



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA
EMPRESA DEMACO DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL,
CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**

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

AUTORA: JIMÉNEZ L. Karina G.

DIRECTOR: ING. ALICIA VACA

IBARRA, MARZO, 2014

RESUMEN EJECUTIVO

Efectuada la investigación titulada “MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DEMACO DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”, se ha establecido los siguientes hallazgos; con el diagnóstico situacional efectuado a través de encuestas y entrevistas a los directivos, empleados, clientes y proveedores de la empresa, en los aspectos: estructura organizacional, atención al cliente, desempeño organizacional, comercialización, normativa legal, sistema contable financiero; se determinó que la organización comercial presenta varias falencias que surgen principalmente de la forma empírica del manejo administrativo y financiero, ocasionando una deficiente utilización de los recursos. Para efectuar un trabajo propositivo y sustentado técnicamente mediante información bibliográfica se contextualizó un marco teórico con los aspectos más importantes que permitan el diseño de la propuesta del modelo. El estudio central de la investigación fue la propuesta donde se fundamentó el modelo administrativo y financiero, elaborado técnicamente de fácil comprensión y factible de implementarlo, debido a que se sustenta de información real y acorde a las necesidades de la empresa. En el modelo propuesto se hacen referencias de las partes estratégica, organizacional, funcional, reglamentos, y procedimientos; el aspecto financiero inicia con la contabilidad básica para la empresa, seguido de la estructuración de los estados financieros más utilizados, los documentos contables y finalmente los evaluadores de la gestión financiera, los cuales miden la efectividad de la empresa en el desarrollo de las actividades. Por último se efectuó la evaluación de los impactos en los ámbitos: económico, organizacional, educativo, ético; cuyo resultado arrojó un nivel de influencia media positiva, lo que quiere decir que la empresa se beneficiará por la implementación del modelo propuesto.

EXECUTIVE SUMMARY

Conducted research entitled " ADMINISTRATIVE COMPANY FINANCIAL MODEL FOR DEMACO OF THE CITY OF SAN GABRIEL, MONTÚFAR , PROVINCE OF CARCHI " has established the following findings , the diagnosis made situational dare surveys and interviews with managers , employees, customers and suppliers of the company, in the aspects: organizational structure, customer service and organizational performance , marketing , legal, regulatory , financial accounting system , it was determined that the business organization has several shortcomings that arise primarily from the empirical form of administrative management and financial , causing poor utilization of resources . To perform a proactive and technically supported by bibliographic work a theoretical framework in context with the most important aspects that allow the design of the proposed model. The central research study was the proposal where the administrative and financial model developed easy to understand and technically feasible to implement because it is based on real information and according to the needs of the company was based. The proposed reference model of strategic, organizational, functional, regulations, and procedures done, the financial aspect begins with the basic accounting for the company, followed by the structure of the financial statements most commonly used, the accounting records and finally reviewers of financial management, which measure the effectiveness of the company in the development of activities. Finally, the impact assessment was carried out in the fields: economic, organizational, educational, ethical, whose result showed an average level of positive influence, which means that the company will benefit from the implementation of the proposed model

AUTORÍA

Yo, **Karina Gissella Jiménez López**, portadora de la cédula de ciudadanía **No 040168201-8** declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi total responsabilidad, además que no han sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que he respetado las diferentes fuentes de información.

.....
Karina Jiménez

CI: 0401682018

En la ciudad de Ibarra a los 20 días del mes de marzo de 2014.

Firma

.....
ING. ALICIA VACCA


DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada **Karina Gissella Jiménez López**, con cédula de identidad No. **040168201-8**, para optar por el Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**. Cuyo tema es: "**MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DEMACO DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI**". Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 20 días del mes de marzo de 2014.

Firma



.....
ING. ALICIA VACA

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Ibarra a los 20 días del mes de marzo de 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS

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

Yo, **Karina Gissella Jiménez López**, con cédula de identidad No. **040168201-8**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **"MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DEMACO DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI"**. , en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Karina Jiménez
CI: 040168201-8

lbarra a los 20 días del mes de marzo de 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040168201-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Jiménez López Karina Gissella		
DIRECCIÓN:	San Gabriel, calle Rio Apaqui y Rumichaca		
EMAIL:	karyjimenez1103@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2290-731	TELÉFONO MÓVIL:	0999770155
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DEMACO DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI"		
AUTORA :	Karina Gissella Jiménez López		
FECHA: AAAAMMDD	20/03/2014		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			

PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.
ASESOR /DIRECTOR:	ING. ALICIA VACA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD


Yo, **Karina Gissella Jiménez López**, con cédula de identidad No.0401682018 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

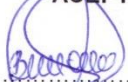
Ibarra, a los 20 días del mes de Marzo del 2014

EL AUTOR:

(Firma).....


Nombre: Karina Gissella Jiménez
 C.C.: 040168201-8

ACEPTACIÓN:

(Firma).....


Nombre: Ing. Betty Chávez
 Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios, por sus bendiciones derramadas, darme la fortaleza para seguir luchando cada día.

A mis padres Washington y Lidia por ser las personas que me guiaron siempre por un camino de bien, para poder alcanzar mis metas propuestas.

A mi esposo Fernney por ser una persona incondicional, brindarme apoyo y amor siempre.

A mi hijo Martin por ser el motor que me impulsa cada instante para luchar y ser cada día mejor.

Karina Jiménez...

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a Dios por sus múltiples bendiciones; a mis familiares por su apoyo incondicional; a mis maestros por brindarme sus conocimientos y experiencias; a la empresa DEMACO por compartir la información que contribuyeron al desarrollo del presente trabajo; a mis amigos y a todas las personas que directa o indirectamente formaron parte de este trabajo.

Karina Jiménez....

PRESENTACIÓN

La presente investigación del diseño de un modelo administrativo financiero para la empresa DEMACO de la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, provincia del Carchi; tiene como propósito fundamental determinar la necesidad de implementación en la empresa, por tal motivo se efectuó los siguientes estudios:

Se efectuó un diagnóstico situacional, donde se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos de la empresa, como también el principal problema que se presenta en el desarrollo de las actividades cotidianas.

Se contextualizó un marco teórico con los aspectos más importantes para el desarrollo de la investigación, con información bibliográfica actualizada, permitiendo establecer las pautas para el diseño de la propuesta del modelo administrativos y financiero.

En el capítulo cuatro se encuentra la propuesta que contiene dos propósitos como son: modelo administrativo y modelo financiero con sus respectivos aspectos.

Por último se presenta la evaluación de los impactos que genere la implementación del modelo administrativo y financiero en la empresa DEMACO.

Finalizando con el estudio se encuentra las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
THE SUMMARIZE EXECUTIVE	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xx
INTRODUCCIÓN	xxi
JUSTIFICACIÓN	xxii
OBJETIVOS DEL PROYECTO	xxiii

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Antecedentes	24
Objetivos diagnósticos	27
Objetivo general	

Objetivos específicos	
Variables del diagnóstico	28
Indicadores	
Matriz de relación	29
Mecánica operativa	31
Población o universo	
Determinación de la muestra	
Información primaria	
Tabulación de la información	33
Encuesta dirigida al administrador de la empresa "DEMACO"	
Entrevista dirigida al contador de la empresa "DEMACO"	34
Encuesta dirigida al personal de la empresa	35
Encuesta dirigida a los proveedores de la empresa "DEMACO"	44
Encuesta dirigida a los clientes de la empresa "DEMACO"	50
Construcción de la matriz FODA	57
Fortalezas	
Debilidades	
Oportunidades	
Amenazas	58
Cruces estratégicos FA, FO, DO, DA	
Estrategias FA	
Estrategias FO	
Estrategias DO	59
Estrategias DA	
Identificación del problema diagnóstico	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la empresa DEMACO	61
Por la forma de organización del capital de DEMACO	
La empresa	62
Características de la empresa	

Recursos de la empresa	64
Aspectos administrativos	65
La administración	
Objetivos de la administración	66
El proceso administrativo	
Gestión administrativa	68
La planificación estratégica	
Modelo general de la planificación estratégica	
Misión	69
Visión	70
Eficiencia	
Eficacia	
El organigrama	71
Objetivos del organigrama	
Funciones de un organigrama	72
Tipos de organigramas	
El manual	73
Importancia del manual	
Principios para la elaboración de un manual	74
Tipo de manuales	76
Manuales administrativos	77
Objetivos de los manuales administrativos	
Ventajas de los manuales administrativos	78
Desventajas de los manuales administrativos	79
Evaluación del desempeño	80
Nuevas tendencias de la evaluación de desempeño	
Políticas	81
Características de las políticas	
Aspectos contables	82
La contabilidad	
Objetivos de la contabilidad	83
Importancia de la contabilidad	84
Plan de cuentas	
El catálogo de cuentas	
Código de cuentas	85

Ciclo contable	86
La ecuación contable	
La partida doble	
Estado de situación financiera	87
Estado de resultados	
Estado de flujo del efectivo	
Estado de cambios en el patrimonio	

CAPÍTULO III

PROPUESTA MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA “DEMACO”

Modelo administrativo	90
Filosofía empresarial	
Misión	
Visión	
Objetivos empresariales	91
Políticas	
Valores	92
Estructura orgánica	
Manual de funciones	93
Reglamento interno	119
Manual de procedimientos	145
Modelo financiero	200
Manual contable	
Catálogo de cuentas	
Descripción de las principales cuentas	204
Estados financieros	205
Estado de situación financiera	206
Estado de resultados	
Estado de flujo de efectivo	207
Control y uso de formularios	208
Evaluadores financieros	212

Indicadores financieros	
Liquidez	
Administración de activos	213
Administración de deudas	214
Rentabilidad	

CAPÍTULO VII

IMPACTOS DEL PROYECTO

Impacto económico	217
Impacto organizacional	219
Impacto educativo	221
Impacto ético	223
Impacto general	225

CONCLUSIONES	226
--------------	-----

RECOMENDACIONES	227
-----------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	228
--------------	-----

ANEXOS	232
--------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

No.	PÁG.
1. Matriz de relación diagnóstica	30
2. Manual funcional	36
3. Organigrama funcional	37
4. Definición de funciones	38
5. Cumplimiento de objetivos	39
6. Capacitación talento humano	40
7. Evaluación del desempeño	41
8. Control de recursos	42
9. Creación del manual administrativo	43
10. Forma de adquisiciones	44
11. Descuento en compras	45
12. Asesoría en productos	46
13. Normas de calidad	47
14. Entrega del producto	48
15. Garantías del producto	49
16. Atención al cliente	50
17. Atención personalizada	51
18. Satisfacción de necesidades	52
19. Calidad del producto	53
20. Precios accesibles	54
21. Tiempo de entrega	55
22. Conocimiento del producto	56
23. Identificación del cargo “junta general de socios.”	94
24. Identificación del cargo “presidente”	95
25. Identificación del cargo “gerente”	97
26. Identificación del cargo “administrador”	99
27. Identificación del cargo “contador”	101
28. Identificación del cargo “cajera”	103
29. Identificación del cargo “jefe de comercialización”	105

30. Identificación del cargo “vendedor interno”	108
31. Identificación del cargo “vendedor externo”	110
32. Identificación del cargo “jefe de bodega”	113
33. Identificación del cargo “bodega”	115
34. Identificación del cargo “transportista”	117
35. Simbología	145
36. Procedimiento para reclutamiento, selección y contratación de personal	146
37. Procedimiento capacitación del personal	150
38. Procedimiento elaboración de estados financieros	153
39. Procedimiento control de movimientos	157
40. Procedimiento declaración de impuestos y retención	160
41. Procedimiento informes al ministerio de relaciones laborales	163
42. Procedimiento informe a la superintendencia de compañías	166
43. Procedimiento elaboración y registro de contratos	169
44. Procedimiento para elaboración de roles de pago	173
45. Procedimiento para manejo de caja chica	176
46. Procedimiento para facturación a los clientes	179
47. Procedimiento elaboración de cancelaciones y anticipos	182
48. Procedimiento para elaboración de cuadre de caja diario	185
49. Procedimiento para ventas externas	188
50. Procedimiento para ventas internas	191
51. Procedimiento para adquisición de productos	194
52. Procedimiento para manejo de mercadería	197
53. Catálogo de cuentas	200
54. Descripción de las principales cuentas	204
55. Matriz de valoración de impactos	216
56. Impacto económico	217
57. Impacto organizacional	219
58. Impacto educativo	221
59. Impacto ético	223
60. Impacto general	225

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	PÁG.
1. Manual funcional	36
2. Organigrama funcional	37
3. Definición de funciones	38
4. Cumplimiento de objetivos	39
5. Capacitación talento humano	40
6. Evaluación del desempeño	41
7. Control de recursos	42
8. Creación del manual administrativo	43
9. Forma de adquisiciones	44
10. Descuento en compras	45
11. Asesoría en productos	46
12. Normas de calidad	47
13. Entrega del producto	48
14. Garantías del producto	49
15. Atención al cliente	50
16. Atención personalizada	51
17. Satisfacción de necesidades	52
18. Calidad del producto	53
19. Precios accesibles	54
20. Tiempo de entrega	55
21. Conocimiento del producto	56
22. Flujograma para reclutamiento, Selección y contratación de personal	149
23. Flujograma capacitación del personal	152
24. Flujograma elaboración estados financieros	156
25. Flujograma control de movimientos	159
26. Flujograma declaración de imp. Y retención	162
27. Flujograma ministerio de relaciones laborales	165

28. Flujograma superintendencia de compañías	168
29. Flujograma elaboración Y registro de contratos	172
30. Flujograma para elaboración de roles de pago	175
31. Flujograma para manejo de caja chica	178
32. Flujograma para facturación a los clientes	181
33. Flujograma cancelaciones y anticipos	184
34. Flujograma cuadro de caja diario	187
35. Flujograma para ventas externas	190
36. Flujograma para ventas internas	193
37. Flujograma para adquisición de productos	196
38. Flujograma para manejo de mercadería	199

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

No.	Pág.
1. FACTURA	209
2. NOTA DE CRÉDITO	210
3. COMPROBANTE DE RETENCIÓN	211

INTRODUCCIÓN

La ciudad de San Gabriel en los últimos años ha presentado un importante desarrollo en las actividades agrícolas, industriales y comerciales, ya que las mismas constituyen la principal fuente de ingresos de sus habitantes.

En la ciudad la actividad comercial en lo que respecta a el área ferretera tiene un gran crecimiento, actualmente existen en la ciudad nueve ferreterías; siendo la empresa DEMACO una de las principales; su actividad está orientada a la distribución mayorista y minorista, logrando abaratar los costos para las pequeñas ferreterías que existe en la ciudad.

DEMACO es una compañía de Responsabilidad Limitada, esta empresa está dedicada a la distribución de todo lo que respecta a materiales para la construcción, especialmente lo referente a ferretería.

Desde la formación de la empresa ha existido varias deficiencias las mismas que han causado problemas en el desarrollo normal de la empresa, entre estos tenemos: una inadecuada distribución de funciones en todo el recurso humano de la organización, falta de coordinación de las actividades entre empleados, mala manipulación del sistema debido a la falta de capacitación, errores en el manejo de los documentos y desperdicio de recursos de la empresa (pág. 25-26).

Esta empresa ha ido creciendo favorablemente, por lo que es necesario implementar un modelo administrativo y financiero, el mismo que permitirá que pueda seguir ciertos procedimientos y normas las cuales ayuden a salvaguardar la información de recursos existentes. Al gestionar este modelo, se logrará que el talento humano que conforman esta empresa trabajen con eficiencia para poder alcanzar objetivos y metas comunes en un periodo corto.

JUSTIFICACIÓN

La empresa DEMACO, cuya actividad principal es la comercialización de productos de ferretería, necesita una gestión eficiente en las áreas administrativas y financieras para lograr posicionamiento en el área comercial de la ciudad de San Gabriel.

Elaborar e implementar un modelo administrativo financiero para la empresa DEMACO de la ciudad de San Gabriel, es importante ya que permitirá generar cambios en la operatividad del negocio, debido a que las actividades administrativas y financieras, estarán respaldada por un documento de guía técnica, cuyo propósito final es mejorar la productividad en el ámbito comercial.

La creación de este modelo es de interés personal y empresarial, ya que mediante esta investigación, se elaborará un documento de consulta para futuras investigaciones, campo también para ser implementado en la empresa objeto de estudio.

La originalidad del modelo administrativo financiero para la empresa DEMACO está basada en su elaboración, el cual presenta soluciones a los problemas propios de la empresa en el aspecto administrativo y financiero, además su contenido es de fácil compleción e implementación.

El proyecto es factible porque existe la necesidad de dar solución a las falencias administrativas y financieras que presenta la empresa DEMACO, además existe la predisposición de los socios de la empresa y colaboradores, en brindar la facilidades para que se desarrolle un modelo basado en información real, y poder diseñar las herramientas técnicas idóneas que mejoren el desenvolvimiento de las actividades comerciales de la entidad.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un modelo administrativo financiero para la empresa DEMACO de la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, provincia del Carchi.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa DEMACO, para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Elaborar un marco teórico mediante investigación bibliográfica actualizada para sustentar la investigación.
- Diseñar un modelo administrativo financiero para la empresa DEMACO de la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, provincia del Carchi para mejorar la gestión.
- Identificar los principales impactos que se deriven de la implementación del modelo propuesto.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

DEMACO es una compañía de Responsabilidad Limitada fundada y puesta en funcionamiento el 24 de Junio del 2009, inicialmente contó con un capital aproximado de \$100.000,00 dólares; esta empresa está dedicada a la distribución de todo lo que respecta a materiales para la construcción, especialmente lo referente a ferretería. DEMACO está ubicada en el barrio González Suárez en las calles Rocafuerte y Sucre en la ciudad de San Gabriel.

La empresa cuenta con siete socios y doce empleados distribuidos en áreas como: administración, contabilidad, ventas internas y externas, bodega y distribución. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con infraestructura adecuada como oficinas, local de exhibición, bodegas, parqueadero, recurso de transporte y comunicación para el desempeño óptimo de cada una de las actividades.

La mayoría de los productos que comercializa son importados principalmente de Brasil, China, Japón, Italia, Estados Unidos e Indonesia; como también comercializa productos fabricados en el Ecuador. Es distribuidora de las mayores empresas del país como Plastigama, FV, Sika, La Farge, Ecuaceramica y otras. También es distribuidora de grandes empresas extranjeras como RW, Norton, Helbert, Legrand, Panasonic, Deca, y otros. La empresa está dirigida hacia los clientes ferreteros, constructoras, comercios mayoristas, instituciones públicas y privadas, pero también al público en general; la empresa se caracteriza por su excelente calidad de producto y servicio.

Esta empresa atiende a toda la provincia del Carchi mediante el sistema de ventas externas, en DEMACO se utiliza esta estrategia para lograr uno de los objetivos de la empresa que es posicionarse en el mercado provincial; para esto además cuenta con servicio de transporte a cualquier lugar de la provincia generando un valor agregado al servicio tradicional de las empresas existentes en San Gabriel.

En la actualidad las falencias que surgieron desde el inicio de la empresa se han conservado y se han tornado aun en mayor magnitud por lo que la falta de organización desde la administración causa desorganización total en el resto de la empresa, las funciones nadie las cumple a cabalidad por la poca delegación de funciones a cada empleado (pág. xxi), los créditos se han otorgado sin un análisis previo del cliente para asegurar la cancelación del valor adeudado, es decir no se tiene garantías de que el crédito va a recuperarse en su totalidad, lo cual está reflejado en el alto nivel de cuentas por cobrar y cartera vencida.

En la empresa no se da un buen uso a los recursos como: el servicio telefónico, internet, material de oficina, vehículos, tiempo, ya que el personal los utiliza para actividades no relacionadas a la empresa con esto se incrementa los gastos de manera considerable; además una empresa se debe a sus clientes entonces para poder desarrollarse y crecer de forma significativa se debe brindar una buena atención pero en la empresa no se da esto ya que no existe eficiencia en el servicio, esto se demuestra por el retardo en la entrega de productos a los diferentes clientes.

En DEMACO existe una alta cantidad de productos que no tienen rotación esto se debe al bajo estudio que se realizó en el momento de analizar el mercado meta al cual se va a dirigir la empresa, ya que de esto dependía la adquisición de producto que la empresa va a comercializar teniendo un efecto negativo debido a la existencia de capital amortizado y pérdida de

ingresos porque con este dinero se podría adquirir producto que se comercializa diariamente.

La empresa no se ha promocionado externamente, maneja estrategias de marketing de manera interna lo cual no le permite que los habitantes del cantón y la provincia le conozcan, se refleja en el poco conocimiento de la población de la existencia de esta empresa, los clientes que ha captado son por amistades o por los vendedores externos que la empresa tiene que se encargan de visitar a otras empresas e instituciones de toda la provincia, mas no por el marketing que se maneja.

El problema general que se presenta en la empresa DEMACO es la deficiencia en los procesos administrativos y organizacionales del que se generan los mencionados anteriormente, afectando al desarrollo actual y futuro de la organización.

Si en la empresa siguen presentándose los problemas que se han descrito se podría elevar en un porcentaje considerable los gastos, la falta de responsabilidad del personal afecta considerablemente al ambiente de trabajo tanto interno como externo, debido a que si un problema no se lo puede eliminar dentro de la organización será aún más difícil eliminarlo y evitar que afecte a los clientes; entonces es vital la toma de decisiones urgentes por parte de la administración.

Con la continua presentación de dificultades se llegaría a dañar la imagen que hasta la actualidad ha logrado la empresa ocasionando la pérdida de clientes nuevos y clientes potenciales que tiene la empresa. Además DEMACO atiende a instituciones del sector público y con la presencia de problemas en la organización se llegaría a romper las relaciones laborales que afectarían en los ingresos por ventas a la empresa debido a que estas instituciones están entre los principales clientes.

Se ha podido detectar que una de las principales problemáticas que aqueja a la empresa es la deficiencia en los procesos administrativos y organizacionales generando diversas falencias que afectan directamente a las utilidades de la empresa.

1.2. OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS

1.2.1. Objetivo general

Elaborar un diagnóstico estructural para DEMACO de la ciudad de San Gabriel, para determinar los problemas en los procesos de gestión mediante la elaboración de un modelo administrativo financiero para corregir las deficiencias existentes en la empresa.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la estructura organizacional de la empresa para delimitar responsabilidades y funciones de cada una de las áreas de la empresa.
- Determinar la atención al cliente que brinda la empresa DEMACO para formular procesos que mejoren este servicio.
- Evaluar el desempeño organizacional que tiene la empresa.
- Conocer el proceso de comercialización que se emplea en la ferretería.
- Analizar las normas legales que rigen a la empresa DEMACO.
- Analizar el sistema contable y financiero de la empresa DEMACO

1.3. VARIABLES DEL DIAGNÓSTICO

Es necesario determinar los indicadores que constituyen cada uno de los objetivos específicos del diagnóstico:

- Estructura organizacional
- Atención al cliente
- Desempeño organizacional
- Comercialización
- Normativa Legal
- Sistema contable y financiero

1.4. INDICADORES

Los indicadores son herramientas que nos permiten clarificar y definir de forma más precisa las variables y consecuentemente cada uno de los objetivos así:

1.4.1. Variable 1: estructura organizacional

- Organigrama funcional
- Manual de funciones
- Manual de mando

1.4.2. Variable 2: atención al cliente

- Atención personalizada
- Puntualidad
- Segmentación de clientes

1.4.3. Variable 3: desempeño organizacional

- Eficiencia
- Eficacia

- Responsabilidad
- Manual de procesos

1.4.4. Variable 4: comercialización

- Estrategias de ventas
- Nivel de ventas
- Análisis de canales de distribución
- Evaluar la gestión de los vendedores

1.4.5. Variable 5: normativa legal

- Constitución de la empresa
- Permisos legales vigentes
- Normativa interna

1.4.6. Variable 6: sistema contable y financiero

- Sistema contable
- Estados financieros
- Procesos financieros

1.5. MATRIZ DE RELACIÓN

En la matriz a desarrollarse se encuentra una vinculación directa entre objetivos, variables e indicadores para determinar la técnica de investigación que se va a utilizar para la obtención de la información necesaria en la investigación de campo.

CUADRO No.1

MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar la existencia de la estructura organizacional de la empresa para delimitar responsabilidades y funciones de cada una de las áreas de la empresa.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orgánico funcional ▪ Manual de funciones ▪ Manual de mando 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevista ○ Documentación bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativos, personal - Organigrama de la empresa
Determinar la atención al cliente que brinda la empresa DEMACO para formular procesos que mejoren este servicio.	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Puntualidad ▪ Segmentación de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Observación directa ○ Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes
Evaluar el desempeño organizacional que tiene la empresa.	Desempeño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia ▪ Eficacia ▪ Responsabilidad ▪ Manual de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta ○ Entrevista ○ Observación directa 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativos de la empresa - Empleados
Conocer el proceso de adquisición y comercialización que se emplea en la ferretería.	Adquisición y Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de ventas ▪ Nivel de ventas ▪ Análisis de canales de distribución ▪ Evaluar la gestión de los vendedores 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevista ○ Observación directa 	<ul style="list-style-type: none"> - Administradores - Proveedores
Analizar las normas legales que rigen a la empresa DEMACO.	Normativa Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución de la empresa ▪ Permisos legales vigentes ▪ Normativa interna 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa legal
Analizar el sistema contable y financiero de la empresa Demaco	Sistema contable y financiero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema contable ▪ Estados financieros ▪ Procesos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Contador

1.6. MECÁNICA OPERATIVA

1.6.1. Población o universo

La población que se tomará en cuenta para efectos del proyecto de investigación es:

- Personal de la empresa 12
- Clientes 60
- Proveedores 15

1.6.2. Determinación de la muestra

- **Personal de la empresa**

En este caso se procederá a tomar como muestra a toda la población es decir se aplicará un censo, debido a que es un número reducido de personas que van a ser encuestas o entrevistadas y con el objeto de tener una concepción más real de la situación de la empresa.

- **Clientes**

Los clientes de la empresa DEMACO son rotativos y permanentes, para objeto de estudio se ha tomado a los clientes potenciales que son 60 (Dato aproximado emitido de bases de la empresa). Para esta población se va aplicar la técnica del censo por constituir un número menor a 100.

- **Proveedores**

Los proveedores se han tomado en cuenta para el proyecto de investigación, debido a que son un elemento clave en el proceso de comercialización de la empresa, ya que son quienes entregan los productos para la venta. Debido a que los proveedores principales son un número reducido (15 dato entregado por el administrador) se va a aplicar un censo, es decir que se aplicara la encuesta al total de la población.

Después de los cálculos pertinentes se concluye que la muestra a la cual se aplicará encuestas o entrevistas es:

- Talento humano 12
- Clientes 60
- Proveedores 15

1.6.3. Información primaria

- **Entrevistas**

Se realizó entrevistas al administrador y contadora de la empresa, con el objetivo de conocer ciertos aspectos tanto en el ámbito financiero como en el administrativo y determinar las verdaderas problemáticas existentes en la empresa para tener una guía en la realización del proyecto.

- **Encuestas**

Las encuestas fueron aplicadas al personal de la empresa, clientes y proveedores; con la finalidad de determinar la situación real en la que se encuentra la empresa en cuanto a capacitación al talento humano, atención al cliente, procesos de adquisición y comercialización, desempeño organizacional, entre otros; determinando con esta información los campos en los cuales enfocarnos para el desarrollo del modelo administrativo financiero.

- **Observación directa**

Esta técnica se utilizó para observar la atención que se brinda al cliente por parte del personal de ventas de la empresa, el desempeño que se ejecuta en toda la organización y los procesos de adquisición y comercialización. La observación contribuyó para realizar el cruce de información entre la información recopilada de otras fuentes con la que en

realidad se observa que se desarrolla en el entorno empresarial del día a día.

1.7. TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1.7.1. Encuesta dirigida al administrador de la empresa “DEMACO”

1. ¿La empresa posee un organigrama funcional?

La empresa no posee un organigrama funcional en el cual se evidencien los diferentes niveles jerárquicos que existen en DEMACO, esto es manejado de forma empírica.

2. ¿En la empresa existe delimitación de responsabilidades y funciones?

Sí existe una delimitación de funciones y responsabilidades en la empresa, las mismas que son informadas en el momento de la contratación del personal; cabe recalcar que cada persona está capacitada para sustituir un puesto ausente.

3. ¿Qué procedimientos utiliza usted para el reclutamiento del talento humano?

- Se informa a través de los medios de comunicación los puestos vacantes en la empresa, conjuntamente con el perfil requerido.
- Recepción de carpetas
- Entrevista
- Selección del personal adecuado

4. ¿Cuál es el proceso de adquisición y comercialización del producto?

Se realiza un pedido al proveedor del producto que tiene un nivel bajo en stock por medio de una orden de compra, la mercadería es verificada en bodega para proceder al ingreso de la misma al sistema, una vez terminado este proceso está lista para ser vendida.

La mercadería es comercializada a través de un vendedor externo y en el almacén al consumidor final

5. ¿Del total de ventas que realiza en el mes la empresa que porcentaje es de contado y a crédito?

Del total de ventas realizadas al mes aproximadamente el 65% es de contado y el 35% es a crédito. Considerando un 3% de las ventas a crédito que son irre recuperables.

6. ¿Cómo considera usted a la organización administrativa actual de la empresa DEMACO?

La organización administrativa tiene ciertas deficiencias, debido a que no se cuenta con el apoyo necesario de los accionistas, aspecto que se considera trascendental para el desempeño de las actividades diarias en la organización.

7. ¿Existe políticas que rigen cada proceso en la empresa?

No existen políticas que sirvan de lineamientos para el desarrollo de los diferentes procesos en la empresa.

8. ¿Piensa que sería importante implementar un modelo administrativo financiero para alcanzar un mayor nivel de desempeño en la empresa?

Sería muy importante implementar en la empresa un modelo administrativo financiero que contribuya al eficiente desempeño y toma de decisiones en la empresa.

1.7.2. Entrevista dirigida al contador de la empresa “DEMACO”

1. ¿Qué sistema contable utiliza la empresa y cuáles son los principales beneficios?

En la empresa se utiliza el sistema contable SBT y sus beneficios son que nos proporcionan información rápida y eficiente, al momento de tomar decisiones sobre la situación económica de la empresa.

2. ¿En la empresa se realiza un análisis de los estados financieros y qué utilidad tiene esto para la empresa?

En la empresa se realiza un análisis de los estados financieros para verificar que la información esté ingresada correctamente y que su resultado sea favorable para la empresa.

3. ¿Se realiza alguna actividad cuando los resultados en los estados financieros son negativos?

Sí se realiza actividades para mejorar las utilidades en la empresa.

4. ¿Para otorgar ventas a crédito se realiza un análisis previo del cliente?

Se realiza el análisis correspondiente entre todos los clientes para así informarnos de su capacidad de pago.

5. ¿Cómo se gestionan las cuentas por cobrar y pagar en la empresa?

- El pago de proveedores se lo realiza una vez que se tenga ingresada toda la documentación en el sistema.
- Las cuentas por cobrar son a clientes que llevan al por mayor y de acuerdo a la factura y los documentos que sustenten el descuento se procede al cobro.

6. ¿La empresa cuenta con un análisis de proveedores?

Sí, se evalúa a cada proveedor para así tener buenos resultados en compras y de esta manera ayude a incrementar la utilidad.

7. ¿En la empresa se realizan controles de la mercadería?

Sí se realizan controles de mercadería en todos los aspectos y así se procede al ingreso, despacho e inventarios de la mercadería.

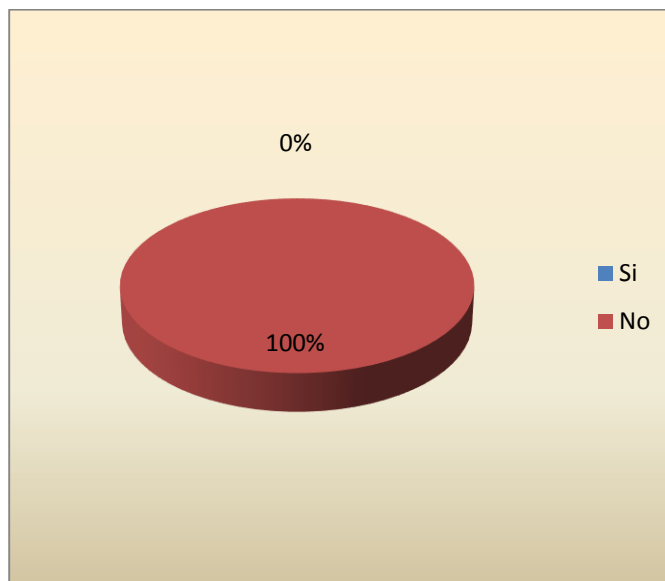
1.7.3. Encuesta dirigida al personal de la empresa

1. ¿Conoce usted si la empresa posee políticas, reglamentos, manuales que normen los procesos?

**CUADRO No.2
MANUAL FUNCIONAL**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.1
MANUAL FUNCIONAL**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

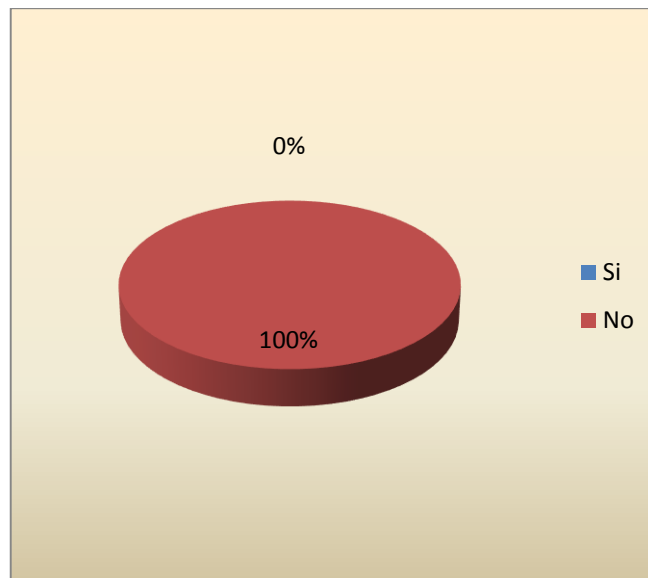
En la empresa existe un desconocimiento total por parte de los empleados sobre la existencia de políticas, reglamentos y manuales que sirven de lineamientos para la ejecución de cada una de las actividades y procesos dentro de las diferentes áreas de la empresa.

2. ¿Sabe usted si la ferretería cuenta con un organigrama funcional?

