



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO
PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE
IMBABURA”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: Blanca Narsisa Flores Gómez

DIRECTOR: Ing. Alicia Vaca

IBARRA, JUNIO DEL 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene el objetivo de proponer un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” con el fin de contribuir con una guía que permita mejorar, facilitar y simplificar los procedimientos tanto administrativos como financieros, el desempeño y desarrollo de la empresa, para la cual su principal actividad económica es brindar los servicios de limpieza, bajo la modalidad de tercerización, misma que se rige al mandado constituyente No.8 que entró en vigencia el 01 de mayo del 2008. La empresa es manejada por su propietario de manera empírica, y es por esto que se ha venido acarreado un sinnúmero de falencias las que han ocasionado que la empresa no pueda organizarse correctamente. En vista a la presentación de esta problemática y considerando la importancia de implementar un manual de procedimientos administrativos y financieros por la contribución que éste brinda a la empresa, se propone, la implementación de éste proyecto con el fin de contribuir con el desarrollo de la institución, para que esta pueda alcanzar el cumplimiento de sus objetivos. En el desarrollo de esta investigación se aplicaran diferentes metodologías para poder obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa, y así, implementar medidas correctivas, debidas recomendaciones y propuestas objetivas para mejorar la organización, alcanzado la eficiencia, eficacia en del desarrollo de su actividades. En definitiva después de la implementación de la presente propuesta, la empresa logrará, mejorar los procesos administrativos y financieros, mayor control interno, armonizar el equipo de trabajo, excelentes oportunidades para la mejora continua y satisfacción, tanto por parte del propietario, colaboradores y empleados como en especial del cliente.

SUMMARY

This project aims to propose a "MANUAL OF ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL PROCEDURES FOR THE COMPANY OF COMPLEMENTARY SERVICES JEYMAR LOCATED IN THE CITY OF IBARRA, PROVINCE OF IMBABURA" to contribute with a guide to improve, facilitate and simplify both administrative and financial procedures, the performance and development of the company, for which the main economic activity is providing cleaning services, under the outsourcing mode, which is ruled for the constitutional commandment No.8 which stated in force on 01 May 2008. The company is managed by its owner empirically, and that is why it has been carrying countless mistakes that have caused that the company cannot be properly organized. In reason of this problem and considering the importance of implementing a manual of administrative and financial procedures for the contribution that it gives to the company. The implementation of this project is proposed in order to contribute to the development of the institution, so that it can achieve the fulfillment of its objectives. In the development of this research different methodologies will be applied to obtain a diagnosis of the current situation of the company, and thus, to implement corrective measures, appropriate recommendations and objective proposals for improving the organization, reaching the efficiency and effectiveness in the development of its activities. Ultimately after the implementation of this proposal, the company will achieve to improve administrative and financial processes, better internal control, harmonizing the teamwork, excellent opportunities for continuous improvement and satisfaction by owners, collaborators, employees and especially by the client.

AUTORÍA

Yo, Blanca Narsisa Flores Gómez, portadora de la cédula de ciudadanía N°. 100321814-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí presentado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, es de mi autoría, y que no ha sido presentado previamente para ningún grado, ni calificación profesional y se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento. *...ación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.*

En la ciudad de Ibarra al 17 de Julio del 2014



Blanca Narsisa Flores Gómez

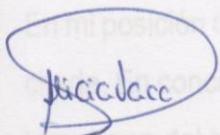
C.C. 100321814-4

Ing. Alicia Vaca

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por la señorita **FLORES GÓMEZ BLANCA NARSISA**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA C.P.A.**, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra al 17 de Julio del 2014



Ing. Alicia Vaca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, **Flores Gómez Blanca Narsisa**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 100321814-4, manifiesto la voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad en la facultad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

En la ciudad de Ibarra al 17 de Junio del 2014.

Firma: 

Autor: Blanca Narsisa Flores Gómez

C.C. 100321814-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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			
CEDULA DE IDENTIDAD:	DE	1003218144	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Blanca Narsisa Flores Gómez	
DIRECCIÓN:		Otavalo, Av. Mariano Suárez y s/n	
EMAIL:		florecita_n_1@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	2927-707	TELÉFONO MÓVIL:	0985974287

DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”		
AUTOR:	Blanca Narsisa Flores Gómez		
FECHA:	17 de Junio del 2014		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO	X	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad Auditoría CPA		
TUTOR:	Ing. Alicia Vaca		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Flores Gómez Blanca Narsisa**, con cédula de ciudadanía No.100321814-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que a sumen la responsabilidad sobre el contenido de

la misma y saldrán en defensa de la universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

A Dios, que siempre está a mi lado para guiar mi camino.

Ibarra, al 17 de Junio del 2014

A mi esposo, por brindarme su amor y apoyo incondicional, en esta

AUTORA: *lupa como es la vida* ACEPTACIÓN: *mo en todas mis metas.*

A mis padres y hermanos, por darme la fuerza y confianza para seguir adelante.

Firma.....

Nombre: Blanca Flores

Narsisa Flores

Firma.....

Nombre: Ing. Bethy Chávez

Cargo: Jefe de Biblioteca

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

A Dios, que siempre está a mi lado para guiar mi camino.

A mi esposo, por brindarme su amor y apoyo incondicional, en esta hermosa etapa como es la vida estudiantil, así como en todas mis metas.

A mis padres y hermanos, por darme la fuerza y confianza para seguir adelante.

Narsisa Flores

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte por haberme acogido y darme la oportunidad de culminar mi formación profesional.

