



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### **TEMA:**

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS APLICABLES, PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN LA EMPRESA FLORÍCOLA “SANTA CRUZ”, UBICADA EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO ECONÓMICO 2013.

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialidad de Contabilidad y Computación

### **AUTORA:**

Pupiales Pupiales Sisa Pacari

### **DIRECTORA:**

MBA. Montalvo Vásquez María Lucitania

Ibarra, 2014

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la Ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Directora del Trabajo de Grado del siguiente tema: **“HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS APLICABLES, PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN LA EMPRESA FLORÍCOLA “SANTA CRUZ”, UBICADA EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO ECONÓMICO 2013”**. Trabajo realizado por la señorita Pupiales Pupiales Sisa Pacari, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad de Contabilidad y Computación.

Al ser testigo presencial, y corresponsable directora del desarrollo del presente trabajo de investigación. Certifico que reúne los requisitos y méritos suficientes para el sustento ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Es todo lo que puedo certificar por ser justo y legal.



MBA. María Lucitania Montalvo Vásquez

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100357696-2		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Pupiales Pupiales Sisa Pacari		
<b>DIRECCIÓN:</b>	La Esperanza - San Clemente		
<b>EMAIL:</b>	sisapupiales@yahoo.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2667-027	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0997726447

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS APLICABLES, PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN LA EMPRESA FLORÍCOLA "SANTA CRUZ", UBICADA EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO ECONÓMICO 2013.
<b>AUTOR (ES):</b>	Pupiales Pupiales Sisa Pacari
<b>FECHA:</b>	2014/12/15
<b>AAAAMDD</b>	

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Ciencias de la Educación especialidad en Contabilidad y Computación
ASESOR /DIRECTOR:	MBA. María Lucitania Montalvo Vásquez

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

Yo, Pupiales Pupiales Sisa Pacari con cédula de identidad Nro. 100357696-2, en calidad de autor (es) y titular (es) 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

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de diciembre del 2014

### EL AUTOR:

(Firma).....  


Nombre: Sisa Pacari Pupiales  
 C.I: 100357696-2

(Firma).....  


Nombre: ...Jef. Betty Clavero  
 Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Pupiales Pupiales Sisa Pacari, con cédula de identidad Nro. 100357696-2, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS APLICABLES, PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN LA EMPRESA FLORÍCOLA "SANTA CRUZ", UBICADA EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO ECONÓMICO 2013. Que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciatura en Ciencias de la Educación especialidad en Contabilidad y Computación en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 15 días del mes de diciembre del 2014

Sisa Pacari Pupiales

(Firma) .....

Nombre: Sisa Pacari Pupiales

Cédula: 100357696-2

## DEDICATORIA

Dedico a las personas más importantes en mi vida: a mis padres Daniel y Martha, a mi esposo Elvis y mi hija Shirley Pupiales, que siempre estuvieron para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño este trabajo de grado se las dedico a ustedes. A mis maestros, que influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos de la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico mi trabajo de grado.

Sisa Pacari Pupiales Pupiales

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología y a todos mis maestros ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día.

A mis padres, mi esposo y mi hija, porque ellos estuvieron en esos momentos ya sean de alegría y de tristeza y que nunca me dejaron sola en ningún momento de mi vida como estudiante.

A mi directora de trabajo de grado, Ing. Lucitania Montalvo, quien me brindo toda su ayuda y paciencia para guiarme con sus consejos durante la elaboración del trabajo de grado.

Sisa Pacari Pupiales Pupiales

## ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	i
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	x
SUMMARY.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	2
1.3. Formulación del problema.....	4
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.4.1. Delimitación de las unidades de observación .....	4
1.4.2. Delimitación Espacial .....	4
1.4.3. Delimitación Temporal .....	4
1.5. Objetivos .....	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos específicos .....	5
1.6. Justificación .....	5
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Fundamentación Teórica .....	8
2.1.1. Fundamentación Filosófica .....	8
2.1.2. Fundamentación Sociológica .....	9
2.1.4. Fundamentación Administrativa.....	10
2.1.5. Fundamentación Tecnológica .....	12
2.2 Administración .....	15
2.2.2. Importancia de la Administración .....	16
2.2.3. Características de la Administración.....	17
2.2.4. Procesos de la administración .....	19
2.3. Gestión Administrativa .....	23
2.3.1 Modelos de Gestión Administrativa .....	24

2.3.2. Administración por objetivos .....	24
2.3.3. Control de Gestión .....	25
2.3.4 Gestión de Procesos.....	26
2.3.5 Mejoramiento de Procesos.....	27
2.4. Procesos de Producción .....	27
2.4.1 Importancia de procesos de producción .....	28
2.4.3. Tipos de productividad.....	31
2.4.4 Factores que influyen en la productividad.....	32
2.4.6. Productividad, sustentabilidad e impacto social.....	34
2.5 Manejo contable.....	34
2.5.1. Contabilidad.....	36
2.5.2. La Normativa Contable .....	36
2.5.3. Documentación contable.....	45
2.5.4. Requisitos contables de la empresa .....	46
2.5.5. Estados Financieros .....	47
2.6. Recursos Tecnológicos.....	49
2.6.1. Definición .....	49
2.6.2. Ciencia, tecnología y desarrollo tecnológico .....	51
2.6.3. Características de las TIC.....	54
2.7. ¿Qué es una guía? .....	58
2.9. Glosario de términos.....	60
2.10. Matriz Categorical.....	64
CAPÍTULO III.....	66
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
3.1. Tipos De Investigación.....	66
3.2. Métodos de la investigación.....	67
3.3. Técnicas.....	68
3.4. Población .....	68
CAPÍTULO IV.....	70
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	70
4.1. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la Empresa Florícola “Santa Cruz” .....	70
4.2. Resultados de la encuesta aplicada a clientes internos y externos de la Empresa Florícola “Santa Cruz” .....	82
CAPÍTULO V.....	90
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90

5.1. Conclusiones .....	90
5.2. Recomendaciones .....	90
5.3. Preguntas directrices .....	92
CAPÍTULO VI.....	94
PROPUESTA.....	94
6.1. TÍTULO .....	94
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	94
6.3. FUNDAMENTACIÓN .....	95
6.4. OBJETIVOS.....	96
6.4.1. General .....	96
6.4.2 Específicos.....	97
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	97
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	98
6.6.1 Ingreso de datos .....	103
6.6.4 Informes.....	112
6.6.6 Herramientas administrativas.....	124
6.6.3 Clasificación y catálogo de cuentas .....	145
6.7. IMPACTOS .....	134
6.7.1. Educativo .....	134
6.7.2. Social .....	134
6.7.3. Administrativo .....	134
6.8. DIFUSIÓN.....	135
BIBLIOGRAFÍA.....	135
ANEXOS.....	138

## RESUMEN

El Trabajo de Investigación relacionado con las herramientas tecnológicas aplicables, para el manejo administrativo y contable en la empresa florícola “Santa Cruz” instalada en la parroquia La Esperanza, del cantón Ibarra, en la provincia de Imbabura, se realizó partiendo del conocimiento de la realidad local, en la que se instaló una empresa para la producción y comercialización de flores, contando desde luego con los conocimientos suficientes para el proceso de producción, no así para la gestión administrativa y contable, pues carecen de herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en ese aspecto del funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó cuidadosamente al marco metodológico que permitió llevar adelante un trabajo coherente y válido. Es un proyecto factible y propositivo, con enfoque cualitativo, porque luego de conocer los resultados, se desarrolló una propuesta de solución a partir del diagnóstico y sustentados en la base teórica. La información proporcionada por la población permiten concluir que para la elaboración de los registros contables que lleva la empresa, no se dispone de recursos tecnológicos adecuados, si bien los informes se los realiza utilizando computadora, el procedimiento base es manual debido a que los empleados responsables, desconocen del manejo del paquete informático Excel y tampoco han utilizado software libre de sistemas contables, razón por la que la información demora en ser presentada, aunque es la adecuada. Con estos resultados se elabora una propuesta de intervención con la aplicación de una guía para la adaptación de software libre que facilite la ejecución de los procedimientos contables y administrativos que requiere la empresa. El software libre apropiadamente utilizado y complementado con paquetes informáticos como Excel, aportarán información significativa y oportuna, facilitarán la toma de decisiones de la dirección. El Informe final incorpora las principales referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

## SUMMARY

The Research Project related to the applicable technological tools, for the administrative and accounting management in the flower-growing " Santa Cruz " installed in the parish of La Esperanza, county of Ibarra, in the province of Imbabura, was carried out based on knowledge of the local reality of a flower-producing and marketing company, taking into account information sufficient for the production process, but not for the administrative and accounting management, as there is a lack of technological tools to facilitate activities in this aspect of the organization's functioning. To develop this research a methodological framework was carefully selected to promote a coherent and meaningful work product. This is considered to be a feasible and positive project, with a qualitative focus, because after obtaining the results, a proposal for a solution is developed from the assessment and supported theoretically. The information provided by the public supports the conclusion that, to prepare the accounting records maintained by the company, there are no adequate technological resources, even though the reports are done using the computer, the basic procedure is manual because the employees responsible are not equipped to manage the Excel software package, nor have they used free software accounting systems, which is the reason for the delay in presentation of the information, even though it is adequate. From these results, a proposal for intervention through the application of a guide to adopt free software that facilitates the implementation of accounting and administrative procedures is required by the company. Once the software packages such as excel are properly used and supplemented with software packages such as Excel, the free software, it is going to provide meaningful and well-time information, and will facilitate the management decision – making. The final report incorporates the main references consulted and the relevant appendices too.

## INTRODUCCIÓN

El Informe final del Trabajo de Grado está relacionado con el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión administrativa y contable de la empresa florícola “Santa Cruz”, en la parroquia La Esperanza del cantón Ibarra, está estructurado, de acuerdo con los lineamientos de la carrera, por capítulos.

El Capítulo I contiene los antecedentes, el planteamiento y formulación del problema, su delimitación, la determinación de objetivos: general y específicos, así como también la justificación del estudio.

En el Capítulo II se presenta el Marco Teórico con la fundamentación científica del trabajo de investigación involucrando las variables que permiten aclarar y presentar los criterios de reconocidos autores acerca de la gestión administrativa y contable en empresas privadas que ofertan productos, el posicionamiento teórico personal, glosario de términos, preguntas directrices y la matriz categorial.

El Capítulo III describe el marco metodológico del proceso de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos así como la determinación de la población de estudio.

En el Capítulo IV se hace el análisis y procesamiento de los resultados de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos.

El Capítulo V establece las conclusiones y presenta las recomendaciones de la investigación.

El Capítulo VI es la propuesta alternativa de solución, que incluye la justificación e importancia, fundamentación administrativa, objetivos y desarrollo de la alternativa de solución, así como los impactos y difusión.

El desarrollo de la propuesta contiene una guía para la adaptación de software libre que permita al personal administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” registrar y procesar las transacciones, elaborar informes y presentar resultados de gestión contable y administrativa, con el apoyo de paquetes informáticos como el Excel, que contribuyen a mejorar los resultados, tiempos y calidad de la información para facilitar la toma de decisiones de la dirección.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Antecedentes**

El sector florícola ecuatoriano es uno de los sectores exportadores más solventes del país. Las flores son consideradas el primer producto no tradicional de exportación y el cuarto en importancia por los ingresos generados.

Los cambios que han surgido durante estos dos últimos años a nivel nacional, en el ámbito legal y administrativo, en relación con la operación de las empresas, hacen necesarios procesos de adaptación y cambios en la gestión administrativa y contable de Florícola Santa Cruz, para mantener vigencia y actualidad acorde con la dinámica productiva, en el marco legal vigente y las nuevas corrientes que definen los procesos modernos de la gestión administrativa, por lo que es de fundamental importancia que el nivel directivo y el personal de apoyo posean suficientes conocimientos y manejen estrategias y técnicas específicas para mantener el desarrollo y crecimiento de la organización.

En este medio, generalmente las empresas surgen desde iniciativas individuales o personales. Se conforman alrededor de uno o varios profesionales especializados que aportan el componente técnico y científico, contando con un aporte de capital y la infraestructura que facilita el inicio de las actividades de producción. Este hecho hace que, eventualmente no se tomen en cuenta factores como el de la gestión administrativa y contable que

le confieren solidez y seguridad en el despegue de las actividades productivas.

En este contexto, se espera que la educación técnica responda a la demanda socio productivo y contribuya a la formación de competencias básicas de gestión administrativa y contable en los futuros bachilleres que constituyen el insumo del talento humano que a futuro formarán parte del sector empresarial y productivo del país.

La empresa florícola “Santa Cruz” siendo de reciente creación, no cuenta con personal especializado y experimentado para asumir con éxito la gestión administrativa y contable. Sus ejecutivos y personal de apoyo administrativo realizan esfuerzos por crear las condiciones necesarias que hagan posible el despegue y crecimiento de la organización, sin embargo, es evidente que se requiere del aporte de personal que maneje adecuadamente estos aspectos que hagan posible el desenvolvimiento exitoso de las actividades administrativas y contables que faciliten la toma oportuna y pertinente de decisiones.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

La Florícola Santa Cruz, de la Parroquia La Esperanza del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, ha venido desarrollando la actividad productiva durante dos años; tiempo en el que se observa que existen algunas deficiencias que no le permiten desarrollarse debido a la falta de conocimiento en el aspecto administrativo y contable; herramientas tecnológicas para el diseño y manejo de registros contables y de gestión administrativa. La falta de capacitación del personal en la utilización de las herramientas tecnológicas que faciliten el manejo contable y administrativo

en la empresa ocasiona que los procesos se ejecuten manualmente con el consecuente riesgo de errores y desperdicio de tiempo.

La mala organización del personal en los departamentos, no les permite conocer cuáles son los roles específicos de cada puesto de trabajo, lo que genera grandes pérdidas de tiempo y dinero, duplicidad de funciones, errores y olvidos, lentitud en los trámites, falta de claridad para el establecimiento de responsabilidades, entre otras consecuencias.

La empresa Florícola Santa Cruz, no dispone de plan de manejo administrativo y contable adecuado, que facilite la organización interna e impulse la externa, que oriente y regule los procesos y resultados optimizando el talento humano y los recursos materiales y económicos, lo que genera dificultades para establecer el diagnóstico de la situación económico-financiera de la empresa.

La resistencia de las empresas productivas para contratar personal especializado en gestión administrativa y contable, ajeno al entorno directivo y accionario, limitan las posibilidades de ubicación laboral de profesionales competentes para cumplir con éxito el rol de administradores y contables.

La sociedad demanda la formación de los futuros bachilleres y profesionales que manejen adecuadamente competencias de desempeño en las áreas de gestión administrativa y contable, que enrolándose al engranaje productivo nacional, contribuyan proactivamente al crecimiento y desarrollo empresarial.

Esta misma sociedad debe aprender a confiar en el producto final de la educación, en la calidad de los profesionales que se incorporan a los procesos productivos para transformarlos, para hacerlos eficientes, dinámicos y competitivos.

### **1.3. Formulación del problema**

Con los antecedentes expuestos, se formula el siguiente problema de investigación:

Deficiencia en la aplicación de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable de la Florícola “Santa Cruz” de la Parroquia La Esperanza.

### **1.4. Delimitación del problema**

#### **1.4.1. Delimitación de las unidades de observación**

La investigación se realizó a los directivos y personal administrativo de la empresa Florícola Santa Cruz de la Parroquia La Esperanza, así como a los clientes internos y externos de la organización.

#### **1.4.2. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en la empresa Florícola “Santa Cruz” con domicilio en:

PROVINCIA: Imbabura

CANTÓN: Ibarra

PARROQUIA: La Esperanza

EMPRESA: Santa Cruz

#### **1.4.3. Delimitación Temporal**

La investigación se realizó en el año 2013.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el uso de las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa y contable de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Año 2013.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el uso de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable de la empresa Florícola Santa Cruz.
- Fundamentar teóricamente las herramientas tecnológicas y la gestión administrativa y contable en las empresas productivas.
- Diseñar un plan de manejo administrativo y contable que facilite la gestión de la empresa florícola “Santa Cruz”, utilizando herramientas tecnológicas.
- Socializar la propuesta con el personal directivo y administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia La Esperanza de la ciudad de Ibarra.

## **1.6. Justificación**

La investigación se realiza con la finalidad de estudiar las herramientas tecnológicas aplicables en el diseño de procesos de gestión administrativa y contable de la Empresa Florícola Santa Cruz de la Parroquia La Esperanza, que permitan conocer cuál es el estado administrativo y económico de la empresa.

El uso de paquetes informáticos como la hoja de cálculo Excel facilitará la implementación de procedimientos adecuados de gestión contable y

financiera que se aplicarán a través de un plan de gestión de acuerdo con las necesidades y proyecciones de la empresa Florícola Santa Cruz.

La originalidad del presente tema de investigación radica en su característica esencial, que busca integrar en la gestión administrativa y contable, un plan de manejo que cuente con recursos tecnológicos para el diseño y aplicación de procedimientos de gestión. En la actualidad, la innovación empresarial se está produciendo a través de la aplicación de las denominadas NTIC, entendidas como aquellas herramientas tecnológicas audiovisuales, informáticas y telemáticas, que son elementos diferenciadores de la nueva Sociedad del Conocimiento, que facilitarán la implementación de procedimientos lógicos y diferenciadores de gestión administrativa y contable.

La utilidad práctica de la implantación de este proyecto se evidenciará en la información científica y técnica para proponer alternativas de solución a los problemas generados por la falta de integración de los recursos tecnológicos en el modelo de gestión administrativa y contable de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia La Esperanza. Este estudio tiene utilidad teórica, porque cuenta con valiosos aportes de reconocidos autores que permiten una visión clara y precisa de las variables de estudio que está estructurado en el informe final, con un lenguaje sencillo y coherente de fácil comprensión para el lector; puede ser considerado una fuente de información para futuras investigaciones relacionadas con el tema, así como también, la generación de alternativas a la gestión administrativa y contable de las empresas productivas, a través de la propuesta de alternativas de solución. Además, servirá de referencia para otras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas. Esta investigación es factible, porque se dispone de medios bibliográficos que permiten fundamentar el estudio, se conoce de metodología de investigación que dará confiabilidad a los resultados

obtenidos. Igualmente, existe la apertura de las autoridades institucionales, el apoyo de la comunidad educativa para realizar la fase de campo y los recursos materiales y económicos para llevar a feliz término el trabajo investigativo.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Fundamentación Teórica

##### 2.1.1. Fundamentación Filosófica

###### 2.1.1.1. Teoría Humanista

Según GLASERFELD, E. Von (2005), **“Rogers defiende la subjetividad del individuo cada persona vive en su mundo específico y propio, y ese mundo privado es el que interesa a la teoría, ya que es el que determina su comportamiento”** (p. 118)

Todo individuo vive en un mundo continuamente cambiante de experiencias, de las cuales él es el centro. El individuo percibe sus experiencias como una realidad, y reacciona a sus percepciones. Su experiencia es su realidad. En consecuencia, la persona tiene más conciencia de su propia realidad que cualquier otro, porque nadie mejor puede conocer su marco interno de referencia.

Un proceso que promueva el desarrollo integral del sujeto, que posibilite su participación responsable y creadora en la vida social, y su crecimiento permanente como persona comprometida con su propio bienestar y el de los demás. Este reconocimiento lleva, como se aprecia, a considerar el carácter holístico, complejo y dialéctico del mismo, donde se interrelacionan procesos

de diversas direcciones; como es comunicarse, con la intervención de factores propios de la condición bio-psico-social de los sujetos implicados, que lo hacen particulares y diversos.

Estos procesos se amplían a las relaciones con otros sujetos, a los restantes procesos sociales, a nivel de la familia, de la comunidad, de la sociedad y a las condiciones contextuales y materiales en que este se desarrolla, en el ámbito de la cultura.

## **2.1.2. Fundamentación Sociológica**

### **2.1.2.1. Teoría Socio Crítica**

Según su principal representante, Paulo Freire: **“Se centra en revelar inconsistencias y contradicciones de la comunidad para la transformación por medio de una acción comunicativa y la formación redes humanas para realizar procesos de reflexión crítica y creando espacios para el debate, la negociación y el consenso.”** (p. 3)

Esta teoría aspira a construir una sociedad justa, libre y solidaria, a fin de que integrantes alcancen una vida digna y socialmente comprometida. En el proceso educativo es la socialización de toda la ciudadanía mediante la enseñanza por el cual se busca que los individuos adquieran conocimientos esenciales y primordiales para el desarrollo en el marco de sus comunidades, desde el punto de vista de esta teoría el material de aprendizaje se presenta de manera verbal y reflexiva. Se exige incorporar el material que se presenta, de modo que pueda recuperarlo o reproducirlo en el futuro.

De acuerdo con la teoría socio crítica, el aprendizaje es un proceso que implica un cambio en el individuo, una continua evolución del pensamiento, el desarrollo de la creatividad, ideas y modelos mentales integradores para elaborar y construir el conocimiento.

### **2.1.3. Fundamentación Psicológica**

Douglas McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" citado en CALIXTO, (2004), describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y.

De acuerdo con el autor, y desde la perspectiva de la investigación, **“La Teoría Y es la precursora de la integración de los objetivos individuales con los corporativos, en ella se basan; por ejemplo, los círculos de calidad.”** (p. 4)

Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la institución, siendo así, las organizaciones deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de los resultados. El ser humano ordinario se habitúa a buscar responsabilidades. La falta de ambición y la insistencia en la seguridad son, generalmente, consecuencias de la misma experiencia y no características esencialmente humanas. La capacidad de desarrollar la imaginación en grado relativamente alto, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización, es característica de grandes sectores de la población.

### **2.1.4. Fundamentación Administrativa**

#### **2.1.4.1. Teoría de la Organización**

Para WORCHEL, J, et.al. (2008) **“La Teoría de la Organización ha hecho un valioso aporte a la administración pues la analiza como un todo, tomando en consideración no solamente la**

**organización formal sino también las relaciones interpersonales existentes, o sea la organización informal. Además de darles importancia al comportamiento individual, los conflictos individuales, la escala de valores individuales, como afectan al comportamiento de la organización y el logro de sus objetivos.” (p. 14)**

Los principales aportes fueron el estudio del proceso decisorio en las organizaciones, la introducción del concepto de racionalidad limitada, el estudio de la cadena de medios afines, el proceso de formación de objetivos, la teoría del equilibrio, la influencia organizativa y los estudios del conflicto.

El equilibrio de la organización se alcanza en la medida en que la organización sea capaz de generar los recursos necesarios para brindar los incentivos que mantendrán la participación de los distintos actores de la misma.

Para BISCHOF LEDFORD, (2004) Esta escuela estructuralista realiza una síntesis de los conceptos que expresaban Taylor y Mayo y consideran algunos elementos del análisis de Marx y de Weber sobre las organizaciones que actúan dentro del área administrativa, centran su análisis en cinco puntos fundamentales:

- **“Los objetivos de la organización. Aquí se dedican al estudio de la participación de los miembros de una organización en la fijación de sus objetivos.**
- **Tipología de las organizaciones. Buscan definir y diferenciar los distintos tipos de organización; para llegar a definir diferentes tipologías basadas ya sea en los fines y objetivos, en las estructuras mismas de la organización, en el encaje de las organizaciones dentro del sistema global, social y económico.**
- **Las relaciones sociales dentro de la organización. Estudian las múltiples interrelaciones sociales que se producen**

**dentro de una organización; intereses, actitudes y necesidades.**

- **La organización y su relación con el medio ambiente social. Este punto es de gran importancia para la administración, ya que sitúa a la organización productiva o de otro tipo dentro de un contexto social y económico determinado y auxilia al administrador a entender los fenómenos y relaciones que se producen dentro de la organización en relación con el sistema social, económico, político, que rodea a esta.**
- **Los conflictos en la organización. Desarrollan una serie de técnicas, procedimientos y mecanismos que auxilian a los administradores a evitar, suavizar los conflictos dentro de una organización, partiendo de que los conflictos son el reflejo de las contradicciones que se encuentran en la estructura social.” (p. 18)**

La visión global de la organización que postula la teoría estructuralista, considera además el aspecto social, es decir al elemento humano en sus puntos de vista, adoptando medidas apropiadas para su desarrollo y realización.

### **2.1.5. Fundamentación Tecnológica**

La Tecnología es un recurso del que se sirve la sociedad actual para lograr avances significativos en todas las áreas de la ciencia y la actividad humana. Los aportes de la tecnología son trascendentales porque crean condiciones que facilitan las actividades económicas, sociales, culturales, eliminan las barreras geográficas y temporales, haciendo posible el desarrollo de los pueblos.

Entre las teorías que sustentan el uso tecnológico tenemos: La Teoría de la Comunicación de Weaver y Shanon, apoyada en una sólida base matemática, que buscaba sobre todo una transmisión eficaz de los

mensajes. La teoría de Thorndike: ensayo y error, propone que el uso de los recursos tecnológicos comienzan en un proceso de equivocación y aprendizaje mediante la prueba de funcionamiento que resulta en errores iniciales y el descubrimiento del proceso correcto, errando como aprendiendo tantas veces. El aprendizaje ocurre sobre la base de tanteos y equivocaciones en la que se establece la conexión adecuada. En este caso se aplica la ley del efecto por la cual toda conducta que va seguida de una consecuencia exitosa tiende a consolidarse y si va seguida de un efecto perturbador o que no soluciona un problema, tiende a eliminarse.

Para GORDON et.al. (2009), la teoría del Conexionismo Ensayo Error de Thorndike representa la estructura E - R original de la Psicología del Comportamiento: El aprendizaje, es el resultado de asociaciones formadas entre estímulos y respuestas. Tales asociaciones o "hábitos" se observan fortalecidos o debilitados por la naturaleza y frecuencia de las parejas E - R. La teoría sugiere que la transferencia del aprendizaje depende de la presencia de elementos idénticos en el origen y en las nuevas situaciones de aprendizaje; es decir, la transferencia es siempre específica, nunca general. Las conexiones son más fácilmente establecidas si la persona percibe que estímulos y respuestas van juntos (Principio Gestáltico)." (pág. 89)

Así, la teoría del conexionismo ensayo – error produce aprendizajes con la repetición y el ejercicio recompensado, lo que se observa como una retroalimentación positiva. Cuanto más se practique el vínculo E - R, mayor será la unión.

En este ámbito se encuentra relacionada principalmente las TIC (Tecnología de la información y comunicación) de donde parte la idea de que el usuario auto gestione su propio aprendizaje, y desarrollar de la manera más eficiente todas las funciones que se requieran.

### **2.1.6. Fundamentación legal**

La presente investigación encuentra su fundamento legal en el Código de Comercio y la Ley de Compañías, según se trate de la constitución de sociedades o personas naturales que hace comercio, su actividad económica.

Es importante fundamentar el aspecto legal del funcionamiento y desarrollo de las organizaciones y empresas porque forman un sistema de procedimientos, instrumentos y recursos de uso y aplicación obligatoria de acuerdo a las características particulares de cada negocio, que viabilizan las operaciones mercantiles así como la gestión administrativa y contable.

La legalización de las actividades comerciales o mercantiles, es un requisito esencial para ejercer una actividad económica.

#### **CÓDIGO DE COMERCIO ECUATORIANO**

#### **TÍTULO PRIMERO DE LOS COMERCIANTES**

“Según el Código de comercio; título I. de los comerciantes; Ecuador 2013”. Artículo 3. Se denominan en derecho comerciantes:

- I. Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación ordinaria;
- II. Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles;
- III.- Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de estas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio.

**“Artículo 4. Las personas que accidentalmente, con o sin establecimiento fijo, hagan alguna operación de comercio, aunque no son en derecho comerciantes, quedan, sin embargo, sujetas por ella a las leyes mercantiles. Por tanto, los labradores y fabricantes, y en general todos los que tienen planteados almacén o tienda en alguna población para el expendio de los frutos de su finca, o de los productos ya elaborados de su industria, o trabajo, sin hacerles alteración al expenderlos, serán considerados comerciantes en cuanto concierne a sus almacenes o tiendas.”**

“Artículo 5. Toda persona que, según las leyes comunes, es hábil para contratar y obligarse, y a quien las mismas leyes no prohíben expresamente la profesión del comercio, tiene capacidad legal para ejercerlo.”

## **2.2 Administración**

Chiavenato, (2004), Black, (2006) y Robbins, (2005) definen la Administración como **“la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización, además consideran que es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional, en definitiva, la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.”** (pág. 43)

En conclusión, la administración es una ciencia social y técnica, basada en procesos cuyo fin es coordinar la actividad un grupo de trabajo con el objeto

de utilizar en forma eficiente los distintos recursos que posee la empresa para alcanzar sus objetivos, mediante el trabajo que está prácticamente relacionada con un conjunto de personas en donde establece sistema de esfuerzo cooperativo, para obtener resultados que favorezcan a la organización al finalizar una actividad.

