “NEO CONTROL”



Gráfico N.- 42 PLAN DE CUENTAS

1.	<b>ACTIVO</b>
1.1.	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
1.1.01	Efectivo y Equivalentes de efectivo
1.1.02	Activos Financieros
1.1.03	Bancos
1.1.04	Inventarios
1.1.05	Servicios y otros pagos por anticipado
1.1.06	Activos por impuestos corrientes
1.1.07	Otros activos corrientes
1.2.	<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>
1.2.01	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
1.2.01.01	Instalaciones
1.2.01.02	Muebles y enseres
1.2.01.03	Equipos de oficina
1.2.02	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>
1.3.	<b>PROPIEDADES DE INVERSIÓN</b>
1.3.01	Activos Biológicos

1.3.02	Activo Intangible
1.3.03	Activo por impuestos diferidos
1.3.04	Activos financieros no corrientes
1.3.05	Otros activos no corrientes
2.	<b>PASIVO</b>
2.1.	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.1.01	Pasivo financiero a valor razonable
2.1.02	Pasivos Pro contratos de arrendamiento
2.1.03	Cuentas Y Documentos por pagar
2.1.04	Obligaciones con instituciones Financieras
2.1.05	Provisiones
2.1.06	Porción corriente de obligaciones emitidas
2.1.07	Otros pasivos corrientes
2.2.	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.2.01	Cuentas Y Documentos por pagar
2.2.02	Obligaciones con instituciones Financieras
2.2.03	Cuentas por pagar relacionadas
2.2.04	Provisiones por beneficios empleados
2.2.05	Pasivo Diferido
2.2.06	Otros pasivos no corrientes
3.	<b>PATRIMONIO</b>
3.1	Capital
3.2	Aporte para futuras capitalizaciones
3.3	Reservas
3.4	Resultados Acumulados
3.5	Resultados del Ejercicio
4.	<b>INGRESOS</b>
4.1	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4.1.01	Ventas
4.1.02	(-) Descuento en Ventas
4.1.03	(-) Devolución en Ventas
4.1.04	Utilidad Bruta en ventas
4.2	<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>
4.2.01	Intereses ganados en la Cuenta Corriente
4.2.02	Comisiones Recibidas
5.	<b>COSTO DE VENTAS Y COSTO DE PRODUCCIÓN</b>
6.	<b>GASTOS</b>



6.1	<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>
6.1.01	Sueldos y salarios
6.1.02	Arriendos
6.1.03	Comisiones en Venta
6.1.04	Publicidad
6.1.05	Servicios Básicos
6.1.06	Provisiones y Depreciaciones
6.1.07	Otros Gastos
6.2	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
6.2.01	Gasto Intereses

Elaborado por: La Autora

## **PROCESO CONTABLE**

El proceso o ciclo contable es la secuencia cronológica del registro de cada transacción, iniciando con los documentos fuente hasta la presentación de Estados Financieros de cada periodo contable.

**1) Reconocimiento de operaciones:** La parte inicial del proceso contable requiere los documentos que respalden cada transacción o movimiento económico de la empresa, se realizará el archivo cronológicamente.

### ➤ **Documentos Fuente**

Son comprobantes que conforman la prueba física de las transacciones suscitadas, los documentos son respaldos de cada transacción, dichos documentos se presentarán sin enmendaduras ni borrones que eviten la legibilidad, pues no serán válidos, el archivo de estos documentos es muy importante y se lo hará de manera ordenada.

Los documentos fuente utilizados con mayor frecuencia son:

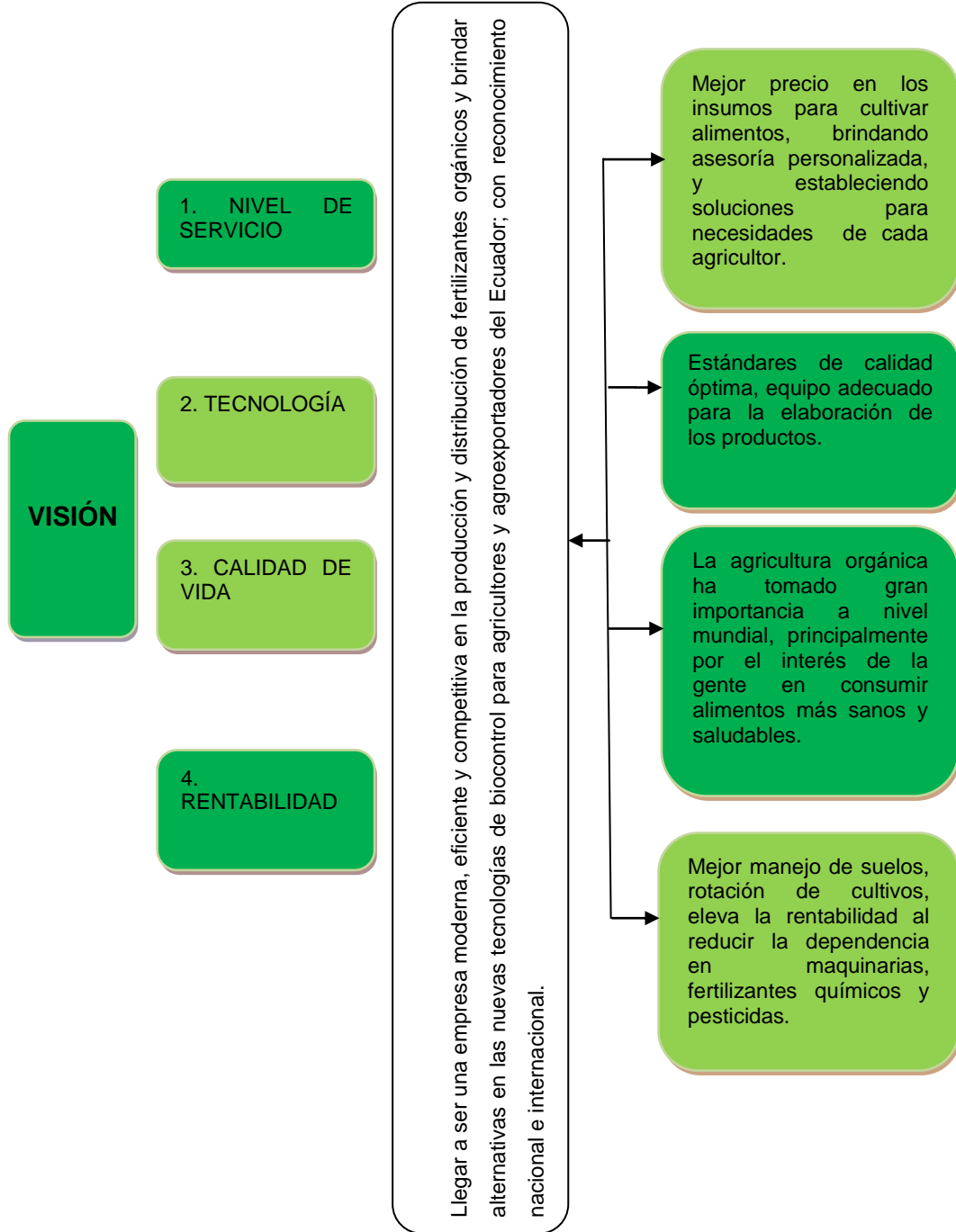
- Facturas (De Compra y Venta)
- Liquidaciones de compra y de servicios
- Comprobantes de retención
- Comprobante de egreso

- Comprobante de Ingreso
- Recibos de Caja
- Órdenes de Producción
- Registro de asistencia de trabajadores
- Memorandos

- 2) **Jornalización:** El registro se realiza en el libro diario, cada transacción se presenta como un asiento contable ordenado sistemáticamente.
- 3) **Mayorización:** Con los asientos del libro diario se realiza un registro individual por cada cuenta en el libro Mayor, el cual dará a conocer el saldo deudor o acreedor de la cuenta.
- 4) **Comprobación:** Los saldos, sean éstos deudores o acreedores se registrarán en el Balance de Comprobación, las sumas del debe y Haber deberán ser iguales.
- 5) **Ajustes y cierres:** Al término del periodo contable se revisarán las cuentas que requieran ser reajustadas, de este modo se podrá tener saldos razonables, actualizados y reales, de esta etapa obtendremos el Balance Ajustado.
- 6) **Estados Financieros:** Finalmente los Estados Financieros serán el resumen de toda actividad económica, en los mismos se reflejará la situación actual de la empresa.