**CUADRO No.3
ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.2
ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

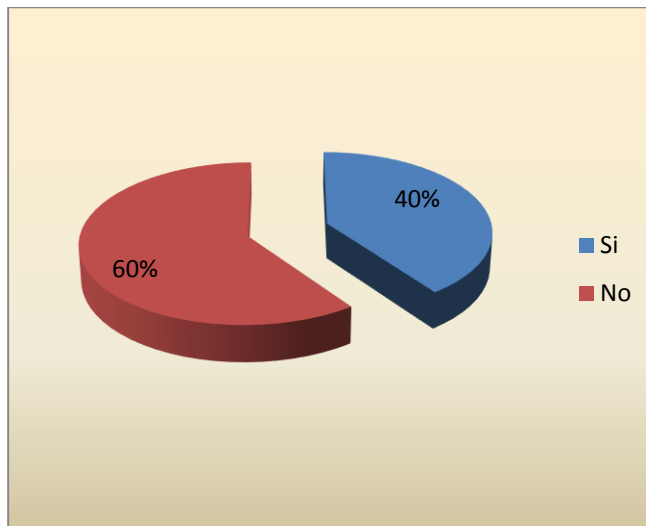
El conocimiento sobre la existencia de un organigrama funcional en la empresa es nulo, originando deficiencia en la identificación de líneas de autoridad y responsabilidades para cada uno de los puestos, debido al desconocimiento de las relaciones entre quienes conforman la organización.

3. ¿Cada área que constituye la empresa tiene definida sus funciones?

CUADRO No.4
DEFINICIÓN DE FUNCIONES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	4	40
No	6	60
TOTAL	10	100

GRÁFICO No.3
DEFINICIÓN DE FUNCIONES



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

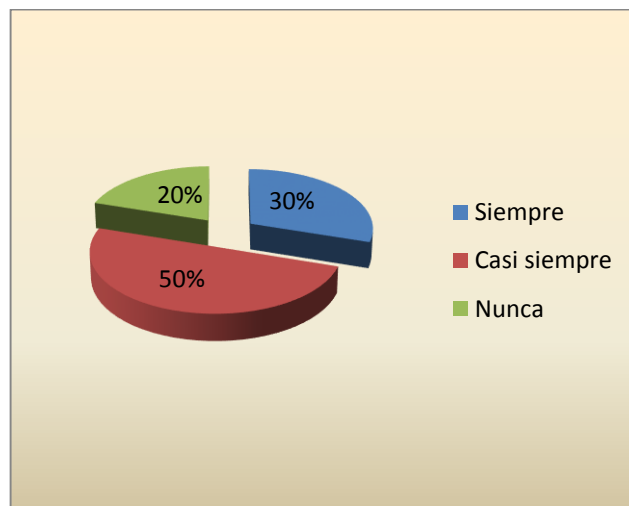
La mayoría de los empleados encuestados manifiestan que no tienen definidas las funciones que tienen que desempeñar en cada área, se han desarrollado de forma empírica asumiendo responsabilidades que ellos han considerado convenientes realizarlas de acuerdo a su cargo pero no porque sus líneas de autoridad les han informado sobre que deben cumplir.

4. ¿En la ferretería se han establecido y difundido objetivos, para encaminar cada actividad hacia su cumplimiento?

**CUADRO No.5
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Siempre	3	30
Casi siempre	5	50
Nunca	2	20
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.4
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

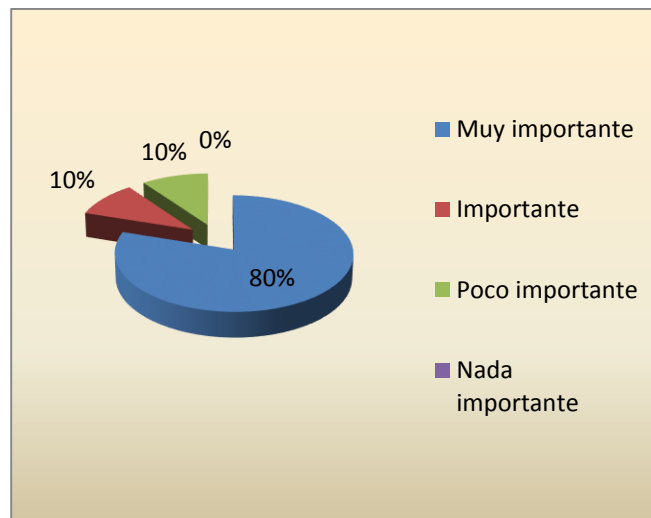
Los objetivos que se plantean en la empresa no son difundidos integralmente ya que aproximadamente la mitad de los encuestados tiene un conocimiento parcial sobre los objetivos que se plantean, existe personas que nunca han recibido información sobre los objetivos empresariales, mientras que la cuarta parte aproximadamente constantemente saben sobre qué objetivos están planteados; sería vital el establecimiento y difusión de metas y objetivos para encaminar cada acción hacia su cumplimiento.

5. ¿Piensa que es importante que la empresa brinde capacitación al talento humano?

**CUADRO No.6
CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Muy importante	8	80
Importante	1	10
Poco importante	1	10
Nada importante	0	0
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.5
CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

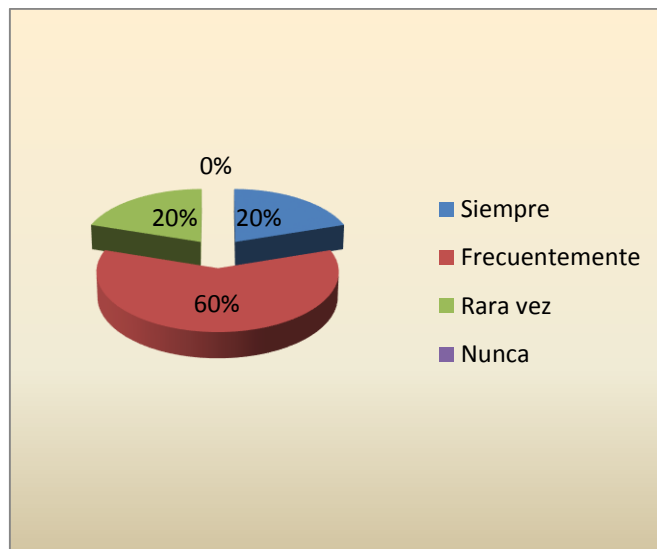
La capacitación en el recurso humano de la empresa es considerado muy importante en la mayoría, debido a que la ampliación de conocimiento sobre aspectos que contribuyen a la realizan eficiente de actividades tanto internas como externas es esencial en una organización; un porcentaje mínimo de empleados considera a la capacitan en un nivel medio, es importante enfatizar la capacitación en estas personas para lograr mejores resultados.

6. ¿Su desempeño es evaluado por los directivos de la empresa?

**CUADRO No.7
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Siempre	2	20
Frecuentemente	6	60
Rara vez	2	20
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.6
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

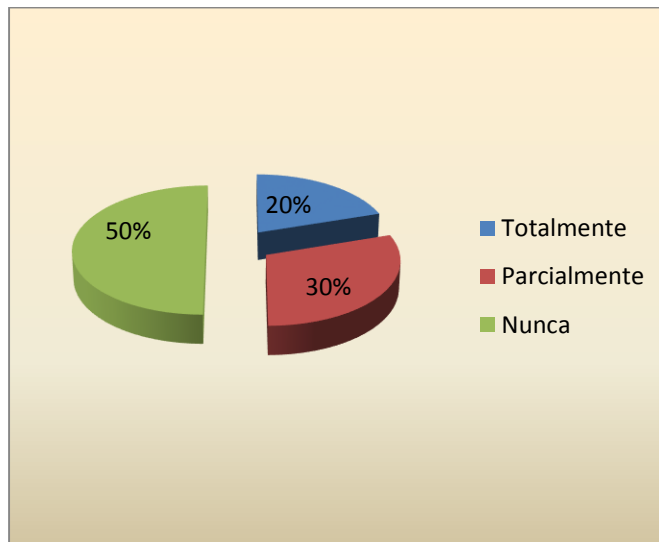
En la empresa frecuentemente se realiza evaluaciones sobre el desempeño de la mayoría de los empleados, mientras que al resto de empleados se realizan evaluaciones permanentes dependiendo de la función que estén desempeñando; existen empleados que rara vez son evaluados por parte de sus líneas de supervisión.

7. ¿Existe control sobre los recursos que posee la empresa?

**CUADRO No.8
CONTROL DE RECURSOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Totalmente	2	20
Parcialmente	3	30
Nunca	5	50
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.7
CONTROL DE RECURSOS**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

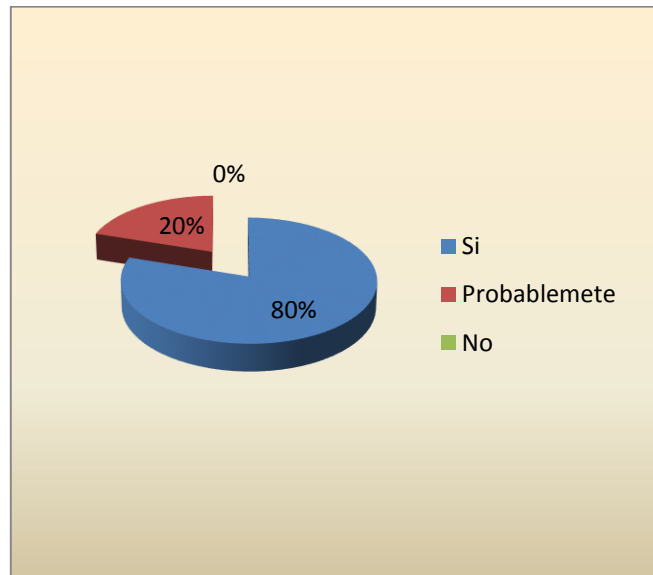
En la empresa el control de los recursos es parcial debido a que la mitad de los encuestados manifiesta que no existe ningún control, esto perjudica a la empresa generando problemas como el incremento de gastos en planillas de servicios básicos.

8. ¿Cree usted que la creación e implementación de un manual administrativo financiero sería beneficioso para la empresa?

**CUADRO No.9
CREACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	8	80
Probablemente	2	20
No	0	0
TOTAL	10	100

**GRÁFICO No.8
CREACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO**



Fuente: Empleados Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

La mayor parte de los empleados de la empresa DEMACO creen que la creación e implementación de un manual administrativo financiero sería de gran beneficio para tener lineamientos sólidos para el desarrollo de sus actividades operativas, que estén encaminadas al cumplimiento de la razón de ser de la empresa.

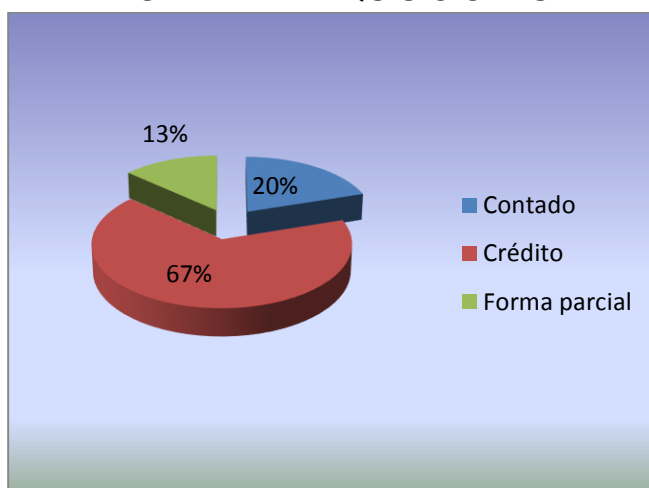
1.7.4. Encuesta dirigida a los proveedores de la EMPRESA “DEMACO”

1. ¿De qué forma se realizan las adquisiciones por parte de la empresa?

CUADRO No.10
FORMA DE ADQUISICIONES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Contado	3	20
Crédito	10	67
Forma parcial	2	13
TOTAL	15	100

GRÁFICO No.9
FORMA DE ADQUISICIONES



Fuente: Proveedores Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

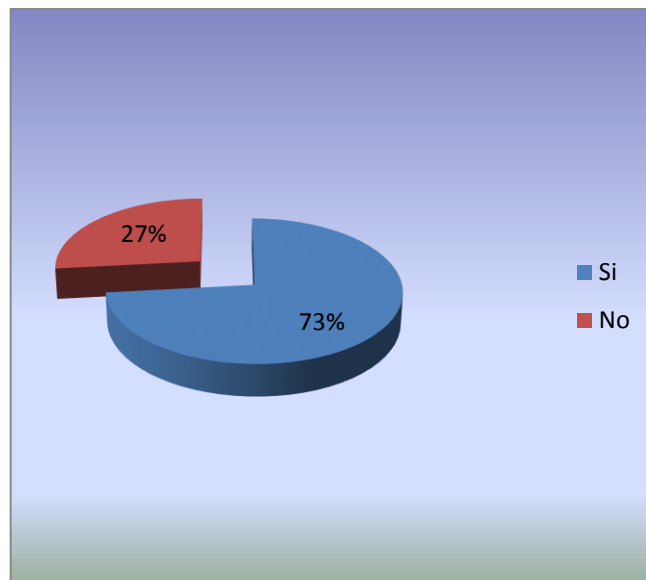
La mayoría de las adquisiciones a proveedores son realizadas a crédito ya que existe convenios dependiendo de ciertos factores como el tiempo de funcionamiento del local, como el monto de compras entre otros factores que contribuyen a una mejor relación entre proveedor – empresa, es indispensable manejar de la mejor manera estas oportunidades para lograr una permanencia de las relaciones comerciales.

2. ¿Existen descuentos por parte de su empresa dependiendo del volumen de compra?

**CUADRO No.11
DESCUENTOS EN COMPRAS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	11	73
No	4	27
TOTAL	15	100

**GRÁFICO No.10
DESCUENTOS EN COMPRAS**



Fuente: Proveedores Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

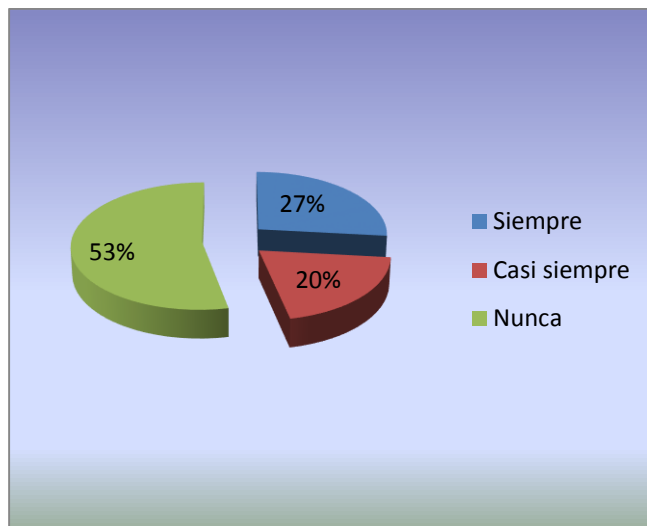
Un alto número de proveedores otorga descuentos teniendo como factor principal para su otorgación el volumen de compras que se realicen en periodos de tiempos establecidos en cada una de las empresas; esta es una estrategia beneficiosa ya que se puede comercializar los productos y recupera liquidez para poder cubrir las obligaciones.

3. ¿Su empresa brinda asesoría sobre el producto que oferta?

CUADRO No.12
ASESORÍA EN PRODUCTOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Siempre	4	27
Casi siempre	3	20
Nunca	8	53
TOTAL	15	100

GRÁFICO No.11
ASESORÍA EN PRODUCTOS



Fuente: Proveedores Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

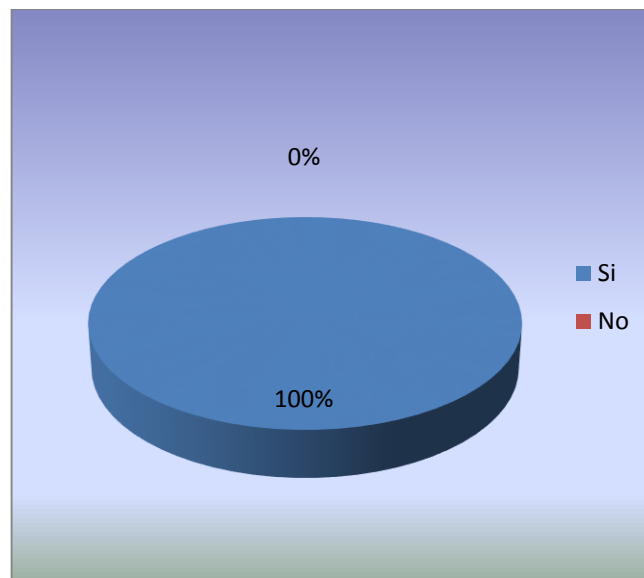
Se analiza que existen deficiencias respecto a capacitación por parte de proveedores a sus clientes ya que la mayoría de proveedores de DEMACO nunca dan capacitación sobre el producto ofertado, observándose una debilidad importante en cuanto al conocimiento técnico sobre la utilidad de cada producto; el número de empresas que siempre brindan capacitación es reducido pero estas empresas generan un valor agregado a su servicio.

4. ¿El producto que vende cumple con normas de calidad?

**CUADRO No.13
NORMAS DE CALIDAD**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

**GRÁFICO No.12
NORMAS DE CALIDAD**



Fuente: Proveedores Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

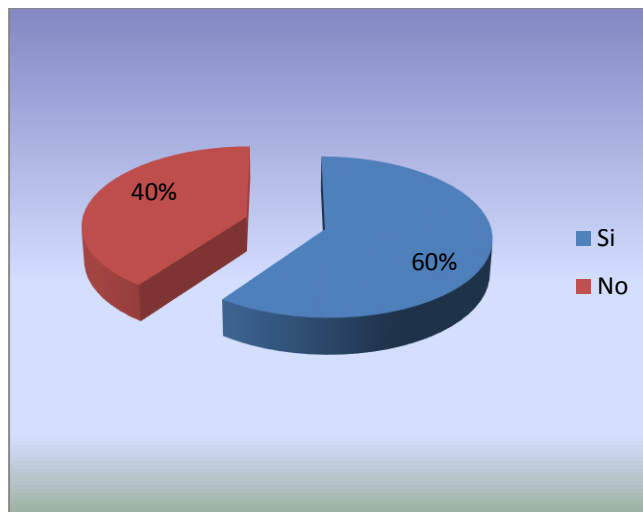
Las normas de calidad tiene como base la creación de un producto o servicio, destinados a satisfacer necesidades de clientes o usuarios; esto permite a la empresa desarrollo organizacional sostenido, ofertando productos altamente competitivos, brindando mayor satisfacción a sus clientes.

5. ¿La entrega del producto se realiza de forma inmediata?

CUADRO No.14
ENTREGA DEL PRODUCTO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	9	60
No	6	40
TOTAL	15	100

GRÁFICO No.13
ENTREGA DEL PRODUCTO



Fuente: Proveedores Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

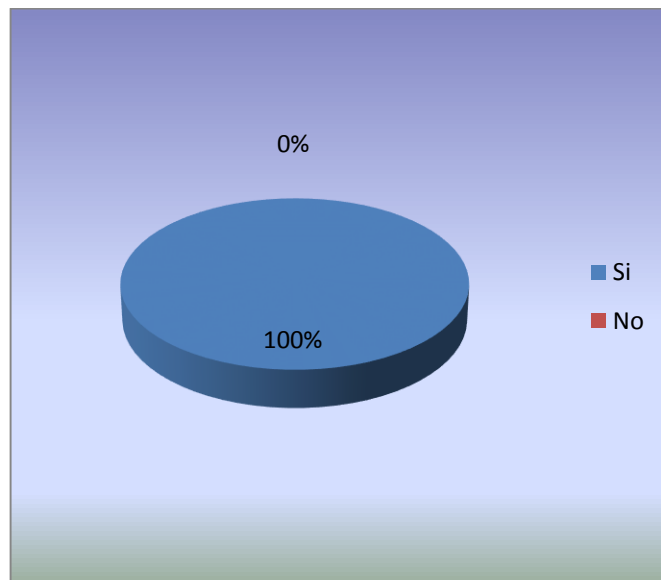
Los proveedores entregan el producto que ha sido solicitado por la empresa en su mayoría de forma inmediata para lograr una mejor relación comercial, pero existen proveedores que no realizan la entrega inmediata ya que es un obstáculo las distancias entre provincias pero tratan de efectivizarlo para otorgar un mejor servicio.

6. ¿Los productos que ofrece cuentan con las garantías necesarias?

**CUADRO No.15
GARANTÍAS DEL PRODUCTO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

**GRÁFICO No.14
GARANTÍAS DEL PRODUCTO**



Fuente: Proveedores Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

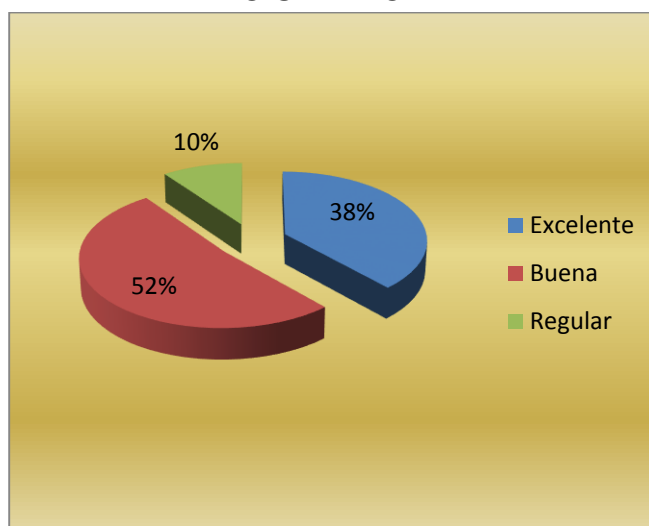
Todos los productos que se comercializan en DEMACO cuentan con garantías, teniendo beneficios considerables ya que es un derecho legal que el cliente puede exigir, garantías necesarias que cumplan con las expectativas del cliente, beneficio necesario para fidelizar al consumidor.

1.7.5. Encuesta dirigida a los clientes de la empresa “DEMACO”
1. ¿Qué atención le brinda el personal de la empresa?

CUADRO No.16
ATENCIÓN AL CLIENTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	23	38
Buena	31	52
Regular	6	10
TOTAL	60	100

GRÁFICO No.15
ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
 Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

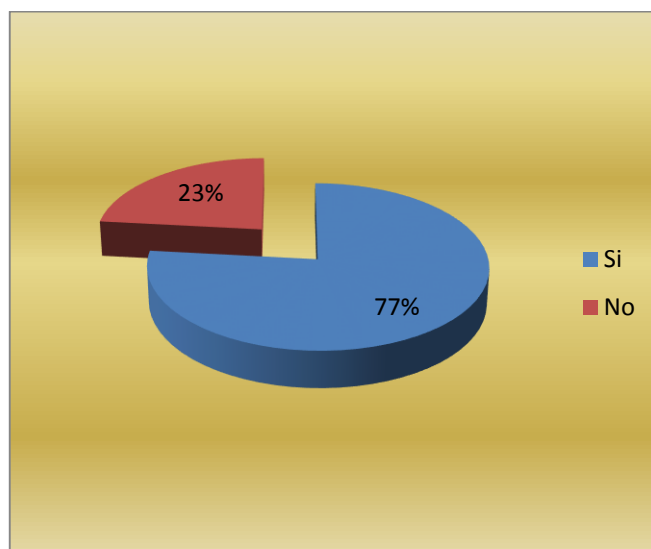
Del total de clientes encuestados más de la mitad opinan que la atención que se brinda a los clientes es buena, se debería trabajar en este aspecto para llegar a brindar una atención excelente ya que de esto depende también la satisfacción que tenga el cliente y minimizar al máximo la atención regular que han recibido algunos de los clientes que fueron encuestados; dirigiéndonos siempre a la mejora continua.

2. ¿Existe atención personalizada por parte del personal?

CUADRO No.17
ATENCIÓN PERSONALIZADA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	46	77
No	14	23
TOTAL	60	100

GRÁFICO No.16
ATENCIÓN PERSONALIZADA



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

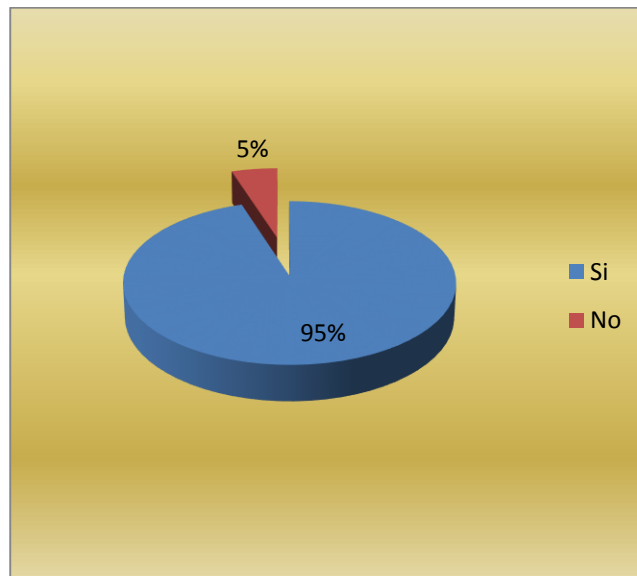
La empresa se caracteriza por brindar a sus clientes una atención personalizada donde el vendedor indique las características y utilidades de cada uno de los productos que el cliente este buscando, logrando efectivizar la venta y manejar una mejor relación comercial entre cliente externo e interno de la empresa.

3. ¿Satisface su necesidad con el producto que ofrece la ferretería?

CUADRO No.18
SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	57	95
No	3	5
TOTAL	60	100

GRÁFICO No.17
SATISFACCIÓN DE NECESIDADES



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

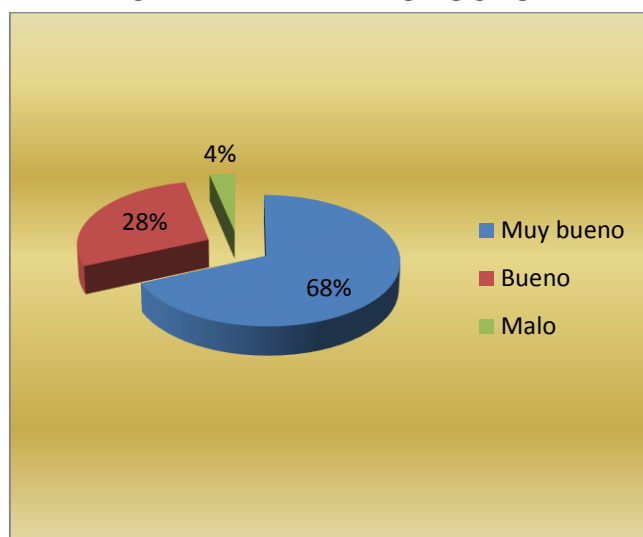
Es importante destacar que la mayoría de los clientes manifiestan que los productos adquiridos en la ferretería si satisfacen la necesidad que tiene cada uno de los clientes, para este aspecto intervienen indicadores como la calidad y garantías del producto, es indispensable mantener las características del producto actual e innovar para seguir satisfaciendo las necesidades del cliente en el día a día.

4. ¿Cómo considera usted la calidad del producto que vende la empresa DEMACO?

**CUADRO No.19
CALIDAD DEL PRODUCTO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Muy bueno	41	68
Bueno	17	28
Malo	2	3
TOTAL	60	100

**GRÁFICO No.18
CALIDAD DEL PRODUCTO**



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

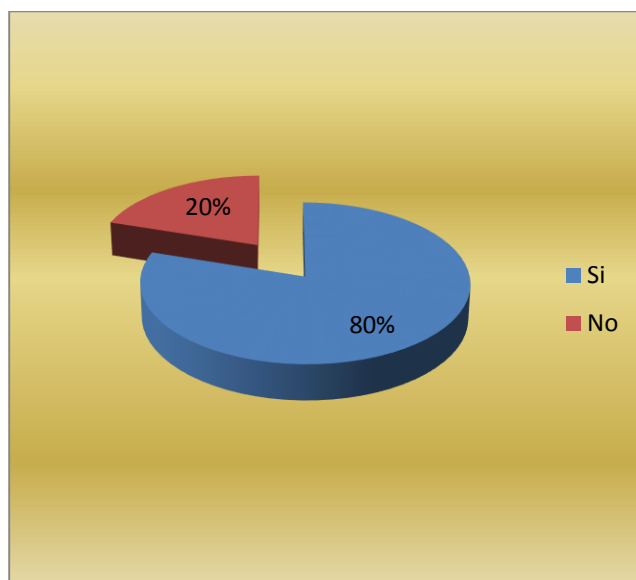
Existe un porcentaje mínimo de clientes que manifiestan que el producto es de mala calidad, variable que permite generalizar que el resto de clientes opinan que el producto es de buena calidad, esto se debe a que la totalidad de productos que se adquieren provienen de proveedores que ofertan productos con las normas de calidad requeridas; entonces permite a la empresa de la misma manera comercializar productos de calidad y crear una ventaja competitiva.

5. ¿Los precios de los productos son accesibles?

**CUADRO No.20
PRECIOS ACCESIBLES**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	48	80
No	12	20
TOTAL	60	100

**GRÁFICO No.19
PRECIOS ACCESIBLES**



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

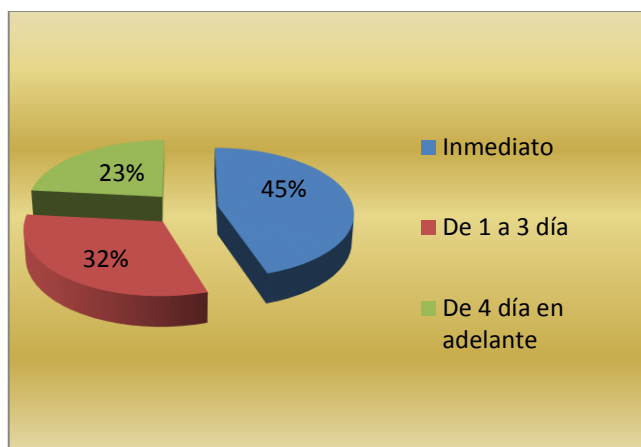
Los clientes opinan que en su mayoría los precios de los productos son accesibles lo cual es importante ya que podemos ser competitivos tomando en cuenta este indicador que es uno de los principales dentro del proceso de comercialización.

6. ¿En qué tiempo le entregan el producto que usted adquirió?

**CUADRO No.21
TIEMPO DE ENTREGA**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Inmediato	27	45
De 1 a 3 día	19	32
De 4 día en adelante	14	23
TOTAL	60	100

**GRÁFICO No.20
TIEMPO DE ENTREGA**



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

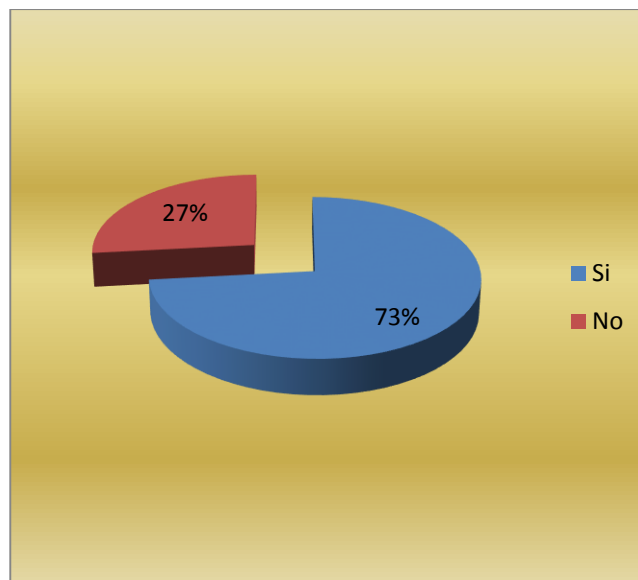
La mayoría de los clientes no recibe su producto que adquirió de forma inmediata, los rangos de entrega oscilan de 1 a 4 días y más, es necesario trabajar para mejorar el proceso de distribución del producto tomando en cuenta los canales y medios utilizados para distribuir los productos sean a nivel local o en los exteriores de la ciudad.

7. ¿El personal de la empresa tiene conocimiento sobre el producto?

**CUADRO No.22
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	44	73
No	16	27
TOTAL	60	100

**GRÁFICO No.21
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO**



Fuente: Clientes Empresa DEMACO
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS:

La mayor parte de los clientes de la empresa DEMACO manifiestan que el personal si tiene conocimiento sobre el producto, pero existe cierto porcentaje de clientes que opinan que el personal no conoce del producto lo cual indica que la capacitación hacia los empleados debe ser permanente para brindar una atención al cliente basada en la excelencia.

1.8. CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

1.8.3. Fortalezas

- Diversificación de proveedores
- Cuenta con un sistema contable
- Análisis minucioso de los estados financieros
- Implementación de actividades correctivas para el mejoramiento de utilidades
- Eficacia en pago a proveedores
- Controles de inventario permanentes
- Productos de calidad
- Atención personalizada al cliente
- Precios de productos accesibles
- Personal capacitado

1.8.4. Debilidades

- Inexistencia de un organigrama funcional
- Bajo nivel de planificación en el reclutamiento al personal
- Falta de políticas para cada proceso
- Reducida comunicación organizacional
- Alto porcentaje de cartera incobrable
- Mala definición de funciones
- No existe control interno en la empresa
- Retardo en la entrega de productos

1.8.4. Oportunidades

- Descuentos por parte de proveedores
- Talleres de capacitación sobre el producto
- Diversificación de proveedores en el mercado nacional
- Reducido número de ferreterías mayoristas en la ciudad de San Gabriel

1.8.4. Amenazas

- Entrega tardía de pedidos por parte de proveedores
- La competencia
- Largas distancias entre proveedores y empresa DEMACO
- Delincuencia

1.9. CRUCES ESTRATÉGICOS FA, FO, DO, DA

1.9.1. Estrategias FA

F1 - A1	Al tener diversidad de proveedores se podría seleccionar a los mejores para reducir la entrega tardía de pedidos por parte de los proveedores
F7-F9 - A2	Ofreciendo productos de calidad y con precios accesibles se puede disminuir la amenaza de la competencia
F5 - A2	Con la eficiencia en el pago a proveedores se incentiva a los proveedores a ser puntuales en la entrega del pedido.
F8 - A2	Por la atención personalizada que se ofrece en la ferretería es posible brindar un mejor servicio que la competencia
F6 - A4	Mediante los controles de inventarios permanentes se puede detectar pérdida de algún producto en el local

1.9.2. Estrategias FO

F5 – O1	Al ser eficientes en los pagos a los proveedores podemos acceder a descuentos que otorgan los proveedores.
F10 – O2	Se logra tener personal capacitado en la empresa aprovechando los talleres de capacitación sobre el producto
F1 – F3	La empresa posee diversificación de proveedores por la presencia de numerosas empresas proveedoras de productos ferreteros en el mercado nacional
F9 – O4	Con precios accesibles y productos de calidad la empresa se ha ubicado dentro del número reducido de ferreterías mayoristas en la ciudad de San Gabriel

F8 - O2	Es posible brindar a nuestros clientes una atención personalizada ya que el personal conoce sobre el producto, por los talleres de capacitación que reciben
---------	---

1.9.3. Estrategias DO

D8 – O3	Con la presencia de numerosas empresas proveedoras de productos ferreteros en el mercado nacional es posible disminuir el retardo en la entrega de productos
D4 – O2	Se puede aprovechar los talleres de capacitación al personal para mejorar la comunicación organizacional
D2 – D6 – O4	Con el establecimiento de políticas que rijan cada proceso y una buena definición de funciones se puede mejorar la situación actual de la empresa para ser la número uno en ferreteras de la ciudad de San Gabriel

1.9.4. Estrategias DA

D7 – A4	Mediante un adecuado control interno en la empresa se reducirá considerablemente la pérdida de productos que se encuentran en exhibición.
D8 – A1	Con una mejor planificación en el proceso de adquisición del producto, no se presentaría retardos en la entrega del producto.