A mi tutora de tesis, Ing. Alicia Vaca por su orientación en el desarrollo de esta investigación.

A todos los catedráticos que me transmitieron su conocimiento y supieron formarme profesionalmente.

Al propietario y a todo el personal de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”, por toda la colaboración prestada.

Narsisa Flores

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en la Empresa “JEYMAR” de la ciudad de Ibarra, el objetivo es la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero, tomando como base la realidad de la empresa. Está conformado por cuatro capítulos: Diagnóstico, Marco Teórico, Propuesta e Impactos, cada uno de ellos contiene información valiosa que ha aportado a la realización exitosa del proyecto.

CAPÍTULO I. Se presenta una investigación profunda de la situación actual de la empresa; en la que se conocerá las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con la finalidad de establecer su direccionamiento estratégico.

CAPÍTULO II. En la estructura de la base teórica contendrá fundamentos técnicos, científicos y teóricos en los que principalmente se han utilizado textos de contabilidad, administración de empresas, control interno, clasificando procesando y resumiendo la información.

CAPÍTULO III. Se presenta la propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros en el que se presentan estrategias, políticas y procedimientos para ser utilizados como guía práctica para los miembros de la empresa contribuyendo al mejoramiento y desarrollo de la misma

La aplicación de esta propuesta colaborará al fortalecimiento del control interno y busca conseguir el éxito de la entidad.

CAPÍTULO IV. Se presenta el análisis de cada uno de los impactos que dio como resultado el presente proyecto, en el aspecto económico, social, educativo.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
CONSTANCIAS	viii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
INTRODUCCIÓN	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xx
CAPÍTULO I.....	21
DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL.....	21
Antecedentes del diagnóstico	21
Objetivos.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos	22
Variables diagnósticas	23
Indicadores	23
Estructura administrativa y organizacional.....	23
Recurso humano.....	23
Procesos contables y situación financiera	24
Comercialización y marketing	24
Certificación de calidad.....	24

Normativas legales.....	24
Matriz de relación diagnóstica.....	25
Identificación de la población.....	26
Fuentes de información.....	26
Primaria.....	26
Secundaria.....	27
Análisis de variables diagnósticas.....	27
Estructura administrativa y organizacional.....	27
Recurso humano.....	27
Procesos contables y situación financiera.....	28
Comercialización y marketing.....	28
Certificación de calidad.....	28
Normativa legal.....	29
Análisis de las encuestas.....	30
Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de servicios JEYMAR.....	30
Análisis de las entrevistas.....	39
Entrevista dirigida al gerente de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”.....	39
Entrevista dirigida al contador de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”.....	41
Entrevista dirigida al jefe de talento humano de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”.....	42
Elaboración de la matriz FODA.....	43
Cruces estratégicos FODA.....	45
Fortalezas- oportunidades (FO).....	45
Fortalezas- amenazas (FA).....	45
Debilidades- oportunidades (DO).....	45
Debilidades – amenazas (DA).....	46
Determinación del problema.....	46
CAPÍTULO II.....	48
MARCO TEÓRICO.....	48

La empresa	48
Definición	48
Importancia	48
Clasificación.....	48
La administración.....	49
Definición	49
Importancia	50
Fases del proceso administrativo.....	50
Administración de talento humano.....	51
Definición	51
Reclutamiento.....	51
Selección	51
Capacitación	52
Evaluación del desempeño	52
Manuales	52
Concepto	52
Objetivo.....	53
Importancia	53
Tipos	53
La contabilidad.....	55
Definición	55
Principios de contabilidad generalmente aceptados	55
Normas internacionales de información financiera (NIIF)	56
Plan único de cuentas.....	56
Proceso o ciclo contable	56
Estados financieros.....	57
Análisis financieros	60
Índices o razones financieras.....	60
CAPÍTULO III	64
PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	64
Propósito.....	64
Filosofía de la empresa.....	64

Misión	64
Visión	64
Principios.....	65
Valores	65
Objetivos	65
Políticas empresariales	66
Estructura organizacional.....	67
Manual de funciones	67
Funciones de cada puesto de trabajo de la empresa “JEYMAR”	68
Reglamento interno de trabajo empresa “JEYMAR”	75
Código de ética	96
Manual de procedimientos	99
Procedimientos de servicio y facturación al cliente	100
Procedimientos para compra de suministros y materiales	102
Procedimientos para selección del personal	104
Procedimientos de capacitación al personal	106
Procedimientos de fondo de caja chica.....	108
Comercialización y marketing.....	110
Producto.....	110
Precio	110
Plaza	111
Promoción	111
Certificación de calidad	113
Manual financiero	116
Aspectos financieros	116
Políticas financieras	116
Plan de cuentas.....	117
Dinámica de las cuentas	121
Modelo de estados financieros.....	132
Análisis a los estados financieros.....	137
Indicadores financieros	137
CAPÍTULO IV	140

IMPACTOS	140
Impacto económico.....	141
Impacto social.....	142
Impacto educativo.....	143
CONCLUSIONES	144
RECOMENDACIONES.....	145
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	146
BIBLIOGRÁFICAS.....	146
LINKOGRÁFICAS.....	147
ANEXOS.....	148
Anexo 1 Encuesta.....	149
Anexo 2 Entrevista 1.....	152
Anexo 3 Entrevista 2.....	154
Anexo 4 Entrevista 3.....	155