### **2.2.1. Clases de administración**

De acuerdo a BLACK, (2006), **“Existen 4 tipos definidos de administración, administración pública, administración de empresas, administración militar, administración diocesana”** (pág. 98)

Cada área principal puede tener sub áreas, así la administración pública involucra la administración central, administración de justicia, administración del patrimonio nacional, etc. La administración de empresas involucra la administración financiera, de talento humano, administración comercial, etc. La administración militar las que supervisa y controlan los movimientos materiales y financieros del Ejército, la administración diocesana aquella que tiene la responsabilidad de administrar los ingresos y/o rentas de una diócesis; actualmente también ha cobrado fuerza el concepto de e-Administración, el cual hace referencia a la administración electrónica.

### **2.2.2. Importancia de la Administración**

Según PONCE, (2005) **“La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste, el éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta, para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por**

**su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica, para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de su elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.”. (pág. 78)**

La importancia de la administración se manifiesta en que esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos, ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad, está presente en cualquier actividad humana independiente en la cantidad de personas que ejecuten una tarea, es por lo tanto vital para el cumplimiento de los objetivos, y que éstos sean alcanzados en forma eficaz y eficiente.

### **2.2.3. Características de la Administración**

Valencia, (2007), Rodríguez, (2005), analizan las características de la administración coincidiendo en los siguientes puntos:

Son cuatro las características fundamentales de la administración:

Su universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La Administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de Administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

Su especificidad. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (en la empresa funciones económicas,

contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción (como técnico en esta especialidad) y un pésimo administrador.

Su unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

Su unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración. Así, en una empresa forman "un solo cuerpo administrativo, desde el Gerente General, hasta el último mayordomo.

En forma paralela, aclaran que:

- La administración persigue un propósito. Una condición de la administración es que tenga un objetivo, sea éste implícito o enunciado específicamente.
- La administración es un medio para ejercer un impacto en la vida humana. El impacto sobre su ambiente es una característica vital.
- La administración está asociada con los esfuerzos de un grupo.  
El énfasis en el grupo descansa en el hecho fundamental de que una empresa cobra vida para alcanzar determinados objetivos, los que se logran con más facilidad por medio de un grupo y no por una sola persona.
- La administración se logra por, con y mediante los esfuerzos de otros. Consiste en hacer que las tareas se cumplan por, con y mediante los

esfuerzos de los miembros del grupo, formando una relación de trabajo colectiva y relacionar ideas para cumplir con un objetivo propuesto.

- La administración es una actividad. La administración no es la gente, sino una actividad. Los individuos que administran pueden ser designados como directores, gerentes, jefes, supervisores

De acuerdo a lo anterior, la administración tiene como características ser universal, específica, temporal, jerárquica, asociada al trabajo en equipo y es una actividad permanente.

#### **2.2.4. Procesos de la administración**

Stoner, (2007), Hitt, (2008), recogen sus experiencias y las exponen manifestando que el proceso de la administración es una forma sistemática de hacer las cosas, se habla en administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes sea cuales sean sus aptitudes o habilidades desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas deseadas.

Por lo tanto es un método de la administración estratégica para incrementar su capacidad de competir y lograr un alto desempeño.

En resumen, lo anterior implica que el proceso de la administración es una forma ordenada de hacer las cosas que permite a la empresa competir en su mercado logrando un alto desempeño en su gestión.

##### **2.2.4.1. Planificación**

STONER, (2007) señala que: **“La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la**

**situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos” (pág. 76)**

Por otra parte ABASCAL (2004) afirma que: **“Es el plan de acción de la empresa, se elabora por aproximaciones sucesivas partiendo de los fines y de los elementos más generales de la situación para llegar a los medios y a las modalidades particulares” (pág. 99)**

Se puede concluir que la planificación en la ciencia de la administración es un proceso de toma de decisiones, que guía la acción de la empresa, utiliza el método deductivo, esto es, considera los aspectos más generales de un problema para llegar a las modalidades particulares, por otra parte se puede definir la toma de decisiones como el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones en diferentes contextos, el proceso involucra utilizar metodologías cuantitativas que brinda la administración, de acuerdo a lo anterior, consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial.

#### **2.2.4.2 Organización**

Según STONER, (2007) **“La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos” (pág. 108)**

RAMIÓ, (2003) **“Con la palabra organización nos referimos a las maneras en que la conducta humana llega a organizarse laboral o socialmente, es decir, a las regularidades observadas en la conducta de**

**la gente que son debidas a las condiciones sociales en que se encuentran” (pág. 97)**

En conclusión, la organización es el resultado de la coordinación laboral y social de la conducta humana y recursos técnicos, financieros en el afán de lograr objetivos planteados, el proceso incluye el diseño de organigramas tanto estructurales como funcionales definiendo un perfil para cada cargo de una descripción de funciones para cada puesto, en donde se da a conocer cuáles son las principales funciones que deben cumplir cada uno de los trabajadores, esto facilita la evaluación y posterior capacitación del personal involucrado además ayuda a establecer una escala en sueldos y salarios justos de acuerdo a las responsabilidades definidas, de acuerdo a los resultados facilita en la toma de decisiones de la organización.

#### **2.2.4.3. Dirección**

Los autores REYES, (2005), PÉREZ, E., (2006) enfatizan que la dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas, además, dirigir consiste en conseguir los objetivos de la empresa mediante la aplicación de los factores disponibles desarrollando las funciones de planificación, organización, gestión y control.

Por otra parte, la Asociación para el progreso de la dirección (2006), aclara: **“Dirigir consiste en conseguir los objetivos de la empresa mediante la aplicación de los factores disponibles desarrollando las funciones de planificación, organización y control” (pág. 34)**

La interpretación de lo anterior dice relación con la función de un administrador el cual planificando, organizando, gestionando y controlando, pretende alcanzar los objetivos de una empresa, cabe recordar que cada variable del proceso administrativo tiene sus propios pasos, objetivos y metas y al cumplirse estos se está alcanzando el objetivo global del proceso como un todo, entonces, el administrador debe poner esfuerzos en cada variable, o delegar autoridad para la ejecución de cada variable, esto puesto que en organizaciones pequeñas tal vez el esfuerzo administrativo de una o dos personas sea suficiente pero cuando se piensa en empresas de mayor tamaño, necesariamente el administrador necesitará de más ayuda, hoy en día se piensa en que todos los trabajadores deben colaborar en la consecución de los objetivos incrementando de esta forma el potencial de la empresa y que de acuerdo a esta visión corresponde al potencial de todo su talento humano.

#### **2.2.4.4 Control**

**ROBERT, (2005) “El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias” (pág. 56)**

**VARO (2004) señala que: “El control, en términos generales, es un proceso de carácter permanente dirigido a medir y valorar cualquier actividad o prestación, sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a aquellos” (pág. 137)**

Como se ve, el proceso administrativo comprende las fases de planificación, dirección, organización y control; la planificación inicia el ciclo, si es a largo plazo, se llama planificación estratégica, si solo cumple un

periodo, se llama programa operativo anual, posterior a esta etapa se inicia la dirección, esto es delegar la autoridad a un administrador, el cual dirigirá los esfuerzos individuales para alcanzar los objetivos propuestos en la planificación, la organización corresponderá a la forma como se emplean los recursos materiales y el talento humano para alcanzar los objetivos y por último se cuenta el control, el cual compara los resultados proyectados v/s los reales para realizar las medidas correctivas.

### **2.3. Gestión Administrativa**

Franklin E. (2007), Hurtado, (2008), son claros en definir el concepto como las razones administrativas consideradas como un todo, conforman el proceso administrativo. Cuando se consideran aisladamente, planeación, organización, como dirección de control son funciones administrativas; cuando se consideran en su enfoque global para alcanzar objetivos, forman el proceso administrativo del cual está determinada por el conjunto de las funciones administrativa, la administración ejecutada a través de la Gestión Administrativa la podemos analizar como una disciplina importante y universal, fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones. La administración, como proceso, comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización.

Como se aprecia, la gestión administrativa es la aplicación del proceso administrativo, es decir de la planificación, organización, dirección y control,

todo con el objeto de coordinación laboral y social de la conducta humana y recursos técnicos, financieros en el afán de lograr objetivos planteados.

### **2.3.1 Modelos de Gestión Administrativa**

Básicamente existen 4 modelos de gestión administrativa de acuerdo a CHIAVENATO, (2004), **“Modelo del objetivo racional, modelo de procesos internos, modelos de relaciones humanas, modelos de sistemas abiertos.”** (pág. 198)

Por lo tanto un modelo de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, no es posible dar mayor importancia de uno sobre otro, sino más bien todos deben interactuar en forma conjunta dentro de una organización.

### **2.3.2. Administración por objetivos**

Según RODRÍGUEZ, J. (2006) **“La administración por objetivos enfatiza los resultados en vez de las actividades y también la importancia del comportamiento humano a través de la satisfacción de las necesidades por los esfuerzos de trabajo. La administración tiene un fin determinado: se aplica para alcanzar el logro de algo.”** (pág. 211)

La administración por objetivos (APO), es un modelo de administración en el cual la organización utiliza el conocimiento y experiencia de todo el talento humano que colabora con esta, de esa forma, los objetivos son formulados en forma conjunta entre directivos y subordinados, lo interesante del modelo es que se obtiene permanentemente control sobre el desempeño y por lo tanto se pueden aplicar constantemente correctivos a las desviaciones.

Normalmente se considera que existen dos tipos de control de resultados exigidos al personal, el primer modelo utilizado en Estados Unidos se asemeja a la administración por objetivos definidos en este numeral por el autor Rodríguez, es decir se exigen resultados, el modelo europeo es totalmente distinto, se exige un cumplimiento horario, la razón puede ser aplicada por la idiosincrasia de cada población, la gente de origen europeo y por efectos de su historia es más consciente de la importancia de su trabajo, el pueblo norteamericano por su parte y como efecto de la alta competencia que existe en esa región prefiere exigir resultados antes que el cumplimiento de un horario.

### **2.3.3. Control de Gestión**

Tomando como referencia a los autores PEREZ J., (2008), MUÑIZ, (2003), RODRÍGUEZ J. ,(2006) se puede concluir que el control de gestión es el examen de eficiencia y eficacia de las áreas de administración, determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño y la identidad de la distribución del excedente que estas producen, así como de los beneficios de la actividad además es un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas. El control de gestión es el proceso que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de

los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados por la Dirección, tiene un papel fundamental como sistema de información para la misma. Por lo tanto se puede concluir que el control de gestión es un instrumento administrativo que evalúa los procesos permanentemente para optimizarlos en el afán de un aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos.

#### **2.3.4 Gestión de Procesos.**

De los autores FERNÁNDEZ, M., (2003), PÉREZ, J., (2010), RODRIGUEZ, J., (2006) se puede concluir que la gestión por procesos se fundamenta en la dedicación de un directivo a cada uno de los procesos de la empresa, teniendo toda la responsabilidad de conseguir la finalidad que tal proceso persigue, la actividad también conocida como la administración de procesos tiene elementos distintivos tales como la entrada de componentes, la transformación y la salida componentes, estos componentes pueden formar un todo o estar con identidad única. Por lo regular los procesos se diseñan y no están estandarizados, hasta después de que las operaciones son hechas en forma continua.

En conclusión, la gestión por procesos es un modelo administrativo en el cual se asigna un responsable a cada proceso de la empresa, por ejemplo, el proceso de adquisiciones es desarrollado por una sola persona desde su inicio, evaluar necesidades, contacto y negociación con proveedores, hasta el final, recepción de los bienes o servicios, el control, normalmente se efectúa vía sistema.

### 2.3.5 Mejoramiento de Procesos.

Mejorar un proceso o en otras palabras realizar una reingeniería de procesos de una empresa implica conocer el marco legal sobre el cual se apoya, su base filosófica, estructura organizativa, sistemas de gestión de talento humano, financiero, administrativo, comercial y de producción, sistemas de control.

## 2.4. Procesos de Producción

LLUIS, C. (2012) plantea: **“Un proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.”** (pág. 99)

LLUIS, C. (2012), también aclara que: **“Las actividades de un sistema productivo están constituidas por las operaciones, es decir, las actividades conducentes a obtener el producto, sea éste un bien industrial, en cuyo caso la actividad de producción se llama fabricación, o sea un servicio; estas actividades, a su vez, se llevaran a cabo formando parte de los procesos, con lo cual podemos decir que éstos constituyen las agrupaciones de actividades que integran la producción.”** (pág. 112)

Resumiendo los conceptos anteriores, los procesos de producción son un sistema, son actividades interrelacionadas que se orientan a la transformación de insumos para conseguir un bien o servicio final, todo esto

con la intención de cumplir la misión de la empresa en la cual derivan su visión, políticas y estrategias objetivos y metas, un proceso de producción bien definido tiende a cumplir con la planificación estratégica definida por la dirección de la empresa y alcanza las metas presupuestadas en la planificación operativa anual del área productiva, debe tenerse claro, que el departamento de producción de la empresa no actuó solo sino que debe trabajar coordinadamente con los departamentos financieros y comerciales, financieros ya que estos establecen el presupuesto anual que va en relación a la planificación operativa anual general de la empresa y comercial puesto que éste define las metas de ventas, el mercado objetivo y por lo tanto la estrategias de plaza precio producto y promoción, el cual permite conocer cuáles son las decisiones precisas que deben tomar, para llevar a cabo una actividad comercial y obtener mayores beneficios tomando en consideración el análisis de la estrategias.

#### **2.4.1 Importancia de procesos de producción**

GARCÍA, (2007) afirma que: **“La importancia del proceso de producción y su cuantificación específica en las funciones de producción constituyen el punto de partida para la construcción del sistema empresarial, tanto desde la perspectiva de su dimensión de cálculo económico como también desde la configuración de los procesos empresariales, así como desde la empresa”** (pág. 14)

La importancia del proceso productivo se obtiene directamente de su definición, es decir, el sistema utilizado para transformar cierta materia prima (factores) en un producto terminado, el proceso debe ser lo más eficiente posible, esta eficiencia se verá reflejada fundamentalmente por el grado de respeto que se tenga con el medio ambiente en cada uno de los procesos,

además se debe considerar el efecto que tiene el sistema ante los medios utilizados por la competencia para llegar al mercado, se refiere a la competitividad, un proceso productivo bien definido no debe irrespeter el presupuesto diseñado por el departamento financiero y también debe ayudar a cumplir con las metas de ventas impuestas por el departamento comercial.

#### **2.4.2 Tipos de procesos**

PÉREZ J., (2002), ALARCÓN, (2008), GARCÍA, (2007), son claros a la hora de definir conceptos y sus opiniones se pueden definir los procesos pueden consistir en aplicar procedimientos tecnológicos, cambios físicos o químicos en los materiales o consistir en un simple ensamblaje de diferentes partes, o bien en una actividad de prestación de servicios.

Los principales tipos de procesos productivos son de acuerdo a

##### **Según el destino del producto:**

Producción por encargo: la empresa espera que le soliciten un producto para elaborarlo.

Producción para el mercado: la empresa produce para los consumidores en general.

##### **Según la razón que provoca la producción:**

Producción por órdenes de fabricación: se produce para el mercado.

Producción para almacén: Se produce para mantener el nivel de los inventarios.

##### **Según el grado de homogeneidad y estandarización del producto:**

Producción artesanal: cada producto tiene sus propias características principales, se fabrican individualmente, de acuerdo al requerimiento de cada cliente, ofrece una mayor adaptación a las exigencias del cliente en cada uno de los artículos.

Producción en serie o en masa: se produce gran cantidad de productos iguales.

### **Según la dimensión temporal del proceso:**

Producción continua: la producción se realiza sin interrupción.

Producción intermitente: la producción no requiere continuidad y las interrupciones no plantean problemas técnicos ni de costes.

### **Según las distintas combinaciones de factores de producción (tecnología):**

Producción manual: en este tipo de producción, el factor humano proporciona tanto la fuerza como el manejo de las herramientas. Supone un esfuerzo físico importante para el trabajador y el producto obtenido no suele ser homogéneo.

Producción mecanizada: en ella son las máquinas quienes proporcionan la fuerza, pero es el hombre el que maneja los útiles y las herramientas. El trabajador no realiza tanto esfuerzo físico como en la producción manual, pero tiene que manejar las máquinas.

Producción automatizada: en ella las máquinas proporcionan la fuerza y además controlan otras máquinas y herramientas, de forma que el hombre se limita a programar y a supervisar los aparatos mecánicos. Este tipo de

producción permite crear sistemas de fabricación tan flexibles, que se pueden adaptar rápidamente a la elaboración de productos distintos. En la identificación de los procesos de una empresa concreta no existe una fórmula universal, por lo que quizá sea necesario localizar uno o dos procesos importantes, que vengan caracterizados por los criterios:

- Satisfacción del cliente
- Rendimiento sobre activos.
- Participación en el mercado.

Y a partir de ellos se pueden deducir otros procesos fundamentales y que estén relacionados con los criterios mencionados.

#### **2.4.3. Tipos de productividad**

FERNÁNDEZ J., (2011), OLAVARRIETA, (1999), GARCÍA, (2007), coinciden en que se pueden definir tres tipos básicos de productividad:

- Productividad parcial, Es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo
- Productividad de factor total. PFT, Es la razón entre la productividad neta o valor añadido y la suma asociada de los insumos, mano de obra y capital
- Productividad total, Es la relación entre la producción total y la suma de todos los factores de insumo

Las diferencias en los niveles de productividad dependen de tres tipos de variables: la calidad de los factores utilizados, la edad de la empresa y el tamaño, se suele considerar que el tejido productivo está caracterizado por el elevado peso de las empresas de reducida dimensión.

Esto supone que muchas de ellas no alcancen una masa crítica suficiente para desarrollar y aprovechar las ventajas de las economías de escala, la posibilidad de implementar innovaciones, o de invertir en investigación, desarrollo e innovación (I + D + I). Es claro, de acuerdo a lo anterior, que la productividad depende del modo de combinación de los factores de producción, sin embargo, las diferencias de productividad de los agentes de un mercado se basa principalmente en la calidad y motivación de su talento humano.

#### **2.4.4 Factores que influyen en la productividad**

JONES, (2007), PARKIN, (2007), OLAVARRIETA, (1999) cada uno desde su particular punto de vista tiene lo siguiente en común:

Los factores que influyen en la productividad son los siguientes, inversión en tecnología y desarrollo, recursos materiales, talento humano.

Tres factores que aumentan la productividad del trabajo son un aumento del capital físico, un aumento del capital humano y el progreso de la tecnología.

La cantidad de capital físico aumenta en el transcurso del tiempo como resultado del ahorro y la inversión, el capital humano aumenta como resultado de la educación, de la capacitación en el trabajo y de la experiencia. La tecnología progresa debido a los esfuerzos de investigación y desarrollo.

Los autores nombrados en este numeral son de la opinión que los factores que influyen en la productividad son el talento humano, la investigación y

tecnología y los recursos materiales, cada uno por su parte tiene una serie de variables que los hacen más o menos aptos para determinadas actividades, por lo que la elección de los factores debe realizarse cuidadosamente si se desea ser competitivos en el mercado elegido, tomar en consideración cada uno de estos puntos de acuerdo a la actividad que se realiza, .el cual se requiere que se lo analice cuidadosamente va observar mejores resultados, del cual en cualquier actividad comercial siempre se busca obtener una ganancia.

#### **2.4.5. Mejora de la productividad**

Según BACAL, (2009) **“La productividad es la conclusión de una adecuada combinación de factores, sin embargo el aumento de esta se puede conseguir mejorando esta matriz a través de un procedimiento lógicamente elaborado: los pasos para cumplir este objetivo son los siguientes”** (pág. 156)

Los factores a los que se refiere es citado investigar son:

- Investigar de la situación actual de la organización.
- Identificar las áreas de oportunidad en la empresa
- Planteamiento de objetivos
- Fijación de plazos.
- Involucrar al equipo.
- Evaluar la eficiencia productiva y las capacidades que se tengan con base en los indicadores planteados.
- Implementar cambios y mejoras
- Revisar la mejora alcanzada
- Controlar mejora

Como se aprecia, la mejora de productividad es un asunto complejo que involucra prácticamente todas las áreas funcionales de la empresa y comienza por un examen de la estructura organizacional y culmina con el proceso de control de gestión, lograr llevar de una manera muy ordenada todos los requerimientos para mantener siempre claros y precisos los datos.

#### **2.4.6. Productividad, sustentabilidad e impacto social**

Como se dijo anteriormente, la productividad influye directamente en el aspecto ecológico y por lo tanto en la calidad de vida de las personas, hasta mediados del siglo pasado, la productividad solo dependía de recurso humano y recursos materiales, la materia prima era considerada como un factor inagotable, durante la década de los 70's del siglo pasado y producto del alza del precio del petróleo esta visión tuvo un cambio radical y con el pasar del tiempo se le ha dado cada vez más importancia, hoy en día el término sustentabilidad es cada vez más analizado a la hora de evaluar un proyecto, el término es siempre asociado al de sostenibilidad.

#### **2.5 Manejo contable**

En la actualidad, el flujo de la información es tan intenso que muchas veces se hace casi imposible entenderla, por eso tenerla ordenada, clasificada y en tiempo real ayudará a poder interpretarla y reaccionar ante cualquier cambio que ocurra en la empresa.

De acuerdo a ARLANDIS, (2011), se puede definir empresa como:

**“La empresa es una organización de personas unidas para producir unos bienes y después comercializarlos, con el fin de obtener el máximo beneficio, ya sea económico o social” (pág. 2)**

**“Esta organización de personas genera y recibe una serie de documentos que son imprescindibles para la obtención del máximo beneficio, en esta unidad se presta especial atención a la documentación mercantil y contable que entra y sale en la empresa” (pág. 2)**

Las personas que dirigen las empresas se llaman empresarios, y es tarea de ellos mantener el orden y conseguir los fines que se establezcan en la empresa:

- Todo empresario debe llevar una contabilidad ordenada, adecuada a la actividad de su empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones, así como la elaboración periódica de balances e inventarios. Debe llevar, necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en las leyes o disposiciones especiales, un libro de Inventarios y Cuentas anuales y otro Diario.
- La contabilidad será llevada directamente por los empresarios o por otras personas debidamente autorizadas, sin perjuicio de la responsabilidad de aquéllos.

Para ARLANDIS, (2011), **“La contabilidad será creada a partir de la documentación mercantil y económica de la empresa, por tanto, es la información más importante de la empresa, ya que con ella se obtienen todos los datos necesarios para la toma de decisiones. De la información recibida dependen las directrices y políticas que la empresa determine. Una información errónea, o información tardía. Originará que la empresa tome unas decisiones también erróneas, ocasionando de esta forma una desventaja competitiva respecto de las otras empresas del sector” (pág. 6)**

### **2.5.1. Contabilidad**

**Disciplina que se refiere a las descripciones cuantitativas y predicciones acerca de la circulación de la renta y de los agregados de riqueza, a través de un método basado en el siguiente conjunto de hipótesis básicas: valores monetarios, intervalos temporales, estructura, dualidad, agregación, designación de los derechos monetarios, objetos económicos, agentes económicos, entidades, transacciones económicas, valoración, realización, clasificación, datos de entrada, duración, extensión, importancia y asignación” (Juliá Igual & Server Izquierdo, 2005, pág. 58)**

Contabilidad es la ciencia que permite el registro oportuno, sistemático, confiable y adecuado de las operaciones comerciales que realiza una persona o una empresa, en cierto periodo de tiempo

### **2.5.2. La Normativa Contable**

La falta de regulación, estandarización y hasta el ocultamiento, tergiversación de la información contable que presentaban las empresas a sus accionistas y a las superintendencias de compañías, hacían pensar que sus utilidades eran superiores a lo real, obligó a unificar criterios contables a nivel mundial para dar a los inversionistas seguridad, por lo menos en lo que a nivel contable se refiere, las normas que se adoptaron en ese momento se enfocaron en tres conceptos claves: relevancia, confiabilidad y comparabilidad.

Se crean entonces las Normas Internacionales de Información Financiera cuya visión es un solo conjunto de normas mundiales que permita a los

inversionistas en cualquier punto del planeta beneficiarse de una comparabilidad y una consistencia de alta calidad de los informes financieros.

La aplicación de este nuevo modelo contable internacional, se constituye en una realidad que implica un cambio fundamental en las organizaciones públicas y privadas y en la visión tradicional de la Contabilidad.

Comprender que el problema de aplicación de las NIIFS tiene un efecto en toda la estructura interna, requiere una evaluación donde es fundamental definir una estrategia de cambio en las Empresas. Es natural pensar que la implantación de las NIIFS es algo que concierne principalmente a la comunidad de financieros y contadores. Sin embargo, dichas implicaciones tendrán un impacto importante y afectarán muchas decisiones de: la gerencia, los directores, los comités ejecutivos, los asesores empresariales y finalmente los usuarios externos de los estados financieros.

Dentro de los principales cambios podemos citar los siguientes:

- Sistemas y procesos internos
- Relaciones con los inversionistas y acreedores
- Políticas contables
- Tecnología y capacitación

Esta estrategia de cambio favorecerá a la integración de las empresas nacionales a la economía mundial mediante el alineamiento de sus normas y prácticas con aquellas de los principales socios de comercio e inversión del país, esto contribuirá a ganar competitividad y disponer de información de alta calidad transparente y comparable, y sobre esta base se soportarán las

decisiones operativas y financieras que tomen los agentes económicos para evitar riesgos.

Los beneficios de la aplicación de las NIIFS no solo se reflejarán en la generación de información, sino en un avance hacia la modernización de nuestra economía. En un mundo global donde día a día nuestras compañías cada vez tienen más operaciones en el exterior y más extranjeros tienen más inversiones, es hora de acoger este reto como una oportunidad que demandará nuevas actitudes entre ellas podemos citar:

- La necesidad de información incrementada puede resultar en mayores nexos entre finanzas y operaciones.
- Naturalezas basadas en principios permite a los contadores el aplicar juicios profesionales, antes que simplemente seguir reglas.
- Conversión a las NIIFS provee la oportunidad de evaluar y realinear los sistemas y mejorar los controles internos.

Es necesario considerar que la adopción de estas normas internacionales de información financiera tanto por parte de grandes, como pequeñas empresas afectarán varios temas de planeación estratégica de las organizaciones como son: políticas de dividendos, políticas de distribución de utilidades, pagos basados en desempeño, políticas de tesorería, presupuestos, sistemas de información gerencial, pero ante todo traerá repercusiones tributarias a las cuales las compañías deben estar preparadas y los altos directivos deben estar seguros de que estos impactos sean trasladados a los procesos, procedimientos y decisiones del día a día.

#### **2.5.2.1. Normas Internacionales de Información Financiera NIIFs**

Las NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos. Las NIIF se basan en el Marco Conceptual, que se refiere a los conceptos subyacentes en la información presentada dentro de los estados financieros con propósito de información general. El objetivo del Marco Conceptual es facilitar la formulación uniforme y lógica de las NIIF. También suministra una base para el uso del juicio para resolver cuestiones contables. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB, 2001)

#### Principales características de las NIIFs

NIIF 2, se aplica cuando la entidad adopta las NIIF por primera vez, mediante una declaración, explícita y sin reservas, de cumplimiento con las NIIF.

NIIF 3, exige que la entidad cumpla con cada una de las NIIF vigentes en la fecha de presentación de sus primeros estados financieros elaborados con arreglo a las NIIF. En particular, esta NIIF exige que la entidad, al preparar el balance que sirva como punto de partida para su contabilidad según las NIIF, haga lo siguiente:

- A. Reconozca todos los activos y pasivos cuyo reconocimiento sea requerido por las NIIF;
- B. No reconozca partidas, como activos o pasivos, si las NIIF no permiten tal reconocimiento;
- C. Reclasifique los activos, pasivos y componentes del patrimonio neto reconocidos según los principios contables generalmente aceptados utilizados anteriormente (PCGA anteriores) con arreglo a las

categorías de activo, pasivo o componente del patrimonio neto que le corresponda según las NIIF, y

D. Aplique las NIIF al valorar todos los activos y pasivos reconocidos.

NIIF 4, contempla exenciones limitadas en la aplicación de las anteriores exigencias en áreas específicas, donde el coste de cumplir con ellas, probablemente, pudiera exceder a los beneficios que puedan obtener los usuarios de los estados financieros. La norma también prohíbe la adopción retroactiva de las NIIF en algunas áreas, particularmente en aquellas donde dicha aplicación retroactiva exigiría juicios de la gerencia acerca de condiciones pasadas, después de que el desenlace de una transacción sea ya conocido por la misma.

NIIF 5, requiere presentar información que explique cómo ha afectado la transición desde los PCGA anteriores a las NIIF, a lo informado anteriormente como situación financiera, resultados y flujos de efectivo.

NIIF 6, se exige que la entidad aplique esta NIIF si sus primeros estados financieros con arreglo a las NIIF se refieren a un ejercicio que comience a partir del 1 de enero de 2004 o posteriormente. Se aconseja la aplicación anticipada (en el caso de nuestro país, el 1er Enero 2010).