1.10. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNOSTICO

En la empresa “DEMACO” se han encontrado varias falencias que surgen principalmente porque la empresa se creó de forma empírica y sin ninguna experiencia en este ámbito; se observa que no cuentan con una estructura orgánica funcional que les permita delimitar jerarquías y funciones, logrando optimizar procesos y ahorro de recursos.

En cuanto a políticas y reglamentos internos se detectó que la empresa no posee estos documentos para tener lineamientos y sustentos para cualquier actividad o inconveniente que se presente en el día a día en la empresa. No existe planificación estratégica que incluye la misión, visión, valores entre otros aspectos que son indispensables para una entidad.

Por la falta de planificación y sistematización de los procesos existe inconveniente diariamente como duplicidad de funciones, viéndose la necesidad de crear un proceso lógico para cada actividad el cual permita mejorar la situación actual.

Es indispensable mejorar la comunicación y ambiente laboral del talento humano para mejorar las relaciones laborales y por ende la productividad de la empresa, hay que diseñar planes de capacitación para cada área y fomentar el trabajo en equipo.

Por toda esta problemática es necesario crear un MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA "DEMACO", con el fin de contribuir a mejorar las condiciones actuales de la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA DEMACO

DEMACO es una Compañía de Responsabilidad Limitada fundada y puesta en funcionamiento en el mes de Junio del 2009, inicialmente contó con un capital aproximado de \$100000,00 dólares; esta empresa está dedicada a la distribución de materiales para la construcción, especialmente lo referente a ferretería. DEMACO está ubicada en el barrio Gonzales Suarez en las calles Rocafuerte y Sucre en la ciudad de San Gabriel.

La empresa cuenta con siete socios y doce empleados distribuidos en áreas como: administración, contabilidad, ventas internas y externas, bodega y distribución. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con infraestructura adecuada como oficinas, local de exhibición, bodegas, parqueadero, recurso de transporte y comunicación para el desempeño óptimo de cada una de las actividades.

Este trabajo investigativo será realizado sobre datos, hechos, recogidos y ordenados en forma sistemática.

2.1.1 Por la forma de organización del capital de DEMACO

La empresa “DEMACO” pertenece a la clasificación de las empresas por la forma de organización del capital, así:

- **Unipersonales:** El capital se conforma con el aporte de una sola persona natural.

- **Sociedad o compañía:** El capital se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas.

Las sociedades se subdividen en:

- **De personas:** En comandita simple y Nombre Colectivo
- **De capital:** Sociedad Anónima, Economía Mixta, Compañía Limitada y Encomandita por Acciones.

2.2 LA EMPRESA

Para PÁEZ Roberto N. (2008) Manifiesta: *“Empresa en una entidad formada por capital y que se dedica a la actividad de producción, comercialización y prestación de servicios y bienes a la colectividad”*. Pàg.3

GIL ESTSLLO, María de los Ángeles, (2012). Menciona: *“La empresa es una organización que está formada por un conjunto de partes interrelacionadas de formas directas o indirectas para conseguir una finalidad de adaptarse a distintos cambios.”* Pág. 32

La empresa es una organización integrada por recursos humanos y materiales, que se relacionan para cumplir un fin común u objetivo que es la producción, comercialización o prestación de un servicio

2.2.1 Características de la empresa

GIL ESTSLLO, María de los Ángeles, (2012). Cada empresa es un mundo diferente, pero todas tienen las mismas características dependiendo de su estructura, así tenemos:

Pequeña Empresa

- El administrador dedica solo parte de su tiempo en cuestiones administrativas, pues lo absorbe una gran cantidad de problemas

técnicos de producción, finanzas, ventas, personal, etc. No se requiere grandes previsiones o planeaciones.

- Son más frecuentes para solucionar problemas, procedimientos de carácter informal, ya que la escasa complejidad de dichos problemas suple con ventaja la pobre tecnificación de los procedimientos y trámites administrativos.

Mediana Empresa

- Suele ser una empresa de ritmo en crecimiento, ya que presenta problemas de la pequeña y grande empresa y más bien carece de los beneficios que son sus características principales.
- Como consecuencia de su crecimiento se ven en la necesidad de ir realizando una mayor descentralización y consiguientemente delegar.
- La alta gerencia comienza a sentir la necesidad de obtener conocimientos técnicos-administrativos.
- Paralelamente comienza a sentir la necesidad de hacer planes mucho más amplios y más detallados, requiriendo por lo tanto de cierta ayuda técnica para formular y controlar su ejecución.
- La gerencia de este tipo de empresa va sintiendo gradualmente como sus decisiones se van vinculando cada vez más a problemas de planeación y control, que a cuestiones de realización inmediata.

Grande Empresa

- El administrador o los administradores, no solo se dedican la mayor parte de su tiempo a las funciones típicamente administrativas sino

que requieren de un staff más o menos grande de personas que lo ayuden a administrar.

- Se requiere un grupo muy grande de especialistas porque es imposible que los altos ejecutivos conozcan con profundidad toda la inmensa cantidad de técnicas e instrumentos concretos, detallados y cambiantes que cada día surgen sobre la producción, finanzas, ventas, etc.
- Se impone un mayor grado de descentralización, delegando muchas funciones a jefes y aun a empleados que serán los únicos capacitados dentro de políticas y normas que se les fija.
- Son indispensables una previsión y planeación a más largo plazo, y por lo mismo más técnicas detalladas y formales.
- Se convierte en problema vital el desarrollo de ejecutivos que no solo tengan conocimientos indispensables para ir ocupando los puestos que quedan en la empresa

2.2.2 Recursos de la empresa

GIL ESTSLLO, María de los Ángeles, (2012). La empresa para el desarrollo de sus actividades necesita de una serie de elementos diferentes para su total y buen funcionamiento como son los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

- **Humano:** Los recursos humanos son conjuntos de habilidades y experiencias, conocimientos y competencias de personal que integra la empresa.

- **Materiales:** Son los bienes tangibles e insumos propiedad de la organización, con el que la empresa cuenta es decir la infraestructura.
- **Tecnológicos:** Es la aplicación del conocimiento científico al desarrollo de actividades prácticas y sistemáticas tales como: la maquinaria, equipos, procesos, comprende también los sistemas operativos
- **Financieros:** Son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones, esto proviene de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como los préstamos, créditos y emisión de valores

2.3 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.3.1 La administración

MUNCH Lourdes, (2010). Afirma: *“La administración es una actividad indispensable en cualquier organización de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad”*. Pág.23

Según ANZOLA ROJAS Sérvulo, (2010). Manifiesta: *“La administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir es el conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y los recursos.”*. Pág.52

La administración es un proceso muy particular que consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñándolas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

2.3.2 Objetivos de la administración

MUNCH Lourdes, (2010). Presenta los objetivos de la administración.

- Alcanza de forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social donde se plantean planes de desarrollo.
- Conseguir de manera eficiente las metas con el mínimo de sus recursos
- Permite a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios de calidad tomando en cuenta que el principal factor son los clientes.
- El objetivo principal de la Administración es aprovechar los recursos que posee la empresa para lograrlo de una manera eficiente y eficaz.

2.3.3 El Proceso Administrativo

- **Planeación**

Según ORTEGA CASTRO Alfonso, (2008). Define: *“La planeación es una actividad intelectual cuyo objetivo es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo”*. Pág. 6

La planeación es el proceso de elaboración de un plan en referencia a hechos históricos de una organización, para cualquier actividad que se desea realizar en un futuro, para establecer metas y poder conocer su cumplimiento después de su acción.

- **Organización**

Según HERNÁNDEZ y RODRÍGUEZ (2008) Define: *“Organización es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos, jerarquías conforme a las responsabilidades delegada, definida y expresada en los organigramas.”* Pág. 134

Organización se entiende por la acción de establecer acciones a realizarse para alcanzar un fin, mediante la coordinación del recurso humano y los materiales necesarios.

- **Dirección**

Según HERNÁNDEZ y RODRÍGUEZ (2008) Define: *“La dirección es la acción de conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño”* Pág. 135

La dirección es la acción de dirigir, conducir, guiar a determinado grupo; mediante la utilización de estrategias u otras herramientas necesarias para alcanzar el desempeño esperado.

- **Control**

Según HERNÁNDEZ y RODRÍGUEZ (2008) Define: *“El control es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición, para determinar el estado de desempeño y la acción correctiva correspondiente”* Pág. 135

El control es la comprobación entre lo planeado con anterioridad y los resultados que en la actualidad se tienen.

2.3.4 Gestión administrativa

HERNÁNDEZ Sergio, (2011). Menciona: *“La gestión administrativa es una directriz estratégica que a su vez requiere que la administración contribuya a la organización interna”*. Pág. 3

Esta conjunción de gestión administrativa permite que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia.

2.3.5 La planificación estratégica

CHIAVENATO Idalberto, (2011). Menciona: *“La planificación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión en el contexto que se encuentra”*. Pág. 25

La planificación estratégica es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado durante su proceso.

2.3.6 Modelo general de la planificación estratégica

CHIAVENATO Idalberto, (2011). El propósito de la planificación estratégica es formular estrategias e implementarlas por medio de planes tácticos, para ellos se aplica algunas premisas:

- **Ser sistemática:** La planeación estratégica tiene mucho que ver con el comportamiento sistemático y holístico y poco con el comportamiento de cada una de sus partes.

- **Enfocarse al futuro:** Tiene mucho que ver con el futuro de la organización, está orientada a largo plazo es importante para definir los objetivos estratégicos.
- **Crear valor:** Su comportamiento está orientado hacia los objetivos estratégicos está encaminado a servir a clientes, proveedores, ejecutivos, empleados, etc.
- **Ser participativa:** Todos los miembros de la organización deben formular y entender la planificación estratégica.
- **Tener continuidad:** Sirve para articular y preparar la estrategia, su aplicación debe ser continua para obtener mejores resultados.
- **Ser implementada:** Presenta un principal desafío, para que tengan éxitos todas las personas de la organización la deben poner en práctica todos los días y en todas sus acciones.
- **Ser monitoreada:** El desempeño y los resultados de la planificación estratégica deben ser evaluados, para ello se debe incluir indicadores y datos financieros.

2.3.7 Misión

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary (2008). Menciona: *“Es una declaración del propósito de la organización; lo que quiere conseguir en el entorno general”*. Pág. 44.

A través de la misión se formula objetivos los mismos servirán como guías para la empresa u organización que garantice mantenerse con una imagen de liderazgo dentro de un mercado competitivo de tal manera lograra alcanzar el éxito.

2.3.8 Visión

Para D' ALESSIO, Ipinza Fernando (2008). Afirma: *“La visión de una organización es la definición deseada de su futuro responde a la pregunta ¿Qué queremos llegar a ser?, implica un enfoque de largo plazo”*. Pág. 61.

La visión dirige sus esfuerzos a largo plazo y sirve como un rumbo de orientación para la toma de decisiones estratégicas para el mejoramiento de la empresa. Además indica hacia dónde se dirige sus metas y sus objetivos.

2.3.9 Eficiencia

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín, (2011). Menciona: *“La eficiencia es el grado en el cual los recursos son aplicados de manera racional en la generación de cualquier resultado que se alcance en la actualidad, la eficiencia trata de la relación entre esfuerzos y resultados”*. Pág. 144

La eficiencia es sinónimo de productividad de los recursos, se puede medir mediante el buen uso de los recursos, o por el rendimiento de los mismos. Si en una organización existe eficiencia se obtendrán los objetivos que se hayan planteado en la misma.

2.3.10 Eficacia

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín, (2011). Manifiesta: *“La eficiencia se refiere a al grado en cual pueden ser alcanzados realmente los recursos deseados de un centro de responsabilidad, es decir se en las organizaciones se están logrando los objetivos predeterminados, se dice que los administradores son eficaces”*. Pág. 144

Eficacia es la medida de la pertinencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas.

2.4. EL ORGANIGRAMA

WENDELL, (2009). Afirma: *“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”*. Pág. 45

El organigrama es una herramienta de identificación de la estructura de la empresa, en el que se detallan cada una de las funciones y cargos que constituyen la organización. Es de vital importancia que una empresa posea un organigrama, el mismo que muestre las relaciones entre los integrantes de la misma.

2.4.1. Objetivos del organigrama

WENDELL, (2009). Menciona los objetivos del organigrama es representar la estructura administrativa de la empresa.

- En los niveles jerárquicos, facilita el conocimiento de su campo de acción y de sus relaciones con las demás unidades de acción o áreas de la organización.
- A los funcionarios les permite conocer su posición relativa dentro de la organización.
- Para los especialistas administrativos les permite conocer la estructura actual y sus problemas.

- Para terceras personas sirve para tener una idea a simple vista de la estructura que tiene la empresa y su composición.

2.4.2. Funciones de un organigrama

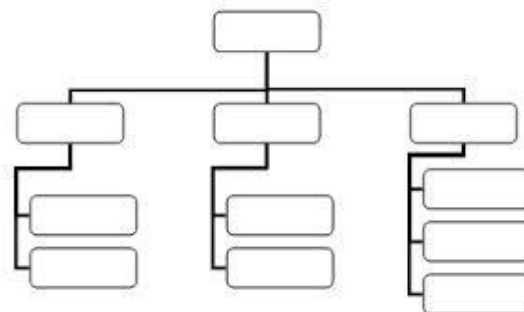
WENDELL, (2009). Presenta las funciones principales funciones de un organigrama.

- Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa.
- Refleja la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones.
- Es un medio de estudios en la descripción y análisis de cargos, en los planes de administración de sueldos y salarios es un elemento de apoyo para la implementación.

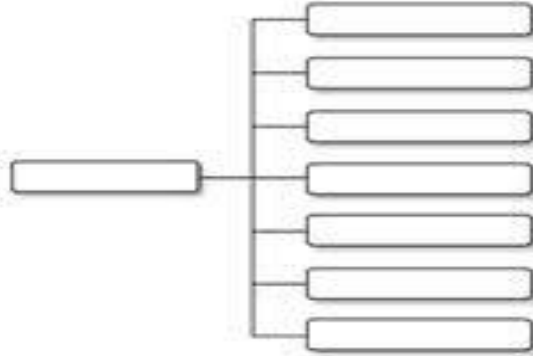
2.4.3. Tipos de organigramas

FROMONT, 2008). Presenta los tipos de organigramas.

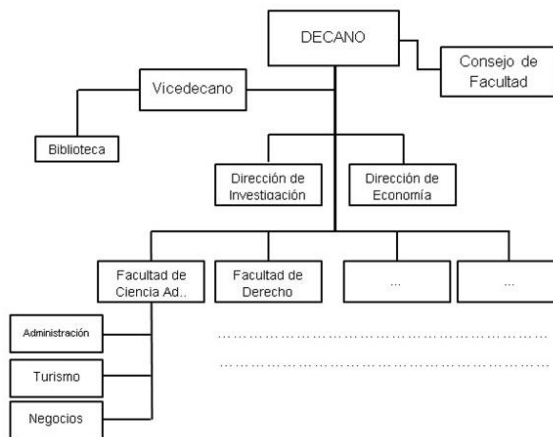
- **Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir de la autoridad, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.



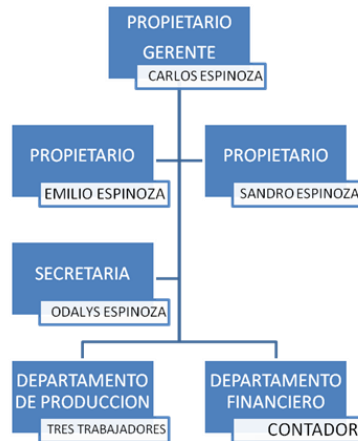
- **Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas.



- **Mixtos:** Este tipo se utiliza en combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de representación gráfica, en organizaciones con un gran número de unidades en la base.



- **De Bloque:** Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos



- **Circulares:** En este tipo, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno representa un nivel distinto de autoridad.



2.5. EL MANUAL

HALL, (2009). Manifiesta: “*El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas*”. Pág. 65

Los manuales son Instrumento que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo.

2.5.1. Importancia del manual

HALL, (2009). Presenta la importancia de los manuales.

- Los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.
- Entre los objetivos y beneficios de la elaboración de Manuales Administrativos destacan:
- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización
- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general

- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones

2.5.2. Principios para la elaboración de un manual

(CAÑAS, 2010). Presenta los principios para la elaboración de un manual.

- Abordar en cada documento de manera concisa un aspecto concreto de un tema, con una redacción que no conduzca a interpretaciones ambiguas, así como una forma de presentación que garantice la rápida comprensión por parte de todos los destinatarios.
- No ser contradictorio en ninguna de sus propuestas, ni con las regulaciones de carácter estatal o internacional vigentes, lo que demanda de la existencia de un supervisor a nivel de la entidad que se encargue de velar por el cumplimiento de este aspecto.
- Definir claramente el destino y alcance de cada uno de los tipos de regulaciones autorizadas.
- Permitir el acceso a la información disponible de forma rápida, lo cual se puede obtener mediante una adecuada división del Manual en Subsistemas, donde se agrupen las regulaciones asociadas a un tema o aspecto específico.
- Garantizar el sistemático y pleno acceso de todos los miembros de la organización a esta información.
- Establecer el formato de cada tipo de regulación utilizada en el Manual.

- Definir los procesos asociados a la actualización y preservación del Manual.
- Evitar, siempre que sea posible la recursividad, entendida como la utilización en el texto de reiteradas referencias a otros documentos.

2.5.3. Tipo de manuales

CAÑAS. (2010). Menciona los diferentes tipos de manuales.

- **Manual de organización:** El Manual de Organización es un documento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo.
- **Manual de políticas:** El Manual de Políticas es el contiene escritas en él las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales.
- **Manual de procedimientos y normas:** El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente
- **Manual para especialistas:** Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.

- **Manual del empleado:** Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación.
- **Manual de propósitos múltiples:** Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

2.6 MANUALES ADMINISTRATIVOS

MELINKOFF, (2009). Manifiesta: *“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización”*. Pág. 38

Los manuales son aquellos que presentan una manera fácil de manejar la información, se concentran en forma sistemática a una serie de elementos administrativos para un fin concreto.

2.6.1 Objetivos de los manuales administrativos

MELINKOFF, (2009). Presenta los objetivos de los manuales.

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la empresa.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la empresa

- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.

2.6.2 Ventajas de los manuales administrativos

MELINKOFF, (2009). Presenta las ventajas de los manuales administrativos.

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento sino que son regidas por normas que mantienen continuidad.

- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la ejecución.
- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
- Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido
- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
- Ubican la participación de cada Componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su

asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.

- Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

2.6.3 Desventajas de los manuales administrativos

MELINKOFF, (2009). Menciona las desventajas de los manuales administrativos.

- Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
- Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
- No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe pero no es reconocida en los manuales.
- Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.
- Su utilidad se ve limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.

2.7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CHIAVENATO Idalberto (2011). Afirma: *“La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo, es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona”*.Pàg.202

La evaluación de desempeño implica varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, mediante el cual se verifican si los resultados alcanzados se han cumplido a cabalidad, según los resultados planeados al iniciar cualquier actividad.

2.7.2 Nuevas tendencias de la evaluación de desempeño

CHIAVENATO Idalberto (2011). Presenta las nuevas tendencias de la evaluación de desempeño.

- La era de la información con el dinamismo, cambio y competitividad en su medio.
- La supervivencia de las organizaciones depende de lograr la excelencia sustentable.
- La excelencia es la base de la rentabilidad en las nuevas tendencias de la evaluación.

2.8 POLÍTICAS

Según HINDLE Tim, (2008). Comenta: *“Las políticas son guías para orientar la acción, son criterios de lineamientos generales que hay que observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización”*. Pág. 45.

HERNÁNDEZ Sergio, (2008). Afirma: *“Las políticas son decisiones preestablecidas que orientan la acción de los medios y operativos. Su propósito es de unificar la acción y la interpretación de situaciones relativamente previstas”*. Pág. 28

En ocasiones se confunden a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos preciosos que determinan la

disposición, la actitud o el comportamiento que deben observar en situaciones específicas, de tal forma que las reglas son rígidas, y las políticas, flexibles.

2.8.1 Características de las políticas

Según HERNÁNDEZ Sergio, (2008). Manifiesta las características de las políticas

- “Facilitan la solución de problemas recurrentes y guían la implementación de las estrategias.
- Son instrumentos que sirven para implementar estrategias.
- Aclaran lo que se puede y lo que no se puede hacer con miras a alcanzar los objetivos de la organización.
- Comunicar a los empleados y gerentes de lo que se espera de ellos.
- Aumenta las probabilidades de la debida ejecución de las estrategias.
- Sientan las bases para el control administrativos.
- Permiten la coordinación a largo plazo y a lo ancho de las unidades de la organización.
- Disminuye la cantidad de tiempo que los gerentes dedican a tomar decisiones.
- Aclaran quién hará el trabajo.
- Representan un medio para poner en práctica las decisiones

estratégicas.

2.9. ASPECTOS CONTABLES

2.9.1. La Contabilidad

Para BRAVO VALDIVIESO Mercedes, (2009). Afirma: *“Es la ciencia el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”*. Pág.3

PALAO Jorge, GÓMEZ GARCÍA Vicente, (2009). Menciona: *“La contabilidad es un sistema que se encarga de recabar y registrar toda la información necesaria de las operaciones de una empresa, su objetivo principal es reunir datos necesarios que permitan posteriormente ser capaces de tomar buenas decisiones en la empresa”*. Pág.14

La contabilidad es la ciencia que se encarga de estudiar, medir, analizar y registrar la información financiera de la empresa de forma sistemática; para contribuir a la toma de decisiones acertadas por parte de la dirección.

2.9.2. Objetivos de la Contabilidad

Para BRAVO VALDIVIESO Mercedes, (2009). Menciona los objetivos de la contabilidad.

- Proporciona la situación financiera del negocio en el momento en que se solicite.

- Permite un conocimiento e interpretación adecuado a los usuarios de la información.
- Proyectar la ampliación de las actividades teniendo como base las realizadas en periodos contables.
- Registrar las operaciones realizadas por la empresa de una manera clara y precisa.
- Controlar eficientemente las actividades financieras de la empresa

2.9.3. Importancia de la contabilidad

BRAVO VALDIVIESO Mercedes, (2009). La contabilidad es importante porque radica en la necesidad de registrar, clasificar y analizar las transacciones comerciales y controlar las finanzas de un ente contable, aplicando la partida doble:

- Toda empresa tiene la necesidad de llevar un control d sus negociaciones mercantiles y financieras para corregir errores o desviaciones del capital.
- Además de planificar, controla e informa sobre la situación económica de una empresa y sirve de apoyo a los ejecutivos en la toma de decisiones.
- A través del resultado del proceso contable con la interpretación de los estados financieros dará a los inversionistas una información sobre la situación de la empresa, si existen pérdidas o ganancias
- Brindar información financiera en cualquier momento para uso interno y externo
- Establecer el momento de los activos, pasivos y patrimonios

- Llevar control de los ingresos y egresos de la organización
- Facilitar el proceso de planeación de la empresa
- Determinar las utilidades o pérdidas de la compañía

2.9.4. Plan de cuentas

RINCÓN SOTO Carlos Augusto, (2012). Manifiesta: *“El plan de cuentas es un instrumento concebido para armonizar y unificar el sistema contable de los principales sectores de la economía, cuyo fundamento legal encuentra asidero en la norma técnica de clasificación de los hechos económicos”*. Pág. 31

El plan de cuentas busca mejorar, la calidad, transparencia y comparabilidad de la información contable y generan múltiples beneficios para sus usuarios, su desarrollo es realizado en base a un minucioso análisis de los planes de cuentas y manuales de contabilidad de las empresas más representativas.

2.9.5. El catálogo de cuentas

GUAJARDO Gerardo, (2008). Menciona: *“El catálogo de cuentas es una lista que contiene el número y el nombre de cada cuenta que se usan en el sistema de contabilidad de una entidad económica, dicho listado debe relacionar los números y los nombres o títulos de la cuentas*. Pág. 67

El plan de cuentas generalmente contiene una numeración por cada cuenta como: el activo comienza con el número uno, el pasivo con el dos, las del capital con el tres, los de ingresos con el cuatro y finalmente los gastos con el cinco, los mismos son registrados de tal manera.

2.9.6. Código de cuentas

ZAPATA, Sánchez Pedro, (2011). Manifiesta: *“El código de cuentas es la expresión resumida de una idea a través de la utilización de números, letras y símbolos en consecuencia, el código viene a ser el equivalente a la denominación de una cuenta”*.Pag.28

El código de cuentas se acoge a varias características como: flexible, amplio y funcional con la finalidad de adoptarse a cambios como también aceptar la interrelación de nuevas categorías o jerarquías, para funcionar a través de cualquier medio.

2.9.7. Ciclo contable

ORTEGA PAREDES, José Gabriel, (2012). Manifiesta. *“La Ecuación Contable Fundamental” se aplica en todo momento, desde el inicio de la empresa (es decir desde el balance de apertura), así también cuando la empresa u organización en su ciclo de vida realiza diferentes transacciones comerciales”*. Pág.33

El ciclo contable normalmente es de un año es un proceso completo de contabilidad desde que inicia hasta que termina el registro de las actividades.

2.9.8. La ecuación contable

GUAJARDO Gerardo, (2008). Manifiesta: *“La ecuación contable muestra y representa la relación entre los activos y pasivos y el capital contable, esta ecuación solo da cuenta de un cálculo aritmético no muy útil en la interpretación de los flujos económicos que representa la contabilidad”*. Pág.62

La ecuación contable por su parte agrupa dos elementos que se muestran en la ecuación como son: el capital social, que expresa las aportaciones de los accionistas y las utilidades retenidas, que representan las utilidades generadas por el negocio.

2.9.9. La partida doble

LASSO MARMOLEJO, Giovanni, (2009). Manifiesta: *“La partida doble es la forma en la que se representa en la contabilidad el flujo de los bienes, mercancías y servicios físicos, con un valor asignado.”* Pág. 36

La partida doble permite representar de donde provienen y hacia donde se trasladan la riqueza, en otras palabras este flujo es representado de manera que se muestre la distribución de la riqueza que fluye en las organizaciones, en sus relaciones con el entorno directo.

2.9.10. Estado de situación financiera

ZAPATA, Sánchez Pedro, (2011). Menciona: *“El estado de situación financiera es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activos, Pasivos y Patrimonio, y determinada la posición financiera de la empresa en un momento determinado”.* Pág.63

El estado de situación inicial presenta de forma ordenada todos los activos, pasivos y patrimonio con los que la empresa cuenta, además detalla la información económica financiera de la empresa dando a conocer su estado económico actual.

2.9.11. Estado de resultados

Según SCOTT Besley y BRIGHAM, Eugene F. (2009). Menciona: *“Es el que presenta los resultados de las operaciones de*

negocios durante un periodo específico, como un trimestre o un año y resume los ingresos generados y los gastos en que la empresa incurrió durante un periodo contable”. Pág. 41.

El estado de resultados es un informe que presenta todas las cuentas de rentas, costos y gastos, organizadas de tal manera que permitan realizar una lectura comprensiva y efectuar el análisis del origen de las rentas y sus costos de forma analítica.

2.9.12. Estado de flujo del efectivo

RIVERA MARTÍNEZ Francisco, HERNÁNDEZ CHÁVEZ Gisel, (2010). Manifiesta: *El flujo de caja o el flujo del efectivo es un documento que nos permite dejar en claro cómo se moverán los recursos financieros del proyecto, es decir los ingresos y los egresos, durante su ejecución. Puede determinarse por semana, mes u otro periodo convencional.* Pág.165

El estado de flujos es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y de salida de recursos monetarios efectuados durante un periodo con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA “DEMACO”

Efectuado el diagnóstico situacional de la empresa DEMACO, se determinó que la falencia que acusa a la entidad, es la no existencia de un modelo de gestión tanto administrativa como financiera que dirija la operatividad de la empresa. El modelo que a continuación se presenta tiene como finalidad mejorar la filosofía empresarial, estructura orgánica, manual de funciones, reglamento interno, manual de procedimientos y modelo financiero.

Este documento se encuentra elaborado con información: detallada, ordenada, sistemática, integral y sobre todo fácil de ser implementada.

Para desarrollar la propuesta se ha planteado dos propósitos, con sus respectivos aspectos:

PROPÓSITO UNO: MODELO ADMINISTRATIVO

Aspectos:

- Filosofía empresarial
- Estructura orgánica
- Manual de funciones
- Reglamento interno
- Manual de procedimientos

PROPÓSITO DOS: MODELO FINANCIERO

Aspectos:

- Manual de cuentas
- Descripción de las principales cuentas
- Estados financieros
- Evaluadores financieros

A continuación se presenta el desarrollo del MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA “DEMACO”

3.1. MODELO ADMINISTRATIVO

En este propósito se ha establecido los lineamientos para la gestión administrativa.

3.1.1. Filosofía empresarial

- **Misión**

DEMACO CIA. LTDA. es una empresa dedicada a la comercialización al por mayor y menor de equipos y materiales de construcción de calidad, acorde a las necesidades y expectativas de nuestros clientes; utilizando eficientemente los recursos empresariales y de esta manera contribuyendo al crecimiento socio-económico local y regional.

- **Visión**

En los próximos 3 años DEMACO CIA. LTDA. será una empresa líder en la distribución de equipos y materiales de construcción, mediante la diversificación e incorporación de nuevos productos, que permitan la ampliación de cobertura con atención personalizada a nuevos mercados.

- **Objetivos empresariales**

- ✓ Brindar atención personalizada al cliente.
- ✓ Ampliar la gama de productos, mediante la diversificación de proveedores.
- ✓ Obtener mayor liquidez mediante la recuperación eficiente de cartera vencida.
- ✓ Mejorar el análisis de prospectos para otorgación de créditos y lograr minimizar la cartera vencida.
- ✓ Determinar precios accesibles, para incrementar los niveles de ventas y por lo tanto de utilidades.
- ✓ Brindar un asesoramiento profesional al cliente, con la capacitación del talento humano que conforma la empresa.
- ✓ Disminución del tiempo de entrega del producto al consumidor final.

- **Políticas**

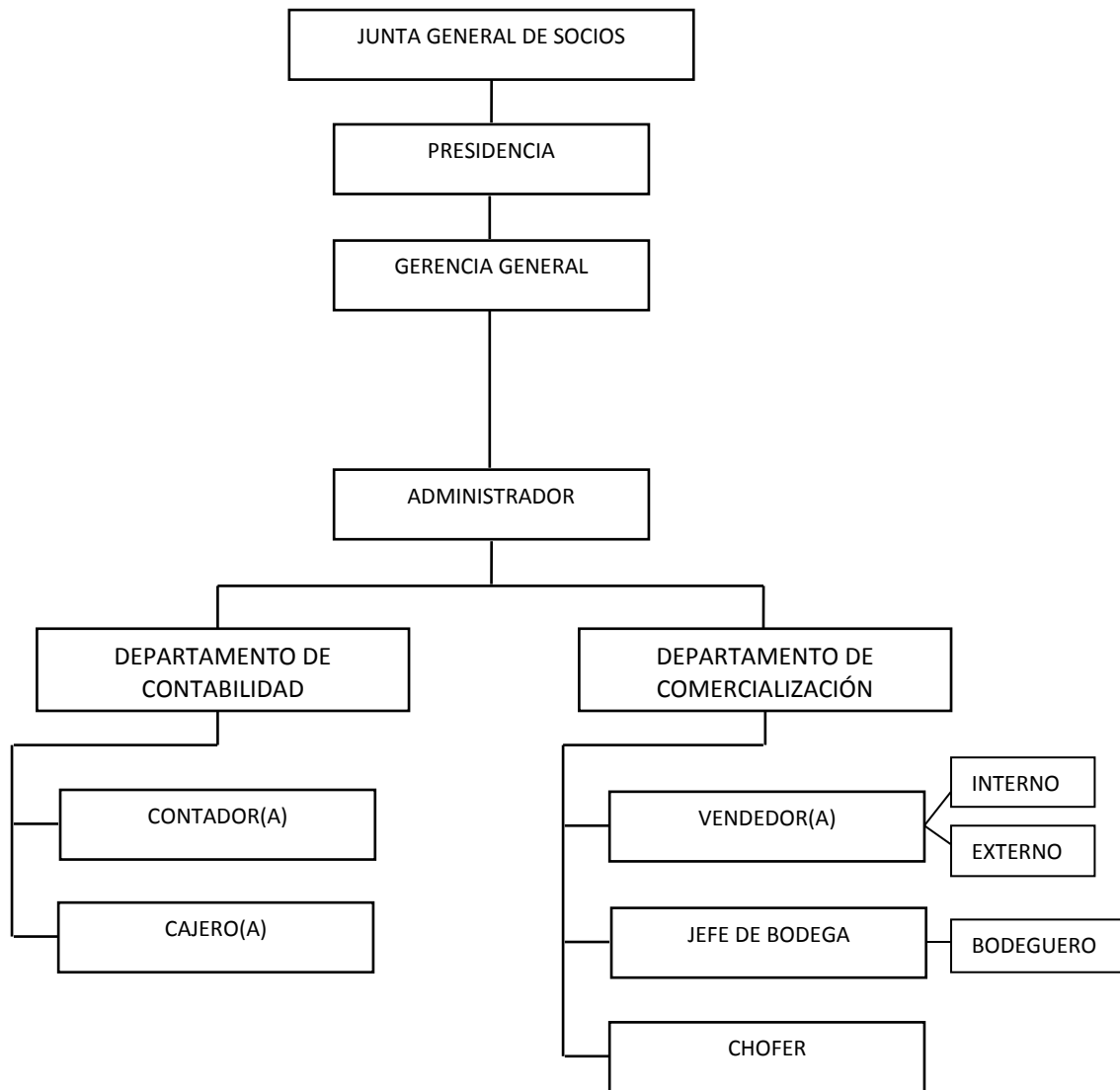
- Brindar la atención y servicio oportuno para la satisfacción de nuestros clientes
- Capacitar periódicamente al talento humano para generar competitividad en el mercado.
- Fortalecer la actividad comercial con proveedores de prestigio para garantizar productos de calidad y variedad.

- **Valores**

- ✓ Garantía
- ✓ Calidad
- ✓ Servicio
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Innovación
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Excelencia

3.1.2. Estructura orgánica


ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA “DEMACO”



3.1.3. Manual de funciones

A continuación se presenta el manual de funciones donde se encuentra establecidos: la identificación del cargo, objetivos del cargo, funciones, perfil.