ÍNDICE DE CUADROS

Nro 1 Matriz de relación diagnóstica	25
Nro 2 Nivel de educación	30
Nro 3 Experiencia.....	31
Nro 4 Reclutamiento.....	32
Nro 5 Capacitación.....	33
Nro 6 Plan estratégico.....	34
Nro 7 Organigrama estructural	35
Nro 8 Manual de funciones.....	36
Nro 9 Políticas	37
Nro 10 Remuneración	38
Nro 11 Matriz FODA.....	44
Nro 12 Proceso o ciclo contable.....	57
Nro 13 Funciones gerente	68
Nro 14 Funciones secretaria	69
Nro 15 Funciones jefe de talento humano.....	70
Nro 16 Funciones contador	71
Nro 17 Funciones asistente contable	72
Nro 18 Funciones del supervisor operativo	73
Nro 19 Funciones trabajadores de limpieza	74
Nro 20 Procedimientos de facturación	100
Nro 21 Procedimientos compras	102
Nro 22 Reclutamiento y selección	104
Nro 23 Proceso de capacitación.....	106
Nro 24 Proceso fondo de caja chica.....	108
Nro 25 Plan general de cuentas.....	117
Nro 26 Activo.....	121
Nro 27 Efectivo y equivalentes de efectivo.....	122
Nro 28 Inversiones financieras	123
Nro 29 Documentos y cuentas por pagar.....	124
Nro 30 Deudores diversos.....	125

Nro 31 Propiedad planta y equipo.....	126
Nro 32 Cuentas y documentos por pagar a corto plazo	127
Nro 33 Cuentas y documentos por pagar a largo plazo	128
Nro 34 Capital	129
Nro 35 Resultados	130
Nro 36 Ingresos operacionales	131
Nro 37 Gastos.....	132
Nro 38 Estado de situación financiera	133
Nro 39 Estado de resultados	134
Nro 40 Estado de flujo del efectivo	135
Nro 41 Estado de evolución del patrimonio	136
Nro 42 Valoración de impactos	140
Nro 43 Impacto económico	141
Nro 44 Impacto social	142
Nro 45 Impacto educativo	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N° 1 Nivel de educación	30
N° 2 Experiencia.....	31
N° 3 Reclutamiento	32
N° 4 Capacitación.....	33
N° 5 Plan estratégico.....	34
N° 6 Organigrama estructural.....	35
N° 7 Manual de funciones	36
N° 8 Políticas.....	37
N° 9 Remuneración	38
N° 10 Organigrama estructural.....	67
N° 11 Flujograma de facturación	101
N° 12 Flujograma de compras.....	103
N° 13 Flujograma para selección del personal.....	105
N° 14 Flujograma del proceso de capacitación al personal.....	107
N° 15 Flujograma de procedimiento fondo caja chica	109
N° 16 Logo de la empresa.....	110
N° 17 Proceso de implementación norma ISO 9001	115

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes del diagnóstico

La empresa de servicios complementarios “JEYMAR”, está ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, inició sus actividades el 27 de julio de 2004 como persona natural no obligada a llevar contabilidad y a partir del 2010 pasa a ser persona natural obligada a llevar contabilidad, inicialmente su propietario realizaba la prestación de servicios de zafra y de transporte de caña; para posteriormente prestar los servicios de limpieza bajo la modalidad de tercerización; ésta actividad era administrada por su propietario de forma empírica, hasta el día 1 de mayo del 2008, fecha que entro en vigencia el mandato constituyente no.8 (eliminación y prohibición de la tercerización, intermediación laboral, contratación laboral por horas y cualquier forma de precarización de las relaciones de trabajo), es cuando por el mismo mandato del Ministerio de Trabajo y Empleo autoriza el funcionamiento de empresas que se constituyan con el objetivo único y exclusivo de dedicarse a la realización de actividades complementarias, de: vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería y limpieza. Ahora la empresa se rige bajo dicho mandato prestando los servicios de limpieza. Pero se sabe que su único cliente es hasta el momento el Ingenio Azucarero del Norte.

Con el propósito de conocer la situación actual de la empresa, se realizará un estudio mediante una debida planificación y un análisis, con la utilización de técnicas de investigación como encuestas, entrevista, consultas, entre otras.

Adicionalmente se determinará los objetivos del diagnóstico a realizar, así como las variables, indicadores, matriz de relación diagnóstica y se establecerán las fuentes de información.

Este diagnóstico se llevará a cabo con la ayuda del gerente propietario, personal del área administrativa así como de la operativa, también se obtendrá ayuda de personal capacitado y especializado.

Esta investigación permitirá aportar con guías para poder identificar el manejo de los procesos que forman parte del funcionamiento diario de la empresa.

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico situacional de la Empresa de Servicios Complementarios “JEYMAR” con el fin de poder identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la estructura administrativa y organizacional que tiene la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”.
- Evaluar la situación en la que se encuentra el recurso humano de la empresa.
- Conocer los procesos contables y situación financiera de la empresa de servicios complementarios de limpieza “JEYMAR”.
- Analizar estrategias de comercialización y marketing, para acoger la demanda.

- Constatar si se cuenta con una certificación de calidad, que garantice el servicio.
- Verificar el cumplimiento de las normativas legales vigentes.