Cambios sobre requerimientos previos:

NIIF 7, Al igual que la SIC, esta NIIF exige la aplicación retroactiva en la mayoría de las áreas. A diferencia de la SIC, esta NIIF:

- A. Incluye ciertas exclusiones para evitar costes que, probablemente, pudieran exceder a los beneficios para los usuarios de los estados financieros, así como un pequeño número de otras excepciones que se deben a razones prácticas;
- B. Clarifica que la entidad ha de emplear la versión más reciente de las NIIF;

C. Aclara cómo se relacionan las estimaciones que hace la entidad que adopte por primera vez las NIIF, con las estimaciones hechas para la misma fecha según los PCGA anteriores;

#### **2.5.2.2. NEC**

En el Ecuador mediante Resolución de la Superintendencia de Compañías No. 06.Q. ICI.004 publicada en el R.O. 348 del 4 de Septiembre del 2006, se adoptaron las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, las mismas que debieron aplicarse en el año 2006; sin embargo debido a que el proceso requiere de amplia divulgación y capacitación se decidió su aplicación obligatoria a partir del ejercicio económico 2009. Esta implementación es por cuanto el entorno empresarial requiere de normas de contabilidad que se armonicen con principios, políticas, procedimientos y normas universales para el adecuado registro de transacciones, la correcta preparación y presentación de estados financieros y una veraz interpretación de la información contable. Las NIIFs, se aplicarán tanto para el registro, preparación y presentación de estados financieros.

Como antecedente importante es necesario destacar la revisión de las prácticas contables y de auditoría que se realizó en el Ecuador en el año 2004 a través de un equipo del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, en base a los hallazgos de una revisión de diagnóstico llevada a cabo en Quito y Guayaquil entre octubre y diciembre de 2003. La revisión fue realizada mediante un proceso participativo que involucró a distintos actores relevantes y fue dirigido por las autoridades del país. El Ministerio de Economía y Finanzas autorizó la publicación del ROSC (*Reports on the Observance of Standards and Codes*) (*Informe sobre la observancia de los Códigos y Normas*) Contabilidad y Auditoría el 19 de enero de 2005.

Básicamente este informe contiene una evaluación de las prácticas contables (NECS), de información financiera y de auditoría (NEA) en el sector empresarial del Ecuador, indicando que se necesita un mayor esfuerzo para mejorar estas normas que omiten una serie de áreas críticas. En tal sentido recomiendan la adopción plena de las IFRS y las ISA por parte de las entidades de interés público. La revisión del ROSC halló que el nivel actual de aplicación debe mejorarse en forma considerable para poder satisfacer las necesidades de los usuarios de información financiera. Otro punto interesante que revelaron fue que en el Ecuador los Estados Financieros auditados no son publicados, lo que reduce la utilidad de la información financiera y el proceso de auditoría. Esta práctica dificulta la transparencia en el sector empresarial.

La revisión se centró en las fortalezas y debilidades del entorno contable y de la auditoría que influyen en la calidad de la información financiera en los sectores financiero y empresarial privado y estatal. Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) y las Normas Internacionales de Auditoría (ISA) fueron usadas como normas de referencia para la evaluación.

El Objetivo de este ROSC, fue promover la competitividad y la integración económica de Ecuador a los niveles regional e internacional y mejorar el clima de inversión.

Dentro de los principales hallazgos de este ROSC podemos citar:

- a) Las normas de contabilidad y auditoría en el Ecuador son incompletas y de cumplimiento irregular.

- b) El marco legal existente en el país parecería brindar una base adecuada para la adopción de NIIFS, sin embargo puede surgir la necesidad de reformas en el largo plazo.
- c) No es obligatoria la publicación de los estados financieros, lo que desfavorece a la inversión y a la intermediación bancaria.
- d) La profesión adoptó normas de auditoría y ética de calidad internacionalmente aceptable que requieren cierta actualización.
- e) Falta de mecanismos de control de calidad y rara vez se imponen sanciones.
- f) Los comités de auditoría son poco habituales en las empresas ecuatorianas ya que los sistemas de fiscalización parecen estar todavía en transición, entre el control familiar y una mayor propiedad accionaria.

Los grupos de interés que deberían promover este cambio son:

- a) Las empresas ecuatorianas que mejorarían su capacidad de atraer inversiones y captar capitales.
- b) El Sector bancario, que necesita información financiera confiable y de calidad del sector empresarial para llevar a cabo su actividad.
- c) El sector público, desde el punto de vista de la generación de ingresos.
- d) Los empleados, quienes tienen un importante interés en el estado de los asuntos de la empresa que los emplea y
- e) La profesión propiamente dicha, que se beneficiará con el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y su imagen pública.

Después de la determinación de hallazgos y beneficiarios en su mayor parte las recomendaciones de este ROSC de Contabilidad y Auditoría determina:

“Las autoridades ecuatorianas deberían adoptar las NIIFS y hacer obligatorio su uso en todas las entidades de interés público en Ecuador, ya que esto reflejaría el impulso del país hacia la integración económica al nivel internacional.”

### **2.5.2.3. Ciclo Contable**

Se denomina ciclo contable al conjunto de registros que se realiza en los libros que contienen la información relacionada con la contabilidad y que surgen de las operaciones que lleva a cabo la empresa y que tienen por objeto afectar al patrimonio empresarial en un periodo económico determinado, el que normalmente corresponde un año calendario, es decir del 1 de enero al 31 de diciembre.

- El ciclo contable se conforma de los siguientes procesos.
- Balance o Estado de situación Inicial
- Asiento de apertura
- Libros Mayores
- Asientos de Operaciones
- Balance de comprobación de sumas y saldos
  - Asientos de ajustes
  - Saldo de los libros mayores
  - Asientos de regularización
  - Asientos de Cierre
  - Cuentas anuales (Tamayo & López, 2009, pág. 79)

El ciclo contable entonces, es la serie cronológica de los registros que deben realizarse en los diferentes libros de contabilidad y que pueden resumirse así:

- Inicio de los registros contables
- Registros de las operaciones
- Cierre del periodo contable
- Consolidación de cuentas anuales

### **2.5.3. Documentación contable**

Los soportes contables son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones de una empresa, es decir son los hechos económicos que servirán para realizar las anotaciones contables.

Continuando con ARLANDIS, (2011), los principales soportes son:

Los principales son:

- Facturas:
  - Emitidas: facturas realizadas por la empresa (clientes, deudores).
  - Recibidas: facturas que recibe la empresa (proveedores, acreedores).
- Documentos de cobro y o pago:
  - Recibos.
  - Pagarés.
  - Cheques.
  - Letras.
  - Cartas de Crédito. (pág. 35)

Para que todas las facturas que se emiten o que reciben se puedan registrar cumplan con los requisitos legales actuales deben contener, como mínimo, los siguientes datos o requisitos:

- Número y, en su caso, serie
- Fecha de su expedición.
- Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
- Registro único de contribuyente
- Domicilio del expedidor y del destinatario. Cuando el destinatario de las operaciones sea una persona física que no actúe como empresario o profesional no será obligatoria la consignación de su domicilio.
- Descripción de las operaciones con todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible del impuesto y su importe, incluyendo el precio unitario sin impuesto de las operaciones, así como cualquier descuento o rebaja que no esté incluido en el precio unitario.
- El tipo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.
- La fecha de la operación que se documenta o en la que en su caso, se haya recibido el pago anticipado, si es distinta a la de expedición de factura.
- En las copias de las facturas, junto a los requisitos anteriores, se indicará su condición de copias.

#### **2.5.4. Requisitos contables de la empresa**

Basándose en el autor VACAS (2009), el principal requisito de la contabilidad de una empresa es proporcionar la información necesaria para la gestión y buen funcionamiento, esta información se puede clasificar en:

- Información interna o de gestión: de carácter reservado, se elabora en el seno de la empresa.
- Información externa o financiera: carácter público, útil para otros sujetos económicos sub clasificados en la entidad que la genera.

La contabilidad también se puede clasificar dependiendo del ámbito de la circulación económica de la empresa.

- Interna o analítica: sin requisitos formales.
- Externa: se preocupa por las operaciones que la empresa haga con su entorno y está sometida a requisitos legales.

Y por último, se puede clasificar la contabilidad dependiendo de la información que procesa y maneja en:

- Financiera: es para todo tipo de usuarios, sirve para preparación de estados financieros dirigidos a audiencias o uso externo.
- Administrativa: es de uso interno y para los administradores.
- De costos: permite conocer cuál es el costo de los productos terminados y está destinada a la gestión de la empresa, y determinar los costos precisos.
- Fiscal: va dirigida a la elaboración de informes para la presentación de declaraciones y pagos de impuestos, en algunas empresas puede diferir mucho de la financiera. (pág. 87)

### **2.5.5. Estados Financieros**

**El producto final del proceso contable es el resumen de la información que se presenta por medio de los estados financieros. A través de los estados financieros se provee información contable a personas e instituciones que no tienen acceso a los registros de un ente económico. La responsabilidad de la preparación y presentación de los estados financieros es de los administradores del ente económico. Los estados financieros reflejan, a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables. (Sinisterra V. & Polanco I., 2007, pág. 15)**

Los estados financieros se clasifican en generales y especiales, dependiendo del tipo de usuario y los objetivos que persiguen. Los estados financieros de propósito general se subdividen al mismo tiempo en: básicos y consolidados. En los dos casos el carácter esencial es su concisión, neutralidad, claridad y fácil consulta. Se preparan al cierre de un período para información, con el objeto de evaluar su capacidad para generar flujos favorables de fondos.

Los estados financieros básicos son:

- Balance general
  - Estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de cambios en la situación financiera
  - Estado de flujos de efectivo

<b>Estados Financieros de Propósito Especial</b>	
Balance Inicial	Balance general de inicio de actividades que refleja la situación patrimonial de la organización en forma clara y completa.
De Períodos Intermedios	Poseen información básica y se preparan en el transcurso de un periodo para facilitar el control satisfacer requerimientos de los administradores.
Estados de costos	Ofrecen una visión clara de las erogaciones y cargos realizados en la producción de bienes y servicios que constituyen la actividad esencial de la organización.
Estado de	Permite comprobar la existencia de cada partida del

Inventario	balance general.
Comparativos	Facilitan la contratación de la información en periodos diferentes de la misma duración o igual lapso del ciclo de las operaciones comparadas.
Certificados y dictaminados	La información va acompañada de la firma del representante legal y del contador público.

## 2.6. Recursos Tecnológicos

### 2.6.1. Definición

Tomando algunas definiciones de SUÁREZ, (2010):

**Como las tecnologías tradicionales de la comunicación, constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional, y por las tecnologías modernas de la información caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos como la informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces. Son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información. (pág. 22)**

En conclusión, las TICs, se pueden considerar como el conjunto de recursos informáticos diseñados con la intención de ser utilizados en cualquier contexto, y de manera especial en las actividades productivas empresariales.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2002), desde una perspectiva más pragmática, define las TIC como “aquellos

dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica y que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios”. Según la Comisión del Consejo y el Parlamento Europeo (2001, diciembre), las Tecnologías de la Información y de la Comunicación “término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones”.

Diversos autores también han intentado conceptualizar el término TIC, que, como se puede comprobar, no posee una definición precisa y uniforme. Así, Adell (1997) afirma que las TICs son “el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de los datos” (pág. 32); Según Mena y Marcos (1996), las TICs suponen “aquellos medios electrónicos que crean, almacenan, recuperan y transmiten la información a grandes velocidades y en grandes cantidades”. Para Bartolomé (1989:11), las TIC se refieren a los “últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones en la escuela, centrándose en los procesos de comunicación, que se agrupan en tres grandes áreas: la informática, el vídeo y las telecomunicaciones” (pág. 43)

Como afirma CABERO (2001), el paradigma actual de las Nuevas Tecnologías “son las redes informáticas, que nos permiten en la interacción de los ordenadores ampliar la potencia y funcionalidad que tienen de forma individual, permitiéndonos no solo procesar información almacenada en soportes físicos, sino también acceder a recursos y servicios prestados por ordenadores situados en lugares remotos” (pág. 76)

Parafraseando la definición de González, Gisbert y otros (1996), por TICs o NTICs, "el nuevo conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Su característica más visible es su radical carácter innovador y su influencia más notable se establece en el cambio tecnológico y cultural, en el sentido de que están dando lugar a nuevos procesos culturales" (pág. 78) Finalmente, queremos resaltar el desglose terminológico que realiza Marqués Graells (2000) sobre el concepto TIC:

Tecnología: Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas.

Información: Datos que tienen significado para determinados colectivos.

Comunicación: Transmisión de mensajes entre personas.

### **2.6.2. Ciencia, tecnología y desarrollo tecnológico**

En la actualidad es una realidad que la tecnología es el motor que modela el mundo en el que vivimos y la que marca el ritmo de los avances y del progreso de la humanidad. Este interesante camino de desarrollo tecnológico responde al impulso del ser humano por conocer e investigar su entorno natural y actuar sobre él, llevando a cabo las adaptaciones necesarias para satisfacer sus necesidades.

En las funciones humanas orientadas a comprender y a adaptar su entorno, podemos diferenciar dos grandes campos: el campo de la ciencia (investigación) y el campo de la técnica y la tecnología (aplicación). El campo de la ciencia responde al deseo del ser humano de conocer y comprender,

racionalmente, el mundo en el que vive y los fenómenos que en él se producen.

Este impulso científico lleva al ser humano a conocer e investigar la naturaleza y los fenómenos que en ella se producen. A diferencia de la técnica y la tecnología, cuyo propósito es cambiar y adaptar la naturaleza a las necesidades humanas, la ciencia se propone únicamente conocer la realidad y explicarla a través de la formulación de leyes científicas. El campo de la acción humana se guía, fundamentalmente, por el impulso del hombre que le lleva a transformar su entorno próximo para satisfacer sus necesidades y deseos. La actividad humana, resultante de este propósito, sería la que denominamos técnica y tecnología.

Al respecto de este entorno artificial, creado por las transformaciones tecnológicas del ser humano, Herbert Simón (1978) indica: **“El mundo en el que actualmente vivimos es más un mundo creado por el hombre, un mundo artificial, que un mundo natural. Casi todos los elementos que nos rodean dan testimonio del artificio humano. [...] empleo el término artificial, como el más neutro posible para indicar algo hecho por el hombre”**

(pág. 43)

En las últimas décadas, el gran desarrollo de este mundo artificial ha contribuido a mejorar la calidad de vida del ser humano. La técnica y la tecnología se han constituido, en este sentido, en los intermediarios entre las necesidades y deseos del hombre y los recursos del entorno natural, a través de la creación de los nuevos artefactos y productos tecnológicos.

El gran desarrollo de la técnica y la tecnología actual ha permitido al hombre, no sólo mejorar sus condiciones de vida, sino también dominar la naturaleza que le rodea y romper las barreras que le imponen las leyes

naturales. En la actualidad, como afirma Schumacher (1978), **“el hombre no se siente parte de la naturaleza sino más bien una fuerza externa destinada a dominarla y conquistarla”** (pág. 67)

En este sentido, la satisfacción de las necesidades humanas a través de los medios tecnológicos no siempre ha resultado positiva para la humanidad, pues esta satisfacción también conlleva, en ocasiones, la aparición de nuevas necesidades y de nuevos peligros para el planeta.

Hoy, es evidente que el uso irreflexivo de la tecnología está provocando graves daños para el planeta en el que vivimos. Tienen en el cambio climático una de sus consecuencias más evidentes e imprevisibles:

Los progresos de la ciencia y la tecnología durante los últimos siglos han sido tales que los peligros han crecido aún más rápidamente que las soluciones. Ya existe una evidencia abrumadora de que el gran sistema de equilibrio de la naturaleza se está convirtiendo en desequilibrio en ciertas áreas y puntos críticos. (Schumacher, 1978)

Para centrar aún más el tema que nos ocupa y poder comprender cuál es la situación actual de las TIC en la educación, es necesario definir, en primer lugar, qué entendemos por Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) o por Nuevas Tecnologías (TIC`S) y cuáles son las características que diferencian a estos instrumentos tecnológicos modernos de las demás tecnologías convencionales.

El concepto TIC es un concepto que supera, como apunta De Pablo (1996), el definido por las tecnologías audiovisuales como la televisión y el video.

### 2.6.3. Características de las TIC

Para ayudar a entender con mayor profundidad a qué se refiere cuando se habla de TIC, más que las múltiples definiciones vistas sobre Nuevas Tecnologías, resultará más clarificador el análisis de las diferentes características que presentan los nuevos instrumentos tecnológicos.

Atendiendo a las principales características propuestas por Cabero (1996) y Chacón (2007), se puede sintetizar los principales aspectos diferenciadores de las TICs en las siguientes características: inmaterialidad, digitalización, interconexión, interactividad instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, nuevos códigos y lenguajes, penetración en todos los sectores y diversidad.

Para CABERO (1996), características se pueden definir de la siguiente manera:

**Inmaterialidad:** La materia prima de las TIC`S es la información, un elemento intangible e inmaterial gracias al proceso de digitalización de la información contenida en los soportes físicos. Esta característica nos permite almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de dimensión reducida (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez, los usuarios pueden acceder a la información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos gracias a su transmisión transparente e inmaterial a través de las redes de comunicación.

**Digitalización:** La digitalización como una de las características fundamentales de los nuevos instrumentos tecnológicos. La digitalización permite superar las limitaciones que presentan los soportes físicos, favoreciendo la interactividad y la integración de diversos lenguajes (textos,

gráficos, sonidos e imagen) que una vez digitalizados, pueden ser fácilmente modificados, editados y combinados entre sí.

Como afirma Gutiérrez Martín (1997) "el espectacular desarrollo de los procesadores en los ordenadores personales ha hecho posible que los textos, los sonidos y las imágenes que se registraban en los distintos medios".

**Interconexión:** Combinar diversas tecnologías individuales para formar una red, ofreciendo la posibilidad de construir nuevas realidades expresivas y comunicativas. Así, encontramos que surgen TIC`S de la unión de sistemas tecnológicos diferentes. Por ejemplo, cuando la informática se une al vídeo da lugar al ámbito del vídeo interactivo, o también cuando se produce la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, ésta da lugar al campo de la telemática.

**Interactividad:** Es quizá la característica más importante de las TIC. La mayoría de los medios de comunicación convierten al usuario en un mero receptor de mensajes elaborados por otros. Al contrario, la interactividad que ofrecen las TIC desplaza el control de la comunicación del emisor al receptor, permitiendo a este último construir y transmitir mensajes superando las estrategias de comunicación unidireccionales.

**Instantaneidad:** Esta característica hace referencia a la rapidez en el acceso a la información, rompiendo, además, las barreras espaciotemporales. Actualmente, las redes de comunicación y su integración con la informática, posibilitan el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información entre lugares alejados físicamente y de una forma rápida e instantánea

**Innovación:** La innovación es la característica que, por principio, cualquier tecnología persigue. Como señala Cabero (1994), las TIC`S persiguen como objetivo “la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de su predecesora, y por ende de las funciones que estas realizaban” (pág. 16) En la mayoría de los casos la innovación tecnológica completa y potencia a sus predecesoras al permitir realizar las mismas operaciones no sólo con más fiabilidad, sino también con un menor volumen de esfuerzo. Esta capacidad de innovación la determina, en palabras de Negroponte (1995), “no tanto los avances científicos (el transistor, el microprocesador o la fibra óptica) como las nuevas aplicaciones: la informática móvil, las redes globales y los multimedia.) (pág. 97)

**Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido:** Otra de las características de las TIC fruto de la digitalización de la información (visual, sonora y datos) es la gran calidad técnica de las imágenes y sonidos, lo cual facilita la manipulación y distribución de la información sin perder sus niveles de calidad. En este sentido, debido a las últimas mejoras en la transferencia de datos, es posible, hoy en día, realizar la transmisión de mensajes sin presentar los típicos fallos y ruidos que dificultaban hace años la transferencia de los mensajes digitales.

**Influencia más sobre los procesos que sobre los productos:** En el empleo de las TIC no sólo es importante el producto final que nos ofrece (la información final que se localiza), sino que también es esencial el proceso que se sigue para alcanzarla así como las habilidades que los sujetos desarrollan con el empleo de estas nuevas herramientas.

**Automatización:** Otra de las características de las TIC`S es la tendencia a la automatización, referida ésta a la realización de actividades controladas desde dentro del propio sistema. Cada vez más, los nuevos instrumentos tecnológicos se dotan de nuevos recursos que permiten la ejecución

automática de ciertas actividades sin la intervención directa del hombre. Estos mecanismos de regulación, control y toma de decisiones propios de las TIC`S permiten generar procesos educativos individuales entre usuarios y máquinas.

**Penetración en todos los sectores:** Si hasta hace unos años la influencia de las TIC`S se centraba fundamentalmente en ámbitos como el militar, el bancario y los medios de comunicación de masas, hoy en día su impacto ha alcanzado a todos los sectores de la sociedad (enseñanza, medicina, arte, investigación, etc.). Como afirma Negroponete (1995) "la informática ya no se ocupa de los ordenadores sino de la vida misma. Este impacto se adentra en todos los ámbitos de la vida, desde el entorno laboral hasta los servicios de ocio, y en las formas de relacionarnos con los demás" (pág. 20) Los efectos producidos por las TIC`S se extienden a todos los habitantes, grupos e instituciones y producen importantes cambios sociales. Los propios conceptos "Sociedad de la Información" o "globalización" tratan de referirse a este proceso de penetración tecnológica.

**Nuevos códigos y lenguajes:** Las TIC crean sus códigos y lenguajes propios como el hipertexto, los multimedia y la hipermedia. Estos nuevos lenguajes crean nuevas realidades expresivas y generan en la sociedad la necesidad de aprender nuevos dominios alfabéticos más allá de la alfabetización tradicional en lectoescritura. En este sentido, las TIC exigen al sujeto el aprendizaje de nuevas habilidades específicas que le capaciten para organizar, combinar y entender las diversos códigos y lenguajes digitales.

**Diversidad:** Esta característica se refiere al amplio abanico de tecnologías disponibles y a la gran diversidad de funciones que pueden desempeñar, desde un simple tratamiento de texto, a la búsqueda y visualización de

información o la interacción entre usuarios a través de videoconferencia. Esta capacidad permite, además, desarrollar sistemas flexibles y adaptados a las características individualidades de los sujetos a través de la creación de procesos formativos más particulares.

Vistas ya las diversas definiciones del concepto TIC y de las características más importantes de los nuevos instrumentos, podemos concretar a qué tecnologías nos referiremos en este estudio cuando hablemos de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC o NTIC`S). Nos decantamos por la propuesta de Marqués Graells (2000), quien considera las TIC como aquellos avances tecnológicos relacionados con la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales y que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Este conjunto de tecnologías nos proporcionan básicamente información, herramientas para su procesamiento nuevos canales de comunicación social. (pág.146)

## **2.7. ¿Qué es una guía?**

La guía es un instrumento que orienta o dirige algo hacia un objetivo.

Una guía para estudiantes por ejemplo, tiene la tarea de orientar a los educandos hacia un aprendizaje eficaz, explicando ciertos contenidos, ayudando a identificar el material de estudio, enseñando técnicas de aprendizaje y evacuando dudas.

En este sentido, la moderna concepción sobre el rol del maestro, es la de ser un guía en el proceso de enseñanza aprendizaje del alumno y no en un transmisor de conocimientos como se considera tradicionalmente.

Es la propuesta metodológica que ayuda a estudiar el material, incluye el planteamiento de los objetivos específicos o particulares, así como el desarrollo de todos los componentes de aprendizaje incorporados por tema, apartado, capítulo o unidad. Permite llegar a una mejor comprensión de una mejor forma, utilizando las mejores técnicas y métodos para la enseñanza aprendizaje.

## **2.8. Posicionamiento teórico personal**

Desde una perspectiva administrativa encuentra su fundamento en la teoría de las organizaciones, la optimización de los resultados de gestión administrativa y contable en base a la estructuración de la organización de autoridades y responsabilidades, conocer lo que se quiere y el cómo se lo va a lograr a través de la utilización de los recursos disponibles que permitan las actividades planificadas con la finalidad de llegar a los objetivos y metas establecidos.

Desde este punto de vista teórico, mejorar la gestión administrativa y contable, resulta aplicable también la teoría del lado humano de las organizaciones que considera al individuo como sujeto modelador y participativo en tanto entra en sintonía con la organización y establece un vínculo común que constituye su interés por organizarse, crecer y desarrollarse buscando, además del crecimiento empresarial, su propia satisfacción.

El trabajo de grado, se fundamenta en la teoría socio crítica, tomando en cuenta que el sujeto no solamente es quien construye su propio conocimiento, sino que además éste se consolida y complementa con la integración social y el trabajo compartido.

Así, la búsqueda de la aplicación de procedimientos administrativos y contables, utilizando recursos tecnológicos que no solamente se consideran equipos informáticos, sino que por el contrario, se basa en criterios de gestión moderna que optimiza los resultados de la organización corporativa para la producción, no solamente para conferirle un manejo técnico de la empresa sino para procurar a los propietarios el crecimiento y rentabilidad deseables; y, al personal el nivel de eficiencia y compromiso con los resultados alcanzados.

## **2.9. Glosario de términos**

Para el desarrollo del glosario de términos se consideró las siguientes fuentes:

1. (Chiavenato, 2004)
2. (Oliveira Da Silva, 2002, pág. 11)
3. (Oliveira Da Silva, 2002, pág. 6)
4. (Díez d Castro, García del Junco, Martín Jiménez, & y Periañez, 2009, pág. 4)

**Administración.-** “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”

**Autenticidad.-** Ser auténtico es ser uno mismo y saber que en la hora de la verdad es lo que nos hace realmente libres.

**Capacidad legal.-** Es la capacidad de goce y de ejercicio, es decir, la capacidad que tenemos de ser sujetos de derechos y obligaciones.

**Control.-** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

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

**Empresa.-** Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios, haciendo uso de los factores productivos.

**Gestión.-** La Administración también conocida como Administración de empresas es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planifica.

**Hardware.-** Conjunto de elementos materiales que constituyen el soporte físico de un ordenador.

**Influir.-** Producir una persona o cosa ciertos efectos sobre otras.

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

**Patrimonio.-** El patrimonio es el conjunto de los bienes y derechos pertenecientes a una persona, física o jurídica. Históricamente la idea de patrimonio estaba ligada a la de herencia. Así, por ejemplo, la RAE (Real

Academia Española) da como primera acepción del término hacienda que alguien ha heredado de sus ascendientes.

**Pasivo Exigible.-** El Pasivo exigible es el conjunto de partidas contables que recogen la financiación obtenida por la empresa mediante entidades ajenas. Pasivo exigible a corto plazo: Es la financiación obtenida gracias a entidades ajenas que tiene un vencimiento menor o igual a un período. Pasivo exigible a largo plazo: Comprende las deudas contraídas por la empresa con vencimiento superior a un período.

**Planificación.-** Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros [4]. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

**Régimen.-** Procede del latín régimen y permite hacer referencia al sistema político y social que rige un determinado territorio. Por extensión, el término nombra al conjunto de normas que rigen una actividad o una cosa.

**Sentencia.-** La sentencia es una resolución judicial dictada por un juez o tribunal que pone fin a la Litis (civil, de familia, mercantil, laboral).

**Software.-** Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes.

**Tenor.-** últimos acontecimientos, no es aventurado pronosticar el éxito del proyecto.

**Tecnología.-** Se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

**TIC.-** Las tecnologías de la información y la comunicación, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

## 2.10. Matriz Categorial

CATEGORÍAS	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES
Herramientas Tecnológicas	Aplicaciones que pueden ser utilizadas en diversas funciones para ofrecer una alternativa y suplir una necesidad de uso tecnológico. Facilitan el trabajo y permiten que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones.	Gestión Equipos Procesos Resultados	Uso de computador Sistema informático Manejo de software básico Software libre Software profesional Teléfono Correo electrónico Excel Competitividad Rentabilidad Desarrollo empresarial Optimizar tiempo Gestión.

<p>Manejo Administrativo y Contable</p>	<p>Sistema de procesos administrativos y contables que, utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa permiten alcanzar metas que fueron planteadas, para realizar las tareas básicas sistemáticamente.</p>	<p>Planificación  Organización  Ejecución  Control  Evaluación</p>	<p>Operaciones de Compra  Contacto telefónico  Contacto personal  Vía internet  Registros contables  Registro de ventas  Informes de gestión contable  Agilidad, precisión y pertinencia  Gestión Administrativa</p>
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipos De Investigación**

La investigación tiene el siguiente marco metodológico:

##### **Investigación Propositiva**

La investigación propositiva, permitió establecer la realidad del problema y ofrecer una alternativa de mejoramiento a través de la aplicación de una propuesta de gestión administrativa y contable de una empresa productiva.

##### **Investigación Documental**

Este tipo de investigación se utilizó principalmente en la construcción del marco teórico así como en la fundamentación de la propuesta, recurriendo a material documental para, recolectar, seleccionar, analizar y presentar resultados coherentes.