### 3.2.3. ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

Gráfico N.- 43PROPUESTA PARA INCREMENTAR VALOR EMPRESARIAL



## **ESTRATEGIAS DE INCREMENTO DE VALOR EMPRESARIAL**

### **1. MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

#### **a) Gestionar el posicionamiento del producto en el mercado**

- Buscar la innovación del producto, bajo los requerimientos del cliente reflejados en encuestas y entrevistas a nuestros mejores compradores y posibles clientes potenciales.
- Fortalecer la marca a través de la diferenciación de la atención personalizada a sus clientes

#### **b) Entregar un producto que cubra las necesidades del cliente**

- Entregar nuestros productos de manera justa y oportuna para no perder la confiabilidad de nuestros clientes

#### **c) Marcar parámetros que nos diferencien de la competencia, con asesorías**

- Patentar los productos que hayan nacido de nuestra investigación y aplicación de los productos
- Diferenciarnos de nuestra competencia a través del marketing de y brindando servicio personalizado

### **2. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS**

#### **a) Generar planificación estratégica**

- Establecer metas a corto y largo plazo
- Planificar con la participación de los trabajadores socios y Propietaria de la empresa

**b) Administrar los recursos de tal manera que se utilice solo lo necesario**

- Prever tiempos para cada proceso con el fin de disminuir costos innecesarios.
- Utilizar al máximo todos los recursos existentes en la empresa con la finalidad de crear nuevos productos con menos costos.

**c) Investigar contactos de proveedores eficientes**

- Crear base de datos de todos los proveedores.

**3. GENERAR COMPROMISO Y LEALTAD DE LOS TRABAJADORES PARA CON LA EMPRESA**

**a) Integrar al personal en el cumplimiento de metas de la organización**

- Realizar encuentros de integración entre todos los trabajadores y trabajar en base a metas fijadas por ellos mismos.
- Implementar políticas de incentivos a los empleados más destacados.

**b) Desarrollar investigaciones que promuevan la mejora continua de los productos**

- Obtener certificación ISO que garantice nuestro trabajo con los clientes
- Diseñar cronogramas de investigación constante con resultados comprobados y cuidando el medio ambiente.

**c) Impulsar la capacitación continua en nuestros colaboradores**

- Programar capacitaciones de forma permanente de liderazgo, trabajo y compromiso con la empresa.

**d) Apoyar su crecimiento personal y académico**

- Planificar y organizar el tiempo, donde permita acudir a especializarse en una institución de educación formal.
- Impulsar convenios entre la empresa y una institución formal para que realicen sus estudios sin perder su trabajo.



## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

En la realización del análisis de impactos se considera los efectos que produce en las diferentes áreas, la puesta en marcha del tema de investigación y se describe detalladamente los aspectos a nivel socioeconómico, educativo y ecológico.

Mediante la elaboración del análisis de impactos se pretende:

- a. Determinar las áreas a analizarse.
- b. Seleccionar numéricamente los niveles de impactos de acuerdo a la siguiente tabla:

Cuadro N.- 41 ESCALA DE IMPACTOS

VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
3	Impacto Alto Positivo.
2	Impacto Medio Positivo.
1	Impacto Bajo Positivo.
0	Impacto No hay Impacto.
-3	Impacto Bajo Negativo
-2	Impacto Medio Negativo.
-1	Impacto Alto Negativo

- c. En cada área se debe determinar una serie de indicadores que representen el campo investigado.
- d. A cada uno de los indicadores se asigna numéricamente una ponderación positiva o negativa, dependiendo del nivel de incidencia que tenga dicho indicador.



- e. Se realiza la suma de los niveles de impacto por área y se divide para el número de indicadores, de esta manera se determina el nivel de impacto del área.

Además se hace necesario, describir bajo la matriz, una breve argumentación del por qué se asignó el valor a cada indicador.