CUADRO No.23
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “JUNTA GENERAL DE SOCIOS”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN	
Nombre	Junta General de Socios
Nivel	Directivo
Jefe inmediato	Ninguno
Personal a su mando	Toda la compañía
Relaciones internas	Todas las áreas que conforman la empresa, pero de manera especial y directa con el presidente y gerente
Relaciones externas	Empresarios privados Empresas públicas Entidades financieras Proveedores Clientes
2. OBJETIVO GENERAL	
Cumplir la ley de compañías, el reglamento interno para el desarrollo de las actividades de la compañía, como también resolver los asuntos relacionados con las actividades operativas, es la autoridad máxima de la empresa.	

3. FUNCIONES


1. Fijar políticas las cuales deben ser acatadas por todos quienes conforman la organización.
2. Convocar a reuniones del área administrativa para realizar la planificación trimestral o semestral de la empresa.
3. Elegir y remover de su cargo al Presidente y Gerente de manera democrática, tomando como base los estatutos legales que rigen en la empresa.
4. Dar autorización a la Gerencia para que conjuntamente con las líneas de supervisión de las diferentes áreas se realicen actos que vayan de acuerdo al entorno mismo del negocio.
5. Analizar y aprobar los informes y balances contables que presenta el Gerente.
6. Solventar los temas referentes a liquidación o disolución de la compañía.
7. Establecer metas mensuales o en el periodo que se determine conveniente para cada una de las líneas de supervisión.
8. Velar por el efectivo y eficiente desempeño de la empresa.

CUADRO No. 24
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “PRESIDENTE”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Presidente
Nivel	Directivo
Jefe inmediato	Junta General de Socios
Personal a su mando	Toda la Compañía
Relaciones internas	Directamente con la Junta General de Socios y el gerente, incluyendo también a todas las áreas de la empresa
Relaciones externas	Empresas pública Empresarios privado Instituciones financieras Clientes Proveedores
2. OBJETIVO GENERAL	
Administrar en forma general la compañía, colaborando con la planificación, organización, dirección y control; como también supervisar que todas las actividades se cumplan de acuerdo a las disposiciones emitida por la junta General de Socios.	
3. FUNCIONES	
1. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta General de Socios 2. Dirigir las reuniones de la Junta General de Socios 3. Dar seguimiento a la organización para el correcto cumplimiento de los diferentes acuerdos y resoluciones fijadas por los socios. 4. Reemplazar al gerente en su ausencia de la empresa por cualquier	


<p>causa.</p> <p>5. Realizar controles sobre el proceso de adquisición de mercadería.</p> <p>6. Cuidar el bienestar de todo el talento humano de la empresa.</p> <p>7. Fijar alianzas estratégicas con diferentes empresas, para diversificar las relaciones comerciales.</p>	
4. PERFIL	
Edad:	De 20 a 50 años
Género:	masculino - femenino
Formación académica:	Estudios superiores en administración, finanzas, economía, derecho o carreras afines.
Experiencia laboral:	De 5 años en adelante
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Ética profesional • Toma de decisiones • Capacidad para la toma de decisiones oportunas • Ser proactivo • Comunicativo

CUADRO No.25
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “GERENTE”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Gerente
Nivel	Ejecutivo
Departamento	Administrativo
Jefe inmediato	Presidente
Personal a su mando	Toda la compañía
Relaciones internas	Directamente con la Junta General de Socios y el presidente, incluyendo también a todas las áreas de la empresa
Relaciones externas	Empresas públicas Empresarios privados Instituciones financieras Clientes Proveedores
2. OBJETIVO GENERAL	
Representar legalmente a toda la compañía, siendo el responsable de la dirección de las actividades; con el propósito de generar eficiencia en el uso de los recursos disponibles; dando informe de su trabajo a la Presidencia y a la Asamblea General de Socios.	
3. FUNCIONES	
1. Representar legalmente a la empresa. 2. Planificar objetivos y metas a corto y largo plazo. 3. Controlar los pagos a proveedores. 4. Contratación de talento humano. 5. Establecer negociaciones con el sector público a través del INCOP.	

<p>6. Toma de decisiones internas y externas, relacionadas con el giro de la empresa.</p> <p>7. Análisis y evaluación de estados financieros de la empresa.</p> <p>8. Buscar estrategias para maximizar las utilidades de la compañía.</p> <p>9. Solucionar problemas dentro de la administración de la empresa.</p> <p>10. Realizar planes y presupuestos.</p>	
4. PERFIL	
Edad:	De 30 a 45 años
Género:	masculino - femenino
Formación académica:	<p>Estudios superiores en administración, finanzas, economía, o afines.</p> <p>Cursos en administración del Talento Humano.</p> <p>Manejo de sistemas contables.</p> <p>Conocimientos de la ley de compañías.</p>
Experiencia laboral:	De 5 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Ética profesional • Toma de decisiones • Ser proactivo • Comunicativo • Organización • Liderazgo • Amabilidad


CUADRO No.26
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “ADMINISTRADOR”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Administrador
Nivel	Ejecutivo
Departamento	Administrativo
Jefe inmediato	Gerente
Personal a su mando	Toda la compañía
Relaciones internas	Directamente con el gerente y el presidente, incluyendo también a todas las áreas de la empresa
Relaciones externas	Empresas públicas Empresarios privados Instituciones financieras Clientes Proveedores
2. OBJETIVO GENERAL	
Administrar la compañía, con influencia en todas las dependencias, para alcanzar las metas propuesta, como también emitir informes al gerente para fines administrativos y operativos.	
3. FUNCIONES	
1. Delegar funciones a cada uno de los puestos que están bajo su mando. 2. Vigilar las actividades diarias del talento humano. 3. Controlar la asistencia del personal según los horarios establecidos. 4. Buscar proveedores con las mejores oportunidades para la empresa. 5. Solucionar los inconvenientes que se presenten con clientes.	

6. Realizar la recuperación de cartera en un tiempo oportuno.
7. Elabora y presentar informes mensuales del desempeño financiero y administrativo de la empresa a la Gerencia.
8. Ingreso de mercadería al sistema contable.
9. Codificación de productos.
10. Informar a los clientes, proveedores y fuerza laboral de cambios que ocurran en la empresa.

4. PERFIL	
Edad:	De 30 a 40 años
Género:	masculino - femenino
Formación académica:	Estudios superiores o cursando el nivel superior en administración, finanzas, economía o afines. Cursos en administración del talento humano. Manejo de sistemas contables.
Experiencia laboral:	De 3 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Ética profesional • Toma de decisiones • Ser proactivo • Comunicativo • Organización • Liderazgo • Amabilidad • Puntualidad • Fluidez verbal


CUADRO No.27
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “CONTADOR”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Contador
Nivel	Administrativo
Departamento	Contabilidad
Jefe inmediato	Gerente
Personal a su mando	Contador, cajera(o), comercialización
Relaciones internas	Gerente Administrador Cajera Jefe de ventas Vendedores Bodeguero
Relaciones externas	SRI, Superintendencia de Compañías, Cámara de Comercio, Insectoría de Trabajo, MRL, IESS Clientes Proveedores
2. OBJETIVO GENERAL	
Estructurar, organizar, dirigir, controlar y supervisar todo el ámbito financiero de la compañía, llevando un control eficiente apegado a los principios, normas, y leyes vigentes.	
3. FUNCIONES	
1. Elaborar estados financieros en base a NIIF y toda la información con el área contable, financiera y organizacional.	
2. Tener en regla todos los permisos y registros societarios de la	

<p>compañía.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Registro, ingreso y emisión de cheques. 4. Llevar un adecuado control y registro diario de los fondos designados a caja chica. 5. Controlar el cuadro de efectivo y crédito diario de caja. 6. Revisión diaria de los depósitos bancarios por cada cliente. 7. Realizar las retenciones en la fuente y del IVA. 8. Recopilación, organización y archivo de documentación. 9. Realizar ajustes contables. 10. Participar en la toma física de inventarios. 11. Mantener un registro adecuado de los gastos de la empresa. 12. Elaboración de declaraciones, anexos e información que solicite el SRI. 13. Verificar el correcto ingreso de transacciones en el sistema contable. 14. Autorizar la anulación de facturas, dependiendo de la causa. 15. Proveer y detectar desviaciones en los procedimientos y registros contables. 	
4. PERFIL	
Edad:	De 25 a 40 años
Género:	Masculino - Femenino
Formación académica:	Título profesional de Contador Público autorizado (C.P.A.) y carreras afines. Conocimientos en declaración de impuestos, facturación, estados financieros e información contable en general. Manejo de sistemas contables.
Experiencia laboral:	De 3 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Ética profesional • Organización • Discreción • Puntualidad

	<ul style="list-style-type: none">• Destreza numérica• Toma de decisiones• Autoridad• Interpretación de cifras.• Ética personal
--	---

CUADRO No.28
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “CAJERA”


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Cajero(a)
Nivel	Administrativo
Departamento	Contabilidad
Jefe inmediato	Contadora(a)
Personal a su mando	Ninguno
Relaciones internas	Gerente Administrador Jefe de ventas Vendedores
Relaciones externas	Clientes
2. OBJETIVO GENERAL	
Prestar atención a los clientes con la oportuna facturación de las ventas a crédito y contado, y los valores recaudados hasta su entrega al final del día.	
3. FUNCIONES	
1. Dirigirse a los clientes con amabilidad y respeto, brindando un saludo afectuoso. 2. Realizar la facturación de los productos de forma eficiente. 3. Verificar los productos facturados con el producto a entregarse. 4. Honradez con el manejo de los recursos económicos. 5. Agilidad en el manejo del sistema contable. 6. Mantener de forma ordenada las facturas, recibos de cobro, notas de crédito. 7. Salvaguardar la integridad personal y de los fondos durante su	

- horario de trabajo.
8. Mantener organizado los recursos de caja chica y si existe faltante realizar reposición inmediata.
 9. Efectuar las cancelaciones de los clientes el mismo día del abono o cancelación, y registrarlo de forma correcta en el sistema.
 10. Emitir los certificados de garantía en los productos que apliquen.
 11. Realizar facturación a crédito con recepción de documentos como cheques previa autorización del administrador o contadora.
 12. Limitarse en otorgar dinero a cualquier persona de la empresa sin autorización.
 13. Preparar el reporte y cuadro diario de caja con los documentos que validen dicha cantidad y entregar a su línea de supervisión.
 14. Tener siempre con seguridades el equipo y los fondos, para evitar perdida o fraudes.
 15. Detectar las necesidades de las diferentes áreas de la compañía, para encontrar soluciones a las necesidades encontradas.

4. PERFIL

Edad:	De 20 a 35años
Género:	Masculino - Femenino
Formación académica:	Título mínimo de Bachiller en Contabilidad, Informática, o afines. Manejo de sistemas contables.
Experiencia laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética profesional • Organización • Puntualidad • Destreza numérica • Ética personal • Comunicativo • Amabilidad

CUADRO No.29
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “JEFE DE COMERCIALIZACIÓN”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Jefe de comercialización
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe inmediato	Administrador
Personal a su mando	Vendedores
Relaciones internas	Gerente Administrador Vendedores Contadora Bodeguero
Relaciones Externas	Clientes
2. OBJETIVO GENERAL	
Planificar las acciones comerciales para alcanzar las metas de la empresa a corto y mediano plazo.	
3. FUNCIONES	
1. Mantener una buena comunicación y relaciones laborales con el personal a su mando. 2. Realizar planificaciones conjuntamente con el personal de ventas. 3. Buscar estrategias para capacitar y mejorar el desempeño laboral de cada uno de los vendedores. 4. Motivar y ayudar constantemente a los vendedores para alcanzar los niveles de productividad que la empresa solicita. 5. Llevar un control de los procesos realizados por vendedor interno, vendedor externo, bodeguero y jefe de adquisiciones.	


6. Mantener un registro diario de los pedidos de los clientes.
7. Controlar que todo producto que vaya a ser despachado este facturado, completo y en condiciones óptimas para ser entregado al cliente.
8. Capacitarse constantemente sobre características y utilidad del producto.
9. Brindar al cliente una atención personalizada.
10. Sondear nuevas oportunidades de mercado.
11. Crear estrategias de venta innovadoras.
12. Estudiar a la competencia.
13. Supervisar la adecuada presentación de los productos que estén en exhibición.
14. Seguimiento oportuno del nivel de ventas por cada vendedor.
15. Establecer y difundir las políticas de venta.
16. Solicitar material necesario para el desempeño de las funciones propias y de sus dependientes de forma oportuna.

4. PERFIL DEL CARGO

Edad:	De 25 a 35 años
Género:	masculino - femenino
Formación académica:	Título superior o cursando niveles medios en carreras de marketing, publicidad, administración, o afines. Manejo de sistemas contables.
Experiencia laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética profesional • Organización • Exactitud • Puntualidad • Destreza numérica • Interpretación de cifras.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ética personal • Comunicativo • Amabilidad • innovación
--	--

CUADRO No.30
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “VENDEDOR INTERNO”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Vendedor interno
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe inmediato	Jefe de comercialización
Personal a su mando	Ninguno
Relaciones internas	Vendedor externo Jefe de bodega Bodeguero Transportista
Relaciones Externas	Clientes
2. OBJETIVO GENERAL	
Ofrecer los productos al cliente mediante la venta directa dentro de la empresa, explicando los beneficios atendiendo a las necesidades.	
3. FUNCIONES	
1. Atender con amabilidad, cortesía, respeto e interés a los clientes. 2. Indicar al cliente las características del producto que solicita en caso de requerirlo.	


3. Asesorar al cliente de manera correcta.
4. Realizar un registro de pedidos de los clientes.
5. Pedir autorización previa para la salida de mercadería a comercializar.
6. Brindar una atención personalizada al cliente con la finalidad de que marque la diferencia con la competencia.
7. Asistir a las capacitaciones brindadas por la empresa a la que pertenece o por empresas proveedoras para brindar un servicio de calidad.
8. Buscar alternativas de reemplazo en caso de que el producto solicitado por el cliente no se encuentre en stock.
9. Atender al cliente en el menor tiempo.
10. Aprovechar eficientemente el material publicitario que facilita la empresa, para asesora al cliente de forma directa.
11. Incentivar al cliente con los descuentos establecidos en las políticas de la empresa para concretar la venta.
12. Comunicar al jefe de ventas sobre algún faltante de producto o imperfecciones en los mismos.
13. Colocación de códigos y productos en las perchas para exhibición de producto hacia el cliente.
14. Sugerir acciones que contribuyan a mejorar la organización, presentación y atención al cliente.
15. Promocionar al cliente todos los productos que la empresa posee acorde a sus necesidades.
16. Entregar el producto en caja para a respectiva facturación y posteriormente la entrega final al consumidor.

4. PERFIL DEL CARGO

Edad:	De 20 a 35años
Género:	masculino - femenino
Formación académica:	Título de Bachiller o estudios en carreras de marketing, publicidad. Conocimientos en materiales y equipos de

	<p>construcción.</p> <p>Conocimientos sobre atención al cliente.</p>
Experiencia laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética profesional • Organización • Exactitud • Puntualidad • Eficiencia • Capacidad de negociación • Paciencia • Comunicativo • Amabilidad • Capacidad de respuesta inmediata • Agilidad

CUADRO No.31
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “VENDEDOR EXTERNO”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Vendedor externo
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe inmediato	Jefe de comercialización
Personal a su mando	Ninguno
Relaciones internas	Vendedor interno Jefe de bodega Bodeguero Transportista
Relaciones externas	Clientes
2. OBJETIVO GENERAL	
Efectuar la comercialización de los productos atreves de la vista externa a clientes potenciales.	
3. FUNCIONES	
1. Atender con amabilidad, cortesía, respeto e interés a los clientes. 2. Indicar al cliente las características del producto que solicita en caso de requerirlo. 3. Asesorar al cliente de manera correcta. 4. Realizar un registro de pedidos de los clientes. 5. Pedir autorización previa para la salida de mercadería a comercializar. 6. Brindar una atención personalizada al cliente con la finalidad de	

que marque la diferencia con la competencia.

7. Asistir a las capacitaciones brindadas por la empresa a la que pertenece o por empresas proveedoras para brindar un servicio de calidad.
8. Buscar alternativas de reemplazo en caso de que el producto solicitado por el cliente no se encuentre en stock.
9. Atender al cliente en el menor tiempo.
10. Aprovechar eficientemente el material publicitario que facilita la empresa, para asesora al cliente de forma directa.
11. Incentivar al cliente con los descuentos establecidos en las políticas de la empresa para concretar la venta.
12. Comunicar al jefe de ventas sobre algún faltante de producto o imperfecciones en los mismos.
13. Colocación de códigos y productos en las perchas para exhibición de producto hacia el cliente.
14. Sugerir acciones que contribuyan a mejorar la organización, presentación y atención al cliente.
15. Promocionar al cliente todos los productos que la empresa posee acorde a sus necesidades.
16. Entregar el producto en caja para a respectiva facturación y posteriormente la entrega final al consumidor.
17. Buscar nuevas clientes en las diferentes áreas geográficas de la Provincia del Carchi.
18. Coordinar la entrega de los productos con el transportista, comunicando con anterioridad al Jefe de Ventas.

4. PERFIL

Edad:

De 20 a 35años

Género:

masculino - femenino


Formación académica:

Título de Bachiller o estudios en carreras de marketing, publicidad.

Conocimientos en materiales y equipos de

	<p>construcción.</p> <p>Conocimientos sobre atención al cliente.</p>
Experiencia laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética profesional • Organización • Exactitud • Puntualidad • Eficiencia • Capacidad de negociación • Paciencia • Comunicativo • Amabilidad • Capacidad de respuesta inmediata • Agilidad

CUADRO No.32
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “JEFE DE BODEGA”


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Jefe de bodega
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe inmediato	Jefe de Ventas
Personal a su mando	Bodega
Relaciones internas	Vendedor interno Vendedor externo Bodeguero Contadora Transportista Jefe de ventas
Relaciones externas	Clientes Proveedores
2. OBJETIVO GENERAL	
Programar, coordinar, ejecutar y controlar la compra de mercadería que necesita la empresa para su comercialización, analizando precios, tiempo de entre garantías.	
3. FUNCIONES	
1. Proyectar y coordinar las adquisiciones de mercadería, mediante análisis de stock. 2. Realizar ingreso a bodega con la respectiva documentación. 3. Constatar físicamente el producto a ingresa a bodega.	

4. Coordinar con el jefe de ventas y vendedores las necesidades de producto según las solicitudes de los clientes.
5. Realizar las hojas de pedido.
6. Observar de forma minuciosa la rotación del producto para la organización del mismo.
7. Controlar que las distintas bodegas de la empresa lleven de forma adecuada el inventario.
8. Cotizar la mercadería a diferentes proveedores para elegir el más conveniente para la empresa.
9. Solicitar la documentación de los nuevos proveedores para entregarla al administrador.
10. Verificar la salida de mercadería con la factura correspondiente.
11. Controlar los plazos de entrega de pedido que se pactó con el cliente.
12. Ejecutar actividades distintas si el jefe inmediato lo requiere.

4. PERFIL DEL	
Edad:	De 20 a 35años
Género:	masculino - femenino
Formación académica:	Título de Bachiller o estudios en carreras de marketing, publicidad. Conocimientos en materiales y equipos de construcción. Conocimientos sobre atención al cliente.
Experiencia laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética profesional • Organización • Exactitud • Puntualidad • Eficiencia

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de negociación • Paciencia • Comunicativo • Amabilidad • Capacidad de respuesta inmediata • Agilidad
--	---


CUADRO No.33
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “BODEGA”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Bodeguero(a)
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe Inmediato	Jefe de Ventas
Personal a su Mando	Ninguno
Relaciones Internas	Vendedor Interno Vendedor Externo Contadora Jefe de Bodega Transportista Jefe de ventas
Relaciones Externas	Clientes Proveedores

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Organizar, controlar toda la mercadería que ingresa y sale de bodega, para garantizar la comercialización del producto.	
3. FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso y salida de mercadería de la bodega. 2. Realiza inventario de la bodega a su cargo. 3. Organización de la mercadería que ingresa a la empresa. 4. Codificar productos. 5. Realizar guías de despacho para mejorar el control en la mercadería. 6. Fijar horas y rutas con transportista y vendedor para la correcta entrega de mercadería, en el tiempo previsto. 7. Informar al jefe de bodega o ventas sobre la situación en la que está el stock de la empresa, en caso d presentarse déficit o baja rotación de cierto producto. 8. Realizar la entrega del producto revisando lo físico con el producto facturado para evitar inconvenientes posteriores. 	
4. PERFIL DEL CARGO	
Edad:	De 20 a 35años
Sexo:	Masculino - Femenino
Formación Académica:	Título de Bachiller. Conocimientos en materiales y equipos de construcción. Conocimientos en manejo de kardex. Conocimiento en sistemas computacionales
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y Competencias Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética Profesional • Organización • Exactitud

	<ul style="list-style-type: none">• Puntualidad• Eficiencia• Paciencia• Comunicativo• Concentración• Atención• Agilidad
--	---

CUADRO No.34
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO “TRANSPORTISTA”

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
Nombre	Transportista
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe inmediato	Jefe de ventas
Personal a su mando	Ninguno
Relaciones internas	Vendedor interno Vendedor externo Jefe de bodega Jefe de ventas
Relaciones externas	Clientes Proveedores
2. OBJETIVO GENERAL	
Realizar las actividades de transporte de mercadería, y garantizar la recepción oportuna.	
3. FUNCIONES	
1. Coordinar con el jefe de bodega o ventas la entrega de los productos. 2. Realizar una planificación de ruta para optimizar el recorrido diario. 3. Recepción de mercadería en el vehículo y verificación del mismo con la guía. 4. Entrega del producto al proveedor con la respectiva verificación. 5. Entrega de documentos que respalden la entrega al jefe de bodega.	

4. PERFIL	
Edad:	De 25 a 45años
Género:	Masculino
Formación académica:	Licencia de conducción profesional Conocimiento de materiales de construcción
Experiencia laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y competencias específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Ética profesional • Organización • Exactitud • Puntualidad • Eficiencia • Paciencia • Comunicativo • Concentración • Atención • Agilidad

3.1.4. Reglamento interno

REGLAMENTO INTERNO “DEMACO CIA LTDA.”

CAPITULO I: Título Preliminar

Art. 1.-Constitución y Domicilio.- DEMACO CIA. LTDA., es una compañía de servicio a la comunidad en el área de venta de materiales de construcción. Teniendo su domicilio en la ciudad de San Gabriel, cantón Montufar, provincia del Carchi.

Art. 2.-Ámbito de Aplicación.- El presente **Reglamento Interno de DEMACO CIA. LTDA.-** En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, en concordancia con los Art.42 numeral 12; Art. 44 literal a; Art. 45 literal e; Art. 172 numeral 2 del Código del Trabajo y otras disposiciones pertinentes, se expide el presente Reglamento que regula las relaciones Obrero-Patronales entre la Compañía DEMACO CIA. LTDA. y el personal de Trabajadores (empleados y obreros) que prestan sus servicios lícitos y personales en la misma, en todas sus áreas, oficinas, almacén, bodega, servicio de entrega; y en general, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías y respetándose las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo y más Leyes conexas.

Art. 3.-Identificación.- Las palabras DEMACO CIA. LTDA., en adelante servirán para denominar a la Compañía de venta de materiales de construcción y para efectos de este reglamento, a DEMACO CIA. LTDA., se le podrá denominar también como: La EMPRESA, la COMPAÑÍA, o como EL EMPLEADOR; y al personal de Trabajadores se le considerara, simplemente como el Trabajador, según el caso.

Art. 4.-Difusión y Conocimiento.- Para la difusión y conocimiento del presente Reglamento, DEMACO CIA. LTDA. entregará una copia a cada TRABAJADOR al momento de celebrar el contrato de trabajo.

Art. 5.- Cumplimiento y Obligatoriedad.- Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo, es decir están sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y no siendo su desconocimiento causa eximente de responsabilidad para ninguno de los Trabajadores.

CAPITULO II: De los trabajadores.

Art. 6.- Son Trabajadores de DEMACO CIA LTDA., todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la Compañía en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente de la Compañía, los mismos que deben cumplir con los requisitos establecidas por la Empresa.

CAPITULO III: Del contrato de trabajo

Art. 7.- Contrato Escrito.- Todo contrato de trabajo suscrito por DEMACO CIA .LTDA., será expreso, por escrito y legalizado. Los contratos eventuales y ocasionales que se suscriban serán por períodos, conforme al Art. 17 del Código del Trabajo.

Art. 8.- Representación.- Solamente el Representante Legal de DEMACO CIA. LTDA., podrá contratar TRABAJADORES. Convenios de trabajo celebrados por otras personas serán nulos y por lo tanto no

causarán obligaciones para DEMACO CIA. LTDA., Cualquier responsabilidad laboral recaerá sobre quien lo contrató.

Art. 9.- Terminación de las Relaciones Laborales.- Solamente el Representanta Legal de DEMACO CIA. LTDA., podrá dar por terminadas las relaciones laborales o despedir a un TRABAJADOR, la misma facultad la tendrá en el caso de la terminación del plazo pactado en el contrato de trabajo, notificando al TRABAJADOR en los términos y plazos establecidos en el Art. 184 del Código del Trabajo.

DE LAS CLASES DE CONTRATOS Y SU TERMINACIÓN

Art. 10.- Contrato de Trabajo a Prueba.- Todo contrato de trabajo que se celebre con DEMACO CIA. LTDA., tendrá un período inicial de prueba que no podrá exceder de noventa días, si al término de estos el TRABAJADOR no es notificado con la terminación del contrato, continuará laborando normalmente hasta completar el plazo de un año.

Art. 11.- Terminación.- Finalizado el plazo año de la relación laboral, tanto DEMACO CIA .LTDA., como el TRABAJADOR quedarán en libertad de dar por terminado el contrato de trabajo conforme lo establece el Código del Trabajo.

Art. 12.- Notificación de la Terminación del Contrato.- Si DEMACO CIA. LTDA., no desea seguir contando con los servicios del TRABAJADOR al culminar el plazo, notificará al TRABAJADOR por lo menos con treinta días de anticipación, por si misma o por intermedio de la Inspección del Trabajo.

Art. 13.- Notificación del Trabajador.- Así mismo, si el TRABAJADOR, al terminar el plazo, no desea seguir laborando en DEMACO CIA .LTDA.,

deberá notificar a esta por lo menos con quince días antes de la terminación del contrato.

Art. 14.- Contrato de Plazo Indefinido.- Si ninguna de las partes hubiere dado por terminado el contrato de trabajo a la finalización del plazo fijado, éste se convertirá en un contrato de Plazo Indefinido conforme al Art. 14 del código de Trabajo.

Art. 15.- Terminación Anticipada.- Cualquiera de las partes DEMACO CIA. LTDA., o el TRABAJADOR podrán dar por terminado el contrato de trabajo antes del plazo estipulado, sea de mutuo acuerdo o por cualquiera de las causales previstas en el Código del Trabajo.

Art. 16.- Contratos de Aprendizaje.- DEMACO CIA .LTDA., podrá suscribir contratos de aprendizaje con aspirantes que deseen incorporarse a DEMACO CIA. LTDA., Dichos contratos de aprendizaje estarán sujetos a lo dispuesto al Art. 157 y siguientes del Código del Trabajo.

Art. 17.- Contratos a Discapacitados.- DEMACO CIA .LTDA., contratará a una persona discapacitada por cada veinte y cinco TRABAJADORES conforme a lo dispuesto en el Art. 42, numeral 33. del Código del Trabajo.

Art. 18.- Trabajo en Dependencias o Sucursales.- DEMACO CIA. LTDA. Podrá disponer que sus TRABAJADORES cumplan sus actividades en cualquiera de sus dependencias o Sucursales (en caso de crearse), sin que esto bajo ningún concepto implique cambio de las condiciones de trabajo ni despido.

Art. 19.- Remuneraciones.- Se cancelara por concepto de remuneración el salario básico unificado a la fecha de contratación conforme a la tabla salarial y actualizaciones pertinentes.

Art. 20.- Aumento de Remuneraciones.- El Aumento de remuneración será tomado en cuenta previa evaluación del personal, cambio de actividades o nuevas responsabilidades.

Art. 21.- Hoja de Vida.- El Jefe de Personal, en coordinación con la Supervisión, llevará un archivo individual de cada uno de los TRABAJADORES en el que consten todos los documentos de ingreso, ascensos, traslados, aumentos de remuneraciones, felicitaciones, sanciones, llamadas de atención, atrasos, faltas de asistencia y todo lo que se creyere conveniente.

CAPITULO V: De los horarios de trabajo

Art. 22.- Turnos y Jornadas.- Los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la COMPAÑÍA en atención a lo prescrito en los Art. 42, 44 y 47 del Código del Trabajo, sin perjuicio de que la Compañía, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo para el sector del personal que no tiene reguladas sus jornadas de labores en los respectivos Contratos Individuales de Trabajo. Los turnos requerirán la aprobación del Director Regional del Trabajo.

Art. 23.- Sustitución de Feriados.- Conforme a lo dispuesto en el Art. 50, inciso segundo, y Art. 52, numeral dos del Código del Trabajo, DEMACO CIA. LTDA., está facultado para exigir al TRABAJADOR que realice su labor cualquier día de la semana, incluyendo los días feriados, de descanso obligatorio, sábados y domingos, estableciendo los turnos correspondientes. Los días de descanso y los turnos de trabajo, se deberán hacer conocer al TRABAJADOR con la debida anticipación.

Art. 24.- Duración de la Jornada.- Las jornadas, turnos y horarios establecidos por DEMACO CIA. LTDA. deberán ser cumplidas fiel e irrestrictamente por el TRABAJADOR. La jornada de trabajo será la

expresada en el Art. 23 del presente Reglamento y se establece un período entre 30 y 120 minutos para que el TRABAJADOR pueda servirse su almuerzo, según las necesidades operativas del local, y establecidas por el administrador.

Art. 25.- Jornada Suplementaria.- Por convenio escrito entre DEMACO CIA. LTDA. y el TRABAJADOR, se podrán establecer jornadas de trabajo que excedan las cuarenta horas semanales en forma parcial o permanente, en cuyo caso la empresa reconocerá el pago adicional previsto en el Art. 55 del Código del Trabajo. Queda terminantemente prohibido el trabajo de horas suplementarias sin la autorización del Gerente o Supervisor.

Art. 26.- Registro de Jornadas Suplementarias.- Para el pago Será requisito indispensable para el TRABAJADOR al que se le a autorizado trabajar jornadas suplementarias, presentar el registro correspondiente de las mismas debidamente justificadas y con la firma del Jefe inmediato. Si no se presenta este registro, DEMACO CIA .LTDA. no reconocerá el pago de dichas horas.

Art. 27.- Aceptación y Reclamos.- DEMACO CIA .LTDA. Establece un plazo máximo de quince días a partir de la fecha en que se efectúa el pago de remuneraciones a sus TRABAJADORES para que estos reclamen el pago de las jornadas suplementarias trabajadas. Transcurrido este plazo, los TRABAJADORES no tendrán derecho a reclamo alguno y DEMACO CIA. LTDA. queda liberada de posteriores reclamos.

Art. 28.- Pérdida de la Remuneración.- El TRABAJADOR que hubiere faltado injustificadamente a sus labores, no percibirá las remuneraciones correspondientes al día o días que haya faltado. En tal caso, DEMACO CIA. LTDA. aplicará lo dispuesto en el Art. 54 del Código del Trabajo y las otras previstas tanto en la Ley como en el presente Reglamento.

Art. 29.- Hora de Inicio de la Jornada.- Todos los TRABAJADORES de DEMACO CIA .LTDA., están obligados por el presente Reglamento y por el Código del Trabajo a cumplir fielmente los horarios de trabajo que se establezcan acudiendo puntualmente a registrar personalmente su hora de entrada y salida en él, o los sistemas de control que para el efecto se adecuen. Esto es desde las 8h00 a 13h00 y de 14h00 a 18h00 de lunes a viernes.

Art. 30.- Atrasos.- Cuando el TRABAJADOR exceda diez minutos en su hora de entrada se considerará como atraso, y estará sujeto a las sanciones establecidas en el presente Reglamento y en el Código del Trabajo.

Si el TRABAJADOR incurriere en más de tres atrasos en la misma semana, se le descontará de su remuneración el equivalente a un día de trabajo.

Art. 31.- Faltas.- Si un TRABAJADOR faltare a su trabajo, deberá justificar en el menor plazo su inasistencia pudiendo ser esta por enfermedad o calamidad doméstica debidamente comprobadas. DEMACO CIA. LTDA. se reserva el derecho de comprobar dicha aseveración y de comprobarse su falsedad o adulteración, será sancionado de acuerdo a lo dispuesto en el Código del Trabajo.

PERMISOS

Art. 32.- Abandono del Trabajo.- Si un TRABAJADOR faltara injustificadamente por más de tres días consecutivos a su trabajo, DEMACO CIA. LTDA. dará por terminado el contrato de trabajo, previo el Visto Bueno del Inspector del Trabajo de acuerdo al Art. 172 numeral primero del Código del Trabajo. Igual sanción se aplicará al

TRABAJADOR reincidente que faltare injustificadamente por tres días o más en el mismo mes.

Art. 33.- Notificación por Enfermedad.- Si por causa de una enfermedad un TRABAJADOR se ve imposibilitado de concurrir a su trabajo, deberá notificar a la empresa dentro de los tres primeros días de la enfermedad. El TRABAJADOR deberá justificar su inasistencia mediante certificado médico expedido por la Dirección Médico Social del IESS.

DEMACO CIA .LTDA. Se reserva el derecho de verificar la enfermedad del TRABAJADOR mediante un facultativo por ella designado.

Art. 34.- Jornada Única.- Con la respectiva autorización del supervisión o de su representante legal de DEMACO CIA. LTDA. se podrá trabajar en jornadas únicas y tendrán un receso de una hora para que puedan ingerir su almuerzo.

CAPITULO VI: De las vacaciones anuales

Art. 35.- Vacaciones.- Todo TRABAJADOR que labora en DEMACO CIA. LTDA., tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones incluidos los días no laborables conforme a lo dispuesto en el Art. 69 del Código del Trabajo.

Art. 36.- Calendario de Vacaciones.- DEMACO CIA. LTDA. a través del Jefe de Personal o Supervisor en coordinación con los Jefes departamentales elaborará un calendario de vacaciones que tendrá vigencia desde el 1ro de enero hasta el 31 de diciembre de cada año, y que especificará el período de vacaciones de cada TRABAJADOR.

Art. 37.- Uso del Derecho a Vacaciones.- El derecho a las vacaciones es irrenunciable y puede ser compensado con su valor en dinero,

conforme lo establece el Art. 76 de Código de Trabajo. En los casos de terminación de la relación laboral que se diere sin que el TRABAJADOR haya hecho uso de sus vacaciones, se cancelará conforme determina el Art. 71 del Código de Trabajo.