##### **Investigación de Campo**

La investigación de campo se aplicó en la fase de la recopilación de la información que permitió recurrir al lugar donde se producen los fenómenos motivo de estudio, para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar soluciones con fines prácticos.

## **Investigación Descriptiva**

A través de este tipo de investigación se llegó a conocer las situaciones, costumbres y actitudes dominantes a través de la descripción de las actividades, objetos, procesos de la contabilidad en la Empresa Florícola.

### **3.2. Métodos de la investigación**

Entre los métodos teóricos se utilizaron:

#### **Método inductivo – deductivo**

Facilitó diagnosticar a los trabajadores de la empresa, del cual permitió conocer cuáles son las necesidades para mejorar el manejo administrativo y contable, de donde se procesó los resultados, se analizó y se estableció las conclusiones.

#### **Método analítico**

Se utilizó para estudiar el problema y descomponer el objeto en sus diferentes elementos para reunir y/o integrar sus partes, para luego describirlos, ordenarlos y por último determinarlos en un sistema de gestión administrativo y contable.

#### **Estadístico**

El método estadístico, se aplicó en la fase del análisis y procesamiento de los resultados de la información recopilada a través de las encuestas en el proceso investigativo, mediante la aplicación de tablas de frecuencia y la

representación gráfica que permitieron visualizar los resultados procesados de la información obtenida.

### **Método sintético**

Se aplicó básicamente en la estructura y desarrollo de la propuesta.

### **3.3. Técnicas**

Se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario de 10 preguntas de selección múltiple, dirigida a los funcionarios administrativos y a clientes internos y externos de la empresa florícola que permita evaluar la calidad de gestión y establecer los lineamientos de la propuesta.

### **3.4. Población**

La población identificada en el presente estudio, está integrada por los directivos y personal administrativo de la empresa florícola Santa Cruz, de la parroquia La Esperanza, así como a los clientes internos y externos:

**Cuadro 1 Población**

<b>EMPRESA "FLORÍCOLA SANTA CRUZ"</b>		
<b>POBLACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
Departamento financiero	1	
Departamento administrativo	2	
Recursos humanos	2	

Clientes internos: Trabajadores		21
Clientes externos: Proveedores y clientes		37
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>58</b>

Por tratarse de una población pequeña, se trabajó con el 100%, por lo tanto, no se realizó cálculo muestral.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

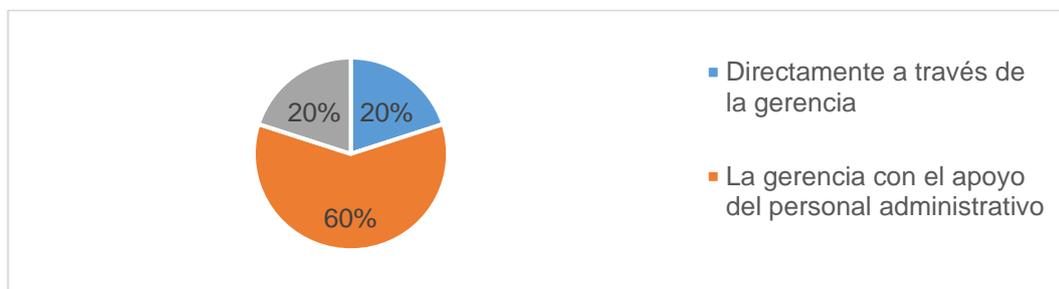
#### 4.1. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la Empresa Florícola “Santa Cruz”

**Pregunta 1: ¿De qué manera se cumplen las actividades administrativas de la empresa?**

**Tabla 1** Cómo se cumple las actividades administrativas en la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Directamente a través de la gerencia	1	20%
La gerencia con el apoyo del personal administrativo	3	60%
La gerencia con el apoyo del personal y recursos tecnológicos	1	20%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 1** Cómo se cumple las actividades administrativas en la empresa



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

#### Interpretación

La mayoría de los empleados de la empresa florícola Santa Cruz opinan que la gestión administrativa en la empresa está a cargo de la gerencia con el apoyo del personal administrativo. De lo que puede interpretarse que la gestión administrativa no cuenta con el apoyo de los

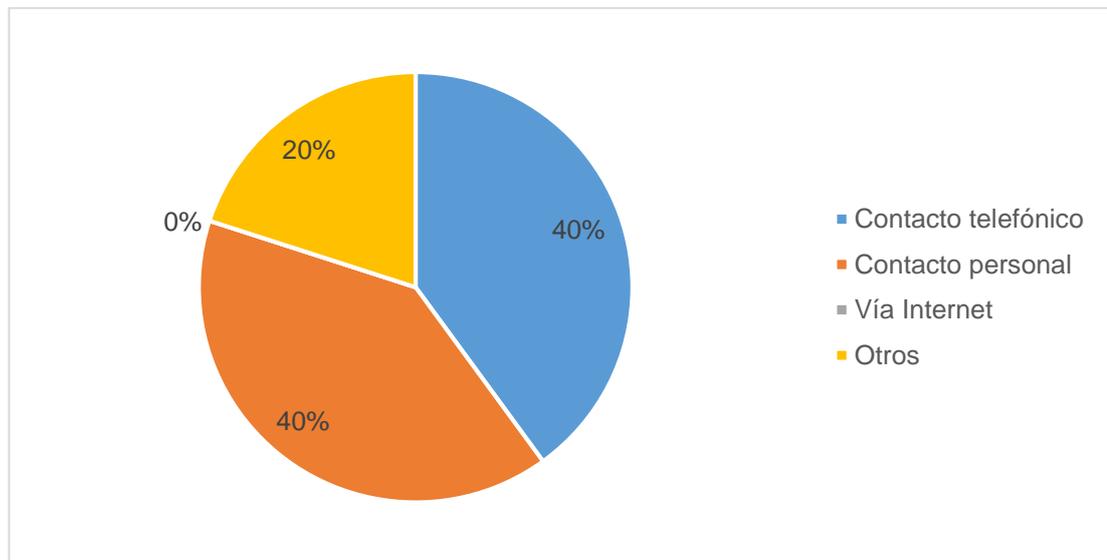
recursos tecnológicos que actualmente constituye la herramienta principal de toda gestión.

**Pregunta 2: ¿A través de qué medios se realizan las operaciones de compras y ventas?**

**Tabla 2 Medios utilizados para las operaciones de compras y ventas**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Contacto telefónico	2	40%
Contacto personal	2	40%
Vía Internet	0	0%
Otros	1	20%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 2 Medios utilizados para las operaciones de compras y ventas**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

En porcentajes iguales, los empleados informan que las operaciones de compras y ventas se realizan a través de contacto telefónico y contacto

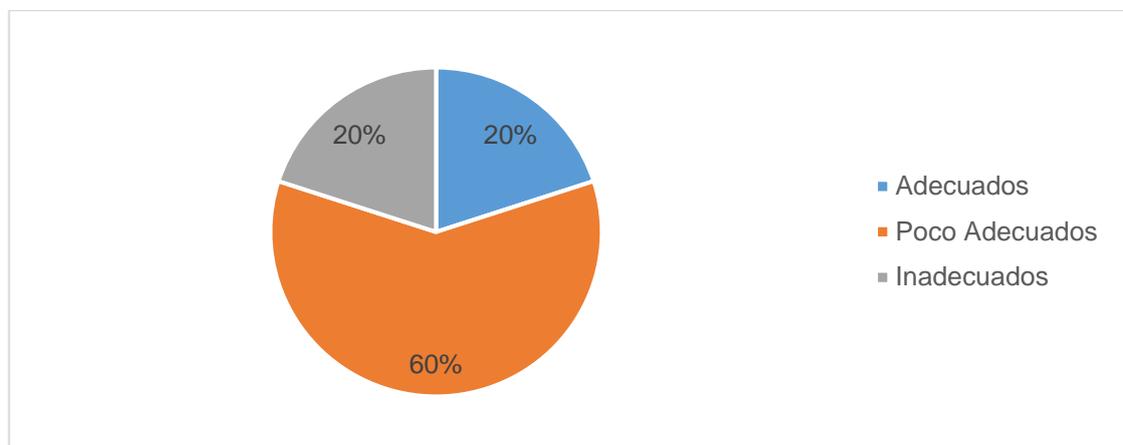
personal con los clientes. Lo que permite interpretar que la empresa necesita conocer más recursos tecnológicos que faciliten mejorar los contactos.

**Pregunta 3: ¿Tomando como elemento fundamental el uso de recursos tecnológicos, cómo califica el proceso de elaboración de los registros contables que lleva la Empresa?**

**Tabla 3 Recursos tecnológicos que utiliza la empresa en los registros contables**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Adecuados	1	20%
Poco Adecuados	3	60%
Inadecuados	1	20%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 3 Recursos tecnológicos que utiliza la empresa en los registros contables**



**Fuente:** Encuesta a personal

**Elaborado por:** Pupiales Sisa

**Interpretación**

Un porcentaje superior a la mitad de los empleados de la empresa florícola “Santa Cruz” opinan que, tomando como elemento fundamental el

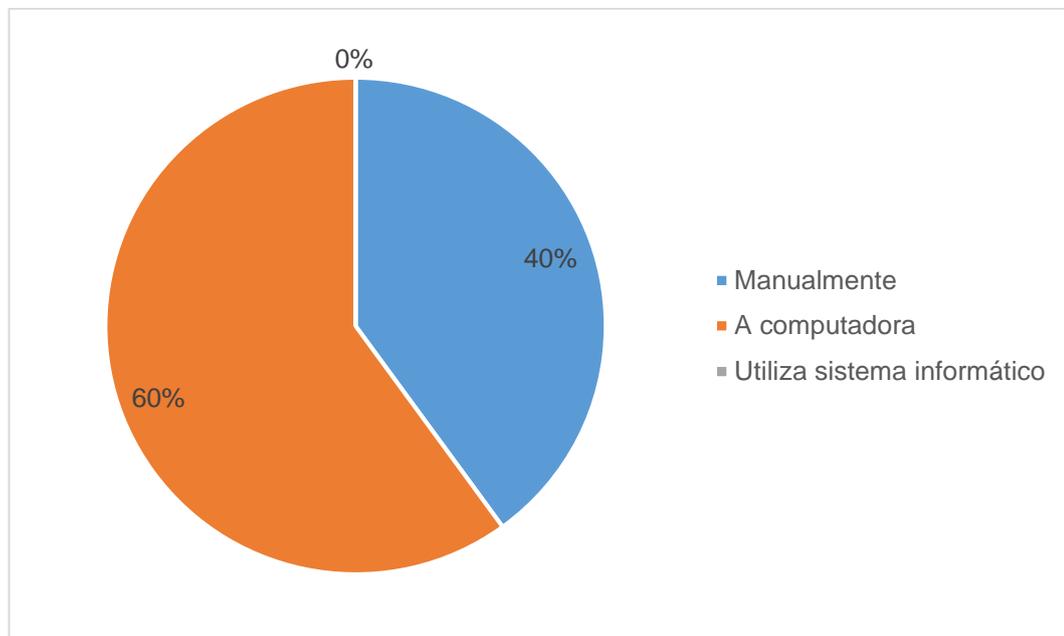
uso de recursos tecnológicos, el proceso de elaboración de los registros contables que lleva la Empresa es poco adecuado, del cual se puede interpretar que la empresa necesita mejorar en los procesos contables para lograr que los resultados sean adecuados.

**Pregunta 4: ¿Cómo se elaboran los informes de gestión contable?**

**Tabla 4 Elaboración de informes de gestión contable**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Manualmente	2	40%
A computadora	3	60%
Utiliza sistema informático	0	0%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 4 Elaboración de informes de gestión contable**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

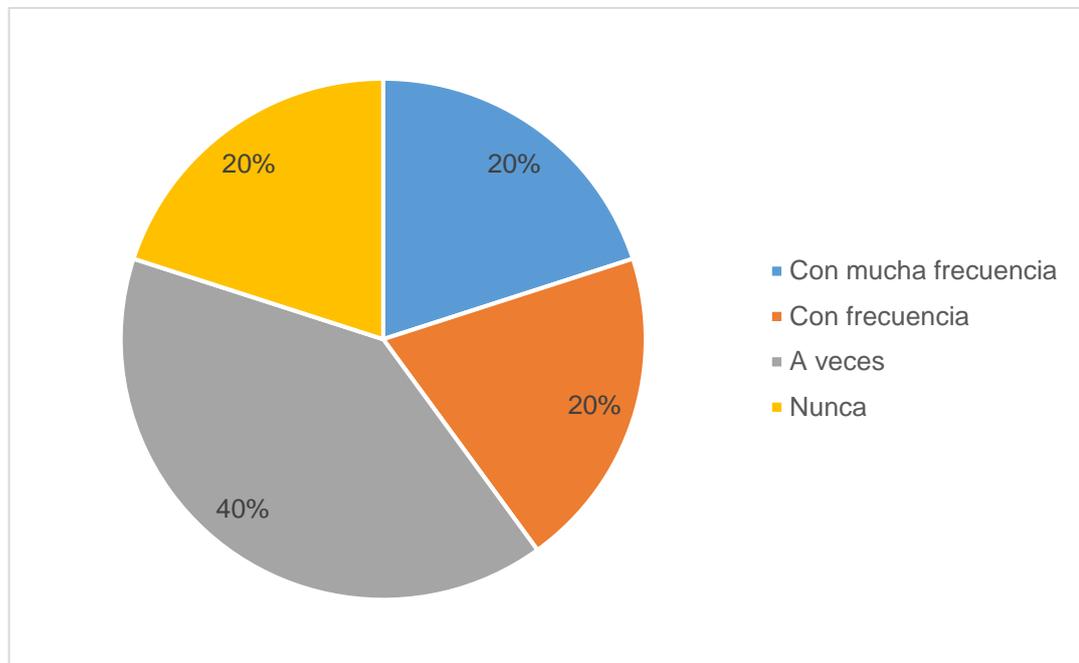
De acuerdo con la opinión de más de la mitad de los encuestados, los informes contables, se elaboran en computadora. Por lo tanto se considera necesario que los empleados conozcan de los sistemas informáticos para elaborar los informes.

**Pregunta 5: ¿Con que frecuencia se solicitan informes para la toma de decisiones?**

**Tabla 5 Frecuencia de informes para la toma de decisiones**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Con mucha frecuencia	1	20%
Con frecuencia	1	20%
A veces	2	40%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 5 Frecuencia de informes para la toma de decisiones**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

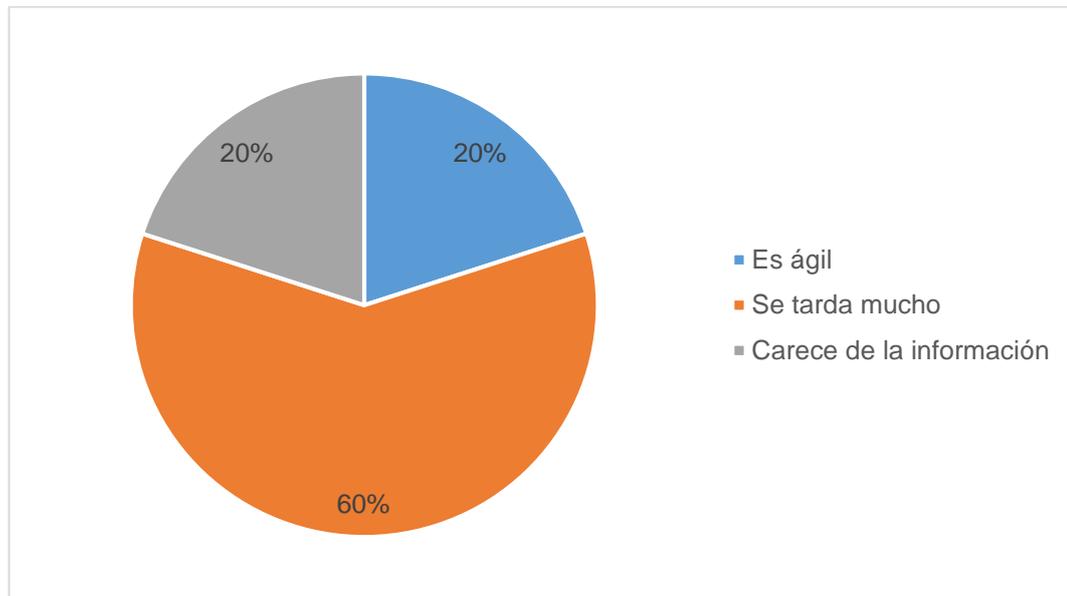
Cerca de la mitad de los encuestados opina que a veces se solicitan informes para la toma de decisiones. Lo que permite interpretar que incrementando un programa que les facilite con más rapidez la información, podrían solicitar la información con mucha frecuencia.

**Pregunta 6: Al momento de entregar la información requerida es.**

**Tabla 6 La entrega de la información requerida es**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Es ágil	1	20%
Se tarda mucho	3	60%
Carece de la información	1	20%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 6 La entrega de la información requerida es**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

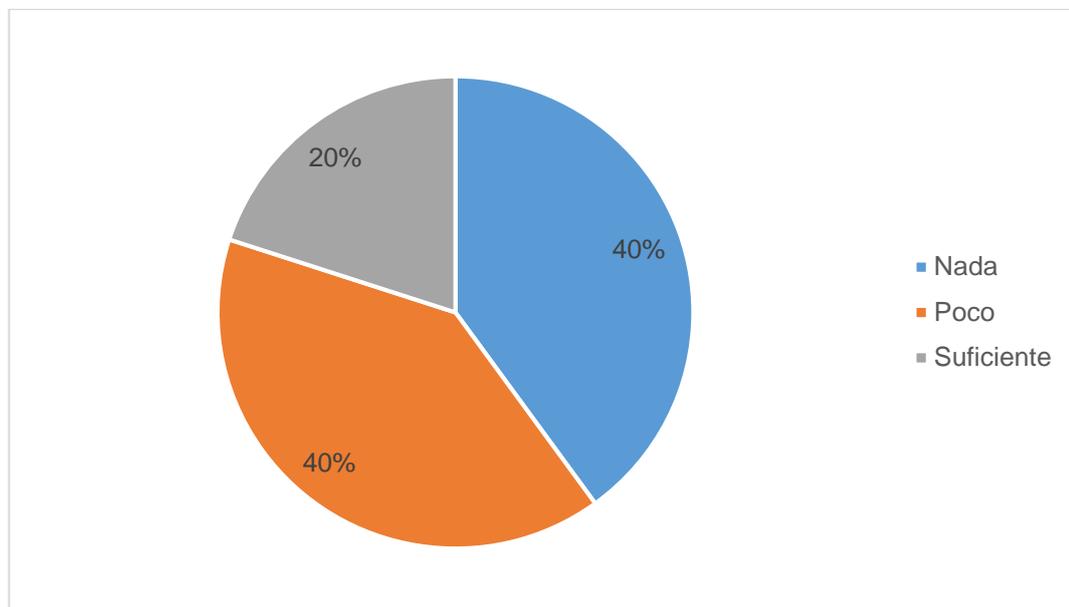
De acuerdo con la información proporcionada por la mayoría de los empleados de la empresa florícola “Santa Cruz”, tarda mucho la entrega de la información requerida. Por lo tanto es necesario mejorar los procesos de información, para que los informes sean entregados con agilidad.

**Pregunta 7: ¿Tiene conocimiento sobre el manejo del programa Excel?**

**Tabla 7 Conoce sobre el manejo del programa Excel**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	40%
Poco	2	40%
Suficiente	1	20%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 7 Conoce sobre el manejo del programa Excel**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

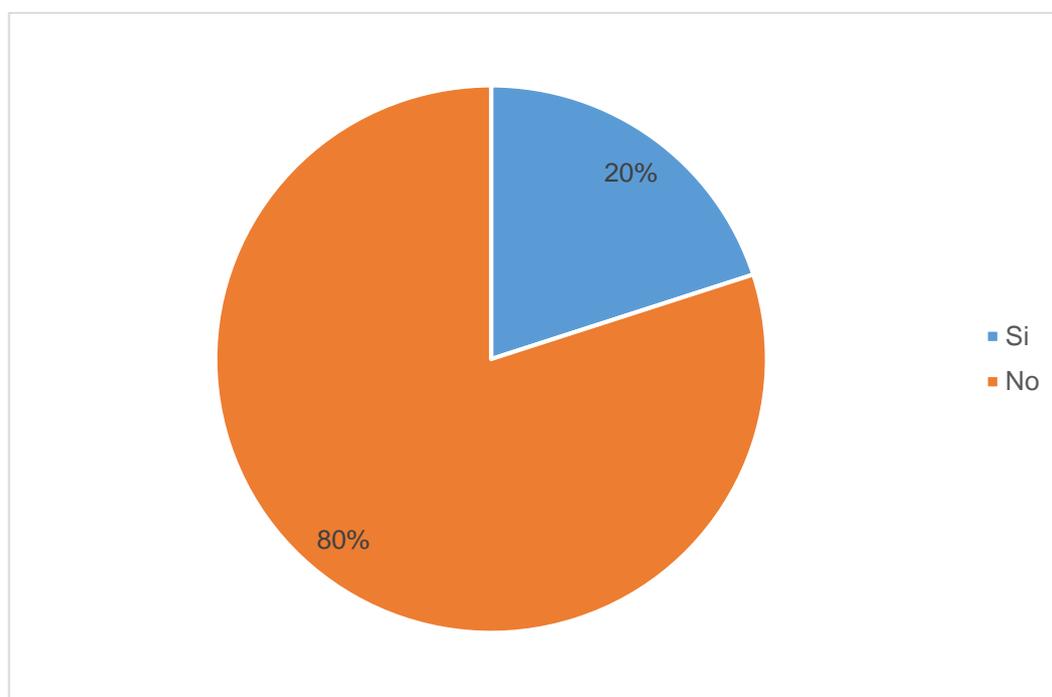
La opinión mayoritaria de la población de empleados encuestados, manifiestan conocer poco y nada sobre el manejo del programa Excel. De estos resultados se puede interpretar que los empleados administrativos no manejan de manera adecuada el programa Excel.

**Pregunta 8: ¿Ha utilizado software libre de sistemas contables?**

**Tabla 8 Utilización de software libre en sistemas contables**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 8 Utilización de software libre en sistemas contables**



**Fuente:** Encuesta a personal

**Elaborado por:** Pupiales Sisa

## Interpretación

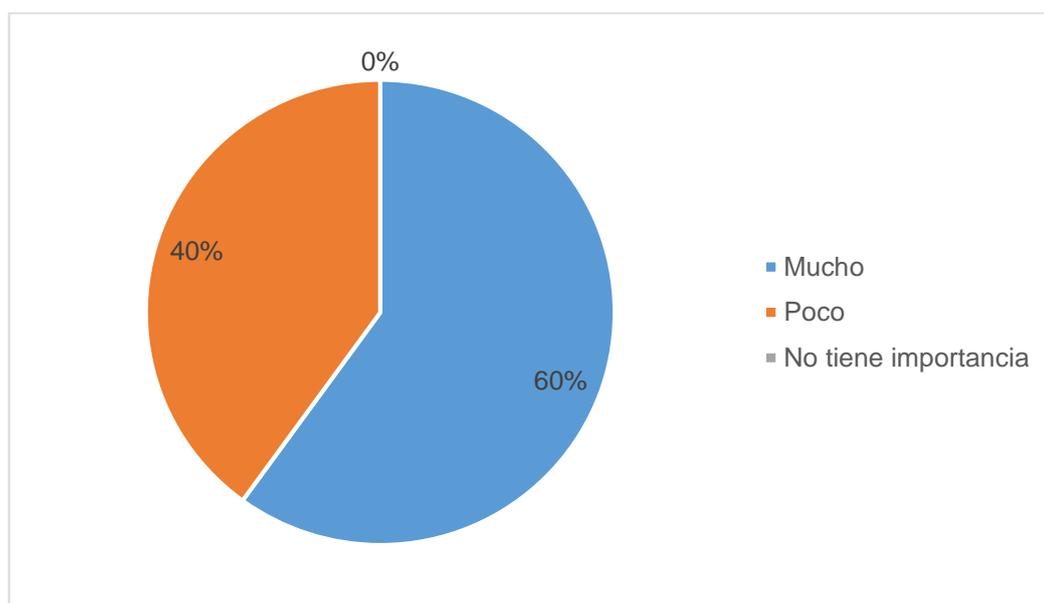
Una gran mayoría de los empleados administrativos de la empresa florícola “Santa Cruz”, no ha utilizado software libre de sistemas contables, por lo que es necesario la implementación de la capacitación en la utilización de un software de uso libre de sistemas contables.

**Pregunta 9: ¿Considera que la utilización de los recursos tecnológicos permitirían optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable de la empresa?**

**Tabla 9 Utilización de recursos tecnológicos optimizarían e tiempo en la gestión administrativa y contable.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	3	60%
Poco	2	40%
No tiene importancia	0	0%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 9 Utilización de recursos tecnológicos optimizarían e tiempo en la gestión administrativa y contable.**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

## Interpretación

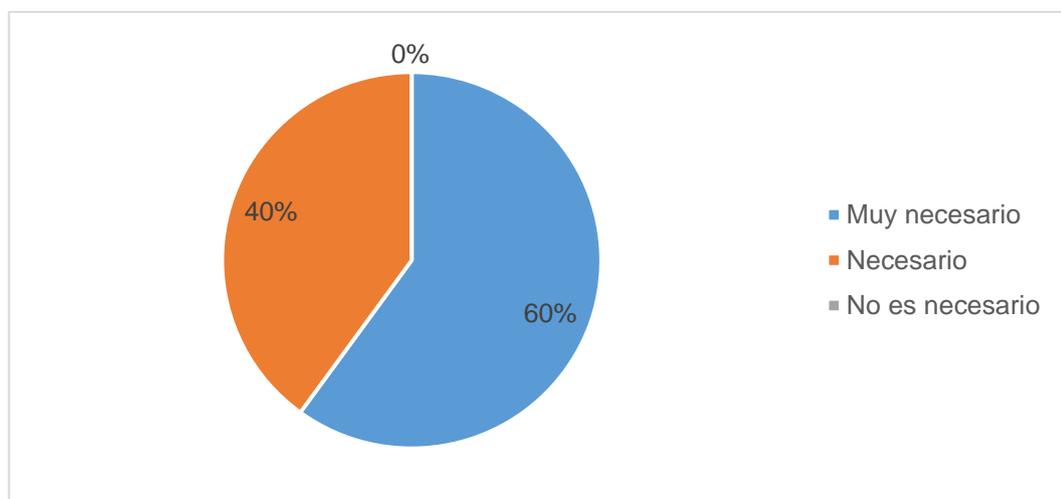
La mayoría de los empleados investigados consideran que la utilización de los recursos tecnológicos permitiría optimizar mucho el tiempo en la gestión administrativa y contable de la empresa.

**Pregunta 10: El manejo de la tecnología en el registro diario del movimiento de los productos, es:**

**Tabla 10** Uso de tecnología en el registro diario del movimiento de productos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesario	3	60%
Necesario	2	40%
No es necesario	0	0%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 10** Uso de tecnología en el registro diario del movimiento de productos



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

## Interpretación

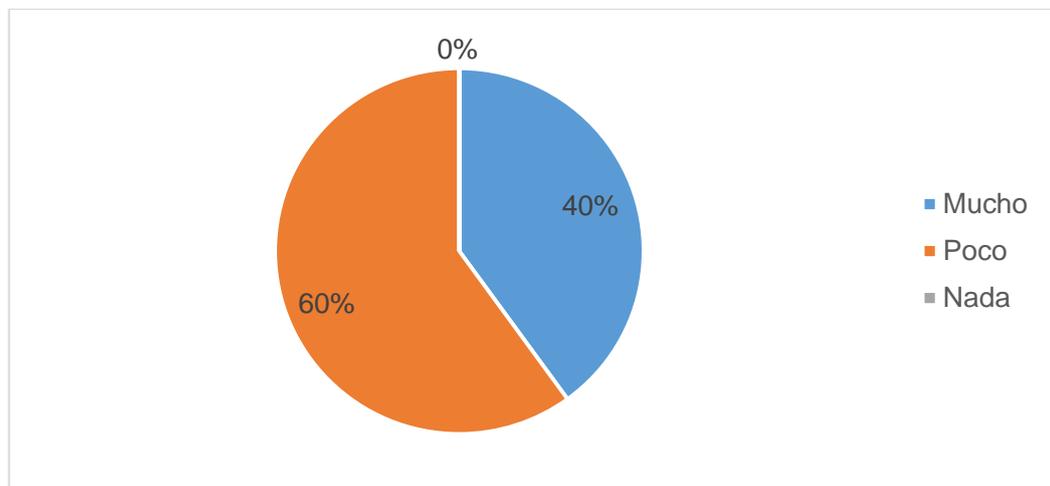
La mayoría de los empleados que fueron encuestados opinan que el manejo de la tecnología en el registro diario del movimiento de los productos. Por lo que se interpreta que existe consciencia en los empleados acerca de la importancia de contar con tecnología para la ejecución del registro contable de los productos que comercializa la empresa.