#### 4.1. Socioeconómico

Cuadro N.- 42 IMPACTO SOCIOECONÓMICO

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADORES							
Minimizar riesgos							X
Optimización de recursos							X
Eficiencia en el trabajo							X
Control presupuestario						X	
Mejorar Situación financiera						X	
Cumplimiento tributario							X
Mayor utilidad							X
Generación de empleo						X	
Garantía en los productos							X
Imagen Institucional							X
Total						6	21

$$\text{Nivel impacto socioeconómico} = (6+21) / 10 = 27/10 = 2.7 = 3$$

**Nivel impacto socioeconómico= Impacto alto positivo**

## ANÁLISIS:

El nivel de impacto socioeconómico tiene una valoración alta positiva, debido a la minimización de riesgos en los que generalmente incurre el personal de la empresa y los procesos organizacionales en sí, cabe recalcar que con la utilización adecuada del manual se notará la optimización de recursos debido a la estandarización de procesos, esto conlleva a la eficiencia laboral y empresarial que mejorará la situación financiera, lo cual implica el crecimiento y desarrollo de la empresa en el entorno, y es importante destacar la participación de la empresa dentro del ambiente que la rodea, pues es generadora de plazas de empleo.

### 4.2. Educativo

Cuadro N.- 43 IMPACTO EDUCATIVO

NIVEL DE IMPACTO INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Motivación empresarial							X
Aprendizaje y responsabilidad							X
Toma de decisiones							X
Total							9

**Nivel impacto educativo = (9) / 3 = 3**

**Nivel impacto educativo= Impacto alto positivo**

## ANÁLISIS:

El impacto educativo tiene una valoración alta positiva, la motivación empresarial aumentará con los programas de capacitación permanente y secuencial, que a su vez generarán un amplio conocimiento y

especialización en las áreas requeridas, aplicando en el manejo de la empresa los conocimientos, siempre con un adecuado monitoreo o seguimiento de las actividades que han sido sometidas a mejora.

El presente trabajo, servirá como guía de estudio para futuras generaciones análisis e investigación.

### 4.3. Ecológico

Cuadro N.- 44 IMPACTO ECOLÓGICO

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADORES							
Reducción de desperdicio					X		
Responsabilidad en el manejo de recursos						X	
Calidad del producto							X
Eficiencia de resultados en campo							X
Total					1	2	6

**Nivel impacto ecológico = (9)/4= 2.25 =3**

**Nivel impacto ecológico= Medio Positivo**

#### ANÁLISIS:

El adecuado manejo de los recursos empresariales permitirá la reducción significativa de los desperdicios, una guía de actividades ordenadas en cada proceso de producción significará el incremento en la calidad del producto y por ende de los resultados de ensayos realizados en campo, sin duda esto repercutirá inicialmente en la mejora de la competitividad y aumento económico reflejado en las ventas.

## CONCLUSIONES

- Con la finalización del presente tema investigativo se determina que la empresa “NEO CONTROL” no cuenta con un manual de procedimientos administrativos financieros dentro de su organización administrativa que facilite la realización de las actividades de manera concisa, optimizando recursos en cada una de sus áreas.
- “NEO CONTROL” actualmente no dispone de un organigrama estructural, de posición de personal y manual de funciones técnicamente elaborado, que muestre el grado de autoridad y responsabilidad que debe asumir tanto el Gerente como el recurso humano que labora dentro de la entidad.
- Escasa planificación de las labores, tareas, actividades que realiza el recurso humano de “NEO CONTROL” , ya que no cuenta con un Manual administrativo, financiero y contable, que describa detalladamente las funciones y responsabilidades que debe desempeñar cada uno de ellos en su área respectiva.
- Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas de “NEO CONTROL”, se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente, ya que no se encuentran establecidos en ningún documento, que sirva de referencia
- Ausencia de capacitación al recurso humano que labora “NEO CONTROL”, en temas relacionados a desarrollo e investigación en el área de producción los trabajadores no sienten que están creciendo profesionalmente dentro de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Socializar las políticas y procedimientos, adecuadamente diseñados y correctamente aplicados, son de alta importancia para la organización de las diferentes áreas de la empresa, la optimización de recursos, la generación de utilidades para la misma y el desarrollo del personal de sus colaboradores.
- Sujetarse al organigrama estructural propuesto, debido a su contenido, será de fácil aplicación y adaptación, se definirán responsabilidades y atribuciones, así como incentivos y sanciones de acuerdo al nivel jerárquico establecido.
- Utilizar el documento como medio de consulta para el seguimiento de procesos y procedimientos que se deban desarrollar para mantener el funcionamiento de la empresa.
- Brindar capacitación constante a todo el personal, aplicar las leyes y normas correctamente en cada uno de los procesos contables y financieros y socializarlas en cada una de las áreas; esto contribuirá al rendimiento y desarrollo del personal dentro de la empresa, generando compromiso y bienestar y promulgando un ambiente laboral adecuado.
- De acuerdo a las necesidades que surgen en el transcurso del funcionamiento de la empresa, se debe realizar una actualización constante del manual propuesto.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Bibliografía