Art. 38.- Días Adicionales.- Conforme a lo dispuesto en el Art. 70 del Código del Trabajo, corresponde a DEMACO CIA. LTDA. a través de los Administradores de local o Supervisores, determinar si los días adicionales de vacaciones se pagan en dinero o se suman al período de vacaciones anuales correspondientes, para cuya elección se tomará en cuenta la facilidad de reemplazar al TRABAJADOR y el volumen de trabajo.

Art. 39.- Diferimiento.- DEMACO CIA. LTDA. en caso de necesidad, se reserva el derecho de negar la vacación y diferir para el año siguiente el uso de las vacaciones acumuladas conforme a lo dispuesto en el Art. 74 del Código del Trabajo, particular que deberá ser comunicado al TRABAJADOR con la anticipación debida.

Art. 40.- Acumulación.- El TRABAJADOR que desee acumular sus vacaciones dos y hasta tres años, deberá comunicar de este particular al Jefe Inmediato y al Jefe de Personal por escrito y antes de la elaboración del calendario anual de vacaciones conforme al Art. 75 del Código del Trabajo

Art. 41.- Requisito Previo.- Los TRABAJADORES de DEMACO CIA. LTDA., antes de hacer el uso anual de vacaciones, deberán entregar a sus jefes inmediatos todas las herramientas de trabajo, útiles, dinero, documentos, vehículos, etc. que recibieron para el desempeño de sus funciones. En caso de incumplimiento de esta disposición, DEMACO CIA. LTDA., anulará la autorización de vacaciones anuales, la misma que lo hará conocer por escrito al interesado. Si a pesar de esto el

TRABAJADOR se ausenta de sus labores por más de tres días, se considerará como abandono de trabajo.

Art. 42.- Reintegro.- El TRABAJADOR está obligado a reintegrarse a sus funciones al término del período de sus vacaciones. Caso de no hacerlo se considerará como falta de asistencia sujeto a las sanciones contempladas en el presente Reglamento como en el Código del Trabajo.

CAPITULO VII: De las obligaciones de los trabajadores

Art. 43.- Obligaciones.- Son obligaciones de los TRABAJADORES de DEMACO CIA. LTDA., a más de las determinadas en el Art. 45 del Código del Trabajo, las siguientes:

- a. Cumplir fielmente las políticas de DEMACO CIA. LTDA., así como las órdenes dictadas por el Representante Legal, Administradores de local, supervisores y demás empleados de mayor jerarquía.
- b. Respetar a sus superiores jerárquicos, así como a todos los TRABAJADORES de DEMACO CIA. LTDA.
- c. Observar estrictamente las medidas de seguridad e higiene que sean dictadas por DEMACO CIA. LTDA. en resguardo de la propiedad, salud e integridad de sus TRABAJADORES y público en general.
- d. Defender los intereses morales y éticos así como los materiales, bienes y vehículos de DEMACO CIA. LTDA., evitando toda clase de molestias, daños y perjuicios a terceros en resguardo del prestigio de DEMACO CIA. LTDA.
- e. Tratar al público en general con toda cortesía, brindándole un trato delicado y amable en todo momento y procurando que su estancia en

las dependencias de DEMACO CIA. LTDA. sean de lo más agradable, es decir, brindando un servicio de excelencia.

- f. Responsabilizarse de la tenencia y manejo de mercaderías, vehículos, llaves, dinero, uniformes, materiales didácticos, herramientas etc., que les sea entregado a su cuidado por DEMACO CIA. LTDA. para el desempeño de sus funciones, utilizando los mismos solamente para las actividades encomendadas, con sumo cuidado, evitando en todo momento su plagio total o parcial, maltrato, pérdida o deterioro prematuro de los mismos. En caso de comprobarse negligencia o dolo en su manejo por parte del TRABAJADOR, éste quedará sujeto a las sanciones que contemplan la Ley y lo expresado en el presente Reglamento sin perjuicio de exigir la reparación inmediata del daño moral o económico causado debidamente comprobado, así como el daño emergente y lucro cesante.
- g. Ejecutar profesionalmente, fiel y eficientemente la o las labores que le fueren encomendadas en cooperación y ayuda con el resto de sus compañeros, obedeciendo las órdenes, políticas, planes y procedimientos emitidos por DEMACO CIA. LTDA. y sus inmediatos superiores.
- h. Utilizar correcta e impecablemente su uniforme o ropa de trabajo así como el de cuidar esmeradamente su apariencia personal.
- i. Asistir con puntualidad a su jornada de trabajo de acuerdo a los horarios establecidos así como a los cursos, seminarios y otros eventos que puedan darse.
- j. Informar de inmediato y detalladamente a su superior sobre los accidentes o novedades que se produzcan en el desempeño de sus funciones.

- k. Avisar oportunamente al Jefe de Personal o a su inmediato superior cuando se vea imposibilitado de asistir a su trabajo por enfermedad o fuerza mayor y justificar su inasistencia presentando los respectivos certificados.
- l. Firmar el rol de pagos o comprobante, su negativa será considerada una falta grave al presente Reglamento y podrá ser causal de Visto Bueno.
- m. No ingerir alimentos, dentro del horario laboral, bebidas alcohólicas y fumar en las dependencias, vehículos u oficinas de DEMACO CIA. LTDA.
- n. Utilizar los bienes de DEMACO CIA. LTDA., material didáctico, vehículos, equipos, manuales, etc., solamente para el objetivo que se le fue entregado y solamente dentro de las instalaciones de la empresa o en los lugares para ello indicados; su desacato, será considerado falta grave y por lo tanto causal de Visto Bueno y esta acción no le exime a DEMACO CIA. LTDA. el reclamo de sus derechos Civiles y Penales.

CAPITULO VIII: De las obligaciones de los funcionarios o ejecutivos

Art. 44.- Concepto de Administrador de local o Ejecutivos.- Se considera Administrador de local a todas aquella persona que laboran en DEMACO CIA. LTDA. y que por delegación del Gerente General, asume funciones de dirección de un determinado local o sucursal, con facultad para administrar los bienes, personal y más recursos de DEMACO CIA .LTDA. que les fuere confiados, asumiendo responsabilidades respecto de ellos y a los resultados de su gestión.

Art. 45.- Obligaciones de los Administradores de local.- A más de las determinadas en el Código del Trabajo, y las generales previstas en el presente Reglamento, a los Administradores de local o ejecutivos de DEMACO CIA. LTDA., les corresponden las siguientes:

- a. Representar administrativamente a DEMACO CIA .LTDA., con dignidad, pulcritud y excelencia, en todos los aspectos inherentes a sus funciones y para las demás que les fuere autorizados.
- b. Ejercer con justicia y sabiamente la administración del personal bajo su mando sobre la base de un óptimo cumplimiento de metas y objetivos del área a su cargo.
- c. Emplear los recursos humanos, financieros y materiales que le hayan sido entregados por DEMACO CIA. LTDA. en forma óptima, eficiente y responsablemente, cuidando que los mismos se utilicen para los fines destinados.
- d. Comunicar clara, detallada y oportunamente al personal a su cargo sobre las decisiones, disposiciones y otras emanadas por los niveles jerárquicos superiores de DEMACO CIA. LTDA., cuando dicha información deba ser difundida, o mantener la reserva cuando así lo amerite.
- e. Controlar que el personal de su área conozca y ejecute estrictamente las políticas, reglamentos, disposiciones, manuales, instructivos, etc. que fueren emitidos por DEMACO CIA. LTDA. notificando a los niveles superiores el incumplimiento o violaciones a los mismos o implementando los correctivos y sanciones cuando esté dentro de sus facultades.

- f. Liderar con su ejemplo al personal que se encuentra a sus órdenes, al óptimo cumplimiento de sus tareas, a la colaboración y trabajo en equipo.
- g. Planificar las tareas que están bajo su responsabilidad en estrecha colaboración con las demás áreas de DEMACO CIA .LTDA.
- h. Motivar, alentar, recomendar, felicitar a su personal subalterno por sus acciones y trabajo desempeñados con eficiencia.
- i. Llevar estadísticas, emitir reportes, proporcionar datos, registrar por escrito y cronológicamente las novedades que se produzcan en su área, y otros que la Gerencia y la empresa losoliciten, detallada y verazmente.
- j. Asistir obligatoria y puntualmente a las reuniones que fuere convocado y participar en ellas activamente, proporcionando la información que se le requiera y emitiendo sugerencias. A fin de alcanzar la excelencia en los objetivos que se fije la empresa.
- k. Abstenerse de iniciar o propiciar discusiones, polémicas y divergencias con y entre el personal y bajo ninguna circunstancia llamar la atención a sus subordinados en presencia de terceras personas; a no ser que la falta cometida se realice delante de otros funcionarios y con la clara intención de faltar a la autoridad.
- l. Guardar con sumo celo la confidencia o secretos en asuntos que por sus funciones conozca, comunicando únicamente al Gerente de DEMACO CIA. LTDA.

CAPITULO IX: De las prohibiciones

Art. 46.- Le está prohibido al TRABAJADOR de DEMACO CIA. LTDA. a más de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo, las siguientes:

LEVES:

- a. No dar aviso previo al Empleador (Superior Inmediato) cuando por causa justa faltare al trabajo; de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
- b. No cumplir con las jornadas, horarios y turnos de trabajo establecidos en el contrato de trabajo, debiendo registrar personalmente su entrada y salida.
- c. Dentro de la jornada diaria de labor, trabajar con pérdidas innecesarias de tiempo.
- d. cuando en la ejecución del trabajo se presentaren fallas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, no comunicar el particular inmediatamente a los superiores, a fin de que tomen las medidas que el caso requiera.
- e. Cambiarse de turno o encargar a otro TRABAJADOR la realización de sus labores sin autorización expresa del Jefe de área.
- f. Registrar, bajo ninguna circunstancia la asistencia de entrada o salida de cualquier otro TRABAJADOR.
- g. No restituir al Empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos

objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

- h. Detener el vehículo propiedad de DEMACO CIA .LTDA. para hacer trámites personales o ajenos a la empresa.
- i. Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, Xerox, de computación, internet, etc., para fines ajenos a las actividades del trabajo.
- j. Ver televisión, leer periódicos, revistas, libros, etc., durante las horas de labor.
- k. Comer en horario y lugar de trabajo.
- l. No atender en forma cortés y respetuosa al público.
- m. No proporcionar información personal fidedigna a la empresa con la finalidad de actualizar sus datos.
- n. No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado.
- o. No utilizar durante la jornada de labor los uniformes e identificación de la empresa en forma permanente y obligatoria.

GRAVES:

- p. Trabajar para otra persona sea natural o jurídica o por cuenta propia en actividades afines a las que realiza DEMACO CIA. LTDA.
- q. Divulgar información sobre resultados, métodos, procedimientos, etc. propios de la empresa o de sus clientes. De hacerlo será causal de

Visto Bueno otorgado por el Inspector del Trabajo sin perjuicio de las sanciones Civiles o Penales a las que tenga lugar.

- r. Tomar arbitrariamente a título de préstamo dinero, vehículos, útiles o bienes de propiedad de DEMACO CIA .LTDA. o de sus clientes sin autorización expresa del Gerente, clientes o sus subrogantes.
- s. Sacar mercaderías sin facturas o documentación autorizante, artículos, materiales o cualquier clase de bienes de propiedad de DEMACO CIA. LTDA.
- t. Ingerir durante las horas de labor o llegar con rezagos de ingesta de bebidas alcohólicas, drogas o solventes químicos que tengan efectos narcóticos, alucinógenos, etc.
- u. No ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- v. Protagonizar, intervenir o promover peleas, riñas o escándalos al interior o en las inmediaciones de las instalaciones de DEMACO CIA. LTDA. o en cualquier lugar que se encuentren en cumplimiento de labores de la empresa.
- w. Portar armas de cualquier clase con excepción del personal de Vigilancia.

CAPITULO X: De los premios ascensos y sanciones

Art. 47.- Premios.- Con el objeto estimular y recompensar la consecución de los objetivos empresariales, el rendimiento, u otras cualidades sobresalientes de los TRABAJADORES, se establecerán premios para los TRABAJADORES que podrán consistir en:

- Ascensos
- Bonos de eficiencia

Art. 48.- Carácter Voluntario.- Los reconocimientos determinados en el Art. Anterior, a los que a futuro se pudieran establecer, son de carácter voluntario de DEMACO CIA .LTDA. los mismos que podrán ser suspendidos a juicio del Gerente y bajo ninguna circunstancia podrán considerarse derecho adquirido o parte de la remuneración del TRABAJADOR.

Art. 49.- De los Ascensos y Promociones.- La empresa elaborará un manual de ascensos y promociones para la realización de concurso de merecimientos y/u oposición.

En todo caso será la Gerencia quien tenga la decisión final respecto de los ascensos, promociones y convocatorias a concursos dependiendo de las necesidades de la Empresa.

Art. 50.- De las Sanciones.- El incumplimiento de las obligaciones o incurrir en cualquiera de las faltas citadas en el presente Reglamento o la violación a las normas del Código del Trabajo, serán consideradas como falta indisciplinaria o desobediencia , las que de acuerdo a su gravedad serán sancionadas hasta con el Visto Bueno solicitado a la Inspección del Trabajo.

ART. 51.- Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así:

FALTAS LEVES y FALTAS GRAVES, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos:

ART 52.- Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los Trabajadores dentro del presente reglamento en los artículos 45 y 46 así como también según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general.

ART 53.-Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo 46 del presente Reglamento Interno, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración diaria. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un trabajador, será considerada como falta grave, quedando facultada la Compañía para solicitar el correspondiente Visto Bueno, ante Inspector de Trabajo

ART 54.- Toda Falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, la Compañía considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.

ART 55.- Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Administrador del local de la Compañía, y en su falta, por el Representante Legal de la Compañía o quien hiciere sus veces, quienes en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del Trabajador.

ART.- 56La comisión las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

ART 57.- Además de las prohibiciones del Trabajador prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son

también faltas de la misma naturaleza las contempladas en los artículos 45 y 46 del presente reglamento, y las siguientes:

1. No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre acorde con las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la Compañía para el efecto o por las Autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la Compañía o utilizar vocabulario soez o impropio.
4. No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones de la Compañía o en ejercicio de sus funciones.
5. Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la Compañía, o en el ejercicio de sus funciones, licor, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
6. Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la Compañía o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.

7. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la Compañía o de su personal.
8. Divulgar información confidencial que posee el Trabajador en virtud de las labores que desempeña.
9. Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
10. Utilizar sin autorización previa los bienes de la Compañía.
11. Inducir a la Compañía a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos.
12. Hacer rifas, negocio o actividades similares en las instalaciones de la Compañía, salvo el permiso expreso del Administrador del local o representante legal.
13. Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones de la Compañía
14. Ejecutar o realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias de la Compañía a favor de terceros, salvo que para ello tenga permiso escrito otorgado por la Administración de la Empresa, así mismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.
15. No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca la empresa, ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos.
16. Dormir durante las horas de trabajo.

17. Para las personas que manejan fondos de la Compañía, cambiar sin autorización superior cheques de Trabajadores o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados.

A este respecto, se estará de manera estricta a las políticas que determine la Compañía sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.

18. Realizar instalaciones, reparaciones u otros trabajos en forma clandestina.

19. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y otros que por razón de su trabajo conociere o les fueren confiado.

20. Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la ley de propiedad intelectual.

21. Los trabajadores que no teniendo ningún compromiso matrimonial ni de unión de hecho sean pareja sentimental dentro de la empresa, no está permitido que trabajen en el mismo lugar o desempeñando las mismas funciones, una de los dos será cambiado de cargo sin que esto se interprete como despido intempestivo.

22. Trabajadores que teniendo su compromiso matrimonial o de unión de hecho se involucre sentimentalmente con otra persona de la misma empresa será separado de DEMACO CIA. LTDA., sin que esto se interprete como despido intempestivo.

23. El trabajador que cumpla las funciones de guardia de seguridad no debe moverse de su lugar de trabajo.

24. El recibo o envío de mercadería y documentación debe constar con nombre completo del responsable, fecha y hora del envío o recepción.
25. El Trabajador que haya sido sorprendido bajo los efectos de drogas dentro o fuera de las instalaciones de la empresa será separado inmediatamente de la empresa.
26. El Trabajador al que se le probara mediante una evaluación médica que tiene problemas de alcoholismo será separado de la empresa.
27. Los Trabajadores que ejercen el cargo de choferes y tengan citaciones de la Comisión de Transito manejando vehículos de propiedad de la empresa serán los responsables por los valores que acarrearán estas citaciones.
28. El uniforme de la empresa es obligatorio de lunes a viernes para los trabajadores de administración y de lunes a sábado para los trabajadores el personal de bodega.
29. El trabajador que tiene bajo su responsabilidad activos de la empresa no puede ni debe permitir que sean cambiados de lugar sin previa notificación al responsable del inventario de activos.
30. El trabajador que recibiera a su responsabilidad bienes de la empresa tiene que suscribir un acta de recepción o entrega de bienes como vehículos, equipos, etc., detallando el estado de los mismos.
31. Está prohibido el uso de celulares y de mensajes dentro de las instalaciones de la empresa.
32. Está prohibido la violación de los procedimientos de cobro, ventas, otorgación de créditos, salidas de mercadería de bodega, emisión de

notas de crédito, anulación de facturas, reversiones contables de compras de cobros, devoluciones de mercaderías por clientes o cuando fuera despachado en exceso.

Art. 58.- Comunicación.- Toda sanción deberá ser comunicada al TRABAJADOR mediante memorando para conocimiento de éste y, dejará constancia de la recepción firmando en la copia. En caso de que el TRABAJADOR se niegue a suscribir dicha copia, se le entregará en presencia de un testigo, quien certificará lo actuado.

CAPITULO XI

De los sueldos y otros emolumentos

Art. 59.- Pago Mensual.- DEMACO CIA. LTDA. pagará las remuneraciones a sus TRABAJADORES por cada mes vencido, en caso de que esta fecha coincidiera en un día no laborable, el pago se realizará en el día inmediatamente anterior.

Art. 60.- Otros Emolumentos.- El pago de los decimotercera y decimocuarta remuneración así como el pago de las utilidades, DEMACO CIA LTDA. pagará a sus TRABAJADORES en los plazos fijados por la Ley.

Art. 61.- Afiliación al IESS.- DEMACO CIA. LTDA. afiliará a sus TRABAJADORES desde el primer día de trabajo y descontará los aportes personales que para este objeto deben ser cubiertos por el TRABAJADOR.

Art. 62.- Descuentos.- En forma obligatoria, DEMACO CIA. LTDA. a más del descrito en el Art. Anterior, descontará obligatoriamente de las remuneraciones del TRABAJADOR las siguientes:

- a. Lo correspondiente del impuesto a la renta que deba ser cubierto por el TRABAJADOR.
- b. Cuotas de préstamos quirografarios o hipotecarios concedidos por el IESS.
- c. Los valores correspondientes a las multas y faltas no justificadas hasta el 10% de su remuneración.
- d. Los autorizados expresamente y por escrito por el TRABAJADOR; y ,
- e. Pensiones alimenticias y otros que autoridad competente lo ordene.

CAPITULO XII

De los trabajadores caucionados

Art. 63.- Responsabilidad.- Los TRABAJADORES que tengan a su cargo dinero o bienes de propiedad de DEMACO CIA. LTDA., son pecuniariamente responsables de toda pérdida o deterioro, salvo caso fortuito o fuerza mayor en los términos previstos en el Código Civil. En cualquier caso DEMACO CIA. LTDA. Se reserva el derecho de seguir acciones civiles o penales que considere necesarias para salvaguardar sus intereses.

Art. 64.- Manejo de Fondos.- Los TRABAJADORES que reciban dinero en efectivo, cheques, etc., como producto de ventas o por cualquier otro concepto, serán personalmente responsables de dichos valores.

Los valores faltantes si los hubiere, serán de responsabilidad del TRABAJADOR y su reposición no le exime de las responsabilidades civiles y penales a que diere lugar.

Art. 65.- Caución.- Los TRABAJADORES que manejen dinero o bienes de propiedad de DEMACO CIA. LTDA. deberán ser obligatoriamente caucionados antes de la suscripción del Contrato de Trabajo.

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 66.- Representación Legal.- El Representante Legal de DEMACO CIA. LTDA. es el Gerente, y por su condición es el único facultado a contratar TRABAJADORES, reubicarlos, cambiar el sueldo, otorgarle o quitarle premios, ejercer todo tipo de acciones judiciales en contra del TRABAJADOR. Cualquier acción de esta naturaleza ejercidas por otras personas, no causará obligación alguna para DEMACO CIA. LTDA. Y la responsabilidad recaerá directamente sobre la persona que tomó la decisión sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 40 del Código del Trabajo.

Art. 67.- Vigencia.- De acuerdo al Art. 63 del Código del Trabajo, el presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Dirección del Trabajo.

Art. 68.- Reformas.- DEMACO CIA. LTDA. Se reserva el derecho de formular reformas al presente Reglamento en cualquier tiempo futuro, para el efecto deberá realizar el mismo trámite que para la aprobación del presente Reglamento.

Art. 69.- Divulgación.- Para conocimiento de los TRABAJADORES de la empresa, se pondrá a disposición de cada uno, un ejemplar y se exhibirá una copia del presente Reglamento en un lugar visible para todo el personal.


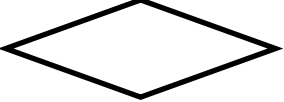


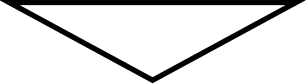


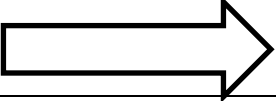


Art. 70.- Disposición Final.- Cualquier reclamación u observación que tenga que hacer un TRABAJADOR, lo deberá hacer al Representa Legal de la empresa por escrito o verbalmente según el caso.

Art. 71.- En todo cuanto no estuviere señalado en el presente reglamento Interno de Trabajo se estará determinado como lo disponga el Código de Trabajo.


3.1.5. Manual de procedimientos

El presente Manual de Procedimientos tiene como finalidad articular las actividades de una forma lógica y ordenada para efectuar un procedimiento eficientemente. La nomenclatura utilizada para la elaboración de los flujogramas es:

CUADRO No.35 SIMBOLOGÍA

INICIO O FIN DEL PROCEDIMIENTO	
DECISIÓN	
DOCUMENTO	
OPERACIÓN	
ALMACENAMIENTO O ARCHIVO	
INSPECCIÓN	
DATOS	
TRANSPORTE	
DEMORA	
DIRECCIÓN DEL FLUJO	

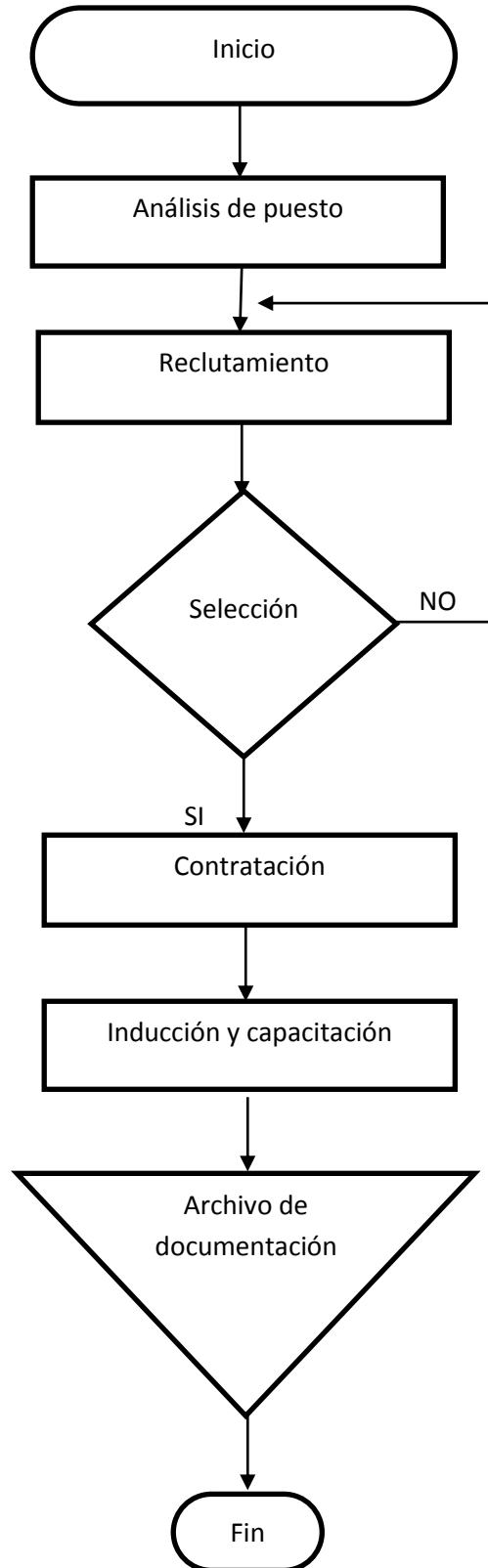
CUADRO No.36
PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Administrativa	Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
Página:	Responsable: Gerente
Fecha:	
Objetivo: Permitir el ingreso de nuevo personal a la empresa, para que ocupe los diferentes cargos disponibles.	
Alcance: El procedimiento reúne todos los pasos para la correcta y oportuna contratación de personal.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Gerente	Análisis de puesto <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de la creación de nuevo puesto, con la respectiva valoración del puesto, verificando las funciones y actividades que realizará, determinando los beneficios que generará a la empresa. • Confirmación de la existencia de recursos disponibles para la creación del nuevo puesto. • Solicitar al Jefe Departamental pertinente los requisitos que debe cumplir el nuevo personal como: edad, género, instrucción, experiencia, cualidades y aptitudes.

Gerente	<p>Reclutamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el texto del mensaje que se va a difundir. • Identificar los canales de comunicación más eficientes para la transmisión del mensaje. • Escoger un medio de transmisión para la difusión del mensaje como: medios de comunicación masiva, bolsas de empleo,, agencias de colocación, internet e-mail), instituciones educativas, entre otros.
Gerente	<p>Selección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del currículum de las personas interesadas. • Confirmación de los datos del currículum y pedir las referencias correspondientes. • Seleccionar las carpetas de los aspirantes más aptos para el puesto, basándose en la información presentada. • Efectuar la entrevista a los pre seleccionados para evaluar examinar su comportamiento, desenvolvimiento. • Seleccionar a los aspirantes finales para que se presentes a las pruebas de: test psicológicos, pruebas de personalidad, rendimiento y aptitud, de conocimientos del área de trabajo y conocimientos específicos de sus funciones, además de un examen médico. • Analizar las pruebas conjuntamente con el Jefe departamental correspondiente y elegir a un candidato idóneo.
Gerente	Contratación


	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece la duración del contrato puede ser por tiempo indeterminado o determinado. • Formalizar el Contrato de Trabajo en base a la ley. • El contrato deberá ser firmado el Gerente, el nuevo empleado y por el Inspector de Trabajo que certifica.
Jefe departamental	<p>Inducción y capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar al nuevo empleado las indicaciones para que se adapte a su nuevo puesto. • Emitir y proporcionarle una copia del reglamento interno, manual de funciones y procedimientos para el desenvolvimiento en la empresa. • Crear un buen ambiente de trabajo, para el mejor desenvolvimiento de las funciones. • Asigna una persona para que realice la capacitación de las actividades que le competen al nuevo puesto de trabajo.
Contadora	<p>Archivo de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un expediente del trabajador donde se archivará toda la documentación del mismo como su currículum, contrato de trabajo, entre otros.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.22
FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL



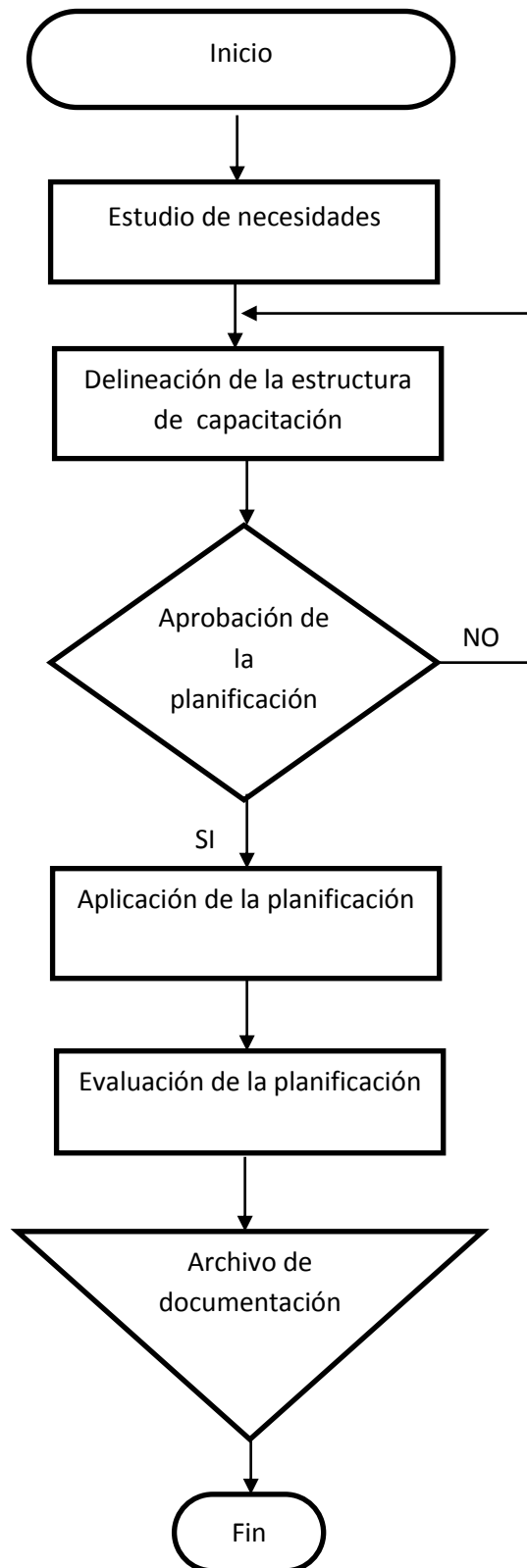
CUADRO No.37

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Administrativa	Capacitación del personal
Página:	Responsable: Gerente
Fecha:	
Objetivo: Fortalecer las capacidades del trabajador, para ayudar a los trabajadores a aumentar sus habilidades y cualidades.	
Alcance: Este procedimiento está estructurado por un conjunto de etapas necesarias que sirven para el desarrollo del personal, y ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Gerente	Estudio de necesidades. <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de habilidades y conocimientos que poseen los trabajadores para capacitarlos en ese ámbito aprovechando sus destrezas. • Análisis de los requerimientos que tiene la empresa y que se pueden ser mitigados mediante la capacitación de sus empleados.
Jefe departamental	Delineación de la estructura de capacitación. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la metodología de enseñanza que puede ser mediante asistencia a

	<p>seminarios, cursos de especialización, charlas, folletos y actividades prácticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del presupuesto que se invertirá en la capacitación del talento humano, tomando en consideración el costo beneficio. • Establecer un cronograma de actividades, definiendo los aspectos de la actividad. • Planteamiento de objetivos a alcanzarse en las actividades.
Gerente	<p>Aprobación de la planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la planificación presentado por los jefes departamentales y colocar el visto bueno para la gestión de la propuesta.
Jefe departamental	<p>Aplicación de la planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las actividades según el cronograma.
Gerente	<p>Evaluación de la planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del éxito o fracaso de la planificación mediante la verificación del cumplimiento de objetivos.
Jefe departamental	<p>Archivo de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de las evaluaciones realizadas y otros documentos.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.23
FLUJOGRAMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL



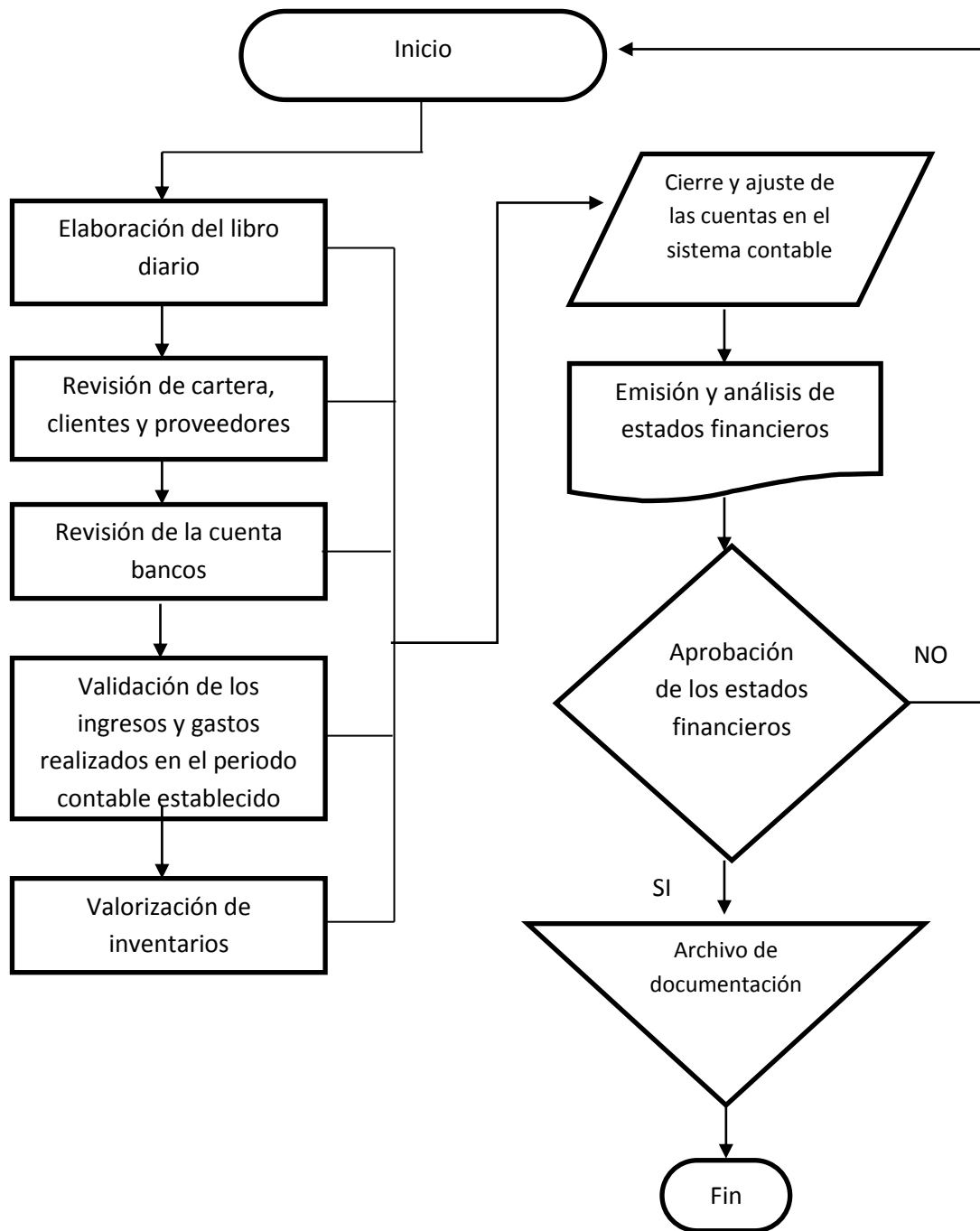
CUADRO No.38
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE ESTADOS
FINANCIEROS

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Elaboración de estados financieros
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
<p>Objetivo: Conocer claramente el estado económico financiero en el que se encuentra la compañía en un periodo determinado, para la adecuada toma de decisiones.</p>	
<p>Alcance: En el procedimiento se detalla los pasos para la elaboración de los estados financieros de la empresa como: estado de situación financiera, estado de resultados integral, flujo de efectivo y estado de evolución del patrimonio.</p>	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contadora	<p>Elaboración del libro diario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de los asientos contables de todos los movimientos para la elaboración del Libro Diario. • Calcular las provisiones para el pago de: cuentas incobrables, depreciaciones y amortizaciones, pago de beneficios sociales. • Registrar en el sistema contable las provisiones y amortizaciones.