**Pregunta 11: ¿Considera usted que el crecimiento de la empresa está condicionado de alguna manera a la disponibilidad de recursos tecnológicos?**

**Tabla 11 El crecimiento de la empresa está condicionada a la disponibilidad de recursos tecnológicos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	2	40%
Poco	3	60%
Nada	0	0%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 11 El crecimiento de la empresa está condicionada a la disponibilidad de recursos tecnológicos**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

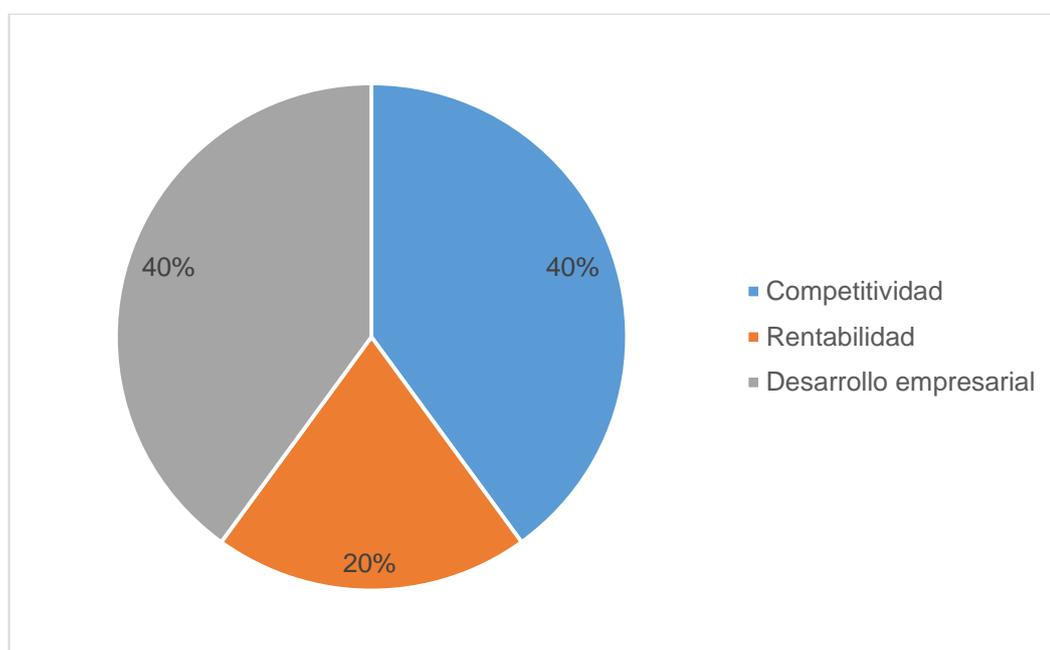
De los resultados obtenidos en esta pregunta, la mayoría de los empleados creen que el crecimiento de la empresa está poco condicionada a la disponibilidad de recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable. Los resultados permiten interpretar que, por la naturaleza de la empresa, los empleados no le apuestan a la tecnología como estrategia de desarrollo empresarial.

**Pregunta 12: ¿En su opinión, qué ventajas tendría la empresa, utilizando recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable?**

**Tabla 12 Ventajas de utilizar recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Competitividad	2	40%
Rentabilidad	1	20%
Desarrollo empresarial	2	40%
TOTAL	5	100%

**Gráfico 12 Ventajas de utilizar recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Pupiales Sisa

## Interpretación

La mayoría de los empleados encuestados, representados en porcentajes iguales, estiman que la incorporación de recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable de la empresa, mejoraría su competitividad y apoyaría el desarrollo empresarial.

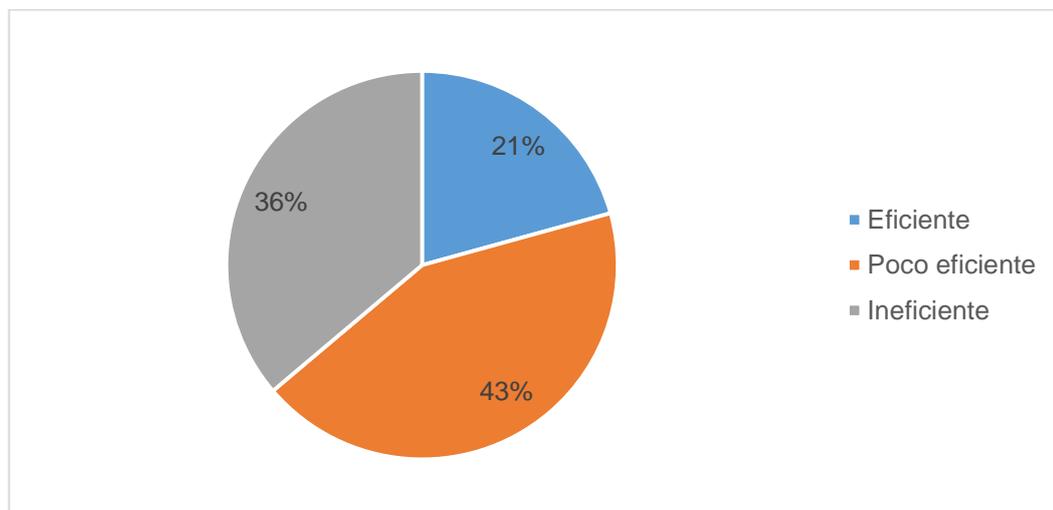
### 4.2. Resultados de la encuesta aplicada a clientes internos y externos de la Empresa Florícola “Santa Cruz”

**Pregunta 1: ¿Cómo califica la gestión administrativa de la empresa florícola “Santa Cruz”?**

**Tabla 13** Evalúe la gestión administrativa de la empresa florícola “Santa Cruz”

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	12	21%
Poco eficiente	25	43%
Ineficiente	21	36%
TOTAL	58	100%

**Gráfico 13** Evalúe la gestión administrativa de la empresa florícola “Santa Cruz”



Fuente: Encuesta clientes internos y externos

Elaborado por: Pupiales Sisa

## **Interpretación**

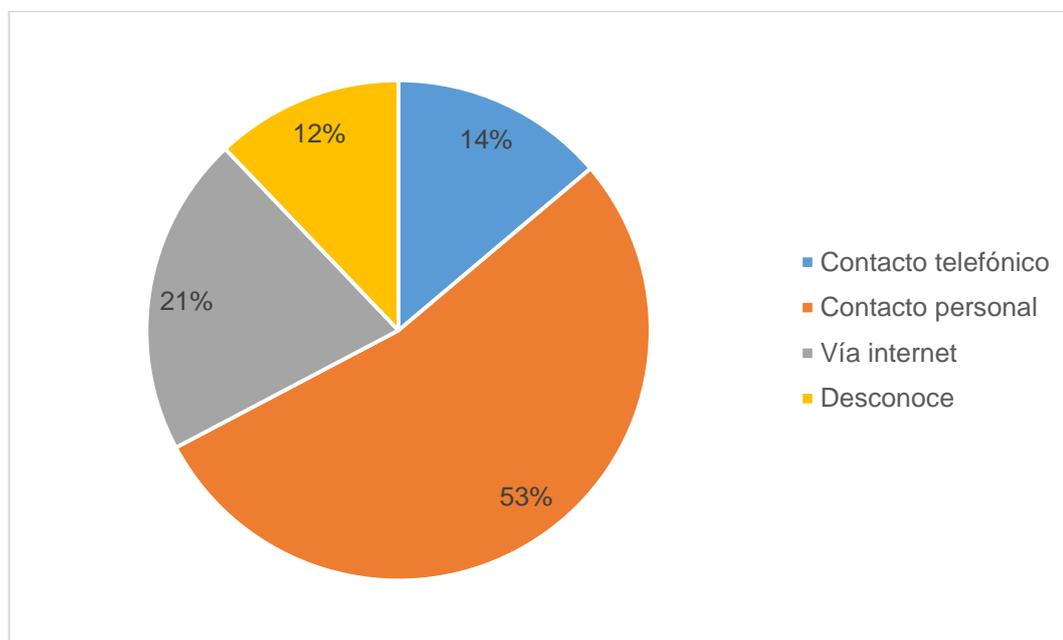
Cerca de la mitad de clientes internos y externos considera que la gestión administrativa de la empresa florícola “Santa Cruz” es poco eficiente, por lo cual es necesario mejorar la gestión administrativa de una manera significativa.

**Pregunta 2: ¿A través de qué medios se realizan las operaciones financieras de la empresa?**

**Tabla 14** Cómo se realizan las operaciones financieras de la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Contacto telefónico	8	14%
Contacto personal	31	53%
Vía internet	12	21%
Desconoce	7	12%
TOTAL	58	100%

**Gráfico 14** Cómo se realizan las operaciones financieras de la empresa



**Fuente:** Encuesta clientes internos y externos

**Elaborado por:** Pupiales Sisa

**Interpretación**

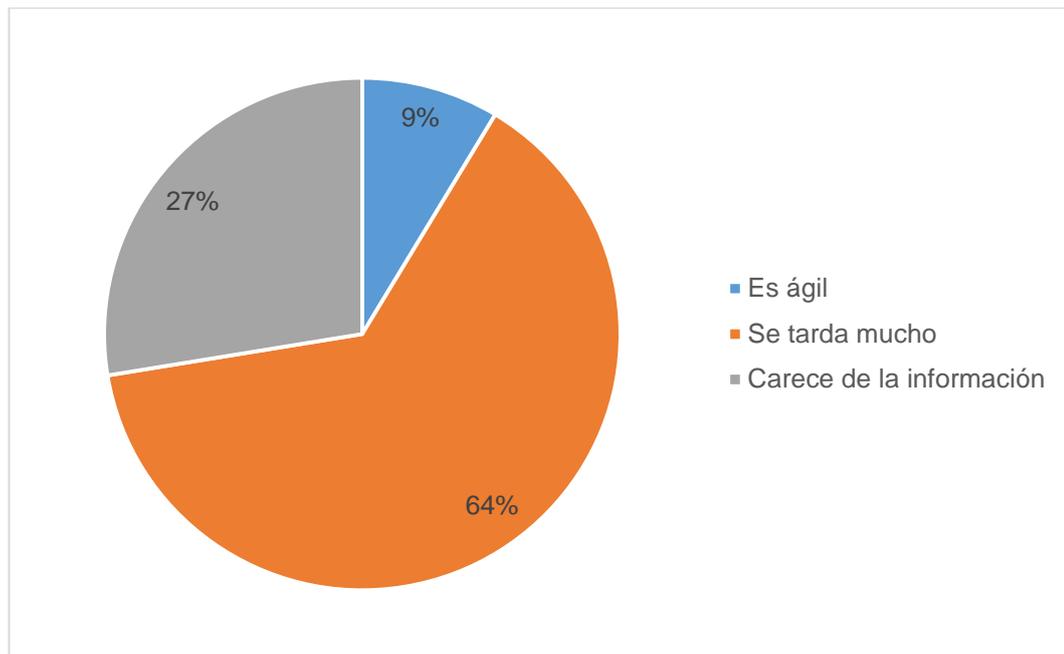
La mayoría de los clientes encuestados, las operaciones financieras de la empresa dan a conocer que se realizan mediante contacto personal. Por lo que puede ver que el uso de la tecnología permitiría facilitar los procesos de comercialización y optimizar el tiempo.

### Pregunta 3: Al momento de entregar la información requerida es.

Tabla 15 La entrega de la información requerida es

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Es ágil	5	9%
Se tarda mucho	37	64%
Carece de la información	16	28%
TOTAL	58	100%

Gráfico 15 La entrega de la información requerida es



Fuente: Encuesta clientes internos y externos

Elaborado por: Pupiales Sisa

### Interpretación

La mayoría de los encuestados opinan que la información que requiere de la empresa tarda mucho. De lo cual se puede interpretar que no

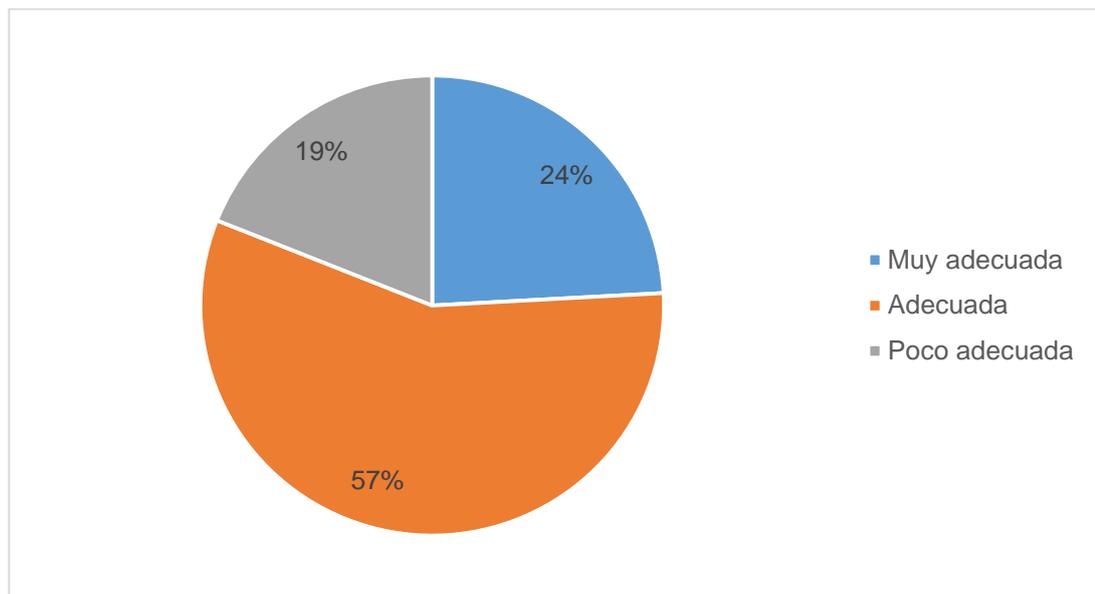
existen adecuadas políticas y procedimientos para entregar la información requerida por los clientes y usuarios de manera ágil.

**Pregunta 4: La información que recibe de la empresa es:**

**Tabla 16 La información que recibe de la empresa es**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuada	14	24%
Adecuada	33	57%
Poco adecuada	11	19%
TOTAL	58	100%

**Gráfico 16 La información que recibe de la empresa es**



**Fuente:** Encuesta clientes internos y externos

**Elaborado por:** Pupiales Sisa

**Interpretación**

Un porcentaje superior a la mitad de los clientes considera que la información que recibe de la empresa es adecuada. Lo que requiere mejorarse para que alcance el nivel de muy adecuada y se logre la

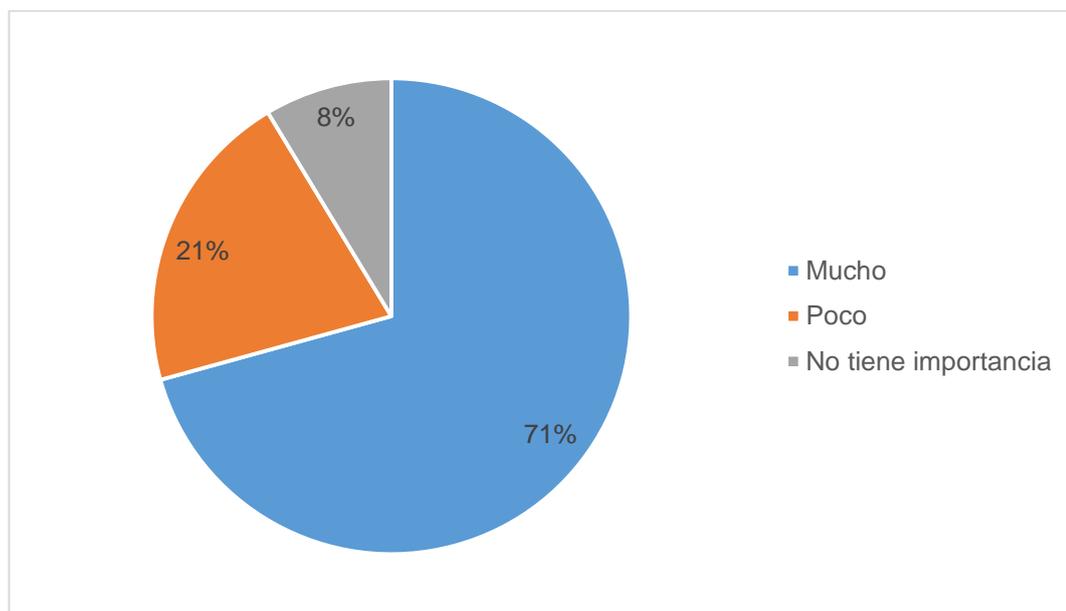
satisfacción de todos los usuarios en la prestación de servicios y entrega de información.

**Pregunta 5: ¿Considera que la utilización de los recursos tecnológicos permitirían optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable de la empresa?**

**Tabla 17 La utilización de recursos tecnológicos permitirían optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	41	71%
Poco	12	21%
No tiene importancia	5	9%
TOTAL	58	100%

**Gráfico 17 La utilización de recursos tecnológicos permitirían optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable.**



**Fuente: Encuesta clientes internos y externos**

**Elaborado por: Pupiales Sisa**

**Interpretación**

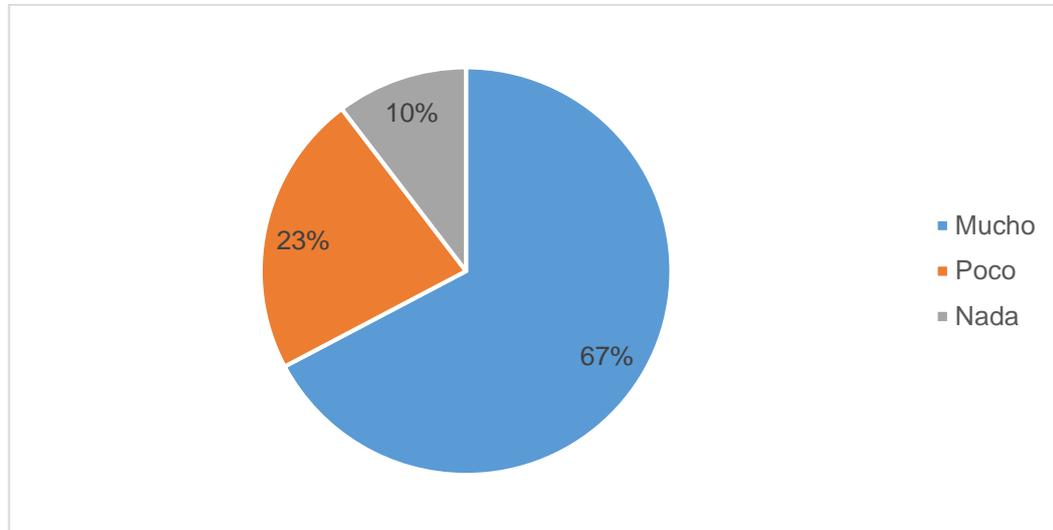
La mayoría de los clientes que fueron encuestados creen que la utilización de recursos tecnológicos permitiría optimizar mucho el tiempo en la gestión administrativa y contable.

**Pregunta 6: ¿Considera usted que el crecimiento de la empresa está condicionado de alguna manera a la disponibilidad de recursos tecnológicos?**

**Tabla 18 El crecimiento de la empresa está condicionado a la disponibilidad de recursos tecnológicos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	39	67%
Poco	13	22%
Nada	6	10%
TOTAL	58	100%

**Gráfico 18 El crecimiento de la empresa está condicionado a la disponibilidad de recursos tecnológicos**



Fuente: Encuesta clientes internos y externos

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

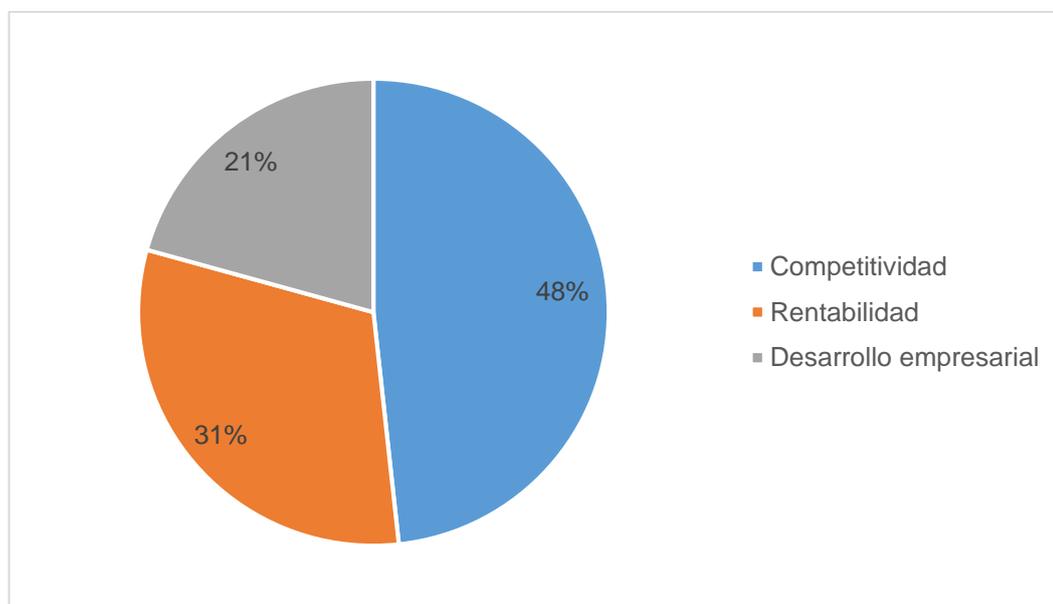
De acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados, el crecimiento de la empresa está muy condicionado a la disponibilidad de recursos tecnológicos. De estas respuestas se puede interpretar que es importante la utilización de recursos tecnológicos.

**Pregunta 7: ¿En su opinión, qué ventajas tendría la empresa, utilizando recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable?**

**Tabla 19 Ventajas que obtendría la empresa utilizando recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Competitividad	28	48%
Rentabilidad	18	31%
Desarrollo empresarial	12	21%
TOTAL	58	100%

**Gráfico 19 Ventajas que obtendría la empresa utilizando recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable**



Fuente: Encuesta clientes internos y externos

Elaborado por: Pupiales Sisa

**Interpretación**

El cuadro estadístico indica que los encuestados están de acuerdo con la utilización de recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable ya mejoraría en competitividad, en la rentabilidad y el desarrollo de la empresa.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Una vez que se ha procesado la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos seleccionados, se establecen las siguientes conclusiones:

- Los empleados de la Empresa Florícola Santa Cruz, no tienen conocimiento suficiente acerca de la utilización de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable, que le permitan optimizar el tiempo y mejorar la competitividad, la empresa no ha invertido en este campo debido a que la empresa es poco eficiente.
- Los empleados requieren de conocimientos teóricos y prácticos relacionados con la utilización de herramientas tecnológicas, lo cual servirá de base para la estructuración de la propuesta que dinamice el proceso de gestión administrativa y contable.
- Es necesario aplicar una herramienta tecnológica que facilite el manejo contable de acuerdo a la necesidad de la empresa, la misma que permitirá optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable.

- Es necesario difundir las ventajas del uso de las herramientas tecnológicas los directivos y empleados de la empresa a fin de que se haga uso de ellas, para el manejo administrativo de la empresa Florícola Santa Cruz.

## **5.2. Recomendaciones**

Para las conclusiones del presente estudio, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la gerencia de la empresa concientizar a los empleados y trabajadores de la empresa Florícola Santa Cruz sobre el uso de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable que permitirá optimizar el tiempo, y mejorar la competitividad.
- Se recomienda a los directivos de la empresa coordinar con la investigadora una capacitación a los empleados de la empresa en la utilización de sistemas contable para mejorar el proceso de gestión administrativo el cual permitirá optimizar el tiempo y dinero.
- Se recomienda a los empleados de la empresa Florícola Santa Cruz hacer uso de la guía para la adaptación de un software de uso libre para el manejo administrativo y contable de la empresa florícola Santa Cruz.
- Se recomienda a la investigadora socializar la guía a los empleados de la empresa Florícola Santa Cruz con la finalidad de que hagan uso de la misma.

### 5.3. Preguntas directrices

Las siguientes preguntas directrices, orientaron el proceso de investigación hasta llegar a los resultados finales:

- ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que se utilizan en el manejo administrativo y contable de la empresa Florícola Santa Cruz?

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación, la empresa florícola “Santa Cruz”, utiliza de manera básica la computadora en la elaboración de informes contables y para la gestión administrativa, no cuenta con un sistema interno o especializado para procesar los movimientos de las operaciones comerciales que realiza con sus clientes, a quienes contacta de manera personal o vía telefónica. Las transacciones se realizan manualmente y la información se traslada a la computadora para la presentación del informe cuando el nivel directivo lo requiere.

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de las herramientas tecnológicas para la gestión administrativa y contable en las empresas productivas?

El marco teórico del Trabajo de Investigación contiene la fundamentación teórica en el que se describen las dimensiones e indicadores de las variables del estudio: herramientas tecnológicas, gestión administrativa, proceso de producción y gestión contable, lo que constituye la base para el planteamiento de la propuesta.

- ¿Es posible diseñar un plan de manejo administrativo y contable que facilite la gestión de la empresa florícola “Santa Cruz”, utilizando herramientas tecnológicas?

La investigación demuestra que la empresa florícola “Santa Cruz”, necesita modificar el estilo de gestión incorporando herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable de sus operaciones diarias. Solo de esta manera se logró dinamizar las actividades y lograr que la empresa alcance un nivel de competitividad y desarrollo entre sus competidores, generando mayor rentabilidad en sus transacciones.

- ¿Socializar la propuesta con el personal directivo y administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia La Esperanza de la ciudad de Ibarra, permitirá mejorar la situación actual?

Los directivos y el personal administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” ubicada en la parroquia La Esperanza, tienen mucho interés para aplicar la guía de procedimientos contables y administrativos para apoyar el desarrollo de las actividades y transacciones. Se socializó la propuesta con el personal administrativo llegando a demostrarse los beneficios de incorporar recursos tecnológicos de uso libre para mejorar la gestión y su desempeño.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. TÍTULO**

Guía para la adaptación de un software de uso libre para el manejo administrativo y contable de la empresa florícola “SANTA CRUZ” ubicada en la parroquia La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La gestión administrativa y contable de empresas dedicadas a la producción y comercialización de bienes constituye un punto clave que aporta al desarrollo y posicionamiento.

Implementar procedimientos de gestión le permitirá a la empresa florícola “Santa Cruz” complementar en la parte administrativa y contable, el funcionamiento integral de la organización, mejorando el sistema de trabajo del personal administrativo que apoya la tarea de la dirección en la consecución de los objetivos y metas empresariales.

La empresa en la actualidad no dispone de suficientes recursos para contar con la tecnología que facilite las actividades administrativas, razón por la que se propone la aplicación de software libre que en el aspecto contable contribuirá a obtener resultados de calidad. Los procedimientos de registro de producción, ventas y existencias, así como la presentación de los estados de situación oportunos y adecuados, serán herramientas valiosas para la toma de decisiones acertadas.

## **6.3. FUNDAMENTACIÓN**

### **Filosófica**

#### **Teoría Humanista**

Desde una perspectiva administrativa y coherente con la orientación teórica, la propuesta se fundamenta en la teoría de las organizaciones, porque está construida desde una perspectiva de mejoramiento y optimización de los resultados de gestión administrativa y contable en base a la estructuración de la organización que permite decidir con anticipación lo que se quiere lograr y el cómo se lo va a lograr, utilizar los recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos o metas establecidos.

#### **Teoría Administrativa**

Mejorar la gestión administrativa y contable, implica también apoyarse en la teoría del lado humano de las organizaciones porque es el talento humano, sujeto modelador y participativo para contribuir con las actividades diarias de la empresa, aportando significativamente a su crecimiento, pues establece un vínculo común que constituye su interés por organizarse, crecer y desarrollarse buscando, además del crecimiento empresarial, su propia satisfacción.

#### **Teoría Contable**

La aplicación de procedimientos administrativos y contables, utilizando recursos tecnológicos que no solamente se consideran equipos informáticos, sino que por el contrario, se basa en criterios de gestión moderna que optimiza los resultados de la organización corporativa para la producción, un manejo técnico de la empresa sino para procurar a los

propietarios el crecimiento y rentabilidad deseables; y, al personal el nivel de eficiencia y compromiso con los resultados alcanzados.

Resulta práctico por ejemplo, recurrir a software libre de herramientas contables que pueden ser adaptados para facilitar el trabajo del personal responsable del área financiera, como una estrategia para suplir la insuficiencia de recursos para dotación de equipos y la instalación de sistemas de gestión propios y especializados.