1.3. Variables diagnósticas

- a) Estructura administrativa y organizacional
- b) Talento Humano
- c) Procesos Contables y Situación Financiera
- d) Comercialización y Marketing
- e) Normativas Legales

1.4. Indicadores

1.4.1. Estructura administrativa y organizacional

- Tipo de Empresa
- Plan Estratégico
- Orgánico Funcional
- Manual de Procedimientos
- Manual de Funciones
- Política de Control Interno

1.4.2. Talento humano

- Experiencia
- Nivel de educación
- Selección
- Capacitación
- Remuneraciones

1.4.3. Procesos contables y situación financiera

- Políticas Contables
- Principios Contables
- Normas Internacionales (NIIF)
- Ciclo Contable
- Estados financieros
- Análisis financiero

1.4.4. Comercialización y marketing

- Producto
- Plaza
- Precio
- Promoción

1.4.5. Certificación de calidad

- Solicitud
- Documentación
- Auditoría
- Emisión Certificación
- Seguimiento

1.4.6. Normativas legales

- LORTI
- Código de Trabajo
- Ley del IESS

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro Nro 1

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTE
Determinar la estructura administrativa y organizacional que tiene la empresa de servicios complementarios "JEYMAR".	Estructura administrativa y organizacional.	Tipo de Empresa Plan Estratégico Orgánico Funcional Manual de Procedimientos Manual de Funciones Política de Control Interno	Entrevista Entrevista - Encuesta Entrevista- Encuesta Entrevista- Encuesta Entrevista- Encuesta Entrevista- Encuesta	Gerente- Trabajadores
Evaluar la situación en la que se encuentra el recurso humano de la empresa.	Talento Humano	Experiencia Nivel de educación Selección Capacitación Remuneraciones	Entrevistas-Encuesta Entrevistas-Encuesta Entrevistas-Encuesta Entrevistas-Encuesta Entrevistas-Encuesta	Jefe de Talento Humano-Trabajadores
Conocer los procesos contables y la situación financiera de la empresa de servicios complementarios "JEYMAR".	Procesos Contables y Situación Financiera.	Políticas Contables Principios Contables Normas Internacionales (NIIF) Ciclo Contable Estados financieros Indicadores financieros	Entrevistas Entrevistas Entrevistas- Documental Entrevistas Entrevistas Entrevistas	Contador
Analizar estrategias de comercialización y marketing, para acoger la creciente demanda.	Comercialización y Marketing	Producto Plaza Precio Promoción	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Gerente
Constatar si se cuenta con una certificación de calidad, que garantice el servicio.	Certificación de Calidad	Solicitud Documentación Auditoría Emisión Certificación Seguimiento	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Gerente
Verificar el cumplimiento de las normativas legales vigentes.	Normativas Legales	LORTI Código de Trabajo Ley del IESS	Entrevista-Documental	Contador-Jefe de Talento Humano

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

1.6. Identificación de la población

La población de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR” que es:

Gerente propietario	1
Personal Administrativos	4
Supervisor operativo	1
Personal Operativos	18
Total	24 personas

Al ser un total de 24 trabajadores y el valor ser menor a 50 se tomará en cuenta a todos los trabajadores.

1.7. Fuentes de información

1.7.1. Primaria

- **ENTREVISTA**

Aplicada al propietario, personal administrativo y contador de la empresa.

- **ENCUESTA**

Realizada a los trabajadores de la empresa

- **OBSERVACIÓN DIRECTA**

Esta técnica es usada a cada momento por la simple visión general.

1.7.2. Secundaria

- **TEXTOS**

Bibliografía referente al tema, que nos sean de gran ayuda en la recopilación de información.

- **DOCUMENTOS**

Se realiza una revisión de los documentos de las diferentes áreas, esto nos permite verificar las posibles falencias.

- **INTERNET**

Este será un medio de consulta permanente, por ser una fuente de información muy importante en la actualidad.

1.8. Análisis de variables diagnósticas

1.8.1. Estructura administrativa y organizacional

En una empresa, la administración y las formas organización, son la base fundamental para su correcto y adecuado funcionamiento, por la importante contribución que brinda por medio de sus estrategias de formación, estructuración y modificación de las diferentes áreas.

1.8.2. Talento humano

Considero que el personal de la empresa es el recurso más importante que esta tiene pues es éste el que desempeña con ética, responsabilidad, eficiencia y eficacia, los diferentes procesos que se llevan a cabo para el cumplimiento de objetivos institucionales, es por eso que, la empresa debe cumplir un riguroso proceso para la seguridad de los mismo y de la empresa

para que de igual manera cumplan un perfil profesional de alta competitividad.

1.8.3. Procesos contables y situación financiera

La contabilidad, es una técnica, que tiene por objetivo presentarnos por medio de estados financieros, los resultados de un ejercicio económico, información que debe ser estrictamente veraz y confiable, por esta razón, sus procesos deben ser bien llevados, organizados, y rigurosamente cumplir las leyes vigentes, de tal manera que los resultados reflejen la situación financiera de la empresa

1.8.4. Comercialización y marketing

Al instante en que una empresa con fines de lucro se constituye su principal objetivo es ofertar sus productos y/o servicios para que al momento de venderlos obtenga una utilidad.

Para ello, lo que se busca es diferentes estrategias que nos permitan atraer a los clientes, y es cuando la empresa necesita concentrarse en éstos, ganárselos a sus competidores y retenerlos para poder satisfacer sus diferentes necesidades

1.8.5. Certificación de calidad

Una certificación de calidad es un medio por el cual se reconoce a un bien o un servicio como seguro y confiable.

Para una empresa es de vital importancia la satisfacción de sus clientes y que mejor poder cumplir sus expectativas con productos y/o servicios que sean denominados de calidad.

En el caso de la empresa “JEYMAR” que brinda servicios de limpieza, sería muy importante contar un una certificación que asegure el servicio brindado a los clientes.