- Bravo, M. (2013). *Contabilidad*. Quito: Editorial Nuevo día.
- Bravo, M. (2000). *Contabilidad General*. Quito: Editorial Nuevo día.
- CHIAVENATO Idalberto (2011).- Introducción a la teoría general de la administración. Bogotá - 5ta edición.- Editorial Mac Graw Hill.-
- ENRÍQUEZ, Benjamín Franklin. (2009).- Organización de empresas.- primera edición.- Editorial Carvajal.
- Franklin, E. B. (1998). *Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura*. México: Mc Graw Hill Interamericana de México.
- Garet, J., & Jennifer, G. (2010). *Administración Contemporánea*. McGraw-Hill.
- Guillermo, G. C. (2004). *Sistemas Administrativos*. México: MC GRAW HILL Interamericana Editores.
- GÓMEZ, Oscar (2009).- Contabilidad General.- Editorial Interamericana.- 3ra edición.- Julio 2009.- Bogotá – Colombia
- Horngren, C., Harrison, W., & Smith, L. (2003). *Contabilidad*. México: Editorial Pearson Educación de México.
- KOONTZ, Harold (2007). - Administration.- Editorial Mc Graw Hill.- Décima edición.- Julio 2007 .- México.-
- Jones Gareth R. – George Jennifer M. (2010), Administración contemporánea, 6ª edición, editorial McGraw-Hill,
- LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO
- NIC.- Normas Internacionales de Contabilidad Corporación de estudios y publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador
- NIIF.- Normas Internacionales de Información Financiera.- Corporación de estudios y publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador

- Ortiz, H. (2009). *Finanzas para no financieros*.
- R. WAYNE MONDY ROBERT M. NOE, (2005) Administración de recursos humanos- 5ta edición.- Pearson Educación.- México-México
- Sarmiento, R. (2010). *Contabilidad de Costos*. Impresos Andinos S.A.
- Zapata, P. (2008). *Contabilidad de Costos*. Quito: Editorial BCE.

## Linkografía

- [http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas:](http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas)
- <http://www.monografias.com/trabajos12/cofas/cofas.shtml#ixzz2ZbOw5r65>
- <http://books.google.com.ec/books?id=LE8fC8-T0PoC&printsec=frontcover&dq=manuales+administrativos&hl=es&sa=X&ei=CbbqUfSJH62t4AO2koCwAg&ved=0CCwQ6AEwAA>
- <http://www.monografias.com/trabajos89/funcion-financiera/funcion-financiera.shtml#objetivosa>
- <http://jpache1988.blogspot.com/p/endeudamiento-patrimonial.html>
- <http://www.gerencie.com/razones-financieras.html>
- [http://www.fisweb.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=230:razones-financieras-de-liquidez-y-deuda&Itemid=511](http://www.fisweb.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=230:razones-financieras-de-liquidez-y-deuda&Itemid=511)
- <http://es.scribd.com/doc/27829881/RAZONES-FINANCIERAS>
- [http://www.nomorisk.com/es/grc\\_beratung/informes\\_gerenciales\\_grc/](http://www.nomorisk.com/es/grc_beratung/informes_gerenciales_grc/)
- [http://www.ehowenespanol.com/informes-utilizan-contabilidad-gerencial-info\\_226980/](http://www.ehowenespanol.com/informes-utilizan-contabilidad-gerencial-info_226980/)
- [http://www.ehowenespanol.com/informes-utilizan-contabilidad-gerencial-info\\_226980/](http://www.ehowenespanol.com/informes-utilizan-contabilidad-gerencial-info_226980/)
- [http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/Documents/Spanish%20IFRS%20for%20SMEs%20Modules/10\\_PolíticasContablesEstimaciones.pdf](http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/Documents/Spanish%20IFRS%20for%20SMEs%20Modules/10_PolíticasContablesEstimaciones.pdf)
- [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/organizacion/default2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/default2.asp)
- <http://www.contabilidadyfinanzas.com/ejemplos-de-politicas-contables-4.html>