No hay que olvidar que el compromiso que se logre generar en el talento humano, lleva a desarrollar la motivación suficiente para establecer vínculos emocionales que logren que el personal genere iniciativas para mejorar los resultados de su trabajo aun prescindiendo de los recursos económicos mínimos.

No resulta importante la aplicación de software libre como propuesta generadora de resultados de mejoramiento en la empresa florícola “Santa Cruz”, lo importante en realidad, es despertar la creatividad e iniciativa del personal para contribuir eficazmente con la empresa en el logro de sus metas de crecimiento y expectativas de desarrollo en el tiempo.

## **6.4. OBJETIVOS**

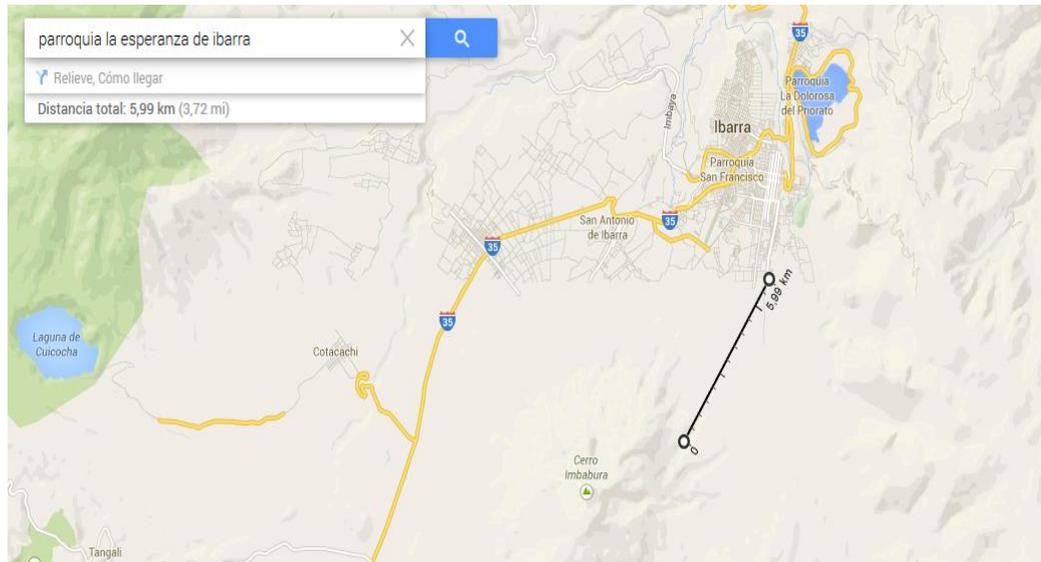
### **6.4.1. General**

Adaptar el software de uso libre para el manejo administrativo y contable de la empresa florícola “SANTA CRUZ”, como estrategia de crecimiento empresarial y desempeño eficiente del personal.

## 6.4.2 Específicos

- Contribuir a la gestión administrativa y contable de la empresa florícola “Santa Cruz”.
- Adecuar los formularios que genere el software transformándolos en informes de fácil análisis para los interesados y que cumplan las exigencias de las Normas Ecuatorianas de información Contable o Normas Internacionales de Información Financiera según las necesidades de la empresa.
- Difundir la guía para la adaptación de un software de uso libre para el manejo administrativo y contable de la empresa florícola “SANTA CRUZ” ubicada en la parroquia La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de IMBABURA.

## 6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA



Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/@0.2893482,-78.1491403,12z>

## 6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Guía para la adaptación de un software de uso libre para el manejo administrativo y contable de la empresa florícola "SANTA CRUZ" ubicada en la parroquia La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.



**Autora: Pupiales Sisa Pacari**

## Presentación

El software objeto de esta propuesta se basó en el programa informático Biconta 2010, es un software de uso libre de origen español diseñado por la empresa Codebit System, sus características principales son su flexibilidad y adaptabilidad para las necesidades específicas de cada usuario; el programa permite modificar tasas base que pueden variar en el tiempo tales como el porcentaje de IVA cobrado (12% actualmente en nuestro país), el porcentaje de aporte patronal al IESS (8,35% del empleador y 12,15% del trabajador), el porcentaje de impuesto a la renta (actualmente un 22% para empresas y una tasa variable que depende de ingreso disponible para las personas naturales), sin embargo el impuesto a la renta puede ser del 0% para aquellas empresas productivas durante los cinco primeros años y que cumplan determinados requisitos.

El software de uso libre Biconta 2010, es permanente, una vez descargado en la computadora, solamente es necesario descargar actualizaciones que provee la página principal sin pago ni requisito alguno. Las descargas de actualizaciones no afectan ni alteran la información ya ingresada al programa.

Biconta 2010, permite la transformación de sus reportes hacia Excel, desde donde es posible, si se considera necesario, insertar cualquier información o explicaciones adicionales. Es decir los reportes son susceptibles de trabajar con todas las herramientas que proporciona el paquete informático Excel.

Una vez que el usuario disponga de los reportes a satisfacción, puede transformar con libertad estos archivos a formato PDF y presentar los correspondientes informes.

Como desventaja de Biconta 2010, se puede mencionar el hecho de que requiere actualizaciones frecuentes, que si bien no afectan a la información ingresada por el usuario, modifican eventualmente los formatos y la presentación de los reportes, lo que puede solucionarse mediante la descarga a Excel para desde la hoja de cálculo, realizar las adaptaciones o modificaciones pertinentes con el propósito de ofrecer Informes estandarizados.

Por otra parte, al utilizar el software libre y no contar con Biconta 2010 con licencia, el programa es básico y no dispone de todos los recursos que dispone este último. La principal desventaja en este caso, es que no genera estados de resultados, que deben completarse utilizando la hoja de cálculo partiendo de los reportes del software básico.

Por último, si se piensa en la necesidad de contar con un sistema al que se requiera consultar en cualquier momento, lugar o situación, Biconta 2010, tiene la desventaja de no poseer las características necesarias para trabajar en línea, puesto que debe descargarse y grabarse en el disco duro, lo que limita las posibilidades de acceso del usuario a la oficina.

## Estructura de la Guía



Para facilitar la explicación del uso del programa, este se ha dividido en dos partes:

### **1. Como descargar el programa biconta 2010**

### **2. Ingreso de datos**

La información que aquí se debe ingresar es:

- a. Clientes- deudores
- b. Proveedores- acreedores
- c. Activo corriente
- d. Activo no corriente
- e. Ingresos
- f. Egresos
- g. Nómina de empleados
- h. Periodos de depreciación por activo no corriente
- i. Amortizaciones de deuda u otros

### **3. Informes**

Una vez ingresados los datos, el sistema puede generar los siguientes informes:

- a. Movimiento de banco
- b. Caja
- c. Impuestos
- d. Vencimientos
- e. Existencias
- f. Vencimientos
- g. Sueldos y salarios
- h. Cuenta corriente clientes
- i. Cuenta corriente proveedores
- j. Libro diario
- k. Mayor

Lo que aprendemos hacer, los  
aprendemos haciendo

### 6.6.1 Como descargar el programa Biconta 2010

- ✓ Ingresar a <http://www.portalprogramas.com/bitconta-autonomos/>

Imagen 1: Descarga Biconta 2010



Fuente: <http://www.portalprogramas.com/bitconta-autonomos/>

- ✓ Hacer clic en descargar.
- ✓ Ejecutar el programa.
- ✓ Instalar.

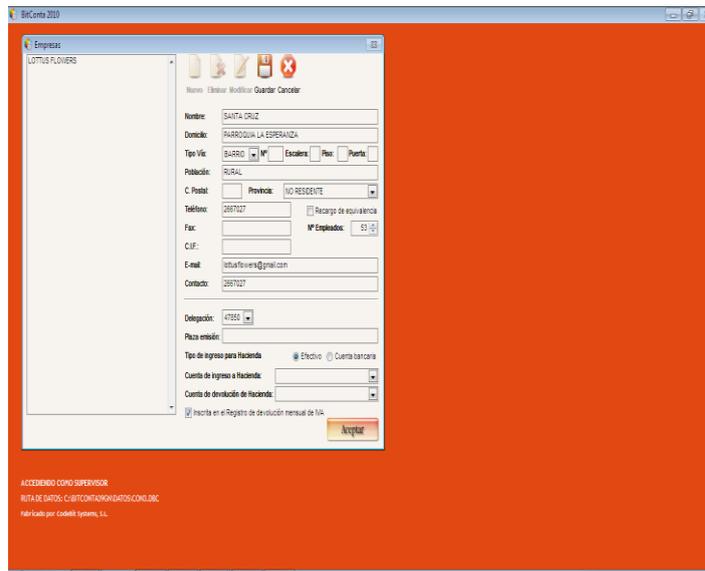
### 6.6.2 Ingreso de datos



Biconta 2010, es muy fácil, solo es cuestión de seguir las instrucciones sencillas

Se debe ingresar los datos de la empresa.

**Imagen 2: Ingresar datos de la empresa**



**Fuente: Biconta 2010**

El ingreso de datos es simple, para iniciar el uso del programa se deben poner (o modificar) las tasas legalmente vigentes (IVA, impuesto a la renta, retenciones, seguridad social, entre otros).

Posteriormente, se ingresa la informaci3n para cada m3dulo descrito:

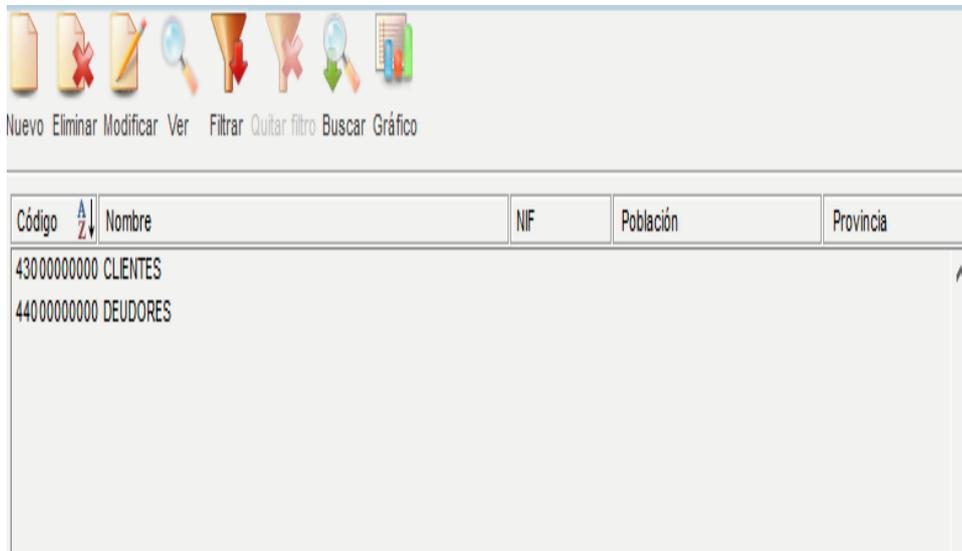
**Imagen 3: Modificar las tasas de impuestos**



**Fuente: Biconta 2010**

A continuación ingresa los clientes y deudores.

**Imagen 4: Ingreso clientes o deudores**



**Fuente: Biconta 2010**

Como se aprecia, el ingreso, eliminación o modificación del campo es un proceso muy fácil e intuitivo:

**Imagen 5: Tabla clientes o deudores**

**Ficha del cliente**

Código: 00012  Cliente  Deudor

NIF:   Recargo de equivalencia

Nombre: PUPIALES PUPIALES JOSÉ DANIEL

Domicilio: SAN CLEMENTE

Población:

Cód. Postal:  Provincia: IMBABURA

Teléfono: 062667027 Fax:

País: ECUADOR

E-mail:

Saldo actual:

Aceptar Cancelar

Escriba los datos de sus clientes

**Fuente: Biconta 2010**

**Imagen 6: Ingreso proveedores o acreedores**

Ficha del proveedor

Código:

NIF:   Proveedor  Acreedor

Nombre:

Domicilio:

Población:

Cód. Postal:  Provincia: NO RESIDENTE

Teléfono:  Fax:

País: Ecuador

E-mail:

Saldo actual:

Aceptar Cancelar

**Fuente: Biconta 2010**

El plan General de Cuentas se lo puede apreciar en el programa, el cual lo podemos modificar de acuerdo a la necesidad.

**Imagen 6: Plan General de Cuentas**

Plan General Contable

Nuevo Eliminar Modificar Ver

Subgrupos	Descripción
100	CAPITAL SOCIAL
101	FONDO SOCIAL
102	CAPITAL
103	SOCIOS POR DESEMBOLSOS NO EXIGIDOS
104	SOCIOS POR APORTACIONES NO DINERARIAS PENDIENTES
108	ACCIONES O PARTICIPACIONES PROPIAS EN SITUACIONES ESPECIALES
109	ACCIONES O PARTICIPACIONES PROPIAS PARA REDUCCIÓN DE CAPITAL
110	PRIMA DE EMISIÓN O ASUNCIÓN
111	OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO
112	RESERVA LEGAL
113	RESERVAS VOLUNTARIAS
114	RESERVAS ESPECIALES
115	RESERVAS POR PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACTUARIALES Y OTROS AJUSTES
118	APORTACIONES DE SOCIOS O PROPIETARIOS
119	DIFERENCIAS POR AJUSTE DEL CAPITAL A EUROS
120	REMANENTE
121	RESULTADOS NEGATIVOS DE EJERCICIOS ANTERIORES
129	RESULTADOS DEL EJERCICIO
130	SUBVENCIONES OFICIALES DE CAPITAL
131	DONACIONES Y LEGADOS DE CAPITAL
132	OTRAS SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS
133	AJUSTES POR VALORACIÓN EN ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA

**Fuente: Biconta 2010**



¡Listo! Ahora solo es cuestión de anotar los movimientos de su cuenta

Una vez ingresado el cliente o deudor, el sistema está listo para realizar movimientos con su cuenta corriente:

Imagen 7: Ingreso ventas

Importe:	Base Imponible	IVA	Recargo
General:	0.00	0.00	0.00
Reducido:	0.00	0.00	0.00
Super reducido:	0.00	0.00	0.00
Exento:	0.00	<input type="checkbox"/> Ignorar IVA exento	

Base total:	0.00
IVA total:	0.00
<b>Importe total:</b>	<b>0.00</b>

Fuente: Biconta 2010

Como se aprecia, dentro de las ventas se incluyen los productos terminados o activos no corrientes.

Corresponde detallar los egresos, partida necesaria para la elaboración del estado de resultado, las cuentas contables propuestas para la empresa se detallan al final del capítulo.

**Imagen 8: Egresos**

Todo lo que pago

**Fuente: Biconta 2010**

El ingreso del pago es un proceso muy simple como se aprecia a continuación:

**Imagen 9: Detalle de egresos**

Vencimientos      Aceptar      Cancelar

**Fuente: Biconta 2010**

El sistema permite discriminar la forma de pago, es decir si el pago se realiza con recursos de caja o banco, esto ayuda a determinar los saldos de caja o realizar la conciliación bancaria.

Los módulos anteriores permiten efectuar en forma automática el estado de resultado, faltando solamente la determinación de sueldos y salarios, proceso que se muestra a continuación:

**Imagen 10: Sueldos y salarios**



C	B	Fecha	Concepto	Banco/Caja	Importe
		01/06/2014	Pupiales, Sisa	CAJA, EUROS	3,500.00
		01/06/2014	Galindo, Claudio	CAJA, EUROS	1,000.00

Fuente: Biconta 2010

La nómina debe haber sido ingresada anteriormente en el módulo de egresos, figura 6, de esta forma se genera el resumen como se aprecia en esta figura.

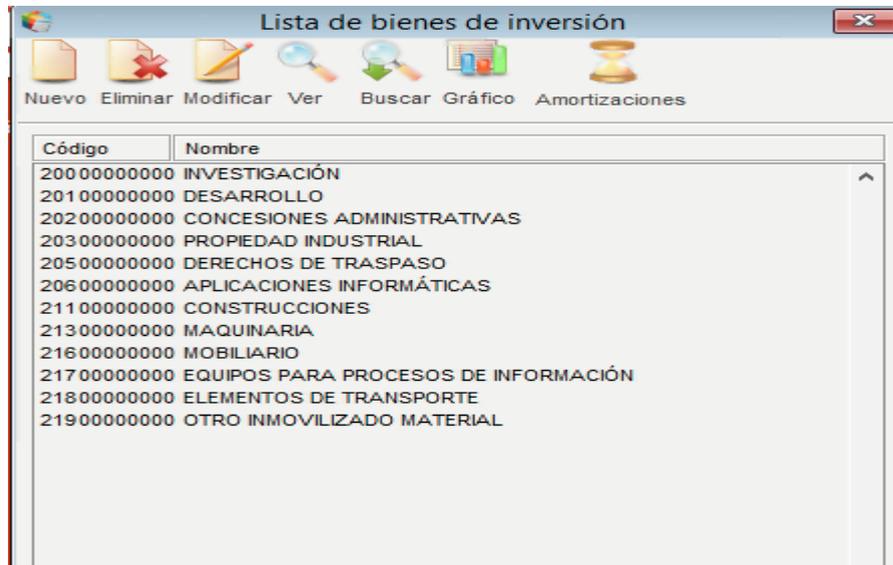
Ingreso de activo no corriente (de acuerdo a normas NIIF)



A registrar ingresos, es decir todo lo que recibo y lo que poseo

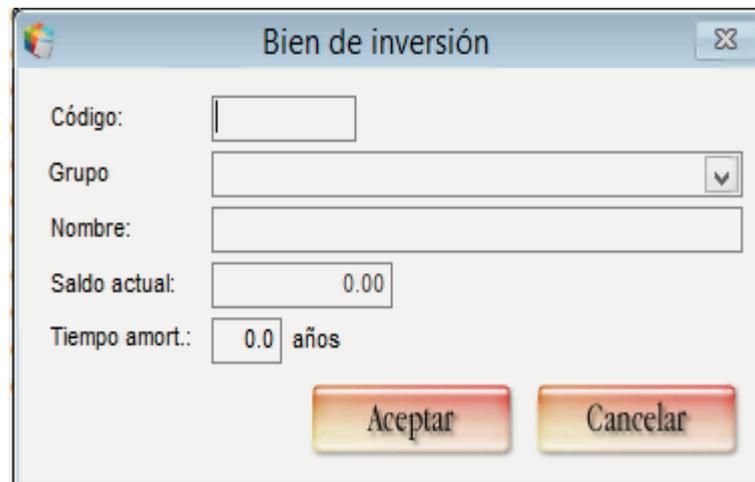
El ingreso de estos activos es simple, además, al momento de ingresarlo, permite incluir inmediatamente su periodo de depreciación para conocer en cualquier momento el saldo de activos no corrientes:

**Imagen 11: Activos no corrientes de acuerdo a normas NIIF**



Fuente: Biconta 2010

**Imagen 12: Ingreso de activos no corrientes**



Fuente: Biconta 2010

### 6.6.3 Libro diario

Una vez ingresada la información en el programa, este es capaz de generar el libro diario como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 23: Libro diario

P	C	B	N/A	Fecha	Subcuenta	Contrapart.	Descripción	Debe	Haber	Base	%IVA	%Rec.
				1/20/01/2010	60190000000		COMPRA DE MATERIAS PRIMAS	1,300.00		0.00	0.0	0.0
1				20/01/2010	40000000000		COMPRA DE MATERIAS PRIMAS		200.00			
1				20/01/2010	47200000016	40000000000	COMPRA DE MATERIAS PRIMAS	200.00				
2				22/01/2010	70000000000		FABRICACIÓN			2,125.00		
2				22/01/2010	43000000000		FABRICACIÓN	2,465.00				
2				22/01/2010	47700000016	43000000000	FABRICACIÓN		340.00	2,125.00	16.0	0.0
3				28/01/2010	70000000000		VENTA FACTURA A10000001		225.00			
3				28/01/2010	43000000003		VENTA FACTURA A10000001	258.00				
3				28/01/2010	47700000016	43000000003	VENTA FACTURA A10000001		32.00			
3				28/01/2010	47700000004	43000000003	VENTA FACTURA A10000001		1.00	25.00	4.0	0.0
4				28/01/2010	70000000000		VENTA FACTURA A10000002		495.45			
4				28/01/2010	43000000002		VENTA FACTURA A10000002	574.72				
4				28/01/2010	47700000016	43000000002	VENTA FACTURA A10000002		79.27	495.45	16.0	0.0
5				28/01/2010	57200000001		COBRO RECIBO A10000002-1	400.00				
5				28/01/2010	43000000002		COBRO RECIBO A10000002-1		400.00			
6				28/01/2010	57200000001		COBRO RECIBO A10000002-1	174.72				
6				28/01/2010	43000000002		COBRO RECIBO A10000002-1		174.72			
7				28/01/2010	60000000000		COMPRA FACTURA 10CA001244	2,590.25				
7				28/01/2010	40000000001		COMPRA FACTURA 10CA001244		2,963.86			
7				28/01/2010	47200000016	40000000001	COMPRA FACTURA 10CA001244	400.00		2,500.00	16.0	0.0
7				28/01/2010	47200000004	40000000001	COMPRA FACTURA 10CA001244	3.61		90.25	4.0	0.0
8				28/01/2010	60000000000		COMPRA FACTURA 10CA001251	1,473.46				
8				28/01/2010	40000000001		COMPRA FACTURA 10CA001251		1,709.21			
8				28/01/2010	47200000016	40000000001	COMPRA FACTURA 10CA001251	235.75		1,473.46	16.0	0.0
9				28/01/2010	57200000001		PAGO RECIBO 10CA00124-1	1,000.00				
9				28/01/2010	40000000001		PAGO RECIBO 10CA00124-1		1,000.00			
10				29/01/2010	70500000000		VENTA FACTURA A10000003		80.00			

Fuente: Biconta 2010

### 6.6.4 Libro Mayor

Generado el libro diario, el sistema permite conocer el libro mayor (por cuentas):

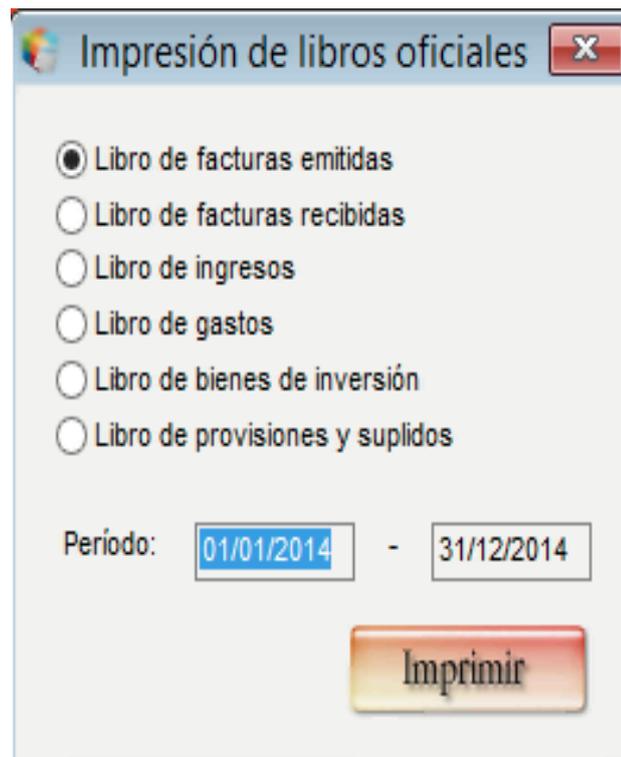
Imagen 14: Mayor

Fuente: Biconta 2010

### 6.6.5 Informes

Los informes que el sistema está en condiciones de generar son los siguientes:

**Imagen 15: Informes posibles de generar por el sistema**



**Fuente: Biconta 2010**

### 6.6.6 Estados financieros

El sistema no genera balances, estado de resultados ni flujo de caja, sin embargo permite exportar los informes a Microsoft Excel, se realizó un ejercicio práctico ingresando datos a “BitConta 2010”, se trabajó con el mes de Julio del 2014, la información ingresada al programa se exportó a Microsoft Excel obteniendo los siguientes resultados:

## Detalle de ingresos:

Fecha	Nombre	Descripción	Importe	Documento
16/07/2014	VENTA DE MERCADERÍAS	Flores	250000	4
16/07/2014	VENTA DE MERCADERÍAS	Flores	4500	3
16/07/2014	VENTA DE MERCADERÍAS	Flores	65000	1
16/07/2014	VENTA DE MERCADERÍAS	Flores	5000	2
	<b>Total</b>		<b>324500</b>	

## Detalle de pagos

Fecha	Nombre	Descripción	Importe
17/07/2014	Sueldos y Salarios	Rosa Garrido	4500.00
17/07/2014	Sueldos y Salarios	Marta Estévez	450.00
17/07/2014	Sueldos y Salarios	Claudio Galindo	1500.00
17/07/2014	Sueldos y Salarios	Pupiales Sisa	3500.00
16/07/2014	Proveedor A	Fertilizantes	1200.00
16/07/2014	Proveedor B	Abonos	6500.00
16/07/2014	Proveedor C	Insecticida	82000.00
	<b>Total</b>		<b>99650.00</b>

## Detalle de inversiones

Fecha	Nombre	Descripción	Importe	Documento
16/07/2014	Construcciones	Compra casa matriz	550000.00	12
16/07/2014	Compra de Materia Prima	Compra materia prima	900.00	25
16/07/2014	Tractor	Compra tractor	40000.00	15
16/07/2014	Muebles oficina	Compra muebles de oficina	5000.00	20
16/07/2014	Computador A	Compra computador A	720.00	11
16/07/2014	Computador B	Compra computador B	720.00	12
16/07/2014	Camión Chevrolet	Compra camión	50000.00	10
	<b>Total</b>		<b>647340.00</b>	

## Detalle facturas emitidas

Detalle de facturas emitidas

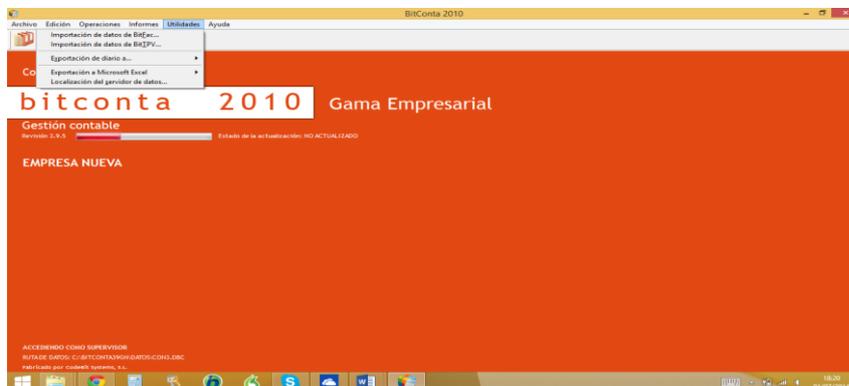
Documento	Fecha	Grupo	Código	Base	Iva	Total
1	16/07/2014	430	2	65000	11700	76700
2	16/07/2014	430	1	5000	900	5900
3	16/07/2014	430	3	4500	810	5310
4	16/07/2014	430	3	250000	45000	295000
<b>Total</b>				<b>324500</b>	<b>58410</b>	<b>382910</b>

## Detalle de facturas recibidas

Detalle de facturas recibidas

Documento	Fecha	Grupo	Código	Base	Iva	Total
10	16/07/2014	400	1	50000	9000	59000
11	16/07/2014	400	2	720	129,6	849,6
12	16/07/2014	400	2	720	129,6	849,6
12	16/07/2014	400	3	550000	99000	649000
15	16/07/2014	400	4	40000	7200	47200
20	16/07/2014	410	1	5000	900	5900
25	16/07/2014	400	4	900	162	1062
<b>Total</b>				<b>647340</b>	<b>116521,2</b>	<b>763861,2</b>

## Imagen 16: Exportación a Excel



Fuente: BitConta 2010

Con la información anterior, se pueden realizar los estados financieros:



### 6.6.6.1 Estado de resultado

Luego del registro diario de las transacciones de la empresa en el software, se generan las siguientes sumas y saldos de las cuentas:

**EMPRESA FLORÍCOLA "SANTA CRUZ"**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**DEL 01 DE ENERO DEL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**Tabla 20: Estado de resultado**

CÓDIGO	DETALLE	TOTAL
4	INGRESOS	
4.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	
4.1.01	INGRESO DE OPERACIÓN	
4.1.01.01	Ventas	150000,00
4.1.01.01.01	Ventas de bienes	
4.1.01.01.02	Ventas de servicios	
4.1.01.01.03	Otros ingresos por cobranza	
4.1.01.01.04	Interés financiamiento vtas crédito	
4.1.01.01.05	Transporte clientes	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>150000,00</b>
5	COSTOS	
5.1	COSTO DE VENTAS	
5.1.01	Costo de ventas productos	
5.1.01.01	Costo de ventas productos vendidos	40000,00
5.1.01.01.01	Costo de ventas de bienes	
	<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>40000,00</b>
6	GASTOS DE OPERACIÓN	
6.1	GASTOS DE VENTAS	
6.1.01	Gastos en el personal	
6.1.01.01	Sueldos y salarios	