1.8.6. Normativa legal

Las normativas legales son disposiciones gubernamentales creadas para controlar el comportamiento de la sociedad y por lo cual su incumpliendo es sancionado.

1.9. Análisis de las encuestas

1.9.1. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa de servicios JEYMAR

1. Señale el nivel de educación que posee.

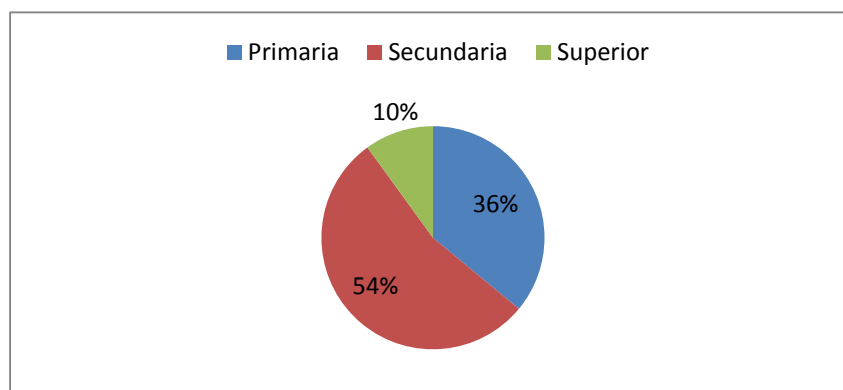
Cuadro Nro 2

Nivel de educación

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
Primaria	8	36%
Secundaria	11	54%
Superior	3	10%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 1

Nivel de educación



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS:

Con ésta pregunta podemos verificar que en la empresa el nivel de educación de los trabajadores está la mayor el secundario y como menor el nivel superior. Pero se considera que el mayor porcentaje está en el nivel operativo, puesto que el trabajo que ellos desempeñan no requiere mayor nivel de formación académica, a diferencia del área administrativa que si se considera indispensable.

2. Su experiencia en el área o puesto de trabajo es:

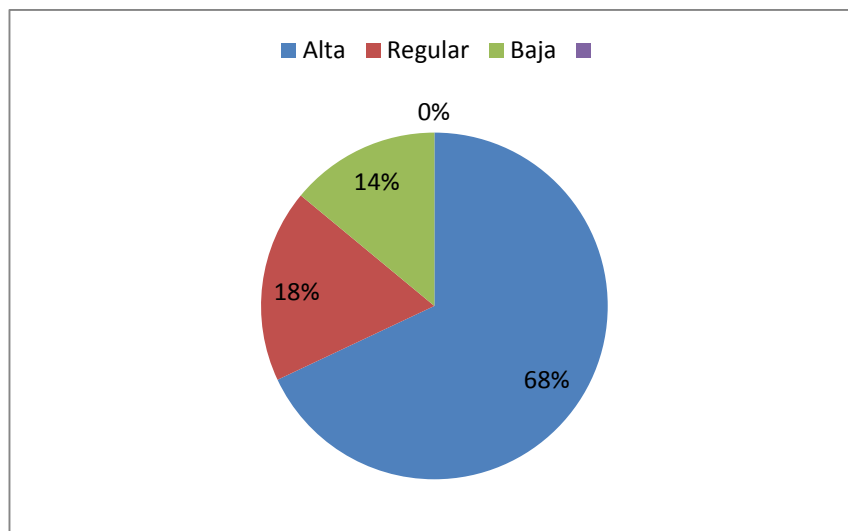
Cuadro Nro 3

Experiencia

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
Alta	7	68%
Regular	13	18%
Baja	2	14%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 2

Experiencia



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la empresa tienen un nivel de experiencia regular, esto es de vital importancia para dar a los clientes un buen servicio. Puesto que ellos son la carta de presentación de la misma. Además se pudo evidenciar que el porcentaje con bajo nivel de experiencia se da porque son personas que laboran menos de dos semanas en el cargo.

3. ¿Mediante qué proceso pudo usted llegar a ocupar el cargo en la empresa?

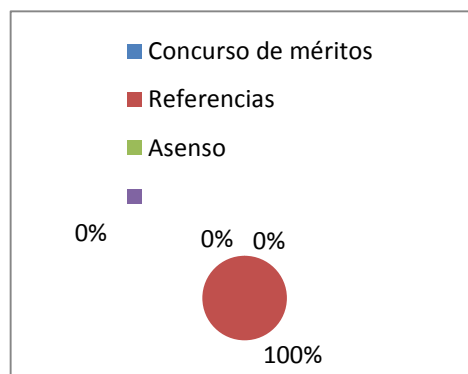
Cuadro Nro 4

Reclutamiento

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
Concurso de méritos	0	0%
Referencias	22	100%
Ascenso	0	0%
TOTAL	22	

Gráfico N° 3

Reclutamiento



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS

El gráfico nos indica que el personal que labora en la empresa ha llegado a su puesto por referencias personales, pues de esta manera se cree que el personal que ingresa a la misma es de confianza.

4. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte de la empresa para un adecuado desempeño de sus funciones en el último año?