## ANEXOS

### ANEXO N.- 1

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA “NEO CONTROL”

OBJETIVO: Señor funcionario /empleado, la presente encuesta tiene la finalidad de obtener datos que permitan determinar la situación actual de la empresa para determinar una matriz que permita identificar las principales fortalezas y debilidades de la misma.

**1. ¿Cómo cataloga el ambiente de trabajo en la empresa?**

- a) Muy bueno ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )

**2. ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño de sus actividades laborales?**

- a) Siempre ( )
- b) Con frecuencia ( )
- c) De vez en cuando ( )
- d) Nunca ( )

**3. ¿Cree que los empleados necesitan capacitación, en qué área?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**4. ¿Conoce usted al detalle todo lo relacionado con las actividades que implican el desarrollo de su trabajo?**

- a) Completamente ( )
- b) En gran parte ( )
- c) Poco ( )
- d) Desconoce ( )

**5. ¿Recibió una inducción adecuada al momento de ingresar a la empresa?**

a) Si ( )

b) No ( )

**6. ¿Recibe las instrucciones de lo relativo a su trabajo por escrito?**

a) Siempre ( )

b) Eventualmente ( )

c) Nunca ( )

**7. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo a tiempo y sin inconvenientes?**

a) Siempre ( )

b) Eventualmente ( )

c) Nunca ( )

**8. La remuneración que usted recibe es:**

a) Justa ( )

b) Razonable ( )

c) Injusta ( )

**9. ¿Conoce usted los objetivos, misión, visión, políticas y normas de la empresa?**

a) Completamente ( )

b) En gran parte ( )

c) Poco ( )

d) Desconoce ( )

**10. ¿Usted es informado de los logros de la empresa?**

a) Siempre ( )

b) Eventualmente ( )

c) Nunca ( )

**11. ¿Ha participado en la realización de planes estratégicos en la empresa?**

a) Siempre ( )

b) Eventualmente ( )

c) Nunca ( )

**12. La organización administrativa de la empresa es:**

a) Muy bueno ( )

b) Bueno ( )

c) Regular ( )

d) Malo ( )

**13. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones que permita delimitar las actividades de los trabajadores?**

a) Completamente ( )

b) En gran parte ( )

c) Poco ( )

d) Desconoce ( )

**14. Cree usted que con la implementación de un manual de funciones en la empresa, mejorara :**

a) Relación laboral ( )

b) Actividades de organización ( )

c) Productividad ( )

d) Todas las anteriores ( )

e) Ninguna ( )

**15. ¿Conoce usted sobre el crecimiento financiero institucional?**

a) Mensualmente ( )

b) Trimestralmente ( )

c) Semestralmente ( )

d) Desconoce ( )

**16. ¿Qué recomendaciones podría dar usted para mejorar la situación actual de la empresa?**

.....  
.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU TIEMPO.**

## **ANEXO N.- 2**

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES POTENCIALES DE LA EMPRESA “NEO CONTROL”**

OBJETIVO: Señor (a), la presente encuesta tiene la finalidad de medir el servicio de atención al cliente que ofrece la empresa.

#### **1. ¿Por qué prefiere los productos de “Neo Control”?**

- a) Calidad ( )
- b) Precio ( )
- c) Garantía ( )
- d) Otros ( )

Indique cuáles.....