6.1.01.01.01	Sueldos	42000,00
6.1.01.01.02	Horas extras	
6.1.01.02.01	Décimo tercer sueldo	3500,00
6.1.01.02.02	Décimo cuarto sueldo	3500,00
6.1.01.02.03	Vacaciones	
6.1.01.02.04	Alimentación	
6.1.01.03	Aporte a la seguridad social	
6.1.01.03.01	Aporte patronal al IESS	5103,00
6.1.01.03.02	Fondo de reserva	3500,00
6.2	GASTOS ADMINISTRATIVOS	
6.2.01	GASTOS EN EL PERSONAL	
6.2.01.01	Sueldos y salarios	
6.2.01.01.01	Sueldos	9600,00
6.2.01.01.02	Horas extras	
6.2.01.02	Beneficios sociales	
6.2.01.02.01	Décimo tercer sueldo	800,00
6.2.01.02.02	Décimo cuarto sueldo	700,00
6.2.01.02.03	Vacaciones	
6.2.01.02.04	Alimentación	
6.2.01.03	Aporte a la seguridad social	1166,4
6.2.01.03.01	Aporte patronal al IESS	
6.2.01.03.02	Fondo de reserva	800,00
6.3	GASTOS	
6.3.01	GASTOS DE OPERACIÓN	
6.3.01.01.01	Agua	2000,00
6.3.01.01.02	Arrendamiento de inmuebles	
6.3.01.01.03	Comunicaciones	1500,00
6.3.01.01.04	Combustibles	1500,00
6.3.01.01.05	Energía	2500,00
6.3.01.01.06	Gastos de gestión	
6.3.01.01.07	Gastos de viaje	

6.3.01.01.09	Impuestos, contribuciones y otros	
6.3.01.01.10	Mantenimiento y reparaciones	
6.3.01.01.12	Promoción - publicidad	1000,00
6.3.01.01.14	Seguros y reaseguros	2000,00
6.3.01.01.15	Suministros y materiales	500,00
6.3.01.01.16	Transporte	
6.3.01.01.17	No deducibles	
6.3.01.01.18	Intereses bancarios	
6.3.01.01.19	Diferencia de inventarios	
6.3.01.01.20	Servicios especializados	
6.3.01.02	Gastos no monetarios	
6.3.01.02.01	Depreciación propiedades planta y equipo	1500,00
6.3.01.02.02	IVA que se carga al gasto	
6.3.01.02.03	Provisión cuentas incobrables	
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>83169,4</b>
7	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>26830,6</b>

Elaborado por: La investigadora



**Gerente**



**Contadora**

### 6.6.6.2 Balance general

Con la información proporcionada por el estado de resultado (utilidad del ejercicio) se genera el siguiente balance general:

**EMPRESA FLORÍCOLA "SANTA CRUZ"**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**Tabla 21: Balance general**

Código	Descripción	Monto
1	ACTIVO	
1.1	ACTIVO CORRIENTE	
1.1.01	Efectivo y equivalente de efectivo	2500,00
1.1.01.03	Bancos	
1.1.01.03.01	Pichincha	2000,00
1.1.02.01.03	Cheques de clientes	4000,00
1.1.02.01.04	(-) Provisión cuentas incobrables	
1.1.03	Otras cuentas por cobrar	
1.1.03.01	Dctos y cuentas por cobrar clientes relac.	
1.1.03.01.01	Socio 1	
1.1.03.01.02	Socio 2	
1.1.03.01.03	Préstamos y anticipos empleados	
1.1.04	Inventarios	
1.1.04.01	Mercadería	50000,00
1.1.04.01.01	Inv. Prod.term.	25000,00
1.1.04.01.02	Mercadería en transito	
1.1.04.01.03	Mercadería trasnf entre bodegas	
1.1.04.01.09	(-) Provisión de inventarios por deterioro	

1.1.05	Servicios y otros pagos anticipados	
1.1.05.01	Pagos anticipados	
1.1.05.01.01	Seguros pagados por anticipado	
1.1.05.01.02	Arriendos pagados por anticipado	
1.1.05.01.03	Anticipo a proveedores	
1.1.06	Activos por impuestos corrientes	
1.1.06.01	Crédito tributario a favor de la empresa	
1.1.06.01.01	IVA en compra de bienes / servicios	
1.1.06.01.02	IVA en compra de activos fijos	
1.1.06.01.03	IVA en importaciones de bienes	
1.1.06.01.04	IVA en importaciones de activos fijos	
1.1.06.01.05	Retención del IVA	
1.1.06.02	Crédito tributario a favor de la empresa	
1.1.06.02.01	Crédito tributario impuesto a la renta	
1.1.06.02.02	Crédito tributario en compras	
1.1.06.02.03	Crédito tributario en retenciones IVA	
1.1.06.02.05	Anticipo impuesto a la renta	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	
1.2.01	ACTIVOS FIJOS	
1.2.01.01	Propiedades planta y equipo	25000,00
1.2.01.01.01	Terrenos	50000,00
1.2.01.01.02	Edificios	25000,00
1.2.01.01.03	Construcciones en curso	
1.2.01.01.04	Instalaciones	
1.2.01.01.05	Muebles y enseres	5000,00
1.2.01.01.06	Maquinaria y equipo	2500,00
1.2.01.01.08	Equipo de computación	2000,00
1.2.01.01.09	Vehículos, eq. De transporte y eq. Caminero	45000,00
1.2.01.01.10	Otras propiedades planta y equipo	
1.2.01.01.11	(-) Depreciación acumulada propiedades plan	-15000,00
1.2.01.01.12	(-) Deterioro acumulado propiedades planta	

1.2.01.02	Propiedades de inversión	
1.2.01.02.01	Terrenos	
1.2.01.02.02	Edificios	
1.2.01.02.03	(-) Depreciación acumulada de prop. De inv	
1.2.01.02.04	(-) Deterioro acumulado de prop. De invers	
1.3	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	
1.3.01	Activos a largo plazo hasta el vcmta	
1.3.01.01	Activos en cuentas por cobrar	
1.3.01.01.01	Documentos y cuentas por cobrar	
1.3.01.01.02	(-) Prov.ctas incobr. Activos financieros	
1.3.02	Otros activos no corrientes	
1.3.02.01	Inversiones	
1.3.02.01.01	Inversiones en subsidiarias	
1.3.02.01.02	Inversiones en asociadas	
1.3.02.01.03	Inversiones en negocios conjuntos	
1.3.02.02	Garantías	
1.3.02.02.01	Garantías en arriendos	223000,00
2	PASIVO	
2.1	PASIVO CORRIENTE	
2.1.01	Obligaciones corrientes	
2.1.01.01	Cuentas por pagar proveedores	
2.1.01.01.01	Locales	35000,00
2.1.01.01.02	Del exterior	
2.1.01.01.03	Proveedores por liquidar nacionales	
2.1.01.01.04	Cheq posfechados	20000,00
2.1.01.02	Obligaciones con instituciones financieras	
2.1.01.02.01	Banco pichincha	14000,00
2.1.02	Otras obligaciones corrientes	
2.1.02.01	Con la administración tributaria	
2.1.02.01.01	IVA en ventas	18000,00
2.1.02.01.02	IVA en ventas a crédito	
2.1.02.01.11	100% retención del IVA	

2.1.02.01.12	70% retención del IVA	
2.1.02.01.13	30% retención del IVA	
2.1.02.01.14	100% arriendo inmueb pn	
2.1.02.01.15	100% liq compras y servicios	
2.1.02.01.21	10% honorarios profesionales	
2.1.02.01.22	8% servicios predomina el intelecto	
2.1.02.01.23	2% suministros y materiales	
2.1.02.01.24	2% servicios entre sociedades	
2.1.02.01.25	1% servicios publicidad y comunicación	
2.1.02.01.26	1% servicios de transporte	
2.1.02.01.27	1% bienes no prod x sociedad	
2.1.02.01.28	1% arrendamiento mercantil	
2.1.02.01.29	8% arrendamiento inmuebles pn	
2.1.02.01.30	1% seguros y reaseguros	
2.1.02.01.31	1% materia prima	
2.1.02.01.32	1% activos fijos	
2.1.02.01.33	1% repuestos y herramientas	
2.1.02.01.34	No sujetas a retención	
2.1.02.01.35	2% otras retenciones aplicables	
2.1.02.01.51	Impuesto a la renta	5902,732,00
2.1.02.01.52	Impuesto a la renta trabajadores	
2.1.02.02	Con el IESS - beneficios de ley empleados	
2.1.02.02.01	Fondo de reserva	
2.1.02.02.02	Décimo tercer sueldo	
2.1.02.02.03	Décimo cuarto sueldo	
2.1.02.02.04	Vacaciones	
2.1.02.02.05	15% participación trabajadores	4024,59
2.1.02.02.06	Sueldos por pagar	
2.1.02.02.07	IESS Por pagar	
2.1.02.03	Diversas relacionadas	
2.1.03	Otros pasivos financieros	
2.1.03.01	Anticipos locales	
2.1.03.01.01	Anticipos de clientes	
2.1.03.02	Porción corriente de beneficios a empleado	
2.1.03.02.01	Jubilación patronal	
2.1.03.02.02	Otros beneficios a lp	
2.1.03.03	Interés en ventas por ganar	
2.1.03.03.01	Interés por ganar	

2.2	PASIVO NO CORRIENTE	
2.2.01	Cuentas y documentos por pagar	
2.2.01.01	Cuentas y documentos por pagar lp	
2.2.01.01.01	Locales	
2.2.01.01.02	Del exterior	
		96927,32
3	PATRIMONIO	
3.1	PATRIMONIO NETO	
3.1.01	Capital	
3.1.01.01	Capital suscrito o asignado	
3.1.01.01.01	Socio 1	500,00
3.1.01.01.02	Socio 2	500,00
3.1.01.02	Capital suscrito no pagado acciones en tes	
3.1.01.02.01	Socio 1	
3.1.01.02.02	Socio 2	
3.1.02	Reservas	
3.1.02.01	Reservas de operación	
3.1.02.01.01	Reserva legal	11370,26
3.1.02.01.02	Reserva facultativa	
3.1.02.01.03	Reserva de capital	
3.1.03	Otros resultados integrales	
3.1.03.01	Superávit	
3.1.03.01.01	Superávit de activos fin. Disponibles para	
3.1.03.01.02	Superávit por revaluación propiedades plan	
3.1.03.01.03	Superávit por revaluación activos intangibles	
3.1.04	Resultados acumulados	
3.1.04.01	Ejercicios anteriores	86872,00
3.1.04.01.01	Ganancias acumuladas	
3.1.04.01.02	(-) Pérdidas acumuladas	
3.1.05	Resultados del ejercicio	
3.1.05.01	<b>EJERCICIO ACTUAL</b>	<b>26830,6</b>
3.1.05.01.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO	
3.1.05.01.02	(-) PERDIDA NETA DEL PERIODO	

Elaborado por: La investigadora

  
Gerente

  
Contadora

### **6.6.7 Herramientas administrativas**

Con respecto a la gestión administrativa, se incorpora un sencillo manual de funciones de los puestos de administrativos y operativos que laboran en la Florícola “Santa Cruz”. Las funciones establecidas en el Manual, vistas de un modo global, cumplen las distintas fases de la administración de la organización, para hacerla más eficiente y garantizar su crecimiento y permanencia en el tiempo.

Por otra parte, la visión del Manual de Funciones, implica el uso de recursos tecnológicos pues se fundamenta en las nuevas corrientes teóricas de la gestión empresarial para conferirle una orientación moderna y competitiva. No se considera necesario entonces, explicar las actividades de cada puesto de trabajo para el que será necesario el uso de herramientas tecnológicas: computadora con acceso a internet, teléfono, el correo electrónico, el acceso sistemas de gestión para el cumplimiento de obligaciones tributarias, seguridad social, registro de contratos, compras y ventas locales, exportaciones e importaciones, entre otras acciones y trámites que puede requerir la empresa en el diario desenvolvimiento de las actividades.

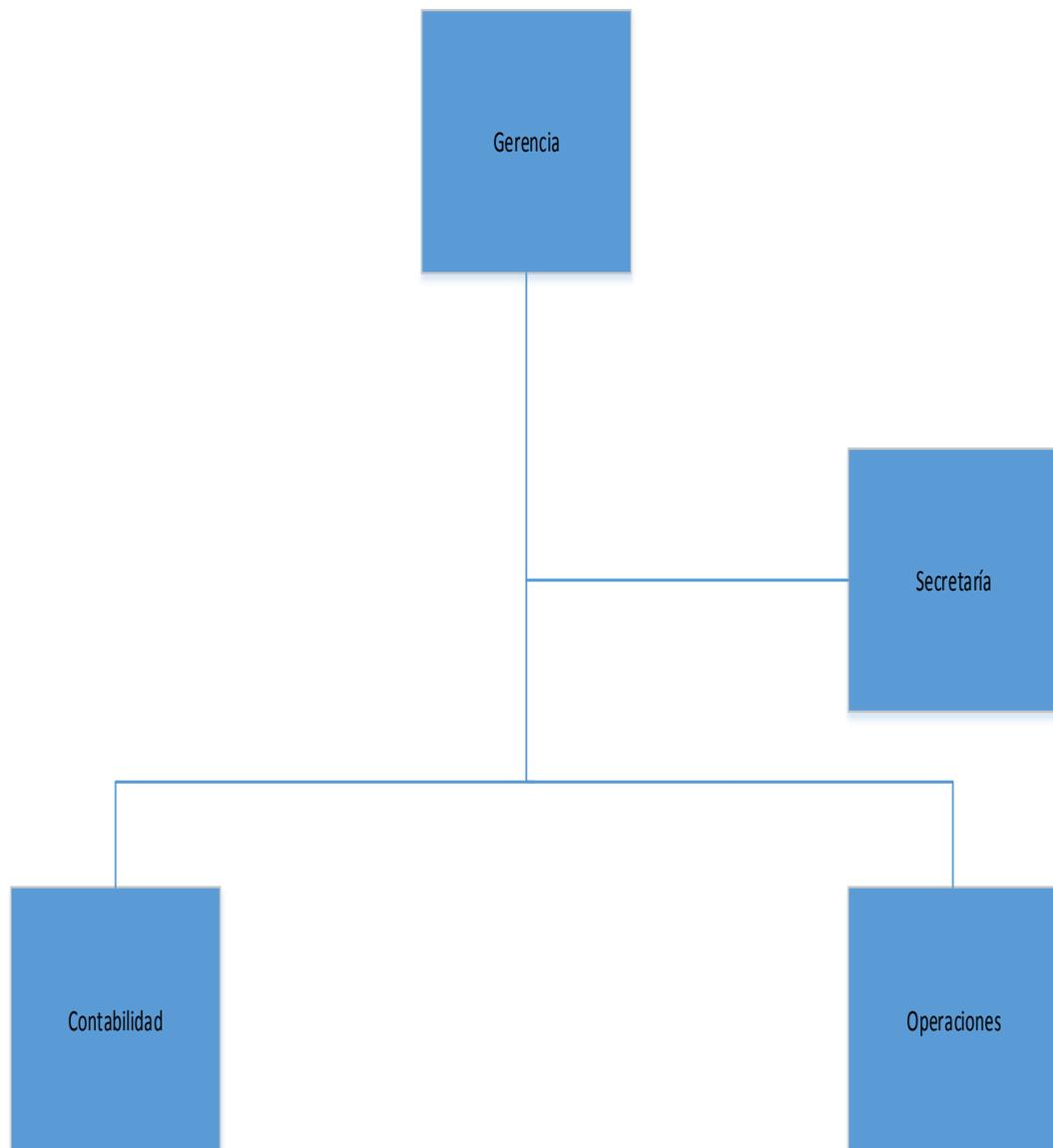
Éstas se cumplirán en tanto sea necesario el trámite y siempre que el personal conozca y domine las actividades y tareas inherentes a su puesto de trabajo. La habilidad para utilizar sistemas *online* y otros trámites especializados, se va adquiriendo progresivamente sobre la base del manejo y la exploración de opciones que generalmente son sencillas y para las que además, se cuenta con asesoría interactiva o el manual de usuario que facilita la tarea.

### 6.6.7.1. Manual de Funciones de la Empresa Florícola “Santa Cruz”

#### NIVELES JERÁRQUICOS

- Nivel Ejecutivo
- Nivel Auxiliar
- Nivel Operativo

Ilustración 1: Organigrama estructural



Elaborado por: La investigadora

## NIVEL EJECUTIVO

El nivel Ejecutivo está conformado por el gerente.

### Gerente

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Nombre del Puesto: Gerente</b>
<b>Área de Trabajo - Departamento:</b> Administración
<b>Localización:</b>
<b>Descripción del Puesto:</b>
Cargo ejecutivo, responde a la asamblea general de socios, responsable de la administración general de la empresa.
<b>Tareas a Desarrollar:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Representación legal y comercial</li><li>• Diseña del POA general de la empresa.</li><li>• Gestión de la adquisición de activos previa aprobación de la junta general de socios.</li><li>• Establecer relaciones comerciales con potenciales clientes y proveedores.</li><li>• Contratación y cese del personal.</li><li>• Presentación de presupuesto a la junta general de socios para su aprobación.</li><li>• Contratación de servicios.</li><li>• Aprobación de cotizaciones</li><li>• Control de actividades de los departamentos de la empresa.</li><li>• Detección de necesidades de capacitación</li></ul>

### **Perfil del Puesto:**

Título profesional en Administración de empresas o carreras afines, experiencia mínimo 3 años, conocimiento del idioma inglés y tener liderazgo.

#### **Ética**

Acorde al manual de ética de la empresa

#### **Responsabilidades y Roles:**

- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general de socios
- Presentar el presupuesto general a la junta general de socios para su aprobación
- Elaborar el POA general de la empresa
- Elaborar los objetivos generales de la empresa
- Diseñar la estrategias
- Diseñar las metas de corto plazo
- Detectar necesidades de capacitación
- Establecer relaciones comerciales con clientes corporativos y proveedores
- Contratar y finiquitar personal
- Establecer remuneraciones
- Controlar resultados departamentales

#### **Supervisión Recibida:**

Junta general de socios.

#### **Condiciones de Trabajo**

Beneficios acorde a lo exigido por la ley

Elaborado por: La investigadora

## NIVEL AUXILIAR

Este nivel abarca todas las actividades económicas - financieras de la entidad y está conformado por las unidades de contabilidad, talento humano y secretaria.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Nombre del Puesto: Contador</b>
<b>Área de Trabajo - Departamento: Contabilidad</b>
<b>Localización:</b>
<b>Descripción del Puesto:</b>
Profesional encargado de presentar documentación ante instituciones de control, SRI, IESS, Ministerio de Salud, Bomberos, debe mantener actualizadas las cuentas corrientes tanto de proveedores como de clientes, es el responsable de mantener al día y controlar las cuentas corrientes bancarias de la empresa
<b>Tareas a Desarrollar:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de estados financieros exigidos por el SRI</li><li>• Elaboración de informes y pago de seguridad social</li><li>• Elaboración de información contable y financiera para el administrador y junta general de socios</li><li>• Control de clientes</li><li>• Control de proveedores</li><li>• Control de cuentas bancarias</li><li>• Elaboración de contratos y finiquitos</li></ul>
<b>Perfil del Puesto:</b>

- Título de contador CPA
- Conocimientos de programas contables, planillas de cálculo y procesadores de texto.
- Experiencia dos años en cargos similares
- Idoneidad comercial
- Disciplina laboral

**Ética**

Acorde al manual de ética de la empresa

**Responsabilidades y Roles:**

- Cumplir con las obligaciones tributarias, sociales de la empresa
- Cumplir con las obligaciones impuesta por el Ministerio de Relaciones Laborales
- Control de documentación sensible de la empresa
- Manejo de cuentas de clientes y proveedores
- Manejo y control de cuentas corrientes
- Control de ingresos y egresos

**Supervisión Recibida:**

Gerente

**Condiciones de Trabajo**

Beneficios acorde a lo exigido por la ley

Elaborado por: La investigadora

## MANUAL DE FUNCIONES DE “EL AGRICULTOR”

**Nombre del Puesto:** Secretaria

**Área de Trabajo - Departamento:** Administración

**Localización:**

### Descripción del Puesto:

Mando medio de apoyo al gerente

### Tareas a Desarrollar:

- Informar de los compromisos al superior.
- Recibir quejas del cliente y derivarlas
- Organización general de las instalaciones
- Control de asistencia
- Recibir, clasificar y distribuir correspondencia, carpetas, informes y folletos, firmar los comprobantes de recibo y archivarlos.
- Reporte diario de caja chica a contabilidad
- Enviar documentación para elaboración de informes.
- Organizar y mantener los archivos de documentos, cartas y registros, determinar la localización de documentación cuando se necesite.

### Perfil del Puesto:

- Título: Secretaria/o ejecutiva
- Manejo de procesadores de texto y planillas de cálculo
- Habilidad comunicativa
- Experiencia en cargos similares
- Proactiva/o

- Disciplina laboral

Ética

Acorde al manual de ética de la empresa

**Responsabilidades y Roles:**

- Apoyar al administrador en su gestión
- Controlar asistencia informando diariamente al contador
- Manejo de archivos
- Control de caja chica
- Recibir quejas de clientes y proveedores y derivarlas

**Supervisión Recibida:**

Gerente

**Condiciones de Trabajo**

Beneficios acorde a lo exigido por la ley

**Elaborado por: La investigadora**

## NIVEL OPERATIVO

### MANUAL DE FUNCIONES

**Nombre del Puesto: Operativos**

**Área de Trabajo - Departamento: Operaciones**

**Localización:**

#### Descripción del Puesto:

Personal encargado de captar las necesidades del cliente y satisfacerlas

#### Tareas a Desarrollar:

- Responsables del manejo del trabajo florícola.
- Control de riego
- Control de fertilizantes, abonos, insecticidas, fungicidas
- Limpieza de las plantaciones
- Plantación
- Cosecha
- Retroalimentación al gerente sobre las necesidades de las plantaciones

#### Perfil del Puesto:

- Bachillerato completo
- Experiencia 2 años en cargos similares
- Habilidad comunicativa

#### Ética

Acorde al manual de ética de la empresa

#### Responsabilidades y Roles:

- Limpieza de las plantaciones

- Aplicar productos para control de plagas
- Aplicar productos para abonar las plantas
- Control de riego
- Plantar
- Cosechar
- Embalar

**Supervisión Recibida:**

Gerente

**Condiciones de Trabajo**

Beneficios acorde a lo exigido por la ley

## **6.7. IMPACTOS**

### **6.7.1. Educativo**

Se espera que la Guía para la adaptación de un software de uso libre para el manejo administrativo y contable de la empresa florícola “SANTA CRUZ” ubicada en la parroquia La Esperanza, en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, permita mejorar sustancialmente los procesos y resultados de la gestión administrativa y contable de la empresa y contribuya eficazmente al desarrollo de competencias de desempeño en el personal que trabaja en el área administrativa y contable, mediante la generación de alternativas de iniciativa empresarial o individual, lo que favorecerá su formación personal, profesional y el desarrollo del empresa florícola.

### **6.7.2. Social**

El impacto social se establece no solamente en el ámbito laboral sino además en el formativo de la carrera de docencia en Contabilidad y Computación, en el primer caso porque el crecimiento personal y profesional del talento humano de la empresa mejorará sus condiciones de desempeño y en el segundo caso porque la generación de iniciativas de mejoramiento novedosas como la adaptación de software libre a las necesidades particulares de la empresa, requirieron un proceso de interacción de la formación teórica con la práctica laboral para establecer las condiciones necesarias para involucrarse con éxito en su entorno, apoyando la construcción de una sociedad transformadora, proactiva, autónoma, equilibrada, armónica y responsable.

### **6.7.3. Administrativo**

El impacto administrativo, se logrará a través de un trabajo centrado en el contexto inmediato y real de la empresa. Este contacto con la realidad

en la que se desenvuelven las actividades productivas le permitirá al personal administrativo y de apoyo adquirir conocimientos y habilidades para involucrarse en la dinámica de gestión empresarial para alcanzar compromisos y generar resultados de calidad.

## **6.8. DIFUSIÓN**

El Informe Final de Investigación recoge las diarias experiencias de la investigadora, adquiridas durante su formación profesional enriquecidas con la recopilación y análisis de material teórico referente a la gestión administrativa y contable que se cumplen diariamente en las actividades que realiza una empresa.

La propuesta fue socializada con el personal administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia la Esperanza, del cantón Ibarra, en la provincia de Imbabura, quienes demostraron gran interés por su procesamiento y resultados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. ABASCAL, F. (2004). *Como se hace un plan estratégico*. Madrid: Esic.
2. ARLANDIS, P. (2011). *Tratamiento de la documentación contable*. España: Paraninfo.
3. ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN. (2006). *Cuadernos de direccion estratégica y planificación*. Madrid: Diaz de Santos.
4. BACAL, R. (2009). *Como mejorar el Rendimiento*. Barcelona: McGraw-Hill.
5. BISCHOF, & LEDFORD. (2004). *Interpretación de las Teorias de la Personalidad. Enfoque de poder explicativo y capacidad predictiva*. México: Trillas.

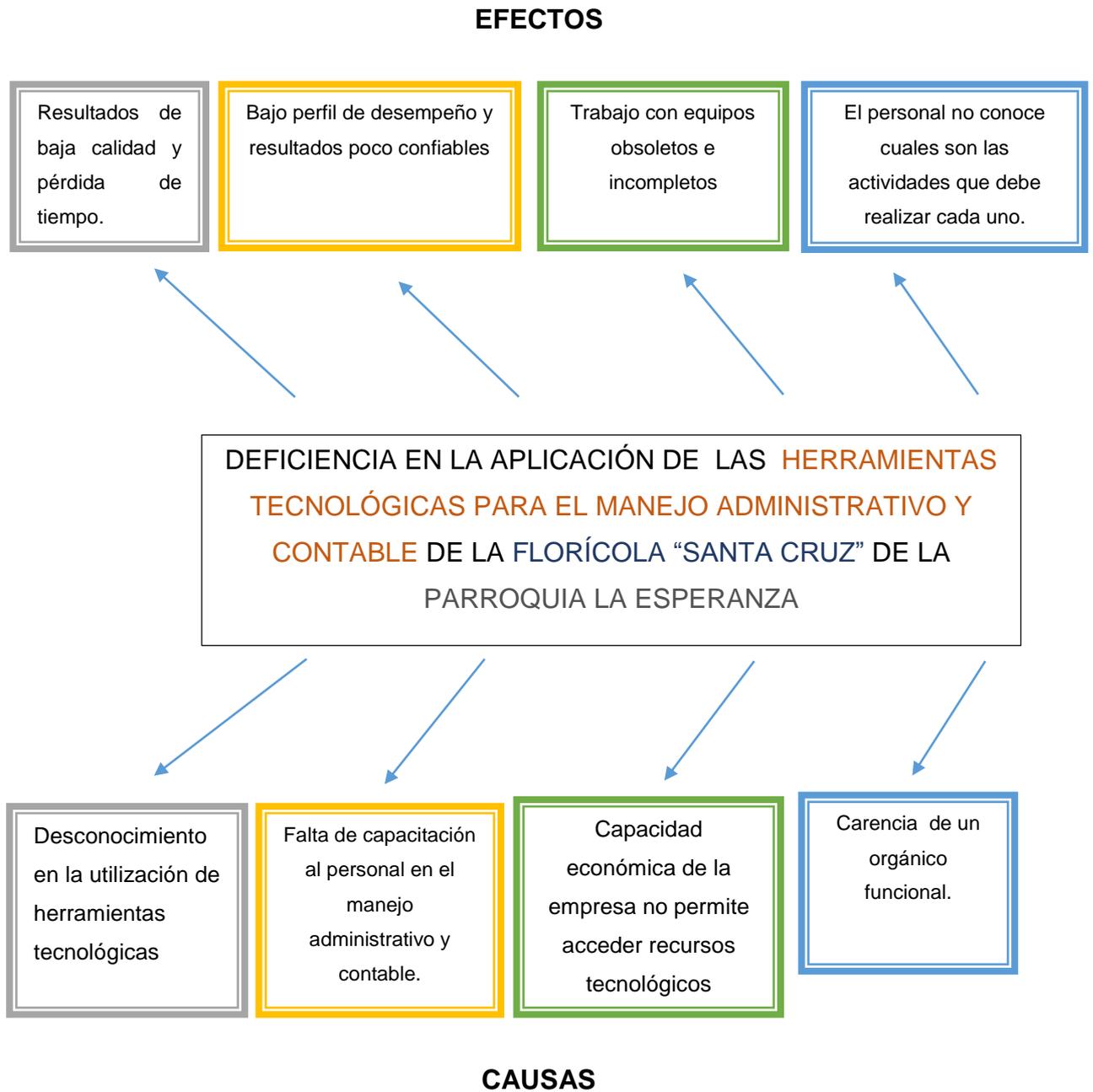
6. BLACK, H. (2006). *Administración*. Mexico: Prentice Hall.
7. CALIXTO FUENTES, H. (2009). Estudio de la Teoría Holístico Configuracional en los Procesos Sociales. *Revista Pedagógica Universitaria, Volumen ), N° 1, 4-5*.
8. CHIAVENATO. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana.
9. DE PABLOS PONS, J. (2013). *Educación y Tecnología*. Brasilia: Ciencia.
10. DÍEZ D CASTRO, E., García del Junco, J., Martín Jiménez, F., & y Periañez, C. R. (2009). *Administración y Dirección*. Madrid: McGraw Hill Interamericana.
11. FREIRE, P. (2005). *Cartas a quien pretende enseñar*. Buenos Aires: Siglo XXI.
12. GARCIA, S. (2007). *Teoría económica de la empresa*. España: Diaz de Santos.
13. GLASERFELD, E. (2005). La construcción del conocimiento. En E. PRIGOINE, H. V. MORIN, FUERSTER, & y. otros, *Nuevos Paradigmas, cultura y subjetividad* (págs. 115-141). Barcelona: Paidós.
14. GORDOR H., B., & ERNEST, R. (2009). *Teorías del Aprendizaje, Capítulo 6*. México: Trillas.
15. LLUIS, C. (2012). *La producción, relación entre productos y procesos*. Madrid: Diaz de Santos.
16. LLUIS, C. (2012). *Organización de la Producción y Dirección de Operaciones*. Madrid: Dias de Santos.
17. MARQUÉS GRAELLS, P. (2007). *Tecnología Educativa*. Barcelona: ATX.
18. OLIVEIRA DA SILVA, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: Thompson Editores S.A.
19. PONCE, R. (2005). *Administración de Empresas*. Mexico: Rústica.
20. RAMIÓ, C. (2003). *Lecturas de la teoría de la organizacion, volumen I*. Bogota: Prentice Hall.