<p>Contadora</p>	<p>Revisión de cartera; clientes y proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de las cuentas por cobrar de clientes. • Comprobación de las cuentas por pagar de proveedores. • Verificación de saldos anuales. • Impresión de los auxiliares de clientes y de proveedores. • Comparación de los auxiliares con el mayor contable.
<p>Contadora</p>	<p>Revisión de la todas las cuentas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar cada una de las cuentas y auxiliares • Revisión de la cuenta Bancos en el Sistema Contable y verificación físicamente con los estados de cuenta. • Impresión al 31 de diciembre del reporte total de conciliación bancaria.
<p>Contadora</p>	<p>Validación de los ingresos y gastos realizados en el periodo contable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de todos los documentos que sustenten los ingresos y gastos, su legalidad de acuerdo a la ley de comprobantes de venta. • Comprobación del reporte de caja chica total anual con los reportes mensuales. • Confirmación de la correcta clasificación y cuadro de los valores en las diferentes cuentas de gastos. • Impresión de los auxiliares de ingresos y gastos.
<p>Contadora</p>	<p>Valorización de inventarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación del inventario existente en bodega al fin del periodo. • Contabilización del inventario en el sistema. • Comprobación del costo real del inventario total.
<p>Contadora</p>	<p>Cierre y ajuste de cuentas en el sistema contable.</p>


	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los saldos de todos los módulos contables con el mayor. • Revisar las inconsistencias de los valores en caso de haberlas realizar las correcciones y ajustes necesarios.
Contadora	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de los mayores y asientos contables del periodo. • Archivo de todos los documentos de apoyo y comprobación de la información. • Archivo de estados financieros anuales correctamente aprobados y firmados. • Archivo de los documentos del proceso financiero.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.24
FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



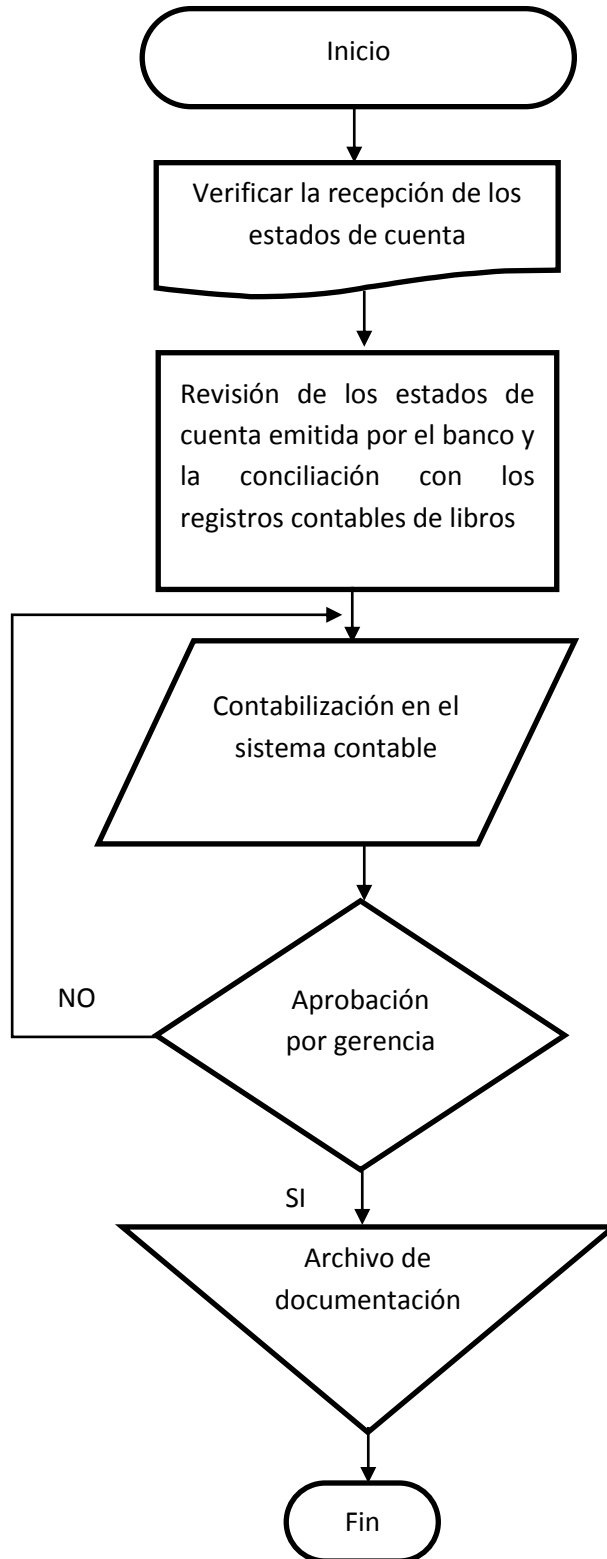
CUADRO No.39

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE MOVIMIENTOS


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Control de movimientos de cuentas y tarjetas bancarias (conciliación bancaria)
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
Objetivo: Supervisar el registro de los movimientos de las cuentas bancarias de la compañía.	
Alcance: El presente procedimiento es de observancia de la contadora para el registro y control de los movimientos bancarios.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contador	<p>Verificar la recepción de los estados de cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa que lleguen mensualmente los estados de cuenta. • Inspeccionar que se encuentren los estados de cuenta de las cuentas bancarias y tarjetas de crédito.
Contador	<p>Revisar los estados de cuenta emitido por el banco y la conciliación con los registros contables de libros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmar que los depósitos de los cuadros de caja estén realizados y coincidan. • Revisar que las transferencias bancarias estén por los valores correctos y se encuentren

	<p>registradas en el sistema como: para pagos de proveedores, servicios básicos, planillas del IESS, sueldos, pago al SRI entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el registro de las transferencias internas de la empresa de una cuenta Bancaria hacia otra. • Revisar las notas de débito y crédito que constan en los estados de cuenta. • Validar la acreditación de vauchers. • Establecer los cheques girados cobrados y no cobrados al final del mes, con su respectiva contabilización. • Identificar depósitos bancarios que no estén contabilizados en libros. • Confirmar los pagos de clientes por medio de transferencias y depósitos bancarios. • Revisar que los movimientos de las cuentas bancarias estén correctamente abonados a las correspondientes cuentas en libros.
Contador	<p>Contabilización en el sistema contable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar en el sistema los datos que no se habían contabilizado por alguna razón. • Realizar los ajustes necesarios a las cuentas en libros con los valores que no hayan estado registrados. • Contrastar la información después de los respectivos ingresos verificando su igualdad en bancos y en sistema contable.
Gerente	<p>Aprobación por gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir el reporte para su presentación. • Informar al Gerente para su aprobación y verificación de la información. • Identificar falencias o inconsistencias.
Contador	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar cronológicamente las conciliaciones bancarias. • Archivo de los documentos derivados de las modificaciones.
3. Flujoograma	

GRÁFICO No.25
FLUJOGRAMA DE CONTROL DE MOVIMIENTOS DE CUENTAS Y
TARJETAS BANCARIAS
(CONCILIACIÓN BANCARIA)

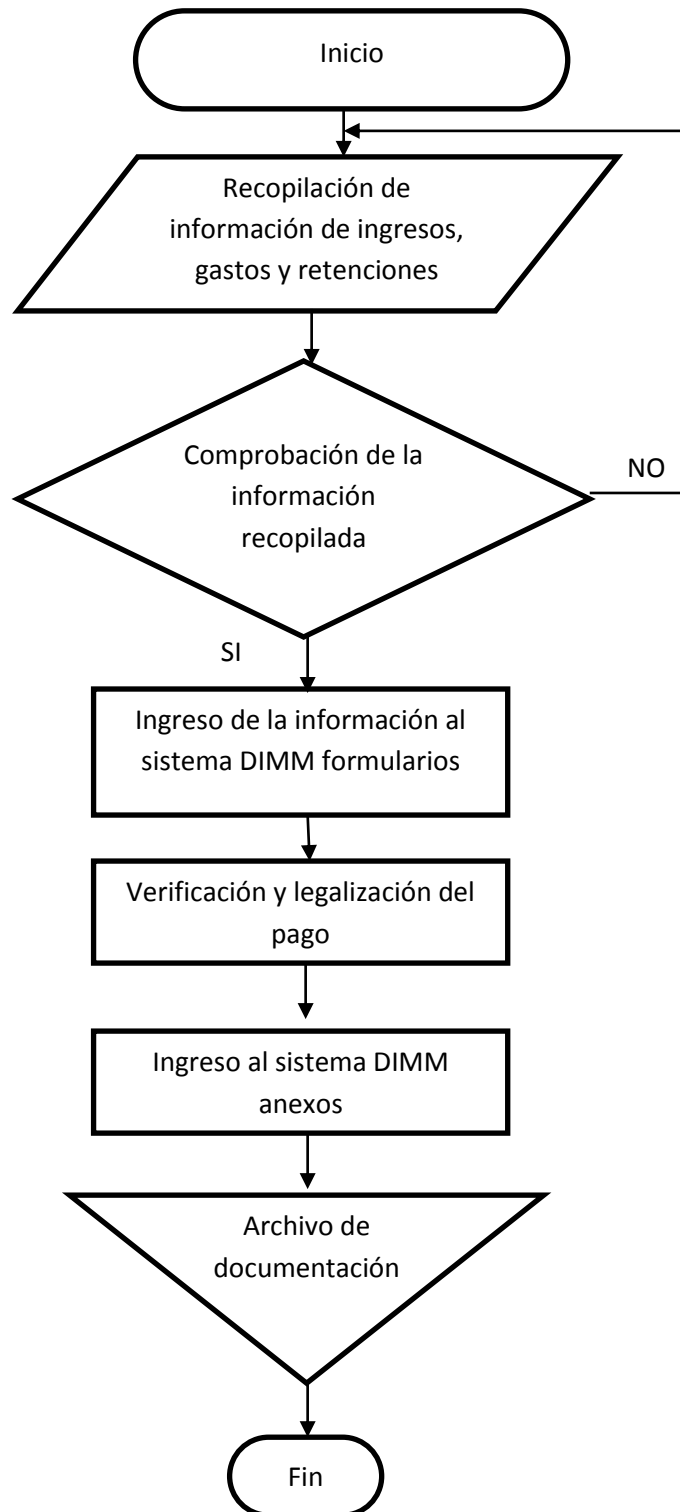


CUADRO No.40
PROCEDIMIENTO PARA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS Y
RETENCIÓN


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Declaración del impuesto al valor agregado (IVA) y retenciones en la fuente.
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
<p>Objetivo: Realizar el pago mensual del impuesto al valor agregado en el tiempo establecido con la finalidad de evitar multas y sanciones que impidan el buen funcionamiento de la empresa.</p>	
<p>Alcance: Este procedimiento direcciona con los pasos necesarios para la presentación y pago del impuesto al valor agregado a través de la recopilación de los comprobantes correspondientes.</p>	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contadora	<p>Recopilación de la información de ingresos, gastos y retenciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recabar la información de los ingresos del mes. • Recabar la información de los gastos del mes. • Recabar la información de los comprobantes de retención del mes tanto de compras como de ventas.
Contadora	<p>Comprobación de la información recopilada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cálculo de los comprobantes de

	<p>venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la originalidad de todas las facturas de compra y venta de acuerdo a las normativas vigentes, en especial tomando en consideración el periodo de caducidad y la emisión oportuna de retenciones. • Validar los porcentajes retenidos en compras y ventas del IVA y del impuesto a la renta según corresponda. • Consolidación de todas las compras y ventas con la confirmación de saldos.
Contadora	<p>Ingreso de la información al sistema DIMM formularios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducir en el sistema los datos correctamente contabilizados del total de ventas, compras y retenciones, formulario 104 y 103 • Generación del Formulario en el sistema DIMM y visualización del impuesto a pagar si fuera el caso. • Abrir la página del SRI para subir el archivo XML de los formularios.
Gerente	<p>Verificación y legalización del pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a gerencia el valor del impuesto a pagar. • Efectuar el pago correspondiente.
Contadora	<p>Ingreso al sistema DIMM Anexos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificada la información se procede a elaborar el anexo de información (ATS) y enviar para su validación a través del sistema del SRI.
Contadora	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar cronológicamente los reportes tributarios, nota de débito para respaldo del pago.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.26
FLUJOGRAMA DE DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR
AGREGADO (IVA) Y
RETENCIONES EN LA FUENTE

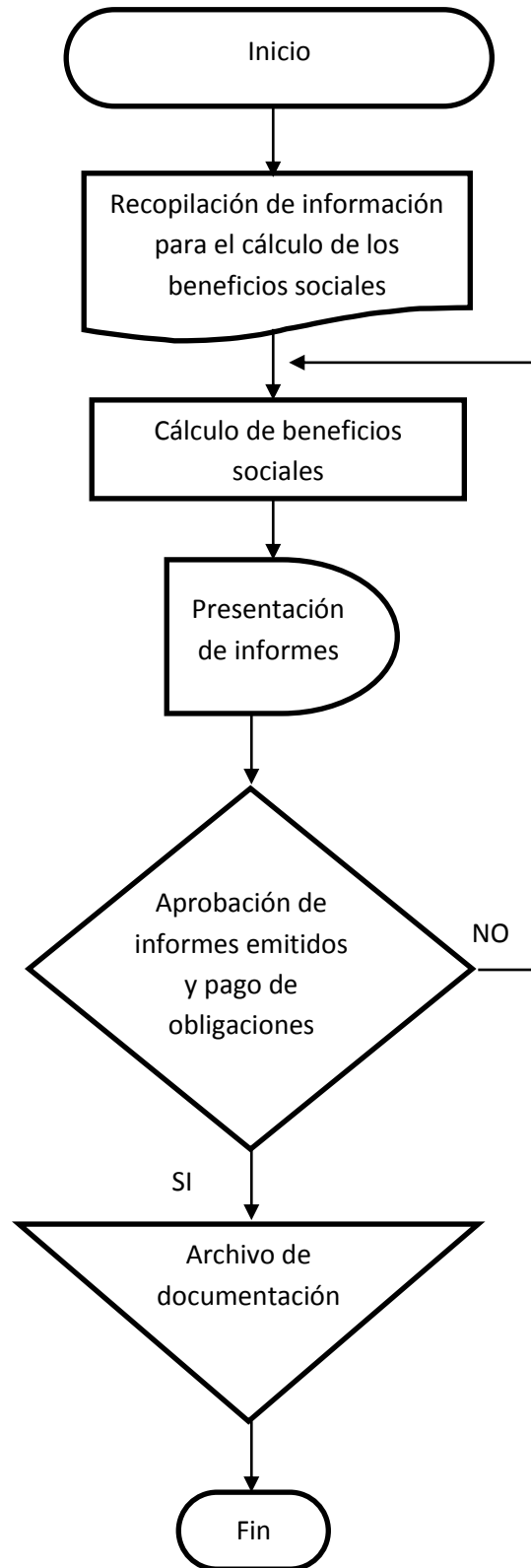


CUADRO No.41
PROCEDIMIENTO PARA INFORMES AL MINISTERIO DE
RELACIONES LABORALES


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Informes al Ministerio de Relaciones Laborales
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
Objetivo: Cumplir con las obligaciones patronales de manera oportuna y correcta.	
Alcance: Este procedimiento direccionará cómo se realizan los trámites para el pago de obligaciones patronales y presentación de informes solicitados por el Ministerio de Relaciones Laborales.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contadora	Recopilación de información para el cálculo de beneficios sociales <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de tiempos de trabajo por empleado. • Información de cada emplead sobre las cargas familiares de su responsabilidad. • Determinación los roles de pago mensual con las especificaciones de: salario básico, valores de ingresos por horas extras, suplementarias, y comisiones, además de los descuentos por préstamos y anticipos.
	Contadora

	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de la décima tercera remuneración. • Cálculo de la décima cuarta remuneración. • Cálculo de utilidades. • Cálculo del salario correspondiente.
Contadora	<p>Presentación de informes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los beneficios sociales en el periodo de tiempo que corresponda al pago y emisión.
Autoridad pública y gerencia	<p>Aprobación de informes emitidos y pago de obligaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la autoridad pertinente y su registro en las bases de datos del Ministerio de Relaciones Laborales. • Aprobar el pago de cada uno de las obligaciones patronales.
Contadora	<p>Archivo de documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar la documentación utilizada para el cálculo y verificación del proceso. • Archivar los documentos aprobados y sumillados por las autoridades laborales.
3. Flujoograma	

GRÁFICO No.27
FLUJOGRAMA DE INFORMES AL MINISTERIO DE RELACIONES
LABORALES

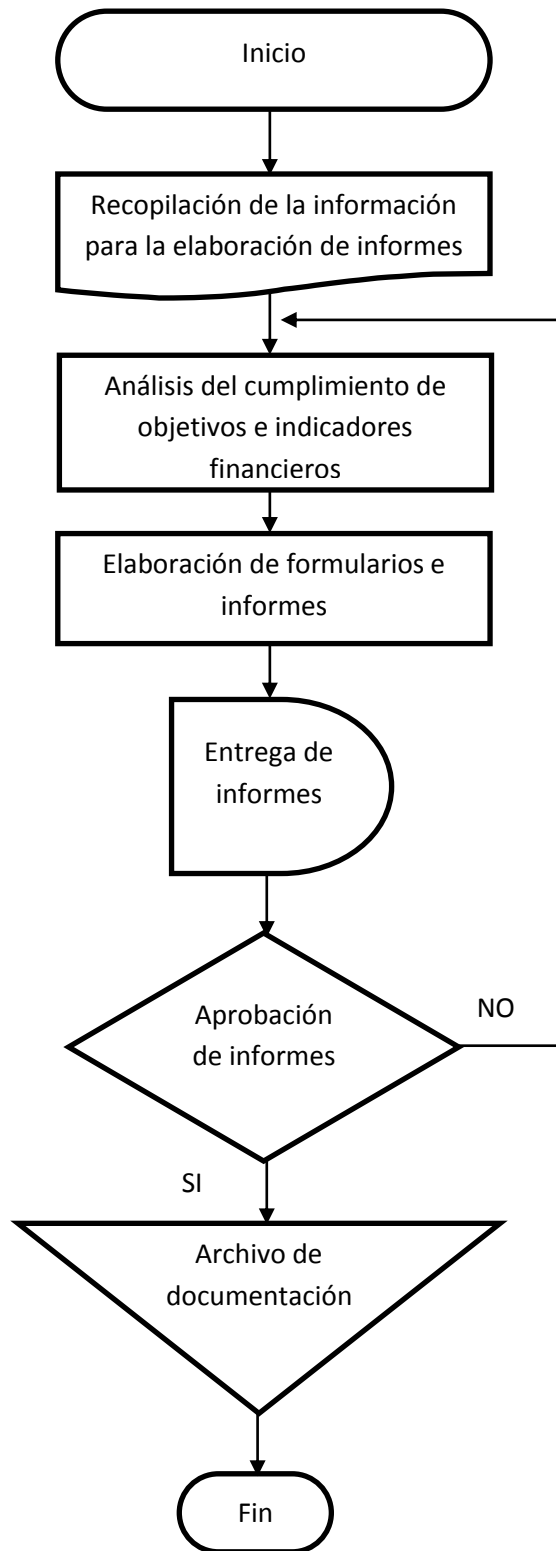


CUADRO No.42
PROCEDIMIENTO PARA INFORME A LA SUPERINTENDENCIA DE
COMPAÑÍAS


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Informe a la Superintendencia de Compañías
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
<p>Objetivo: Dar a conocer la situación financiera de la empresa mediante la presentación de los informes correspondientes, en cumplimiento a las disposiciones emitidas por este ente regulador.</p>	
<p>Alcance: En este proceso se encuentra las etapas que se necesita seguir para presentar los informes solicitados por la Superintendencia de Compañías.</p>	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contadora	<p>Recopilación de información para elaboración de Informes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento de los datos personales de los socios, el porcentaje de aportación y el cargo que desempeña. • Recepción de los estados financieros de la empresa como son: estado de situación financiera, estado de resultado y flujo de efectivo.
	<p>Análisis del cumplimiento de objetivos e indicadores financieros.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del periodo contable anterior. • Implementación de indicadores financieros, con sus notas explicativas.
Contadora	Elaboración de formularios e informes <ul style="list-style-type: none"> • Realización del informe de los estados financieros. • Registro de la nómina de accionistas y administradores
Contadora	Entrega de informes <ul style="list-style-type: none"> • Exposición de todos los Informes y Formularios solicitados por la Superintendencia de Compañías.
Superintendencia de Compañías	Aprobación de informes <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la aprobación y su registro en las bases de datos de la Superintendencia de Compañías. • Recepción de los Informes aprobados.
Contadora	Archivo de documentación <ul style="list-style-type: none"> • Archivar cronológicamente la documentación utilizada para la elaboración de los formularios. • Archivar los documentos aprobados y sumillados por las autoridades laborales.
3. Flujoograma	

GRÁFICO No.28
FLUJOGRAMA DE INFORME A LA SUPERINTENDENCIA DE
COMPAÑÍAS



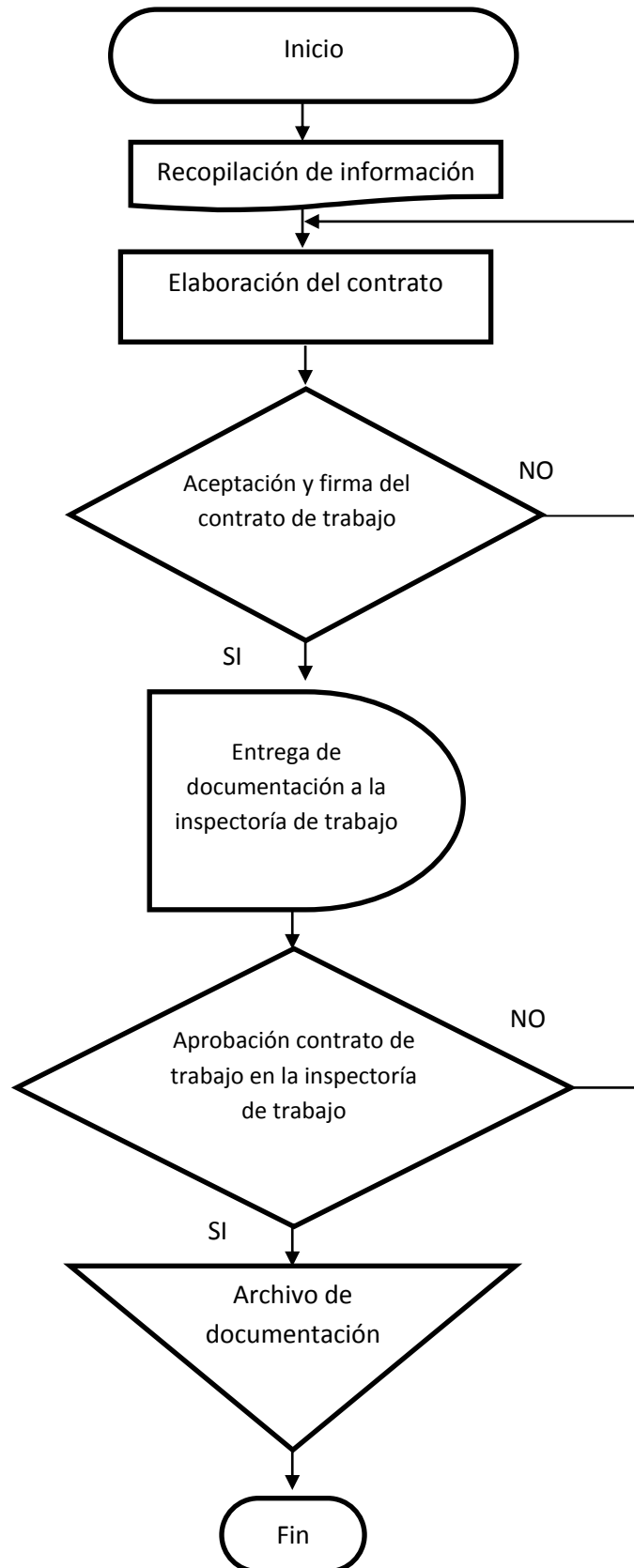
CUADRO No.43
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y REGISTRO DE
CONTRATOS

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Elaboración y registro de contratos de trabajo.
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
Objetivo: Formalizar y legalizar la contratación de personal en la inspectoría de trabajo.	
Alcance: En esta parte se encuentran las etapas a seguir para la elaboración de los contratos de trabajo y la legalización, especificando el contenido de los contratos para que esté realizado de acuerdo a lo exigido por la Inspectoría de Trabajo.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contadora	Recopilación de información <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al nuevo empleado la información personal para la elaboración del contrato. • Pedir al nuevo empleado la información personal detallada mediante el llenado de un formulario llamado solicitud de empleo para adjuntarle a su expediente personal, los datos requeridos a más de los dos antes mencionados son: edad, estado civil, profesión, nacionalidad, dirección domiciliaria, cargas familiares, certificado de votación.

<p>Contadora</p>	<p>Elaboración del contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una redacción de una presentación donde se especifica el nombre del trabajador y del empleador, su denominación dentro del contrato y la voluntad de realizar el contrato bajo las condiciones establecidas. • Determinar los antecedentes del contrato, es decir se detalla las necesidades de contratar a una persona para asignarla a un cargo determinado. • Especificar el objeto del contrato, en donde el trabajador se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales. • Se establece la jornada ordinaria y horas extraordinarias de trabajo. • Se determina el valor de la remuneración mensual a percibir a más de los beneficios de ley. • Especificar la duración del contrato de trabajo dependiendo a la modalidad de contratación. • Describir las obligaciones a las que se compromete voluntariamente el trabajador y empleador. • Legislación aplicable en todo lo no previsto en el Contrato de trabajo, cuyas partes reconocen
-------------------------	---


	sujetarse al Código del Trabajo.
Empleador (gerente) y trabajador	Aceptación y firma del contrato de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • El gerente acepta las cláusulas especificadas en el contrato de trabajo y lo firma para constancia. • El empleado acepta las cláusulas especificadas en el contrato de trabajo y lo firma para constancia.
Contadora	Entrega de documentación <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del contrato de trabajo firmado por el empleador y trabajador, además de toda la documentación requerida por la Inspectoría de Trabajo.
Inspector de trabajo	Aprobación contrato de trabajo en la Inspectoría de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • El Inspector de trabajo revisa y aprueba el contrato de trabajo elaborado y sus documentos adjuntos.
Contadora	Archivo de documentación <ul style="list-style-type: none"> • Archivar cronológicamente la documentación del contrato. • Archivar el contrato de trabajo aprobado por el Inspector de Trabajo sellado y firmado.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.29
FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN Y REGISTRO DE CONTRATOS DE TRABAJO



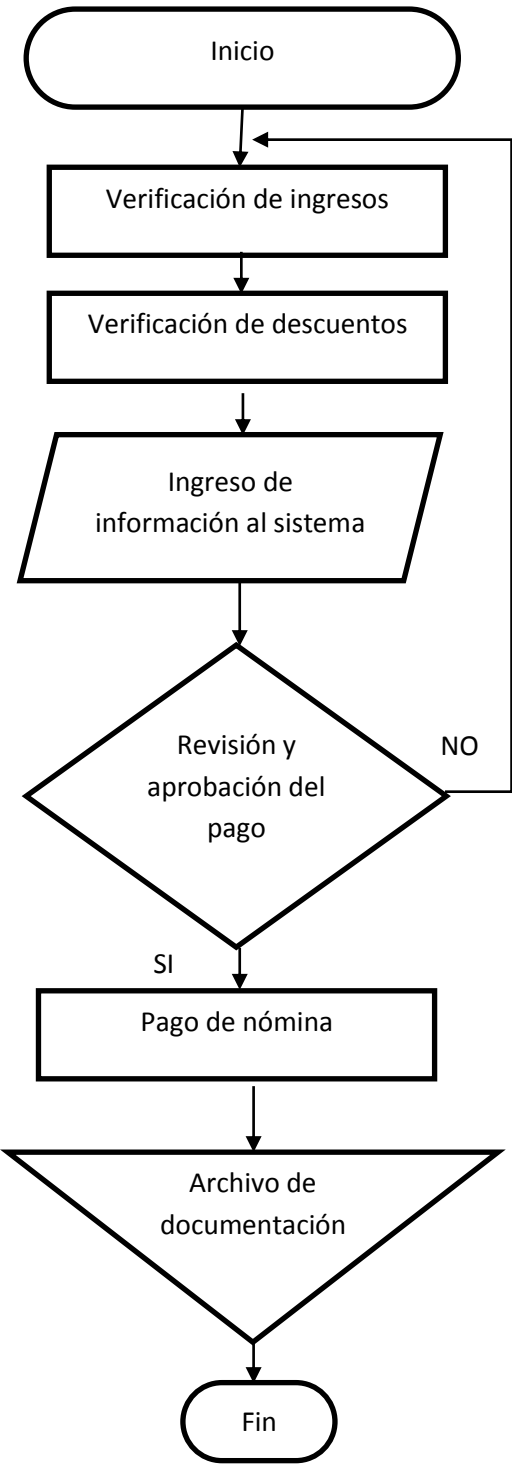
CUADRO No.44

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE ROLES DE PAGO


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Elaboración de roles de pago
Página:	Responsable: Contadora
Fecha:	
Objetivo: Efectuar los pagos de sueldos de los trabajadores de la empresa, dando cumplimiento a lo establecido en el código de trabajo.	
Alcance: Detallar los pasos para realizar los roles de pago, registrando todos los ingresos y descuentos que percibe el trabajador.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Contadora	<p>Verificación de ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del sueldo de cada trabajador de acuerdo a la función que desempeña y a la tabla sectorial emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales. • Cálculo de horas extras y suplementarias, en base al registro generado por el sistema de control de asistencia. • Planteamiento de incentivos a través de la verificación de las comisiones realizadas por cumplimiento de metas y responsabilidades. • Efectuar los reportes con los valores necesarios para el ingreso posterior de la planilla de ajustes en el IESS.