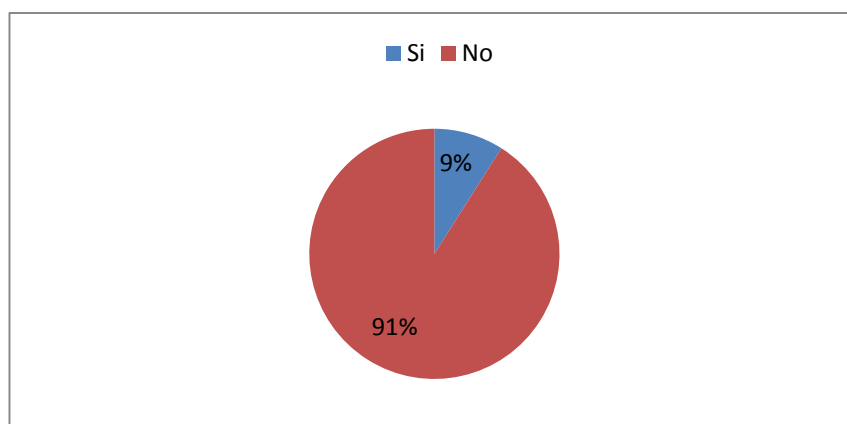
Cuadro Nro 5

Capacitación

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	2	9.09%
No	20	90.91%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 4

Capacitación



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS

El cuadro anterior nos permite ver que el 9% de los trabajadores si han asistido a cursos de capacitación, puesto que en el cargo que ellos ocupan que son en el área administrativa, el tema de capacitarse ha sido necesario e indispensable pues las leyes, reglamentos y resoluciones tienen un cambio contante. Pero a su vez el área operativa por el contrario no ha recibido dichas capacitaciones por parte de la empresa. Pero cuentan que la empresa en la que brindan el servicio se les ha dado unas breves charlas sobre el tipo de trabajo que realizan.

5. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Plan Estratégico?

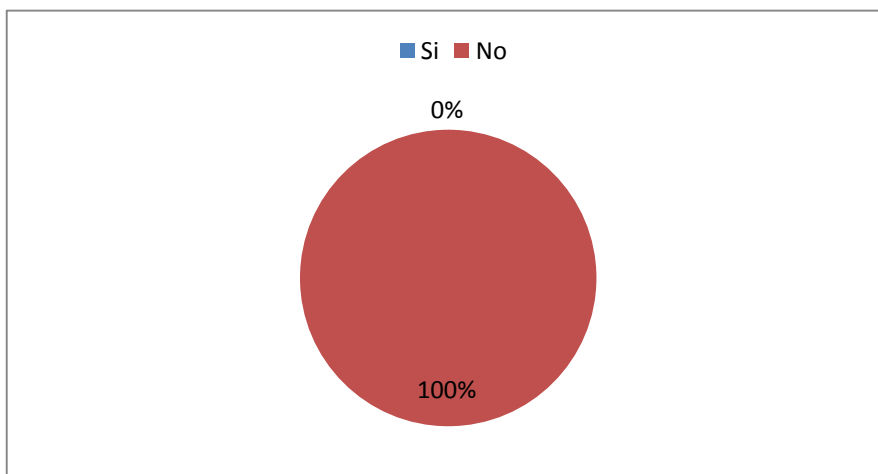
Cuadro Nro 6

Plan estratégico

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	22	100%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 5

Plan estratégico



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR. La autora

ANÁLISIS

Se ha podido determinar que la empresa no tiene establecido un plan estratégico, esto es muy perjudicial para el desarrollo de la empresa, pues si esta no tiene establecido misión, visión, objetivos, valores, etc, es sinónimo de que la empresa trabaja de manera empírica pues no sabe para dónde se dirige, cuáles son sus planes a futuro ni sus metas a alcanzar, ahí un punto muy importante a desarrollar.

6. ¿Sabe usted si la empresa tiene estructurado un Orgánico Estructural que les permita identificar niveles de autoridad y jerarquía de los puestos de trabajo?

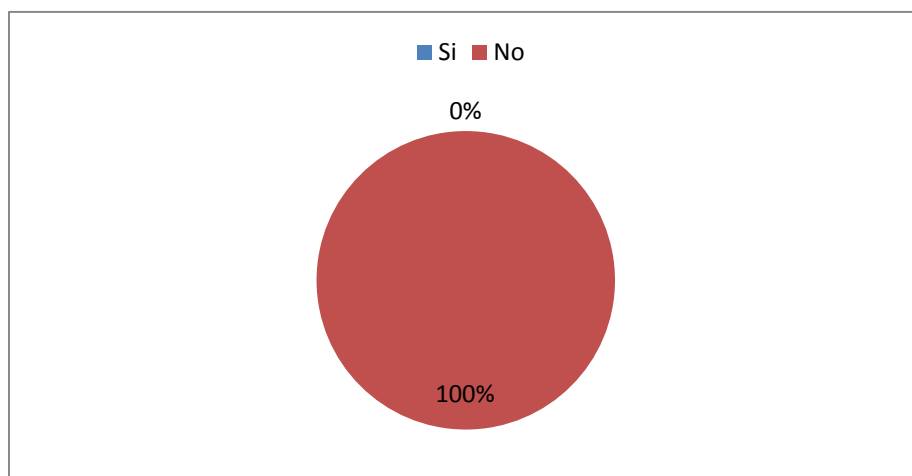
Cuadro Nro 7

Organigrama estructural

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	22	100%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 6

Organigrama estructural



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR. La autora

ANÁLISIS

Una vez tabulada las respuesta, éstas nos muestran claramente que la empresa no tiene establecido un organigrama estructural, siendo éste de mucha importancia para la organización de todos los funcionarios de la entidad ya que de esta manera ellos estarán al tanto de cuál es su inmediato superior y de igual manera el inferior, así sabrán hasta donde es el límite de su autoridad.

7. ¿En qué medida considera usted importante que se le entregue algún documento o manual que le indique las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, así como, el procedimiento de las mismas?