21. ROBERT, B. (2005). *La Gestión de las Empresas y Organismos Públicos*. New York: Universidad de Hawai.
22. RODRIGUEZ, J. (2006). *Administración I*. Madrid: Thompson.
23. STONER, F. G. (2007). *Administración*. Mexico: Prentice Hall, Hispanoamerica.
24. VACAS, L. (2009). *La responsabilidad contable de los gestores públicos*. Madrid: Editoriareus.
25. VARO, J. (2004). *Gestión estratégica de la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
26. WORCHEL, J. C., GOETHALS, & OLSON, J. (2008). *Psicología Social*. México: Thomson Editores.
27. <https://www.google.com.ec/maps/@0.2893482,-78.1491403,12z>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Árbol de Problemas



## Anexo 2

### Matriz de Coherencia

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS APLICABLES, PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN LA EMPRESA FLORÍCOLA “SANTA CRUZ” DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, CANTÓN IBARRA, PARROQUIA LA ESPERANZA. AÑO 2013.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo incide uso de las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa y contable de la empresa florícola “Santa Cruz”, ubicada en la parroquia La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Año económico 2013?	Determinar el uso de las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa y contable de la empresa florícola “Santa Cruz”, ubicada en la parroquia la Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, año económico 2013.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Pregunta Directriz General: ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que se utilizan en el manejo administrativo y contable de la empresa Florícola Santa Cruz?	Diagnosticar el uso de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable de la empresa Florícola Santa Cruz.
Pregunta Directriz 2 ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de las herramientas tecnológicas para la gestión administrativa y contable en las empresas productivas?	Fundamentar teóricamente las herramientas tecnológicas y la gestión administrativa y contable en las empresas productivas.
Pregunta Directriz 3 ¿Es posible diseñar un plan de manejo administrativo y contable que facilite la gestión de la empresa florícola “Santa Cruz”, utilizando herramientas tecnológicas?	Diseñar un plan de manejo administrativo y contable que facilite la gestión de la empresa florícola “Santa Cruz”, utilizando herramientas tecnológicas.
Pregunta Directriz 4 ¿Socializar la propuesta con el personal directivo y administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia La Esperanza de la ciudad de Ibarra, permitirá mejorar la situación actual?	Socializar la propuesta con el personal directivo y administrativo de la empresa florícola “Santa Cruz” de la parroquia La Esperanza de la ciudad de Ibarra.

**Anexo 3**  
**Encuesta**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA EL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**ESCUELA DE PEDAGOGÍA**  
**CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN**

**ENCUESTA A PERSONAL**

**Objetivo:** \_Diagnosticar el uso de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable de la empresa Florícola Santa Cruz.

**Instrucciones:**

Por favor complemente la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "x" en la respuesta apropiada.

**Cuestionario:**

**1. ¿De qué manera se cumplen las actividades administrativas de la empresa?**

- Directamente a través de la gerencia
- La gerencia con el apoyo del personal administrativo
- La gerencia con el apoyo del personal y recursos tecnológicos

**2. ¿A través de qué medios se realizan las operaciones de compras y ventas?**

- Contacto telefónico
- Contacto personal
- Vía internet
- Otros

**3. ¿Tomando como elemento fundamental el uso de recursos tecnológicos, cómo califica el proceso de elaboración de los registros contables que lleva la Empresa?**

Adecuados

Poco Adecuados

Inadecuados

**4. ¿Cómo se elaboran los informes de gestión contable?**

Manualmente

A computadora

Utiliza sistema informático

**5. ¿Con que frecuencia se solicitan informes para la toma de decisiones?**

Con mucha frecuencia

Con frecuencia

A veces

Nunca

**6. Al momento de entregar la información requerida es.**

Es ágil

Se tarda mucho

Carece de la información

**7. ¿Tiene conocimiento sobre el manejo del programa Excel?**

Nada

Poco

Suficiente

**8. ¿Ha utilizado software libre de sistemas contables?**

Si

No

**8. ¿Considera que la utilización de los recursos tecnológicos permitirían optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable de la empresa?**

Mucho

Poco

No tiene importancia

**9. El manejo de la tecnología en el registro diario del movimiento de los productos, es:**

Muy necesario

Necesario

No es necesario

**10. ¿Considera usted que el crecimiento de la empresa está condicionado de alguna manera a la disponibilidad de recursos tecnológicos?**

Mucho

Poco

Nada

**11. ¿En su opinión, qué ventajas tendría la empresa, utilizando recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable?**

Competitividad

Rentabilidad

Desarrollo empresarial

Gracias por su colaboración.

## Anexo 4

### Encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA EL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
ESCUELA DE PEDAGOGÍA  
CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN**

#### **ENCUESTA A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**

**Objetivo:** \_Diagnosticar el uso de las herramientas tecnológicas para el manejo administrativo y contable de la empresa Florícola Santa Cruz.

#### **Instrucciones:**

Por favor complemente la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "x" en la respuesta apropiada.

#### **Cuestionario:**

**1. ¿Cómo califica la gestión administrativa de la empresa florícola "Santa Cruz?"**

Eficiente	<input type="checkbox"/>
Poco eficiente	<input type="checkbox"/>
Ineficiente	<input type="checkbox"/>

**2. ¿A través de qué medios se realizan las operaciones financieras de la empresa?**

Contacto telefónico	<input type="checkbox"/>
Contacto personal	<input type="checkbox"/>
Vía internet	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

**5. Al momento de entregar la información requerida es.**

- Es ágil
- Se tarda mucho
- Carece de la información

**6. La información que recibe de la empresa es:**

- Muy adecuada
- Adecuada
- Poco adecuada

**7. ¿Considera que la utilización de los recursos tecnológicos permitirían optimizar el tiempo en la gestión administrativa y contable de la empresa?**

- Mucho
- Poco
- No tiene importancia

**8. ¿Considera usted que el crecimiento de la empresa está condicionado de alguna manera a la disponibilidad de recursos tecnológicos?**

- Mucho
- Poco
- Nada

**9. ¿En su opinión, qué ventajas tendría la empresa, utilizando recursos tecnológicos en la gestión administrativa y contable?**

- Competitividad
- Rentabilidad
- Desarrollo empresarial

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## Anexo 5

### Clasificación y catálogo de cuentas

Las siguientes son las cuentas contables propuestas:

#### Clasificación de cuentas contables

Plan de Cuentas				
Código	Descripción	Tipo	Niv.	Presup.
1	ACTIVO	A	1	No
1.1	ACTIVO CORRIENTE	A	2	No
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	A	3	No
1.1.01.01	Caja en transito	A	4	No
1.1.01.01.01	Caja en transito	A*	5	No
1.1.01.02	Caja chica	A	4	No
1.1.01.02.01	Caja chica	A*	5	No
1.1.01.02.99	Caja chica por liquidar	M	5	No
1.1.01.03	BANCOS	A	4	No
1.1.01.03.01	Xxxx	M	5	No
1.1.01.03.02	Yyyy	M	5	No
1.1.01.03.03	Zzzz	M	5	No
1.1.01.03.04	Aaa	M	5	No
1.1.01.03.99	Transferencias Bancarias	M	5	No
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VC	A	3	No
1.1.02.01	No relacionados locales	A	4	No

1.1.02.01.01	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	M	5	No
1.1.02.01.02	Tarjetas de crédito	M	5	No
1.1.02.01.03	Cheques de clientes	M	5	No
1.1.02.01.04	(-) Provisión cuentas incobrables	M	5	No
1.1.02.01.05	Cientes anterior	M	5	No
1.1.03	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	A	3	No
1.1.03.01	Documentos y cuentas por cobrar clientes relac.	A	4	No
1.1.03.01.01	Socio 1	M	5	No
1.1.03.01.02	Socio 2	M	5	No
1.1.03.01.03	Préstamos y anticipos empleados	M	5	No
1.1.04	Inventarios	A	3	No
1.1.04.01	Mercadería	A	4	No
1.1.04.01.01	Inv. Prod.term.	M	5	No
1.1.04.01.02	Mercadería en transito	M	5	No
1.1.04.01.03	Mercadería tranfn entre bodegas	M	5	No
1.1.04.01.09	(-) Provisión de inventarios por deterioro	M	5	No
1.1.05	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	A	3	No
1.1.05.01	PAGOS ANTICIPADOS	A	4	No
1.1.05.01.01	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO	M	5	No
1.1.05.01.02	Arriendos pagados por anticipado	M	5	No
1.1.05.01.03	Anticipo a proveedores	M	5	No
1.1.06	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	A	3	No

1.1.06.01	Crédito tributario a favor de la empresa	A	4	No
1.1.06.01.01	Iva en compra de bienes / servicios	M	5	No
1.1.06.01.02	Iva en compra de activos fijos	M	5	No
1.1.06.01.03	Iva en importaciones de bienes	M	5	No
1.1.06.01.04	Iva en importaciones de activos fijos	M	5	No
1.1.06.01.05	Retención del iva	M	5	No
1.1.06.02	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA	A	4	No
1.1.06.02.01	Crédito tributario impuesto a la renta	M	5	No
1.1.06.02.02	Crédito tributario en compras	M	5	No
1.1.06.02.03	Crédito tributario en retenciones iva	M	5	No
1.1.06.02.05	Anticipo impuesto a la renta	M	5	No
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	A	2	No
1.2.01	ACTIVOS FIJOS	A	3	No
1.2.01.01	Propiedades planta y equipo	A	4	No
1.2.01.01.01	Terrenos	M	5	No
1.2.01.01.02	Edificios	M	5	No
1.2.01.01.03	Construcciones en curso	M	5	No
1.2.01.01.04	Instalaciones	M	5	No
1.2.01.01.05	Muebles y enseres	M	5	No
1.2.01.01.06	MAQUINARIA Y EQUIPO	M	5	No
1.2.01.01.08	Equipo de computación	M	5	No
1.2.01.01.09	Vehículos, Eq. De transporte y eq. Caminero	M	5	No
1.2.01.01.10	Otras propiedades planta y equipo	M	5	No
1.2.01.01.11	(-) Depreciación acumulada propiedades plan	M	5	No
1.2.01.01.12	(-) Deterioro acumulado propiedades planta	M	5	No

1.2.01.02	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	A	4	No
1.2.01.02.01	Terrenos	M	5	No
1.2.01.02.02	Edificios	M	5	No
1.2.01.02.03	(-) Depreciación acumulada de prop. De inv	M	5	No
1.2.01.02.04	(-) Deterioro acumulado de prop. De invers	M	5	No
1.3	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	A	2	No
1.3.01	ACTIVOS A LARGO PLAZO HASTA EL VCMTO	A	3	No
1.3.01.01	Activos en cuentas por cobrar	A	4	No
1.3.01.01.01	Documentos y cuentas por cobrar	M	5	No
1.3.01.01.02	(-) Prov.ctas incobr. Activos financieros	M	5	No
1.3.02	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	A	3	No
1.3.02.01	Inversiones	A	4	No
1.3.02.01.01	Inversiones en subsidiarias	M	5	No
1.3.02.01.02	Inversiones en asociadas	M	5	No
1.3.02.01.03	Inversiones en negocios conjuntos	M	5	No
1.3.02.02	GARANTÍAS	A	4	No
1.3.02.02.01	GARANTÍAS EN ARRIENDOS	M	5	No
2	PASIVO	A	1	No
2.1	PASIVO CORRIENTE	A	2	No
2.1.01	OBLIGACIONES CORRIENTES	A	3	No
2.1.01.01	Cuentas por pagar proveedores	A	4	No

2.1.01.01.01	Locales	M	5	No
2.1.01.01.02	Del exterior	M	5	No
2.1.01.01.03	Proveedores por liquidar nacionales	M	5	No
2.1.01.01.04	Cheq posfechados	M	5	No
2.1.01.02	Obligaciones con instituciones financieras	A	4	No
2.1.01.02.01	Banco xxx	M	5	No
2.1.01.02.02	Banco yyy	M	5	No
2.1.01.02.03	Banco zzz	M	5	No
2.1.01.02.04	Banco aaa	M	5	No
2.1.02	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	A	3	No
2.1.02.01	Con la administración tributaria	A	4	No
2.1.02.01.01	Iva en ventas	M	5	No
2.1.02.01.02	Iva en ventas a crédito	M	5	No
2.1.02.01.11	100% retención del Iva	M	5	No
2.1.02.01.12	70% retención del Iva	M	5	No
2.1.02.01.13	30% retención del Iva	M	5	No
2.1.02.01.14	100% arriendo inmueble	M	5	No
2.1.02.01.15	100% liq compras y servicios	M	5	No
2.1.02.01.21	10% honorarios profesionales	M	5	No
2.1.02.01.22	8% servicios predomina el intelecto	M	5	No
2.1.02.01.23	2% suministros y materiales	M	5	No
2.1.02.01.24	2% servicios entre sociedades	M	5	No
2.1.02.01.25	1% servicios publicidad y comunicación	M	5	No
2.1.02.01.26	1% servicios de transporte	M	5	No
2.1.02.01.27	1% bienes no prod x sociedad	M	5	No
2.1.02.01.28	1% arrendamiento mercantil	M	5	No
2.1.02.01.29	8% arrendamiento inmuebles	M	5	No
2.1.02.01.30	1% seguros y reaseguros	M	5	No

2.1.02.01.31	1% materia prima	M	5	No
2.1.02.01.32	1% activos fijos	M	5	No
2.1.02.01.33	1% repuestos y herramientas	M	5	No
2.1.02.01.34	No sujetas a retención	M	5	No
2.1.02.01.35	2% otras retenciones aplicables	M	5	No
2.1.02.01.51	Impuesto a la renta	M	5	No
2.1.02.01.52	Impuesto a la renta trabajadores	M	5	No
2.1.02.02	CON EL IEISS - BENEFICIOS DE LEY EMPLEADOS	A	4	No
2.1.02.02.01	Fondo de reserva	M	5	No
2.1.02.02.02	Décimo tercer sueldo	M	5	No
2.1.02.02.03	Décimo cuarto sueldo	M	5	No
2.1.02.02.04	Vacaciones	M	5	No
2.1.02.02.05	15% participación trabajadores	M	5	No
2.1.02.02.06	Sueldos por pagar	M	5	No
2.1.02.02.07	IESS. Por pagar	M	5	No
2.1.02.03	Diversas relacionadas	A	4	No
2.1.03	OTROS PASIVOS FINANCIEROS	A	3	No
2.1.03.01	Anticipos locales	A	4	No
2.1.03.01.01	Anticipos de clientes	M	5	No
2.1.03.02	Porción corriente de beneficios a empleado	A	4	No
2.1.03.02.01	Jubilación patronal	M	5	No
2.1.03.02.02	Otros beneficios a lp	M	5	No
2.1.03.03	Interés en ventas por ganar	A	4	No
2.1.03.03.01	Interés por ganar	M	5	No
2.2	PASIVO NO CORRIENTE	A	2	No
2.2.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR	A	3	No

	PAGAR			
2.2.01.01	Cuentas y documentos por pagar lp	A	4	No
2.2.01.01.01	Locales	M	5	No
2.2.01.01.02	Del exterior	M	5	No
3	PATRIMONIO	A	1	No
3.1	PATRIMONIO NETO	A	2	No
3.1.01	CAPITAL	A	3	No
3.1.01.01	Capital suscrito o asignado	A	4	No
3.1.01.01.01	Socio 1	M	5	No
3.1.01.01.02	Socio 2	M	5	No
3.1.01.02	Capital suscrito no pagado acciones en tes	A	4	No
3.1.01.02.01	Socio 1	M	5	No
3.1.01.02.02	Socio 2	M	5	No
3.1.02	RESERVAS	A	3	No
3.1.02.01	Reservas de operación	A	4	No
3.1.02.01.01	Reserva legal	M	5	No
3.1.02.01.02	Reserva facultativa	M	5	No
3.1.02.01.03	Reserva de capital	M	5	No
3.1.03	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	A	3	No
3.1.03.01	Superávit	A	4	No
3.1.03.01.01	Superávit de activos fin. Disponibles para	M	5	No
3.1.03.01.02	Superávit por revaluación propiedades plan	M	5	No
3.1.03.01.03	Superávit por revaluación activos	M	5	No

	intangibles			
3.1.04	RESULTADOS ACUMULADOS	A	3	No
3.1.04.01	Ejercicios anteriores	A	4	No
3.1.04.01.01	Ganancias acumuladas	M	5	No
3.1.04.01.02	(-) Pérdidas acumuladas	M	5	No
3.1.05	RESULTADOS DEL EJERCICIO	A	3	No
3.1.05.01	Ejercicio actual	A	4	No
3.1.05.01.01	Ganancia neta del periodo	M	5	No
3.1.05.01.02	(-) Pérdida neta del periodo	M	5	No
4	INGRESOS	A	1	No
4.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	A	2	No
4.1.01	INGRESO DE OPERACIÓN	A	3	No
4.1.01.01	VENTAS	A	4	No
4.1.01.01.01	Ventas de bienes	A*	5	No
4.1.01.01.02	Ventas de servicios	A*	5	No
4.1.01.01.03	Otros ingresos por cobranza	A*	5	No
4.1.01.01.04	Interés financiamiento vtas crédito	A*	5	No
4.1.01.01.05	Transporte clientes	A*	5	No
4.1.01.02	Reducción ingresos	A	4	No
4.1.01.02.01	Devoluciones	A*	5	No
4.1.01.02.02	Descuentos	A*	5	No
4.1.01.02.03	Bonificación en producto	A*	5	No
4.1.02	INGRESOS NO OPERACIONALES	A	3	No
4.1.02.01	Ingresos ganados	A	4	No

4.1.02.01.01	Dividendos	A*	5	No
4.1.02.01.02	Interés en ventas	A*	5	No
4.1.02.01.03	Multas	A*	5	No
5	COSTOS	A	1	No
5.1	COSTO DE VENTAS	A	2	No
5.1.01	COSTO DE VENTAS PRODUCTOS	A	3	No
5.1.01.01	Costo de ventas productos vendidos	A	4	No
5.1.01.01.01	Costo de ventas de bienes	A*	5	No
6	GASTOS DE OPERACIÓN	A	1	No
6.1	GASTOS DE VENTAS	A	2	No
6.1.01	GASTOS EN EL PERSONAL	A	3	No
6.1.01.01	Sueldos y salarios	A	4	No
6.1.01.01.01	Sueldos	A*	5	No
6.1.01.01.02	Horas extras	A*	5	No
6.1.01.01.03	Bonos	A*	5	No
6.1.01.01.04	Finiquitos	A*	5	No
6.1.01.02	Beneficios sociales	A	4	No
6.1.01.02.01	Décimo tercer sueldo	A*	5	No
6.1.01.02.02	Décimo cuarto sueldo	A*	5	No
6.1.01.02.03	Vacaciones	A*	5	No
6.1.01.02.04	Alimentación	A*	5	No
6.1.01.03	Aporte a la seguridad social	A	4	No
6.1.01.03.01	Aporte patronal al IESS	A*	5	No
6.1.01.03.02	Fondo de reserva	A*	5	No

6.2	GASTOS ADMINISTRATIVOS	A	2	No
6.2.01	GASTOS EN EL PERSONAL	A	3	No
6.2.01.01	Sueldos y salarios	A	4	No
6.2.01.01.01	Sueldos	A*	5	No
6.2.01.01.02	Horas extras	A*	5	No
6.2.01.01.03	Bonos	A*	5	No
6.2.01.02	Beneficios sociales	A	4	No
6.2.01.02.01	Décimo tercer sueldo	A*	5	No
6.2.01.02.02	Décimo cuarto sueldo	A*	5	No
6.2.01.02.03	Vacaciones	A*	5	No
6.2.01.02.04	Alimentación	A*	5	No
6.2.01.03	Aporte a la seguridad social	A	4	No
6.2.01.03.01	Aporte patronal al IESS	A*	5	No
6.2.01.03.02	Fondo de reserva	A*	5	No
6.3	GASTOS	A	2	No
6.3.01	GASTOS DE OPERACIÓN	A	3	No
6.3.01.01	Gastos monetarios	A	4	No
6.3.01.01.01	Agua	A*	5	No
6.3.01.01.02	Arrendamiento de inmuebles	A*	5	No
6.3.01.01.03	Comunicaciones	A*	5	No
6.3.01.01.04	Combustibles	A*	5	No
6.3.01.01.05	Energía	A*	5	No
6.3.01.01.06	Gastos de gestión	A*	5	No
6.3.01.01.07	Gastos de viaje	A*	5	No
6.3.01.01.08	Honorarios comisiones y dietas a pers. Nat	A*	5	No
6.3.01.01.09	Impuestos, contribuciones y otros	A*	5	No
6.3.01.01.10	Mantenimiento y reparaciones	A*	5	No

6.3.01.01.11	Notarios registradores de la propiedad mer	A*	5	No
6.3.01.01.12	Promoción - publicidad	A*	5	No
6.3.01.01.13	Seguridad y vigilancia	A*	5	No
6.3.01.01.14	Seguros y reaseguros	A*	5	No
6.3.01.01.15	Suministros y materiales	A*	5	No
6.3.01.01.16	Transporte	A*	5	No
6.3.01.01.17	No deducibles	A*	5	No
6.3.01.01.18	Intereses bancarios	A*	5	No
6.3.01.01.19	Diferencia de inventarios	A*	5	No
6.3.01.01.20	Servicios especializados	A*	5	No
6.3.01.02	Gastos no monetarios	A	4	No
6.3.01.02.01	Depreciación propiedades planta y equipo	A*	5	No
6.3.01.02.02	IVA que se carga al gasto	A*	5	No
6.3.01.02.03	Provisión cuentas incobrables	A*	5	No

## Anexo 6

## Certificado de aplicación de encuestas



Ibarra, 19 de diciembre del 2013

### CERTIFICADO

Por medio del presente certifico que, la señora Sisa Pacari Papales Papales con cédula de identidad N° 000578932, realizó la aplicación de la encuesta titulada: **Herramientas tecnológicas aplicables, para el manejo administrativo y contable en la empresa florícola Hacienda Santa Cruz, ubicada en la parroquia La Esperanza, cantón Ibarra de la provincia Imbabura, año económico 2013**, ahora con el nombre de Empresa Lottus Flowers, propiedad de la señora Juana Arcos Franco desde diciembre 2013.

En todo cuanto puede certificar en honor a la verdad, la referida señora puede hacer uso del presente como estime conveniente.

Atentamente,

Ing. Patricia Garzón  
GERENTE TÉCNICO

RUC: 1712009230001  
Lottus Flowers -  
Juana Arcos Franco  
Ibarra-Ecuador

Teléfonos: 062 660 321 – 062 660 038  
La Esperanza, Ibarra

## Anexo 7

### Certificado de difusión



Ibarra, 09 de Julio de 2014

#### CERTIFICADO

Por medio del presente certifico que, la señora SISA PACARI PUIPIALES PUIPIALES con cédula de identidad N° 100357692-2, realizo la Difusión de la Tesis de la **GUIA PARA LA ADAPTACION DE UN SOFTWARE DE USO LIBRE PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE** de la Empresa **EX SANTA CRUZ** ahora con el nombre de **LOTTUS FLOWERS**, propiedad de la señora Juana Arcos Franco, de la Provincia Imbabura, cantón Ibarra, Parroquia la Esperanza.

Es lo que certifico en honor a la verdad, la referida señora puede hacer uso del presente como estime conveniente.

Atentamente,



Ing. Patricio Garcés  
Gerente Técnico

RUC: 171200923000 | Teléfonos: 062 660 321 – 062 660 038  
Lottus Flowers | La Esperanza, Ibarra  
Juana Arcos Franco  
Ibarra-Ecuador

## Anexo 8

### Certificado de inglés

#### SUMMARY

The Research Project related to the applicable technological tools, for the administrative and accounting management in the flower-growing " Santa Cruz " enterprise installed in the parish of La Esperanza, county of Ibarra, in the Imbabura province, was carried out based on the local reality knowledge of a flower-producing and marketing company, taking into account the information gotten only for the production process, but not for the administrative and accounting management, because of the lack of technological tools to facilitate activities for the organization's functioning. To develop this research, a methodological framework was carefully selected to promote a coherent and meaningful work product. This is considered to be a feasible and positive project, with a qualitative focus, because after obtaining the results, a proposal for a solution is going to be developed from the diagnostic and supported by the theoretical feature. The information provided by the public supports the conclusion which mentions that to prepare the accounting records maintained by the company, there are no adequate technological resources, even though the reports are done using computers, the basic procedure is manual because the responsible employees are not furnished to manage the Excel software package. They used free software accounting systems before, which is the reason for the delay in the presentation of the information, even though it is suitable. From these results, a proposal for intervention through the application of a guide to adopt free software that facilitates the implementation of accounting and administrative procedures is required by the company. Once the software packages such as Excel are properly used and supplemented with the free software, it is going to provide meaningful and well-timed information, and will facilitate the management decision-making. The final report incorporates the main references consulted and the relevant appendices too.

#### Nota:

Después de haber revisado el presente resumen puedo indicar se encontraron aún errores en el mismo, aspectos que fueron mencionados anteriormente.

He dado lectura al mismo y he realizado los correctivos respectivos personalmente. El texto se encuentra ya corregido las palabras que están en rojo son las que fueron cambiadas las cuales debe estar en el resumen para su aprobación.

#### Atentamente:

Mgs. María Augusta Rosero

CAI TEACHER

checked by Daniel  
Carzo



## Anexo 9

### Certificado de ortografía

	
<b>Ab. Rita M. Vásquez Garrido</b> <small>San Antonio de Ibarra - Imbabura Bolívar 4-30 y Cando Garrido</small>	
Rita Vásquez Garrido, Abogada con Matrícula Profesional 10-2011-75, del Foro de Abogados de la provincia de Imbabura.	
<b>CERTIFICA QUE:</b>	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL</b> <b>CUARTO NIVEL</b>  Diplomado Superior en Currículo y Didáctica  <b>TERCER NIVEL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abogada</li><li>• Licenciada en Administración Secretarial</li></ul>	El Trabajo de Grado sobre el tema: 'HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS APLICABLES, PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN LA EMPRESA FLORÍCOLA "SANTA CRUZ", UBICADA EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN IBARRA, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO ECONÓMICO 2013', presentado por la señorita PUPIALES PUPIALES SISA PACARI, para optar por el título de Licenciada en Ciencias de la Educación, en la especialidad de Contabilidad y Computación, en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra, fue revisado por la suscrita, en los siguientes aspectos: redacción, ortografía y puntuación. Por lo tanto, considero, que está elaborado en lenguaje adecuado, pertinente; y, que en su contenido, se aplican las reglas gramaticales del idioma castellano. En el marco teórico y científico, constan las referencias y citas bibliográficas correspondientes.
Ibarra, 12 de diciembre 2014.	
	
Ab. Rita Vásquez Garrido MP: 10-2011-75 CI: 100110914-7	
<i>Rita Vásquez Garrido</i> <b>ABOGADA</b> R.P.: 10 - 2011 - 75	
<small>Tel.: 06 2933004 - 0995409033 Email: ritav90@hotmail.com - ritavazquezgarrido@gmail.com</small>	

## Anexo 10

### Fotos de la difusión