Contadora	<p>Verificación de descuentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validación en la planilla de aportes al IESS el descuento personal. • Inspeccionar los valores correspondientes a descuentos.
Contadora	<p>Ingreso de información en el sistema contable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de la información en el sistema para la generación del reporte de roles de pagos. • Impresión desde el sistema el rol de pago de cada empleado. • Impresión de la planilla de pagos.
Gerente	<p>Revisión y aprobación del pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de los valores a cancelar a cada trabajador. • Aprobación a través del reporte y autorización para la realización del pago a través de la transferencia bancaria.
Contadora	<p>Pago de nómina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la transferencia bancaria a cada una de las cuentas de los empleados. • Impresión del recibo de pago, generado por el banco. • Firmas de responsabilidad en el rol de pagos parte de la contadora y por el empleado. • Conferir al empleado del rol de pagos.
Contadora	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar cronológicamente los documentos del rol de pago y comprobantes de egreso.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.30
FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN DE ROLES DE PAGO

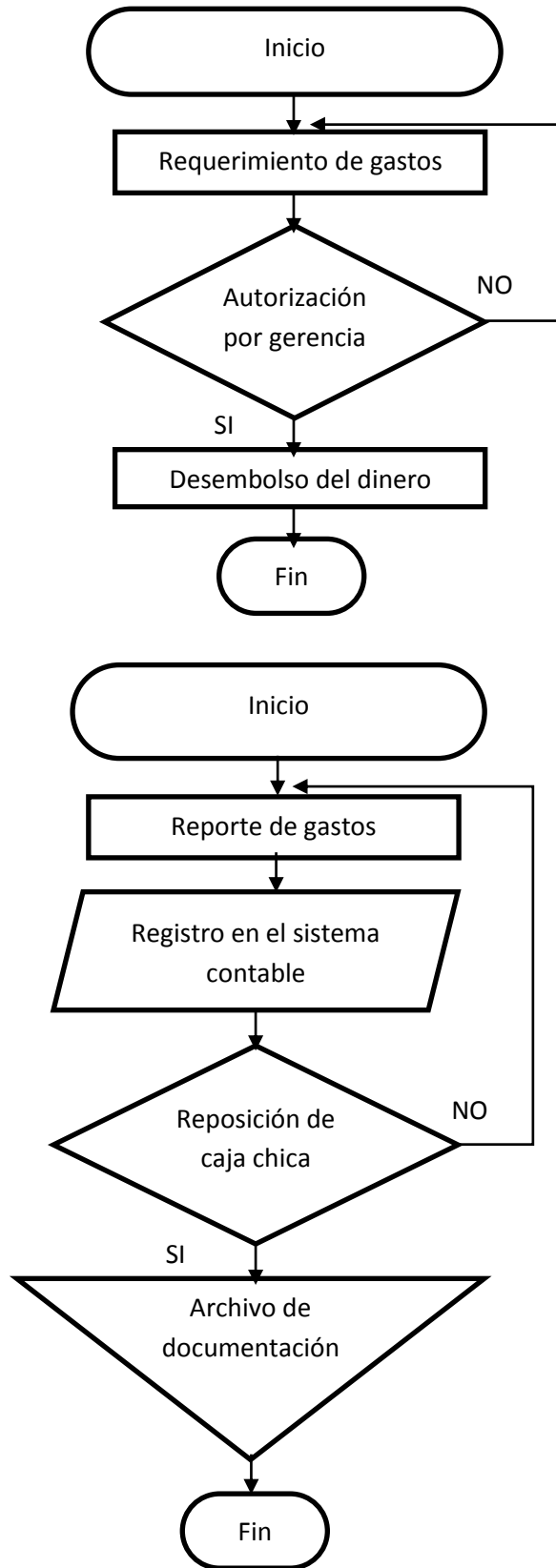


CUADRO No.45
PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE CAJA CHICA

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Manejo de caja chica
Página:	Responsable: Cajera
Fecha:	
Objetivo: Realizar un manejo eficiente de los fondos disponibles en caja chica.	
Alcance: Son los pasos realizados para el manejo de gastos realizados con fondos de caja chica.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	actividades
Empleado	Requerimiento de gastos <ul style="list-style-type: none"> El empleado que requiera de dinero para la compra de gastos menores firmará y llenará un recibo de caja chica.
Gerente	Autorización por gerencia <ul style="list-style-type: none"> La gerencia aprueba el desembolso y el presupuesto estimado de los gastos a realizarse.
Cajera	Desembolso del dinero <ul style="list-style-type: none"> Se procede al desembolso del efectivo; se solicitará al funcionario presentar los documentos legales que justifiquen el gasto.
Cajera	Reporte de gastos


	<ul style="list-style-type: none"> • El reporte de caja chica contiene un detalle de todos los gastos y valor de reposición. • Adjuntar los documentos de respaldo de los gastos efectuados.
Cajera y contadora	<p>Registro en el sistema contable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cajera: ingresa las facturas de los gastos efectuados. • Contadora: realiza los asientos contables para el registro del movimiento de caja chica.
Contadora	<p>Reposición de caja chica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de caja chica para verificar si está correctamente elaborado. • Emisión del cheque para la reposición de caja chica con la autorización del gerente.
Cajera	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar mensualmente los documentos del manejo de caja chica.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.31
FLUJOGRAMA DE MANEJO DE CAJA CHICA



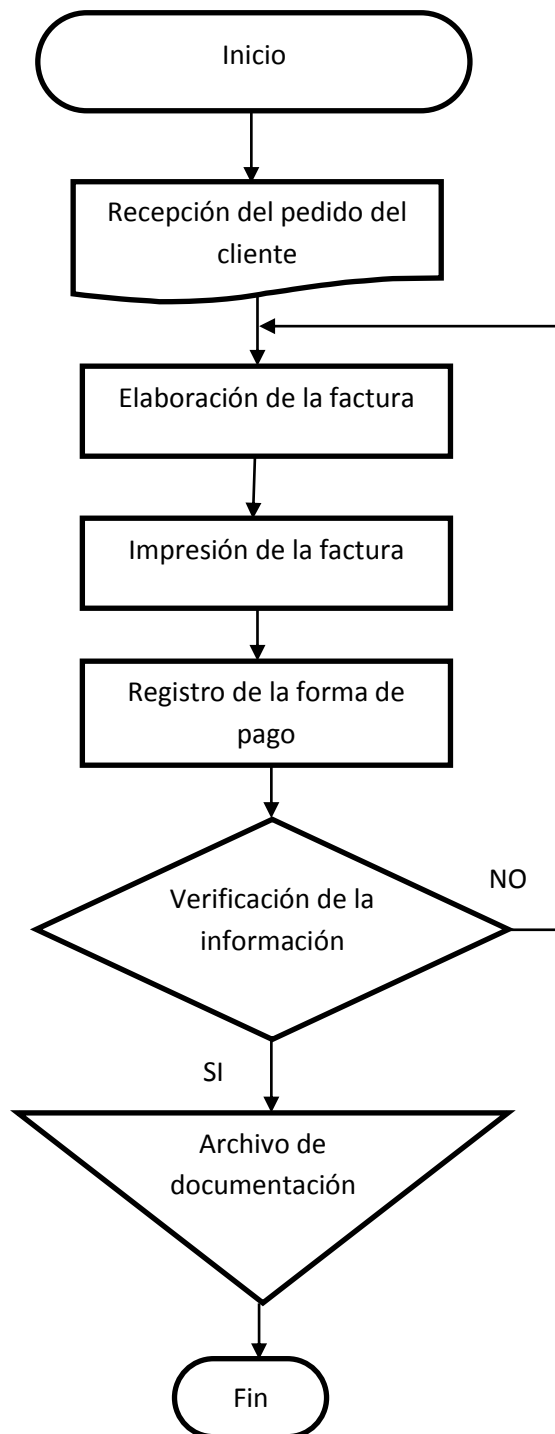
CUADRO No.46

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Facturación a los clientes
Página:	Responsable: Cajera
Fecha:	
Objetivo: Recaudar de forma oportuna el pago de los clientes por la compra de productos de la empresa.	
Alcance: Detallar la elaboración del cobro y emisión de facturas de venta, por cualquier modalidad de pago.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Cajera	Recepción del pedido del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del pedido que entrega el cliente para facturación por servicio o productos
Cajera	Elaboración de la factura <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa los datos del cliente y se realiza la factura
Cajera	Impresión de la factura <ul style="list-style-type: none"> • El sistema genera la factura con todas especificaciones en las facturas impresas.
Cajera	Registro de forma de pago <ul style="list-style-type: none"> • Cobro en efectivo o cheques se recibe el dinero o el cheque, se hace firmar la factura;

	<p>además se coloca el sello de cancelado en la factura del cliente y en las dos ejemplares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se la efectúa a través de máquinas electrónicas que emiten el Boucher original y una copia, los cuales el cliente firma conjuntamente con la factura, finalizando el proceso con el sello de cancelado. • Para la compra a crédito el cliente procede a llenar la solicitud de crédito y firmar un pagare por el valor de la factura, se coloca el sello de crédito en la factura original y dos copias.
Cajera	<p>Verificación de información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los documentos que estén bien emitidos, impresos y firmados.
Cajera	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar diariamente de manera ordenada por fecha y numeración todas las facturas, como los demás documentos utilizados en el proceso.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.32
FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN A LOS CLIENTES

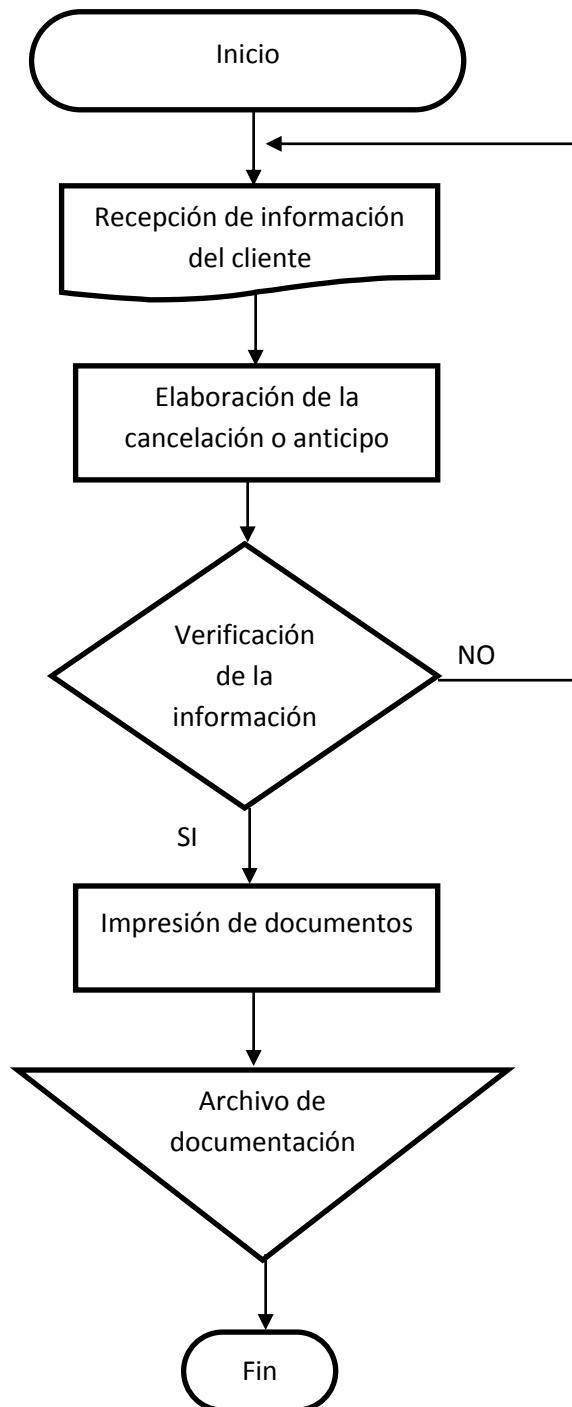


CUADRO No.47
ELABORACIÓN DE CANCELACIONES Y ANTICIPOS


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Elaboración de cancelaciones y anticipos
Página:	Responsable: Cajera
Fecha:	
Objetivo: Registrar los pagos y anticipos efectuados por los clientes para el adecuado control de cartera.	
Alcance: Permite detallar los pasos a seguir para el adecuado registro en sistema contable de las cancelaciones y anticipos que realizan de los clientes en las distintas formas de pago.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Cajera	Recepción de información del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Cancelaciones: solicitar los datos del cliente para verificación el estado de cuenta y confirmar el valor a pagar. • Anticipos: solicitar la información del cliente, el valor del anticipo y su forma de pago.
Cajera	Elaboración de la cancelación o anticipo <ul style="list-style-type: none"> • Cancelaciones: se ingresa en el sistema en el módulo de cuentas por cobrar, cartera activa y se genera el recibo de cobro.

	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipos: se ingresa en el módulo cuentas por cobrar, anticipos clientes y se genera el recibo de ingreso.
Cajera	<p>Verificación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelaciones: se revisa los saldos pendientes en caso de existirlos o si la cuenta esta cancelada en su totalidad se dará a conocer al cliente. • Anticipos: se revisa que se haya ingresado el valor correcto y a nombre de la persona correcta.
Cajera	<p>Impresión de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se imprime la cancelación o anticipo para proceder a sellarlo, firmarlo por la cajera y el cliente, validando la transacción.
Cajera	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar diariamente de manera cronológica los recibos de cobro y los recibos de ingreso.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.33
FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN DE CANCELACIONES Y
ANTICIPOS

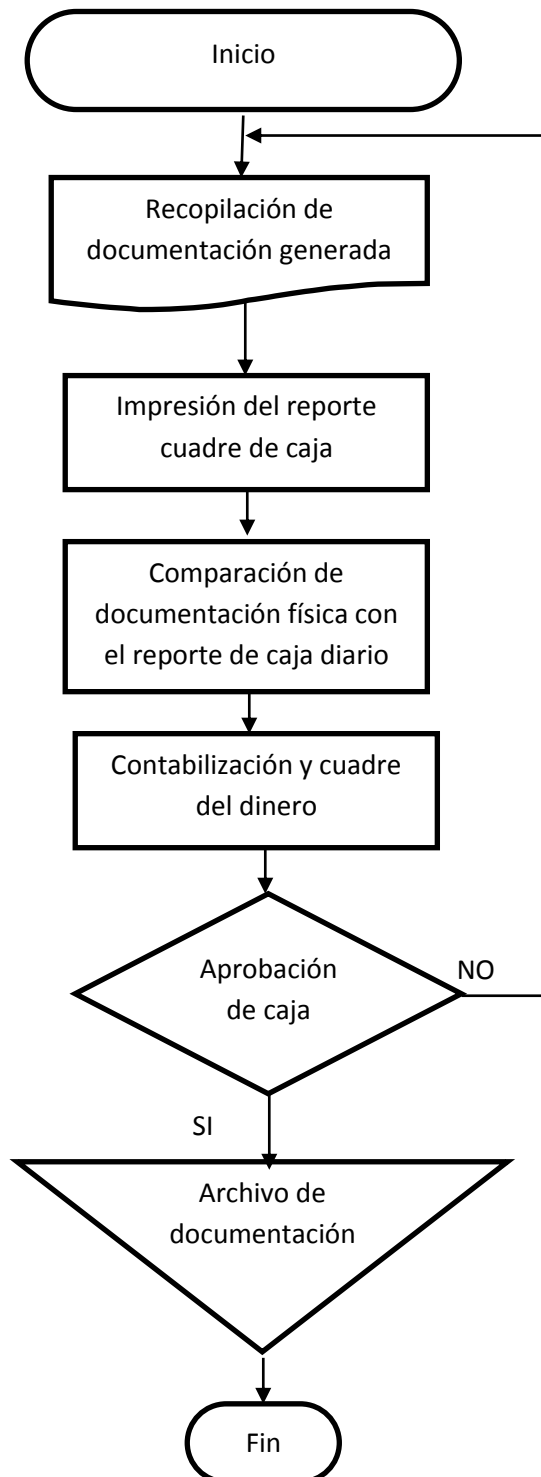


CUADRO No.48
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DEL CUADRE DE CAJA
DIARIO


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Contable	Elaboración del cuadro de caja diario
Página:	Responsable: Cajera
Fecha:	
Objetivo: Verificar los movimientos del manejo del dinero recibido de los clientes en las transacciones efectuadas.	
Alcance: En esta parte se explica la manera de registrar y verificar las transacciones de dinero realizadas a través de los documentos contables.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Cajera	Recopilación de documentación generada <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de documentos contables emitidos diariamente. • El ordenamiento de las facturas se los efectúa de forma ascendente.
Cajera	Impresión del reporte cuadro de caja <ul style="list-style-type: none"> • Se genera el reporte ingresando al módulo de Ventas, cuadro de caja donde se ingresa el periodo de contabilización, desplegando la información en pantalla. • Se procede a la impresión del reporte de caja

	diario.
Cajera	<p>Comparación de documentación física con Reporte de caja diario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con el reporte de caja diario y la documentación física, se verifican: datos de cliente, saldos, número de documento y modalidad de pago. • Se establecen los errores que pudieran existir para efectuar las rectificaciones correspondientes.
Cajera	<p>Contabilización y cuadro de dinero</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dinero de caja se contabiliza separando el fondo de caja con el dinero ingresado por las transacciones realizadas. • Confirmar el detalle de cheques, vouchers y del dinero recibido en billetes y monedas. • Contrastar los valores con el reporte de caja diario teniendo que ser exacto sin faltantes o sobrantes.
Cajera	<p>Aprobación de caja</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuadro de caja se presenta a la contadora, para su análisis y aprobación
Cajera	<p>Archivo de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos se archivan de acuerdo a su tipo en diferentes carpetas, facturas, recibos de cobro y recibos de ingreso.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.34
FLUJOGRAMA DE ELABORACIÓN DEL CUADRE DE CAJA DIARIO

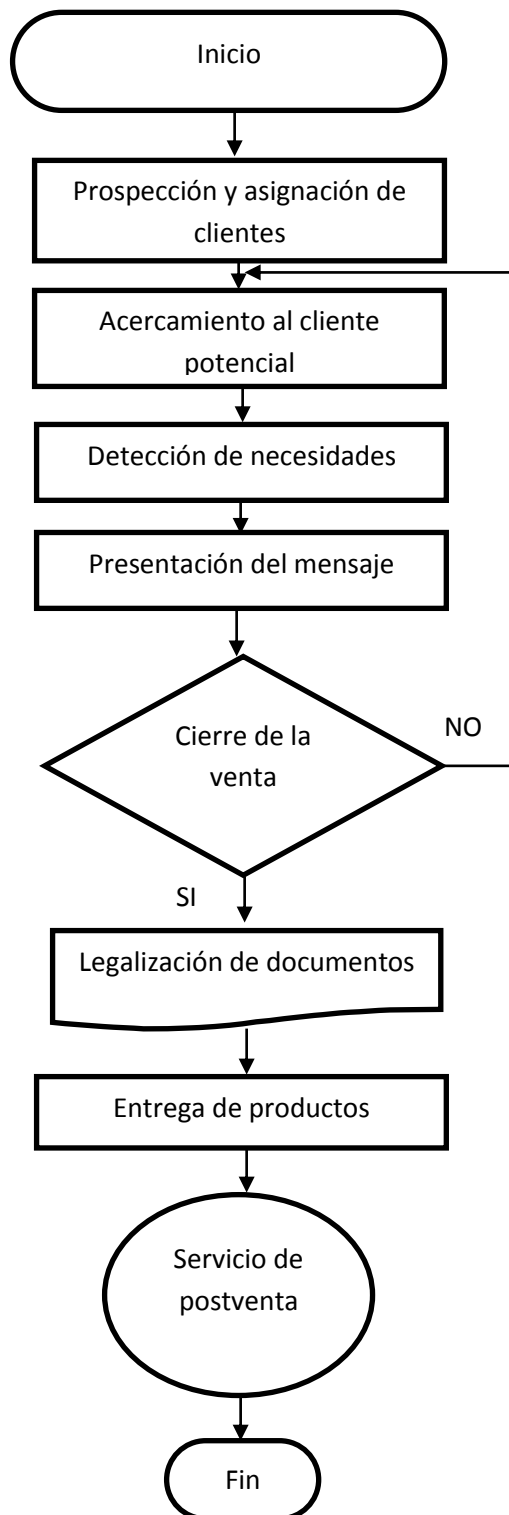


CUADRO No.49
PROCEDIMIENTO PARA VENTAS EXTERNAS


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Comercialización	Ventas externas
Página:	Responsable: jefe de comercialización
Fecha:	
Objetivo: Efectuar mayor cobertura de clientes potenciales por medio de una gestión personalizada.	
Alcance: El proceso de ventas contiene las siguientes actividades externas desde la selección de clientes hasta el cierre del negocio y entrega de los productos.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Jefe de comercialización	Prospección y asignación de clientes <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y establecer a los clientes en función a su potencial de compra definiendo características. • Asignación de los posibles clientes a los vendedores para que continúen el proceso de venta. • Recolectar datos de los clientes potenciales para efectuar una negociación eficiente.
Vendedor	Acercamiento al cliente potencial <ul style="list-style-type: none"> • Concretar una cita con el cliente para poder

	<p>negociar los productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar visitas a los posible clientes que no se pudo obtener respuesta por los medios de comunicación para hacer conocer los productos.
Vendedor	<p>Detección de necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar en la cita las necesidades del cliente por el producto.
Vendedor	<p>Presentación del mensaje de venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar una propuesta o cotización enfocada a satisfacer las necesidades específicas del cliente. • Manejo de objeciones se realiza durante todo el proceso se aclaran dudas y se especifica claramente el alcance del producto.
Vendedor	<p>Cierre de la venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validación de la compra del producto por parte del cliente, se aclaran las condiciones de entrega, precio y pago. • Se coordina con adquisición y bodega para realizar una orden de pedido en el caso de no disponer del stock de algún producto confirmado por el cliente.
Vendedor	<p>Legalización de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación por parte del vendedor con las respectivas especificaciones del producto.
Vendedor	<p>Entrega de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la salida de mercadería a bodega. • Entrega de la factura al cliente. • Entregar las copias de la factura y acta a caja para que sean archivadas.
Vendedor	<p>Servicio postventa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de nuevas necesidades del cliente.
3. Flujoograma	

GRÁFICO No.35
FLUJOGRAMA DE VENTAS EXTERNAS

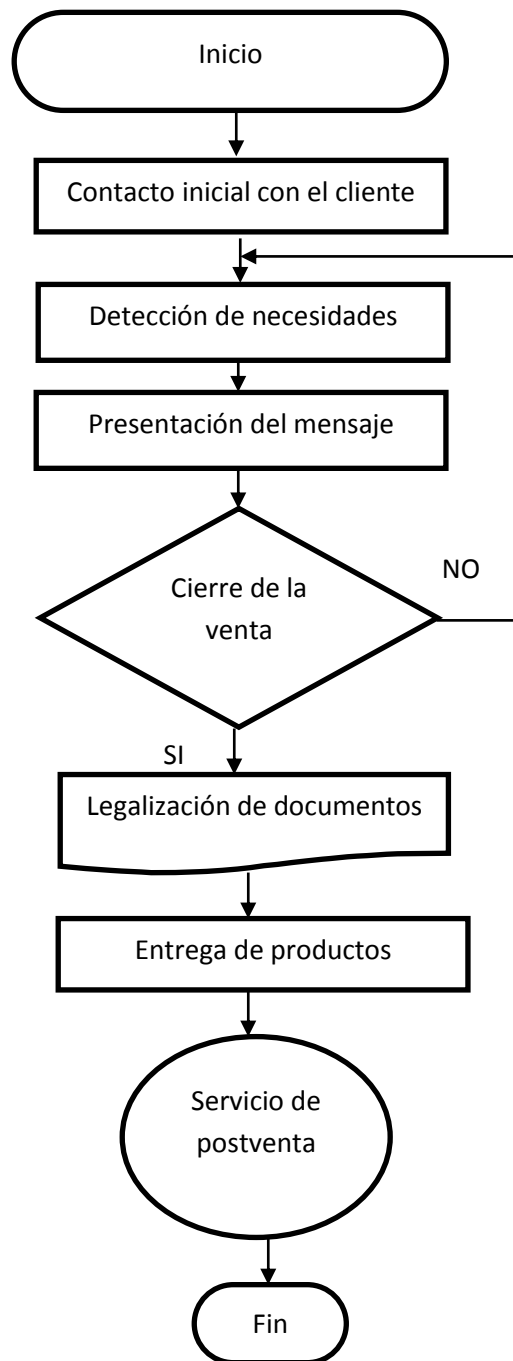


CUADRO No.50
PROCEDIMIENTO PARA VENTAS INTERNAS

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Comercialización	Ventas internas
Página:	Responsable: jefe de comercialización
Fecha:	
Objetivo: Brindar atención cordial y oportuna a las personas que ingresan a la empresa, ofreciéndoles los productos disponibles.	
Alcance: En esta parte se especifica el proceso de venta dentro del local de la empresa, desde el momento que ingresa el cliente hasta la entrega del producto.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Vendedor	Contacto inicial con el cliente <ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida al cliente con respecto y amabilidad. • Invitarle a observar los productos que se exhiben mientras espera a ser atendido.
Vendedor	Detección de necesidades <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar una comunican abierta con el cliente, para identificar las necesidades. • Receptar datos que permitan conocer detalles importantes del cliente.
Vendedor	Presentación del mensaje de venta


	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al cliente sobre los productos atendiendo las necesidades. • Informar sobre las promociones, descuentos y beneficios adicionales que tienen los diferentes productos. • Plantear los precios y alternativas de pago. • Se realiza explicaciones del proceso de compra.
Vendedor	<p>Cierre de la venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratificación de la compra del producto por parte del cliente, donde se aclaran las condiciones de comercialización. • Coordinación con adquisiciones y bodega para realizar una orden de pedido en el caso de no disponer del stock de algún producto confirmado por el cliente.
Vendedor	<p>Legalización de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación por parte del vendedor con las especificaciones correspondientes del producto.
Vendedor	<p>Entrega de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la salida de mercadería a bodega, si esta no existe en stock. • Entrega de la factura al cliente. • Entrega de las copias de la factura y acta a caja para que sean archivadas.
Vendedor	<p>Servicio postventa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de nuevas necesidades del cliente.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.36
FLUJOGRAMA DE VENTAS INTERNAS



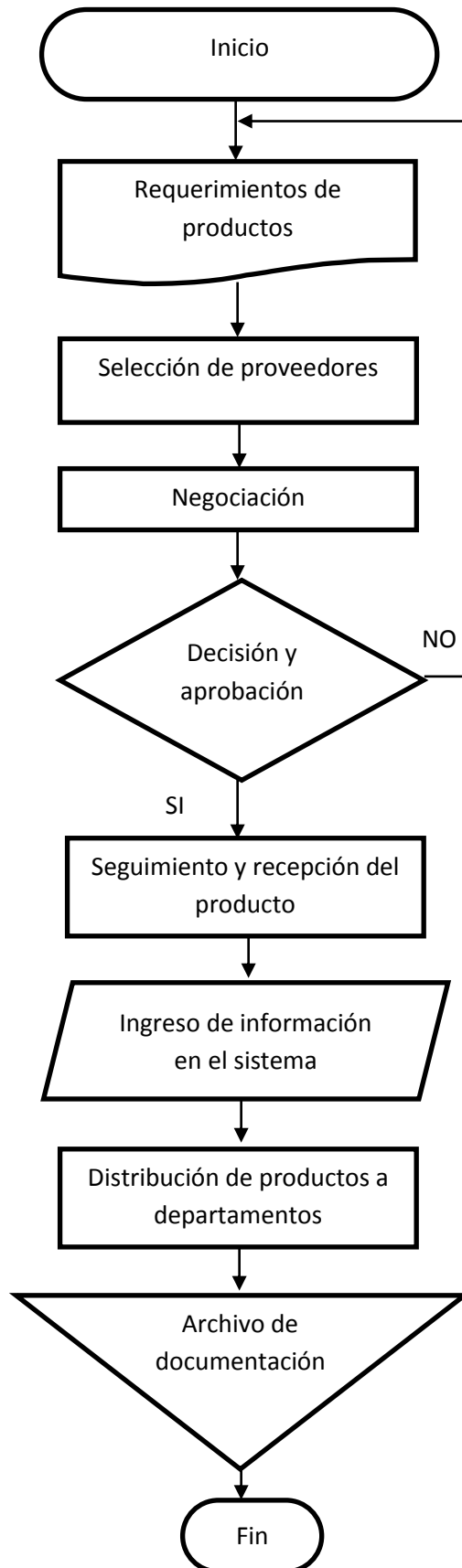
CUADRO No.51

PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS


 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Comercialización	Adquisición de productos
Página:	Responsable: Jefe de bodega
Fecha:	
<p>Objetivo: Realizar la compra de mercadería en la empresa, analizando costos, necesidades de los clientes costos, tiempo y cantidad, para el normal funcionamiento de la actividad comercial.</p>	
<p>Alcance: Con las etapas de este proceso se efectuará la adquisición de productos en forma eficiente.</p>	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Jefe de bodega	<p>Requerimiento de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la orden de pedido de los materiales o productos que se requieren, cantidades, entre otros.
Jefe de bodega	<p>Selección de proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una lista de proveedores que puedan abastecer de los productos. • Solicita cotizaciones de los diferentes proveedores. • Efectúa comparaciones de los proveedores, para elegir al mejor oferente.

Jefe de bodega	<p>Negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociar un acuerdo en precios, promociones, descuentos, plazos y formas de pago, tiempos de entrega de los productos. • Acordar la forma de envío de la mercadería.
Jefe de comercialización	<p>Decisión y aprobación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del jefe de comercialización. • Confirmación de adquisición mediante el envío al proveedor de la orden de compra.
Jefe de bodega	<p>Seguimiento y recepción del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de proceso de envío, mediante la ratificación de la fecha de salida, en qué condiciones se mandó y la cantidad. • Recibimiento y constatación de cantidades, tiempos de entrega y llegada de la factura de respaldo.
Jefe de bodega	<p>Ingreso de información en el sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de la factura de compra ratificando los valores y condiciones de negociación acordadas. • Ingreso de los precios de los productos en el sistema clasificándolos. • Verificar las cantidades de los productos que están facturados con lo que llegó, conjuntamente con bodega.
Jefe de bodega	<p>Distribución de productos a departamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de los materiales requeridos por la empresa. • Entrega de documentación como: facturas y guías de remisión a contabilidad.
Contador	<p>Archivo de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la factura, guías de ingresos y documentos derivados de las compras.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.37
FLUJOGRAMA DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

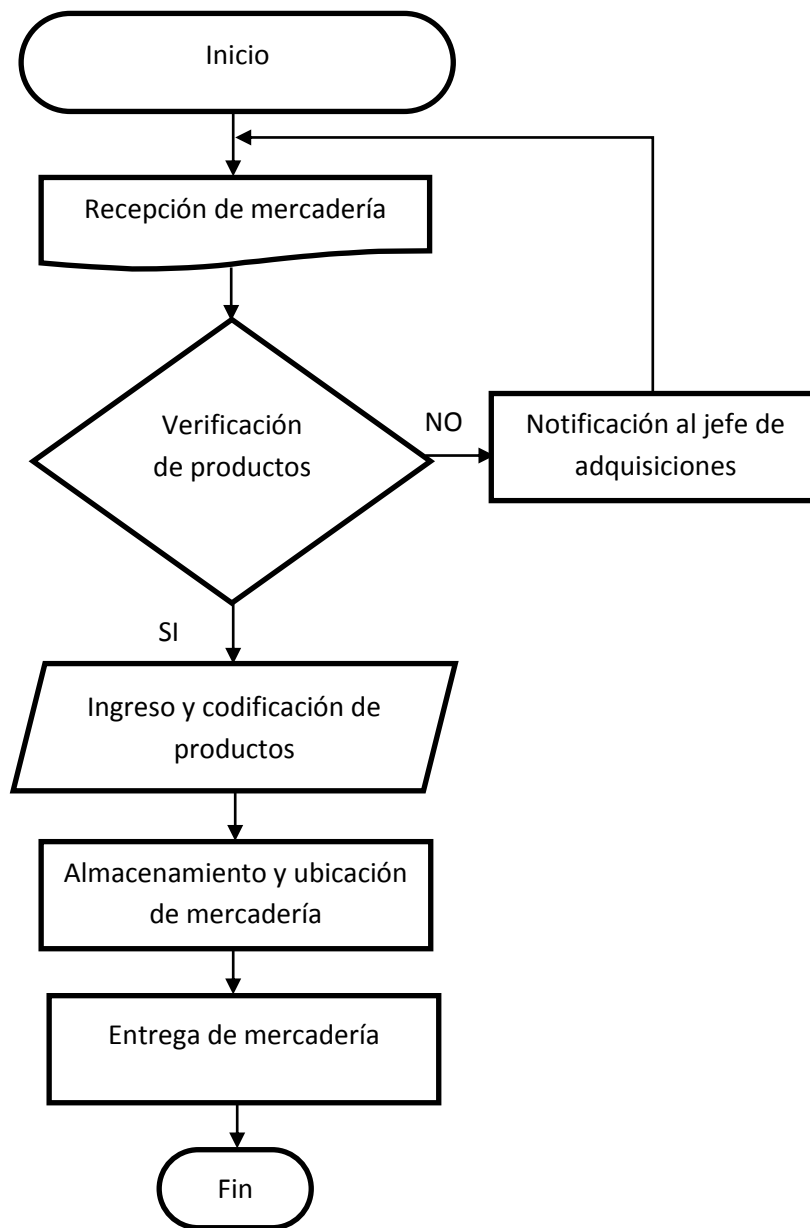


CUADRO No.52
PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE MERCADERÍA

 DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
1. Estructura	
Área: Comercialización	Manejo de mercadería
Página:	Responsable: Jefe de bodega
Fecha:	
Objetivo: Recibir la mercadería que ingresa a la empresa para su comercialización en forma adecuada.	
Alcance: En esta parte se describen los pasos para la correcta recepción y verificación de mercadería, contabilizando el ingreso de productos.	
2. Descripción de actividades	
Responsable	Actividades
Bodeguero	Recepción de mercadería <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de mercadería comprobando las cantidades.
Bodeguero	Verificación de productos <ul style="list-style-type: none"> • Con la orden de entrega que emite el proveedor conjuntamente con la orden de pedido verifica las cantidades.
Bodeguero	Notificación de novedades <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al jefe de bodega sobre las novedades que se presenten al momento de recibir la mercadería.

	<p>Ingreso y codificación de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de los números de codificación a excel en el archivo que corresponda a cada proveedor. • Registro de todos los productos en el sistema contable con sus respectivos números de identificación. • Colocación de los códigos de referencia en cada producto.
Bodeguero	<p>Almacenamiento y ubicación de mercadería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar ordenadamente los productos en la bodega clasificándolos por tipo, tamaño y especificaciones técnicas. • Ubicar un producto en las estanterías para su exhibición.
Bodega	<p>Entrega de mercadería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de productos al cliente de acuerdo a los ítems generados en la factura verificando las características.
Bodeguero	<p>Archivo de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar cronológicamente de órdenes de entrega de proveedores, proformas de venta y guías de remisión.
3. Flujograma	

GRÁFICO No.38
FLUJOGRAMA DE MANEJO DE MERCADERÍA



3.2. MODELO FINANCIERO

El modelo financiero parte desde los aspectos contables para posteriormente plantear la evaluación financiera.