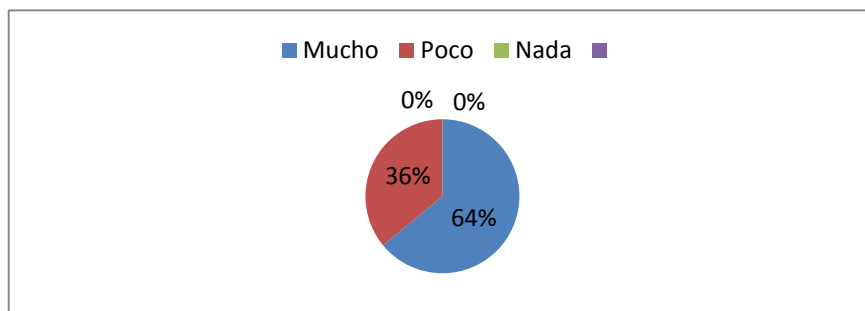
Cuadro Nro 8

Manual de funciones

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Mucho	14	64%
Poco	8	36%
Nada	0	0%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 7

Manual de funciones



FUENTE: Personal empresa JEYMAR

ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos muestran que el 64% de los trabajadores consideran que es de mucha importancia que se les sea entregado un manual con las funciones para que de esta manera ellos conozcan el trabajo que tengan que desempeñar así como para que no exista problemas de sobre carga, duplicidad y mínima carga de funciones. También se puede apreciar que existió un porcentaje considerable del 36% de trabajadores que opinan que un manual de funciones es de poca importancia, esto se puede deber al exceso de confianza y al desconocimiento de los beneficios que un manual aporta.

8. ¿Se le han sido entregado algún documento con las políticas a las que usted deba regirse?

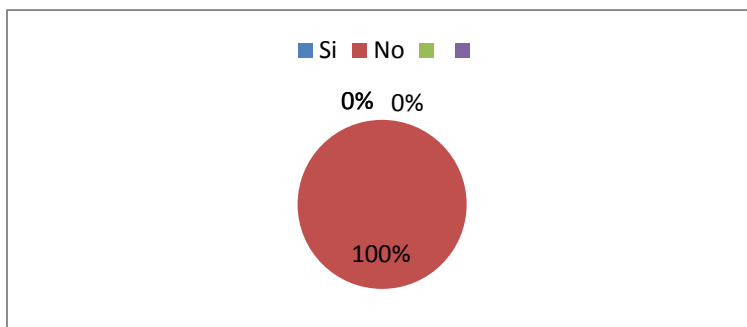
Cuadro Nro 9

Políticas

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	22	100%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 8

Políticas



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS

Se puede observar en el gráfico que los trabajadores desconocen de la existencia de políticas que les permita saber los parámetros a los que deban regirse puesto que de esta manera se puede decir que no están establecidas las reglas del juego y las consecuencias pueden ser desde desorden, hasta problemas legales.

9. ¿Considera usted que su remuneración cumple con los parámetros que la ley dispone?

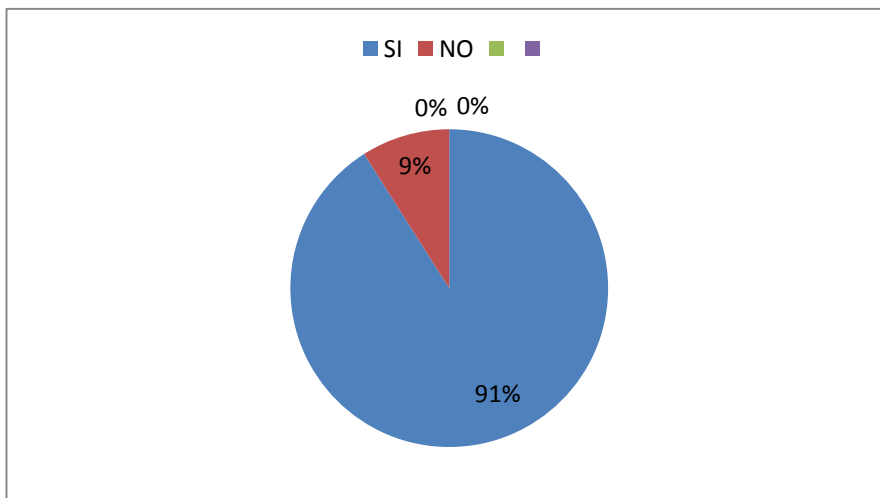
Cuadro Nro 10

Remuneración

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	20	91%
No	2	9%
TOTAL	22	100%

Gráfico N° 9

Remuneración



FUENTE: Personal empresa JEYMAR
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS

Con la tabulación los resultados muestran que los trabajadores de la empresa están de acuerdo que la remuneración percibida está de acorde con la ley.

1.10. Análisis de las entrevistas

1.10.1. Entrevista dirigida al gerente de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”

1 ¿La empresa de servicios complementarios “JEYMAR” a qué tipo de empresa corresponde?

Es una empresa privada de tipo servicios.

2 ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

No, pero se hace lo posible para llevar las cosas organizadamente.

3 ¿La empresa tiene organigrama funcional?

No, “Jeymar” no ha estructurado aún un organigrama.

4 ¿Se cuenta con un manual de procedimientos que facilite la administración?

Los procesos han sido creados en medida de las necesidades, no contamos con un manual.

5 ¿Considera usted que un manual de funciones facilitara la organización y una adecuada segregación de funciones?

Por supuesto, sería de gran utilidad porque, si bien mis trabajadores contribuyen con el normal funcionamiento; un manual de funciones nos permitiría organizarnos y trabajar mejor y evitaremos muchos inconvenientes producidos por la duplicidad de funciones.