#### **2. ¿Conoce usted la gama de productos que ofrece “Neo Control”?**

- a) Completamente ( )
- b) Poco ( )
- c) Nada ( )

#### **3. ¿Qué producto adquiere de manera usual?**

- a) Trichoderma ( )
- b) Beauveria ( )
- c) Lac Plus ( )
- d) Zingiber ( )

#### **4. ¿Qué aspectos cree usted que se deben mejorar en la empresa?**

- a) Calidad del producto ( )
- b) Presentación del producto ( )
- c) Servicio y atención al cliente ( )
- d) Puntualidad en las entregas ( )

#### **5. Las garantías de calidad que ofrece “Neo Control” son:**

- a) Excelente ( )
- b) Muy buenas ( )
- c) Buenas ( )
- d) Malas ( )
- e) No hay garantías ( )

**6. ¿Cree usted que el personal que labora en “Neo Control” necesita capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**7. En relación a los precios de la competencia, ¿En qué nivel ubica usted los que ha establecido “Neo Control”?**

- a) Altos ( )
- b) Medianos ( )
- c) Normales ( )
- d) Bajos ( )

**8. ¿Cómo conoció de los servicios que ofrece la empresa?**

- a) Amigos ( )
- b) Contactos en otras empresa ( )
- c) Algún medio de publicidad. ( )

Indique cuál

.....

GRACIAS POR SU TIEMPO.

### **ANEXO N.- 3**

#### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS POSIBLES CLIENTES DE LA EMPRESA “NEO CONTROL”**

OBJETIVO: Señor (a), la presente encuesta tiene la finalidad de medir el nivel de conocimiento sobre los productos y servicios que presta la empresa “Neo Control”

**1. ¿En qué medida conoce usted los servicios y productos de la empresa “Neo Control”?**

- a) Mucho ( )
- b) Poco ( )
- c) Desconoce ( )

**2. ¿Qué productos aplica usted a sus cultivos?**

- a) Químicos fertilizantes( )
- b) Insecticidas agrícolas( )
- c) Abono orgánico ( )
- d) Otros ( )

Indique cuál.....

**3. ¿Conoce usted sobre los impactos ambientales que genera la aplicación de químicos en los cultivos?**

- a) Mucho ( )
- b) Poco ( )
- c) Desconoce ( )

**4. ¿Sabe usted sobre la importancia de la agricultura orgánica y sostenible?**

- a) Absolutamente ( )
- b) En gran manera ( )

- c) Poco ( )
- d) Desconoce ( )

**5. ¿Ha aplicado usted en sus cultivos fertilizantes orgánicos en sus cultivos?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

**6. ¿A dónde van dirigidos los productos cultivados por usted?**

- a) Consumo familiar ( )
- b) Mercado popular ( )
- c) Otros ( )

Indique cuáles.....

**7. ¿Estaría dispuesto a probar productos alternativos para la fertilización y cuidado de sus cultivos, que promuevan a la conservación y equilibrio del medio ambiente; luego de una adecuada capacitación sobre el uso de sus productos y con asesoría especializada?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**8. ¿Le gustaría conocer sobre los productos y servicios que ofrece “Neo Control”?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

GRACIAS POR SU TIEMPO

## ANEXO N.- 4

### ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA EMPRESA “NEO CONTROL”

OBJETIVO: Señor (a), la presente entrevista tiene la finalidad de obtener datos que permitan determinar la situación actual de la empresa para determinar una matriz que permita identificar las principales fortalezas y debilidades de la misma.

1. ¿Tiene la empresa por escrito los objetivos, misión, visión, políticas y normas?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Posee la empresa un organigrama estructural?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿La empresa cuenta con una guía que describa las funciones y responsabilidades de cada empleado, por qué?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Existen procedimientos para la selección, contratación e inducción del personal?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Para medir el desempeño del personal en la junta ha realizado un estudio de perfil, competencias, actitudes y aptitudes?



.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿La información contable y financiera es oportuna?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Cuáles son las deficiencias de la parte administrativa financiera?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Existe la tecnología adecuada para el aprovechamiento de los recursos de la empresa?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Conoce usted sobre las medidas de seguridad industrial que deben implantarse en el laboratorio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios de contar con un manual Administrativo-financiero?

.....  
.....  
.....  
.....

11. ¿Aprobaría y difundiría un Manual de Funciones en donde se refleje claramente las actividades que tiene que realizar cada trabajador?

.....  
.....  
.....  
.....