3.2.1. Manual contable

El manual contable propuesto contiene:

3.2.1.1. Catálogo de cuentas

CUADRO No. 53
CATALOGO DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
1.	ACTIVO
1.01.	ACTIVO CORRIENTE
1.01.01.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES
1.01.01.01	Efectivo
1.01.01.02	Bancos
1.01.01.03	Inversiones
1.01.02.	CUENTAS POR COBRAR
1.01.02.01	Cuentas por cobrar clientes
1.01.02.02	Cuentas por cobrar empleados
1.01.02.02.01	Otras cuentas por cobrar
1.01.02.03	(-) Provisión cuentas incobrables
1.01.03.	INVENTARIOS
1.01.03.01.	Inventarios de materiales (MP)
1.01.03.02	Inventario de productos en proceso
1.01.03.03	Inventario de suministros
1.01.04.	ACTIVOS FINANCIEROS
1.01.04.01.	IVA - compras
1.01.04.02	Anticipo retención impuesto a la renta
1.01.04.03	Anticipo retención en la fuente IVA
1.01.05.	ACTIVO DIFERIDOS
1.01.05.01.	Arriendo anticipado
1.01.05.02.	Seguro anticipado
1.01.05.03.	Amortización
1.01.06.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
1.02.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.02.01.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	Propiedad planta y equipo

1.02.01.08	(-) Depreciación Propiedad Planta y Equipo
1.02.02.	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.02.01.	Anticipo compra activo fijo
2.	PASIVO
2.01.	PASIVO CORRIENTE
2.01.01.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01	Cuentas y documentos por pagar proveedores
2.01.02.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.01.02.01.	Obligaciones con Instituciones Financieras Locales
2.01.02.01.01.	Banco del Pichincha
2.01.02.01.02.	Banco del Fomento
2.01.02.01.03.	Cooperativa Tulcán
2.01.02.01.04.	Cooperativa San Gabriel
2.01.02.01.05.	Cooperativa Pablo Muñoz Vega
2.01.03.	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2.01.03.01.	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2.01.03.01.01.	IVA en Ventas
2.01.03.01.02.	Retención en la fuente impuesto a la renta
2.01.03.01.03.	Retención en la fuente IVA
2.01.03.01.04.	Impuesto a la renta por pagar
2.01.04	OBLIGACIONES PATRONALES
2.01.04.01	Sueldos por pagar
2.01.04.02	IESS por pagar
2.01.04.03	Fondos de reserva
2.01.04.04	Vacaciones
2.01.04.05	Jubilación patronal
2.01.04.06	Desahucio
2.01.04.07	Beneficios sociales
2.01.05	OTROS PASIVOS CORRIENTES
2.01.05.01	Anticipo de clientes
2.02.	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.02.02.01	Cuentas y Documentos por pagar locales
2.02.03.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.02.03.01.	Obligaciones con Instituciones Financieras Locales
2.02.03.01.01	Banco del Pichincha
2.02.03.01.02	Banco del Fomento
2.02.03.01.03	Cooperativa Tulcán
2.02.03.01.04	Cooperativa San Gabriel
2.02.03.01.05	Cooperativa Pablo Muñoz Vega
2.02.04.	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES
2.02.04.01	Socios
3.	PATRIMONIO NETO
3.01.	CAPITAL
3.01.01.	Socio 1
3.01.01	Socio 2
3.02	RESERVAS
3.02.01	Reserva Legal

3.02.02	Reserva Estatutaria
3.03	RESULTADOS ACUMULADOS
3.03.01	Guanacias Acumuladas
3.03.02	(-) Pérdidas Acumuladas
3.03.03	Resultados Acumulados prov. de la Adopción. NIIF
3.04	RESULTADO DEL EJERCICIO
3.04.01	Ganancia Neta del Periodo
3.04.02	(-) Pérdida Neta del Periodo
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.1.01	Venta de bienes
4.1.02	Prestación de servicios
4.1.03	Intereses
4.1.04	Otros Ingresos por actividades ordinarias
4.1.05	(-) Descuento en ventas
4.1.06	(-) Devoluciones en ventas
5.	COSTOS
5.1.	COSTO DE VENTAS
5.1.01	Materiales utilizados o productos vendidos
5.1.02	-Descuento en compras
5.2.	GASTOS
5.2.01.	GASTOS DE VENTAS
5.2.01.01	Sueldos, Salarios y demás remuneraciones
5.2.01.02	Aportes a la seguridad Social (incluidos fondo R)
5.2.01.03	Beneficios Sociales e indemnizaciones
5.2.01.04	Honorarios, comisiones
5.2.01.05	Remuneración a otros trabajadores autónomos
5.2.01.06	Mantenimiento y reparaciones
5.2.01.07	Comisiones
5.2.01.08	Promoción y Publicidad
5.2.01.09	Combustibles
5.2.01.10	Seguros y reaseguros
5.2.01.11	Transporte
5.2.01.12	Gastos de Gestión (agasajos accionistas, empleados)
5.2.01.13	Gastos de Viaje
5.2.01.14	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones
5.2.01.15	Notarios y registradores de propiedad y mercantiles
5.2.01.16	Depreciaciones
5.2.01.17.01	Propiedad, Planta y Equipo
5.2.01.18	Otros gastos
5.2.02	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.02.01	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
5.2.02.02	Aportes a la Seguridad Social(incluido fondos de R.
5.2.02.03	Beneficios Sociales e indemnizaciones
5.2.02.04	Remuneración a otros trabajadores autónomos
5.2.02.05	Mantenimiento y reparaciones
5.2.02.06	Comisiones
5.2.02.07	Combustibles

5.2.02.08	Seguros y reaseguros
5.2.02.09	Transporte
5.2.02.10	Gastos de Gestión
5.2.02.11	Gastos de viaje
5.2.02.12	Agua, Energía, Luz y telecomunicaciones
5.2.02.13	Notarios y registradores de la Propiedad o Mercantil
5.2.02.14	Impuestos, Contribuciones y Otros
5.2.02.15	Depreciaciones
5.2.02.16.01	Propiedad, Planta y Equipo
5.2.03.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.03.01	Intereses
5.2.03.02	Interés por mora
5.2.03.05	Otros Gastos financieros
5.2.04.	OTROS GASTOS
5.2.04.02	Otros Gastos
5.2.04.03	Suministros
5.3.	NO DEDUCIBLES
5.3.01.	No Deducibles
5.3.01.1	Retenciones Asumidas
5.3.01.2	Transporte
5.3.01.3	Suministros
5.3.01.4	Publicidad
5.3.01.5	Otros

3.2.1.2. Descripción de la Principales Cuentas

**CUADRO No.54
DESCRIPCIÓN DE LA PRINCIPALES CUENTAS**

ACTIVO	DESCRIPCIÓN
Caja	En esta cuenta se registra el movimiento del efectivo que ingresa a la empresa por motivo de ventas de productos o servicios, se encuentra dividida en dos cuentas auxiliares que son Caja Chica utilizada para el manejo de pagos menores y Caja Tarjetas de Crédito que se la utiliza para ingresar los valores de pagos con tarjetas.
Bancos	Se encuentra los depósitos de dinero en efectivo, cheques, notas de débito y crédito que se registran en las cuentas bancarias de

	la empresa, está dividida por el nombre de cada institución financiera donde la empresa tiene una cuenta sea de ahorros o de crédito.
Cuentas y Documentos por Cobrar	Esta cuenta posee los valores pendientes de cobro a los que tiene derecho la empresa por las ventas realizadas a crédito a los clientes, tanto los que son sustentados con documentos firmados como pagaré o letras de cambio, así como los créditos simples, se subdividen en otras cuentas.
Inventarios	Se encuentra registrada la mercadería o productos que posee la empresa para la venta.
Propiedad, Planta y Equipo.	Registra los activos fijos que posee y se utilizan para el trabajo de la empresa como terrenos, edificios, muebles y enseres, maquinaria y equipo, equipos de computación, vehículos, entre otros.
PASIVO	DESCRIPCIÓN
Cuentas y Documentos por Pagar	Se encuentran las obligaciones adquiridas por la empresa y que están pendientes de pago, como son: sueldos y beneficios sociales de los trabajadores, además de compromisos asumidos con otros.
Obligaciones con Instituciones Financieras	Se encuentran los valores que se adeudan a las diferentes instituciones financieras como: bancos y cooperativas.
Patrimonio	Se registra el aporte de capital suscrito y asignado de los socios, aportes a futuras capitalizaciones, las reservas, utilidad y pérdida.
Ingresos	Se encuentran los valores de ingresos de la empresa por la venta de mercadería.

Gastos	En esta cuenta están los egresos de dinero por: compras, gastos administrativos, de ventas y financieros.
--------	---

3.2.1.3. Estados Financieros

Los estados financieros son los informes más importantes, debido a que son la fuente de información para la empresa. Estos estados resumen las actividades de la empresa durante un periodo, además refleja la realidad económicas de la entidad.

Los estados financieros deben cumplir con los requisitos de: universalidad, continuidad, periodicidad y oportunidad.

- **Estado de Situación Financiera**

En este estado se representa la naturaleza y cantidad de todos los activos, pasivos y capital de la empresa.



DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA
DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

ACTIVO		PASIVOS	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVOS CORRIENTES	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES		CUENTAS POR PAGAR	
Efectivo	xxx	cuentas por pagar proveedores	xxx
Bancos	xxx	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	
Inversiones	xxx	IVA ventas	xxx
CUENTAS POR COBRAR		retención en la fuente impuesto a la renta	xxx
cuentas por cobrar clientes	xxx	retención en la fuente IVA	xxx
cuentas por cobrar empleados	xxx	impuesto a la renta por pagar	xxx
otras cuentas por cobrar	xxx	OBLIGACIONES FINANCIERAS	
provisión cuentas incobrables	xxx	préstamo bancario por pagar	xxx
DOCUMENTOS POR COBRAR		OBLIGACIONES PATRONALES	
Documentos por cobrar	xxx	sueldos por pagar	xxx
INVENTARIOS		IESS por pagar	xxx
inventario de mercadería	xxx	13° por pagar	xxx
inventario productos en proceso	xxx	14° por pagar	xxx
inventario productos terminados	xxx	fondos de reserva por pagar	xxx
inventario suministros	xxx	vacaciones por pagar	xxx
ACTIVOS FINANCIEROS		jubilación por pagar	xxx
IVA en compras	xxx	desahucio	xxx
anticipo retención IVA	xxx	<u>OTROS PASIVOS CORRIENTES</u>	
anticipo impuesto renta	xxx	Dividendos pagados	xxx
ACTIVOS DIFERIDOS		anticipo clientes	xxx
arriendos pre pagados	xxx	<u>PATRIMONIO NETO</u>	
seguros pagado por anticipado	xxx	CAPITAL	
amortización	xxx	socio 1	xxx
OTROS ACTIVOS CORRIENTES		socio 2	xxx
ACTIVOS NO CORRIENTES		RESERVAS	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		reserva legal	xxx
propiedad planta y equipo	xxx	reserva estatutaria	xxx
depreciación	xxx	reserva facultativa	xxx
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES		<u>RESULTADOS</u>	
		utilidad- perdida ejercicios anteriores	xxx
		utilidad -perdida del ejercicio actual	xxx
<u>TOTAL</u>		TOTAL PASIVO Y	
<u>ACTIVO</u>	xxx	<u>PATRIMONIO</u>	xxx

- **Estado de Resultados**

Este estado se lo realiza con el propósito de conocer las utilidades o pérdidas de un periodo. Las principales categorías analizadas son: las de ventas, los costos de productos, gastos de operación, y utilidad o pérdida del ejercicio.



ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

Ventas Netas	
Ventas brutas	xxx
- Devolución en Ventas	(xxx)
- Descuento en Ventas	(xxx)
- Costo de Ventas	(xxx)
Utilidad bruta en Ventas	xxx
- Gastos Operativos	(xxx)
- Costo de Distribución y Ventas	(xxx)
- Gastos Administrativos	(xxx)
- Gastos Financieros	(xxx)
+ Ingresos Financieros	xxx
Resultado Operaciones Discontinuas	xxx
Utilidad antes de participación a empleados e impuestos	xxx
- 15% Empleados	(xxx)
Utilidad antes de Impuestos	xxx
- 22% Impuestos	(xxx)
Utilidad Neta	xxx

- **Estado de Flujo de Efectivo**

En este estado constan las entradas y salida de efectivos, representa el impacto que tienen las actividades operativas de inversión y de financiamiento de una empresa sobre sus flujos a lo largo del periodo.



DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA
DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

Actividades de operación		
Cobros a clientes	xxx	
Pagos a proveedores	xxx	
Pagos a empleados y otros proveedores de bienes y servicios	(xxx)	
Pago por impuestos a la utilidad	(xxx)	
Flujos netos de efectivo de actividades de operación		(xxx)
Actividades de inversión		
Negocio adquirido	(xxx)	
Intereses cobrados	xxx	
Dividendos cobrados	xxx	
Adquisición de inmuebles, maquinaria equipo	(xxx)	
Cobros por venta de inmuebles, maquinaria y equipo	xxx	
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión		(xxx)
Actividades de financiamiento		
Entrada de efectivo por emisión de capital	xxx	
Obtención de préstamos a a largo plazo	xxx	
Pago de pasivos derivados de arrendamientos financieros	(xxx)	
Intereses pagados	(xxx)	
Dividendos pagados	(xxx)	
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento		-
Incremento neto de efectivo		-
Efectivo al principio del periodo		xxx
Efectivo al final del periodo		xxx

- **Estado de cambios en el patrimonio**

Este estado trata de reflejar los movimientos de las partidas que engloban el patrimonio neto durante el ejercicio.



DEMACO COMPAÑÍA LIMITADA
DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

Cuentas	Capital	Reservas	Resultados	TOTAL
Saldo Inicial	xxx	xxx	xxx	xxx
Aumentos	xxx	xxx	xxx	xxx
Disminuciones	(xxx)	(xxx)	(xxx)	(xxx)
Saldo Final	(xxx)	(xxx)	(xxx)	xxx
Comprobación				xxx

- **Control y uso de formularios**

En esta parte se presenta los documentos contables más comunes de uso general:

ILUSTRACIÓN No.1
FACTURA

FACTURA				
		DEMACO COMPAÑIA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCION		
AUT: 126598043 FACTURA 001-001-000137 00100100142452		Dirección: Montufar 6-22 y Flores Teléfono: 06 2653-876 06 2674-324 San Gabriel – Ecuador		
Fecha: San Gabriel, 13 de Febrero del 2014 Cliente: Andrade Suárez Christian Xavier RUC/Ci: 100241327 Dirección: Jaime Rivadeneira 4-15 y Flores				
CANT.	CÓDIGO	PRODUCTO	V. UNITARIO	V. TOTAL
2	MEMO 23	QUINTALES DE CEMENTO ROCAFUERTE	15.00	26.79
Debo y pagaré a favor de DEMACO en el plazo aquí estipulado, el valor en esta factura por la mercadería detallada en la misma, recibida en esta facture, a total y entera satisfacción. En caso de mora reconoceré además intereses calculados a la época en la que se efectúa el pago efectivo.			Subtotal:	26.79
			Descuento:	00.00
			Base Imponible:	26.79
			12% IVA:	3.21
			TOTAL:	30.00
_____ ENTREGADO		_____ RECIBIDO		
PAREDES SALAZAR LUIS GUSTAVO-OFFSET GRAFICOLOR TELF: 2055 562 IBARRA RUC 1003457861001 AUTORIZACIÓN 1663 EMISIÓN 23-MARZO-2013 IMPRESIÓN 131 – 151 VALIDO HASTA 23-MARZO- 2015				
ORIGINAL: Cliente – Copia Celeste Emisor – Copia Rosada: Sin Valor Tributario				

ILUSTRACIÓN No.2 NOTA DE CRÉDITO

NOTA DE CRÉDITO



DEMACO COMPAÑIA LIMITADA
DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCION

AUT: 126598043
NOTA DE CRÉDITO
001-001-000121

00100100142452

Dirección: Montufar 6-22 y Flores
Teléfono: 06 2653-876 06 2674-324
San Gabriel – Ecuador

Fecha: San Gabriel, 13 de Febrero del 2014
Cliente: Andrade Suárez Christian Xavier
RUC/CI: 100241327
Dirección: Jaime Rivadeneira 4-15 y Flores

CANT.	CÓDIGO	PRODUCTO	V. UNITARIO	V. TOTAL
2	MEMO 23	QUINTALES DE CEMENTO ROCAFUERTE	15.00	26.79

Debo y pagaré a favor de DEMACO en el plazo aquí estipulado, el valor en esta factura por la mercadería detallada en la misma, recibida en esta factura, a total y entera satisfacción. En caso de mora reconoceré además intereses calculados a la época en la que se efectúa el pago efectivo.

Subtotal: 26.79
Descuento: 00.00
Base Imponible: 26.79
12% IVA: 3.21
TOTAL: 30.00

ENTREGADO


RECIBIDO

FARDES SALAZAR LUIS GUSTAVO-CHIMPET GRAFICOLOR TEL: 2055 562 (BARRA) RUC 1002413270001 AUTORIZACIÓN 1862 EMISIÓN 23-MARZO-2015

IMPRESIÓN 131 – 151 VALIDO HASTA 23-MARZO- 2015

ORIGINAL: Cliente – Copia Cliente Entero – Copia Posada: Sin Valor Tributario

ILUSTRACIÓN No.3
COMPROBANTE DE RETENCIÓN

COMPROBANTE DE RETENCIÓN																																																											
		DEMACO COMPANIA LIMITADA DISTRIBUIDORA DE EQUIPOS Y MATERIALES DE CONSTRUCCION																																																									
COMPROBANTE DE RETENCIÓN																																																											
Dirección: Montufar 6-22 y Flores Teléfono: 06 2653-876 06 2674-324 San Gabriel – Ecuador RUC: 1006754321001			001-001-00134 AUT: 120987452																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"> IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE Andrade Suárez Christian Xavier NOMBRE, APELLIDO O RAZÓN SOCIAL </td> <td style="text-align: center;"> Tipo de Comprobante de Venta FACTURA </td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td style="text-align: center;"> Número de Comprobante de Venta 001-001-543 </td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td style="text-align: center;"> No. CI/RUC 1007658951001 </td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td style="text-align: center;"> Fecha: Mayo 07 de 2013 </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: left;"> DETALLE COMPRA DE BIENES </td> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">EJERCICIO FISCAL</th> <th style="width: 20%;">CONCEPTO</th> <th style="width: 10%;">CÓDIGO</th> <th style="width: 15%;">BASE IMPONIBLE</th> <th style="width: 10%;">RETENCIÓN</th> <th style="width: 10%;">IMPUESTO RETENIDO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2013</td> <td style="text-align: center;">RETENCIÓN IMPUESTO A LA RENTA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE Andrade Suárez Christian Xavier NOMBRE, APELLIDO O RAZÓN SOCIAL					Tipo de Comprobante de Venta FACTURA						Número de Comprobante de Venta 001-001-543						No. CI/RUC 1007658951001						Fecha: Mayo 07 de 2013	DETALLE COMPRA DE BIENES						EJERCICIO FISCAL	CONCEPTO	CÓDIGO	BASE IMPONIBLE	RETENCIÓN	IMPUESTO RETENIDO	2013	RETENCIÓN IMPUESTO A LA RENTA																
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE Andrade Suárez Christian Xavier NOMBRE, APELLIDO O RAZÓN SOCIAL					Tipo de Comprobante de Venta FACTURA																																																						
					Número de Comprobante de Venta 001-001-543																																																						
					No. CI/RUC 1007658951001																																																						
					Fecha: Mayo 07 de 2013																																																						
DETALLE COMPRA DE BIENES																																																											
EJERCICIO FISCAL	CONCEPTO	CÓDIGO	BASE IMPONIBLE	RETENCIÓN	IMPUESTO RETENIDO																																																						
2013	RETENCIÓN IMPUESTO A LA RENTA																																																										
_____ Firma y Sello del Agente de Retención			_____ Firma del Agente Retenido																																																								

3.2.2. Evaluadores financieros

Para medir la efectividad de la gestión financiera de la empresa se debe aplicar los siguientes indicadores:

3.2.2.1. Indicadores Financieros

- **Liquidez**

Razón corriente

Formula:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

Establece la capacidad del negocio a corto plazo, es decir cuánto tengo de activo circulante para cubrir cada pasivo circulante.

Razón de Prueba Ácida

Formula:

$$\text{Razón de Prueba Ácida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

Mide con mayor acierto el grado de liquidez de las empresas porque se consideran los inventarios difíciles de recuperar

Razón de Efectivo

Formula:

$$\text{Razón de Efectivo} = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

Este índice representa cuánto dinero tiene la empresa para pagar las deudas a corto plazo.

- **Administración de Activos**

Rotación de activos

Formula:

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Fijos Netos}}$$

Mide la eficiencia con la que se utiliza los activos fijos que posee la empresa.

Rotación de Inventarios

Formula:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventarios}}$$

Esta razón permite conocer la eficiencia en la utilización de los inventarios para generar ventas efectivas.

Rotación de cuentas por cobrar

Formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Compras a crédito}}{\text{Cuentas por pagar promedio}}$$

Este ratio financiero calcula el número de veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo.

Rotación de cuentas por pagar

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{365}{\text{Rotación de cuentas por pagar}}$$

- **Administración de Deudas**

Razón de deuda

Formula:

$$\text{Razón de deuda} = \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Activos Totales}}$$

Mide el porcentaje de recursos que proporcionan los acreedores que posee la empresa.

Cobertura de intereses

Formula:

$$\text{Cobertura de intereses} = \frac{\text{Utilidad en operación}}{\text{Gastos financieros}}$$

- **Rentabilidad**

Margen de utilidad neta

Formula:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Representa la utilidad sobre las ventas obtenidas en un periodo de tiempo.

Rentabilidad sobre activos

Formula:

$$Rentabilidad\ sobre\ activos = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ total}$$

Mide el porcentaje de rentabilidad que representa la utilidad neta sobre los activos totales de la empresa.

Rentabilidad sobre el patrimonio

Formula:

$$Rentabilidad\ sobre\ el\ patrimonio = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio\ Total}$$

Permite conocer el porcentaje de rendimiento que representa la utilidad neta sobre el patrimonio neto que posee la empresa.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS DEL PROYECTO

En este capítulo se analizó los cambios que generará la implementación del nuevo modelo administrativo y financiero para la empresa DEMACO. Los efectos pueden ser tanto negativos como positivos dentro y fuera de la organización, por tal motivo se analizó mediante una matriz.

Los impactos que se analizaron en el proyecto son:

- Impacto económico
- Impacto organizacional
- Impacto educativo
- Impacto ético
- Impacto general

En su análisis se aplica la matriz de valoración de impactos, es una herramienta que permite calificar la eficacia de cada uno de los indicadores propuestos.

CUADRO No.55
MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

POSITIVO	NIVEL
1	Bajo
2	Medio
3	Alto
NEGATIVO	NIVEL
-1	Bajo
-2	Medio
-3	Alto

Elaborado por: La autora

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$$

4.1. Impacto económico

CUADRO No. 56
IMPACTO ECONÓMICO

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Uso racional de los recursos							X	3
Agilidad de los procesos						X		2
Disminución de costos ocultos							X	3
Manejo correcto de presupuestos						X		2
TOTAL						4	6	10

Elaborado por: La autora

$$\text{NI(ECONÓMICO)} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$$

$$\text{NI} = \frac{10}{4}$$

$$\text{NI} = 2,5 = 3$$

ANÁLISIS:

- **Uso racional de los recursos:** Con la aplicación de este nuevo modelo administrativo financiero, la empresa se beneficiará porque creará nuevas políticas, normas y procedimientos que ayudan a mejorar la calidad del rendimiento laboral.
- **Agilidad de los procesos:** El modelo administrativo financiero, permitirá una mejor gestión administrativa y financiera en todas las áreas a través de la agilidad en los procesos a realizarse.

- **Disminución de costos ocultos:** Con la implementación de nuevas políticas y procedimientos administrativos y financieros se facilitará la disminución de costos ocultos, a través de la adopción de nuevas estrategias gerenciales.
- **Manejo correcto de presupuestos:** Este modelo está diseñado para que el manejo de la empresa tenga una gestión administrativa en cada una de sus áreas, cumpliendo así a cabalidad con cada una de sus responsabilidades de manera correcta.

4.2. Impacto Organizacional

CUADRO No.57
IMPACTO ORGANIZACIONAL

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Mejoramiento en el ambiente de trabajo						X		2
Satisfacción del usuario						X		2
Cumplimiento de metas y objetivos						X		2
Imagen institucional							X	3
TOTAL						6	3	9

Elaborado por: La autora

$$NI(\text{ORGANIZACIONAL}) = \frac{SUMATORIA\ TOTAL}{NÚMERO\ DE\ INDICADORES}$$

$$NI = \frac{9}{4}$$

$$NI = 2,25 = 2$$

ANÁLISIS:

Mejoramiento en el ambiente de trabajo: La presente propuesta está encaminada a brindar un mejoramiento al manejo de los recursos económicos lo que permite, a través de su gestión administrativa y financiera, un buen desempeño en las funciones de cada colaborador.

Satisfacción del usuario: De acuerdo a su contenido se pretende brindar satisfacción a los clientes ofreciendo productos y servicios en el tiempo preciso, porque con la aplicación del nuevo modelo se obtienen mejor control de sus recursos y procedimientos.

Cumplimiento de metas y objetivos: El modelo administrativo financiero, permitirá una mejor gestión en la empresa que ayudará alcanzar y dar cumplimiento en el tiempo previsto tanto objetivos como metas.

Imagen institucional: El personal involucrado en cada una de las áreas de trabajo, estará motivado a crecer junto con la microempresa, incentivando al personal laboral para obtener un mayor rendimiento y desempeño laboral, mejorando así la calidad de sus productos, así como también generando un buen servicio hacia sus clientes.

4.3. Impacto Educativo

CUADRO No.58
IMPACTO EDUCATIVO

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Aplicación de conocimientos						X		2
Crecimiento profesional						X		2
Nivel de desempeño						X		2
Desarrollo de habilidades							X	3
TOTAL						6	3	9

Elaborado por: La autora

$$NI(\text{EDUCATIVO}) = \frac{SUMATORIA\ TOTAL}{NÚMERO\ DE\ INDICADORES}$$

$$NI = \frac{9}{4}$$

$$NI = 2,25 = 2$$

ANÁLISIS:

Aplicación de conocimientos: Con el nuevo modelo a realizarse el personal podrá aplicar conocimientos prácticos para mejor los resultados en el desarrollo de las actividades.

Crecimiento profesional: El crecimiento profesional será notorio, porque se basará en el cumplimiento de funciones en el nuevo modelo el cual contiene nuevos procesos, que ayudan a un mejor manejo de los recursos de la empresa.

Nivel de desempeño: La propuesta a realizarse cumplirá con evaluar el rendimiento y desempeño en sus funciones, además permite obtener un mayor nivel en el cumplimiento de las actividades, garantizando una estabilidad económica a la empresa.

Desarrollo de habilidades: Se mejora el desarrollo de habilidades para saber cómo interpretar cambios que se presenten en la empresa, ayudando con la aportación de nuevas ideas que mejoren el nuevo escenario.

4.4. Impacto ético

CUADRO No. 59
IMPACTO ÉTICO

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Transparencia en el desempeño			X					-1
Nivel de eficiencia			X					-1
Aplicación de valores empresariales			X					-1
Cumplimiento de procesos			X					-1
TOTAL			-4					-4

Elaborado por: La autora

$$NI(\text{ÉTICO}) = \frac{SUMATORIA\ TOTAL}{NÚMERO\ DE\ INDICADORES}$$

$$NI = \frac{-4}{4}$$

$$NI = -1$$

ANÁLISIS:

- **Transparencia en el desempeño:** Será notorio la transparencia en el desempeño de cada actividad realizada, porque se basaran en el nuevo modelo que servirá como guía para el cumplimiento de sus funciones encomendadas a cada colaborador.
- **Nivel de eficiencia:** La empresa obtendrá un mejoramiento organizacional, porque el nivel de eficiencia en el cumplimiento de objetivos, crecerá constantemente, porque se capacitará a todo el personal para la aplicación del nuevo modelo.

- **Aplicación de valores empresariales:** Uno de los aspectos más importantes es la aplicación de valores donde tanto directivos como personal cumplan con responsabilidad su trabajo.
- **Cumplimiento de procesos:** El cumplimiento de los nuevos procesos propuestos genera una gran oportunidad de cambio y de mejoramiento en los resultados, porque el modelo contiene nuevas reformas de manejo para poder lograr el éxito de la empresa.

4.5. Impacto general

CUADRO No. 60
IMPACTO GENERAL

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Impacto económico							X	3
Impacto organizacional						X		2
Impacto educativo						X		2
Impacto ético			X					-1
TOTAL						4	3	6

Elaborado por: La autora

$$NI(\text{GENERAL}) = \frac{SUMATORIA\ TOTAL}{NÚMERO\ DE\ INDICADORES}$$

$$NI = \frac{6}{4}$$

$$NI = 1,5 = 2$$

ANÁLISIS:

La propuesta presenta un impacto medio positivo, porque cuenta con una nueva estructuración de normas, políticas y procedimientos acorde a la necesidad de la empresa, con el único fin de que exista un control que permita cuidar los activos y mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores en todas sus áreas.

CONCLUSIONES

Efectuada la investigación para el diseño del Modelo Administrativo y Financiero para la empresa DEMACO, se ha planteado las siguientes conclusiones:

- Con el diagnóstico situacional efectuado la empresa DEMACO a través de encuestas y entrevistas a los directivos, empleados, clientes y proveedores de la empresa, se identificó que la organización comercial presenta varias falencias en la gestión administrativa y financiera derivada del manejo empírico que se aplica en el desenvolvimiento de las actividades cotidianas.
- La empresa no cuenta con funciones y responsabilidades establecidas, ocasionando pérdida de recursos y baja productividad.
- El modelo propuesto hace referencia de la parte estratégica, organizacional, funcional, reglamentos, y procedimientos; el aspecto financiero inicia con la contabilidad básica para la empresa, seguido de la estructuración de los estados financieros más utilizados, los documentos contables y finalmente los evaluadores de la gestión financiera, los cuales evalúan la operatividad de la empresa.
- La evaluación de los impactos en los ámbitos: económico, organizacional, educativo, ético; arrojó un nivel de influencia media positiva, lo que quiere decir que la empresa se beneficiará por la implementación del modelo propuesto.

RECOMENDACIONES

Para que el presente trabajo investigativo genere cambios positivos en la empresa DEMACO se recomienda lo siguiente:

- Implementar a corto plazo el modelo administrativo y financiero en la empresa para contrarrestar y direccionar las actividades de la organización.
- Evaluar periódicamente la gestión administrativa y financiera de la empresa DEMACO, para establecer los requerimientos o ajustes al modelo propuesto y de esta manera alcázar los objetivos comunes de la organización.
- Socializar adecuadamente el modelo propuesto a los directivos y empleados para que la resistencia al cambio sea superada en un corto plazo y de esta manera fluya adecuadamente y se elimine los canales paralelos que perjudican a la gestión de la empresa.
- Elaborar planes de contingencia para mitigar los efectos que puedan originarse de la implementación del modelo administrativo y financiero en la empresa

BIBLIOGRAFÍA

ANZOLA ROJAS Sérvulo, (2010). Administración de Pequeñas Empresas, Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill, México D.F.

BRAVO, Mercedes, (2009). Contabilidad General, Editorial Nuevo Día, 7ma. Edición, Quito-Ecuador.

BRAVO, Mercedes, (2009). Contabilidad General, Editorial Nuevo Día, 7ma. Edición, Quito-Ecuador.

CHIAVENATO Idalberto (2011). Administración de Recursos Humanos Octava Edición Mac Graw Hill México.

D´ ALESSIO I. Fernando (2008). El Proceso Estratégico un Enfoque de Gerencia Primera Edición Pearson Educación México.

CAÑAS. (2010). Manual para Formulación de Proyectos. Salvador: Universal

CHIAVENATO Idalberto, (2011). Planeación Estratégica, Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.

FROMONT. (2008). Administración en Organizaciones. México: Graw - Hill

GITMAN, Laurence J. (2007) Principios de Administración financiera. Décimo Primera Edición, Pearson Educación, México.

GIL ESTSLLO, María de los Ángeles, (2012). Como Crear y Hacer Funcionar una Empresa, Octava Edición, Editorial ESIC, México.

GUAJARDO CANTÚ, Gerardo, (2008). Contabilidad Financiera, Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.

HINDLE Tim (2008). Management, Primera Edición, Editorial The Economist. Argentina.

HERNÁNDEZ Sergio Y RODRÍGUEZ, (2008). Introducción a la Administración, Cuarta Edición, Editorial McGraw Hill, México.

HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto, (2009). Metodología de la Investigación, Segunda Edición, Editorial McGraw Hill.

KOTLER, Philip. (2009). Principios de Marketing. Doceava Edición, Prentice Hall, México.

LASSO MARMOLEJO, Giovanni, (2009). Contabilidad Siglo XXI, Segunda Edición, Editorial ECOE Ediciones, Colombia.

MUNCH Lourdes, (2010). Administración Gestión Organización Enfoques y Procesos Administrativo, Primera Edición, Editorial Prentice Hall Pearson, México.

MANTILLA, Samuel Alberto, (2008). Auditoría Financiera de PYMES, Primera Ediciones Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá

NEWSTROM, John W, (2011), Comportamiento humano en el trabajo, Decimotercera Edición, Editorial Mc Graw Hill

ORTEGA PAREDES, José Gabriel, (2012). Contabilidad General, Primera Edición, Pearson Prentice Hall México.

PALAO Jorge, GÓMEZ GARCÍA Vicent, (2009). Administre sus Recursos Humanos, Primera Edición, Editorial PALAO EDITORES SAC.

PÁEZ Roberto N. (2008) en su obra Desarrollo de la Mentalidad Empresarial, Primera Edición, Editorial Trillas. México.

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín, (2011). Del Análisis de Puestos al Diseño de Puestos de Trabajo, Editorial Trillas, Primera Edición, México D.F.

RINCÓN SOTO, Carlos Augusto, (2012). Contabilidad Siglo XXI, Segunda Edición, Editorial ECOE Ediciones, Colombia.

VARELA Ricardo, (2011), Administración de recursos Humanos, Quinta Edición, Editorial Pearson, México.

WACHOWICZ, John. (2010). Administración Financiera, Primera Edición Editorial Pearson, México.

WENDELL. (2009). Desarrollo Organizacional. Segunda Edición, Prentice Hall, México:

ZAPATA, Sánchez Pedro, Año (2011), Contabilidad general, Sexta edición, Editorial McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V., México, D. F.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA “DEMACO”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

1. ¿La empresa posee un orgánico funcional?

.....
.....
.....

2. ¿En la empresa existe delimitación de responsabilidades y funciones?

.....
.....
.....

3. ¿Qué procedimientos utiliza usted para el reclutamiento del talento humano?

.....
.....
.....

4. ¿Cuál es el proceso de adquisición y comercialización del producto?

.....
.....
.....

5. ¿Del total de ventas que realiza en el mes la empresa que porcentaje es de contado y a crédito?

.....
.....
.....

6. ¿Cómo considera usted a la organización administrativa actual de la empresa DEMACO?

.....
.....
.....

7. ¿Existe políticas que rigen cada proceso en la empresa?

.....
.....
.....

8. ¿Piensa que sería importante implementar un modelo administrativo financiero para alcanzar un mayor nivel de desempeño en la empresa?

.....
.....
.....

**ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA
“DEMACO”**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

1. ¿Qué sistema contable utiliza la empresa y cuáles son los principales beneficios?

.....
.....
.....

2. ¿En la empresa se realiza un análisis de los estados financieros y qué utilidad tiene esto para la empresa?

.....
.....
.....

3. ¿Se realiza alguna actividad cuando los resultados en los estados financieros son negativos?

.....
.....
.....

4. ¿Para otorgar ventas a crédito se realiza un análisis previo del cliente?

.....
.....
.....

5. ¿Cómo se gestionan las cuentas por cobrar y pagar en la empresa?

.....
.....
.....

6. ¿La empresa cuenta con un análisis de proveedores?

.....
.....
.....

7. ¿En la empresa se realizan controles de la mercadería?

.....
.....
.....

ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

1. ¿Conoce usted si la empresa posee políticas, reglamentos, manuales que normen los procesos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

2. ¿Sabe usted si la ferretería cuenta con un organigrama funcional?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

3. ¿Cada área que constituye la empresa tiene definida sus funciones?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

4. ¿En la ferretería se han establecido y difundido objetivos, para encaminar cada actividad hacia su cumplimiento?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Siempre	
Casi siempre	
Nunca	
TOTAL	

5. ¿Piensa que es importante que la empresa brinde capacitación al talento humano?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Muy importante	
Importante	
Poco importante	
Nada importante	
TOTAL	

6. ¿Su desempeño es evaluado por los directivos de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Siempre	
Frecuentemente	
Rara vez	
Nunca	
TOTAL	

7. ¿Existe control sobre los recursos que posee la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Totalmente	
Parcialmente	
Nunca	
TOTAL	

8. ¿Cree usted que la creación e implementación de un manual administrativo financiero sería beneficioso para la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
Probablemente	
No	
TOTAL	

ANEXO D: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA “DEMACO”

1. ¿De qué forma se realizan las adquisiciones por parte de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Contado	
Crédito	
Forma parcial	
TOTAL	

2. ¿Existen descuentos por parte de su empresa dependiendo del volumen de compra?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

3. ¿Su empresa brinda asesoría sobre el producto que oferta?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Siempre	
Casi siempre	
Nunca	
TOTAL	

4. ¿El producto que vende cumple con normas de calidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

5. ¿La entrega del producto se realiza de forma inmediata?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

6. ¿Los productos que ofrece cuentan con las garantías necesarias?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

**ANEXO E: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
“DEMACO”**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

1. ¿Qué atención le brinda el personal de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Excelente	
Buena	
Regular	
TOTAL	

2. ¿Existe atención personalizada por parte del personal?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

3. ¿Satisface su necesidad con el producto que ofrece la ferretería?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

4. ¿Cómo considera usted la calidad del producto que vende la empresa DEMACO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Muy bueno	
Bueno	
Malo	
TOTAL	

5. ¿Los precios de los productos son accesibles?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	

6. ¿En qué tiempo le entregan el producto que usted adquirió?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Inmediato	
De 1 a 3 día	
De 4 día en adelante	
TOTAL	

7. ¿El personal de la empresa tiene conocimiento sobre el producto?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	
No	
TOTAL	