6 ¿La empresa tiene establecido políticas de control interno?

Si, mediante la realización del Reglamento Interno de Trabajo que se encuentra aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales el cual nos ayudará a normar y cumplir con la ley vigente, y que está en proceso de sociabilización.

7 ¿Cuenta la empresa con alguna estrategia de comercialización y marketing que le permita expandirse en el mercado?

Bueno, nosotros sólo damos nuestros servicios al Ingenio Azucarero del Norte, ellos, conocen de la calidad que se les da en el servicio, pero, aunque lo he pensado y me gustaría mucho, no me he planteado estrategias para buscar más clientes.

8 ¿Ha pensado en extenderse en el mercado, buscando nuevos clientes, para evitar la dependencia de una sola empresa?

Si, lo he pensado, pero no he concretado nada aún, pero, es algo que si lo pienso hacer.

9 ¿Tiene algún tipo de certificación que asegure la calidad del servicio que ofrece?

No. Pero considero muy importante y necesario para poder abalizar nuestro trabajo.

10 ¿Ha pensado en incluir normas de calidad en este caso la ISO 9001-2008 en la empresa?

No lo he pensado, pero como dije, si sería bueno tener esa certificación que valide la calidad del servicio.

1.10.2. Entrevista dirigida al contador de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”

1. ¿La empresa tiene establecidas políticas contables?

No, por el momento no tenemos establecido políticas contables internas.

2. ¿Usted, cumple con los principios contables?

Si, se hace todo lo posible para cumplir a cabalidad los principios.

3. ¿La empresa cuenta con un sistema contable?

Si, aquí tenemos el sistema contable TINI.

4. ¿Qué estados financieros le pide la empresa elaborar?

Estado de situación financiera

Estado de resultados

5. ¿Se realiza análisis a los estados financieros?

Bueno, al final de cada año se realiza el cierre del ejercicio fiscal y se hace una relación comparativa y un pequeño análisis con el año anterior y es comunicado y revisado con el propietario.

6. ¿Cuáles son las normativas legales que aplica en la empresa?

En la empresa nos regimos a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Ley del IESS, y demás que son necesarias para nuestro legal funcionamiento.

7. ¿En la empresa se aplica normas internacionales de contabilidad como NIIF?

No, bueno se maneja lo mejor posible pero no aplicamos aún normas internacionales con son las NIIF, hasta irnos familiarizando para poder introducir las y aplicarlas.

1.10.3. Entrevista dirigida al jefe de talento humano de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”

1. ¿Existe un proceso de reclutamiento establecido?

No, en su mayoría se presentan en la empresa por sugerencias o recomendaciones.

2. ¿Cuál es el proceso de selección que se aplica en la empresa?

Luego de que se cuenta con posibles aspirantes se solicita la documentación para ser verificada puntos básicos e importantes como: experiencia, estudios y capacitación según el cargo a desempeñar, se analiza con el propietario para llegar a un acuerdo y tomar la decisión correcta.

3. ¿Qué tipo de contrato se firma con los trabajadores?

Contrato a plazo fijo con periodo a prueba.

4. ¿Tienen los empleados un proceso de inducción para iniciar con su relación laboral?

El trabajador recibe instrucciones básicas para el desarrollo de sus actividades.

5. ¿Con qué frecuencia se realiza capacitaciones a los trabajadores?

En lo que respecta al área administrativa, si se ha tenido algunas capacitaciones, en cuanto al área operativa no se las ha realizado, ya que el Ingenio Azucarero del Norte que es nuestro cliente, es el que se encarga de ello, pero estamos consientes que es algo que nosotros debemos realizar para estar listos para otros clientes también.

6. ¿En base a que se fija las remuneraciones del personal?

En base a la escala de remuneraciones que dicta el Ministerio de Relaciones Laborales con la tabla sectorial y se aplican según los cargos a desempeñar.

7. ¿La empresa cumple con lo establecido en el código de trabajo?

Sí, porque al cumplir con el código de trabajo nos libramos de responsabilidad patronal y a su vez manejamos una gestión responsable que acata la normativa concerniente al tema laboral como: la utilización de las páginas web del MRL e IESS, estando al día con lo que se refiere a los cambios y reformas de la ley.

1.11 Elaboración de la matriz FODA

Esta herramienta nos permite conocer la situación de la empresa tanto interna como externa, para de esa manera conocer bien a la empresa y formar estrategias que contribuyan con el logro de los objetivos y de la mejora continua.

Cuadro Nro 11

Matriz FODA

INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capital propio ❖ Propietario interesado en implementar mejoras en la organización ❖ Cuenta con permisos de funcionamiento para la actividad que realiza. ❖ Se tiene un sistema contable adecuado que en contribuye a optimizar los registros contables. ❖ Personal comprometido y eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa no cuenta con una correcta organización que permita llevar una administración con eficacia. ❖ No posee manuales que especifiquen las funciones de cada una de las personas que trabajan en la empresa ❖ Carece de manuales de procedimientos para las diferentes áreas de la empresa. ❖ Inexistencias de estrategias de comercialización y marketing ❖ Falta de capacitación continua a los trabajadores de la empresa.
EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Posibilidad de crecimiento en el mercado. ❖ Posibilidad de obtener una certificación de calidad ❖ Convenios de capacitación. ❖ Creciente demanda 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dependencia a un solo cliente ❖ Demás empresas de servicios complementarios de limpieza ❖ Cambios en políticas gubernamentales

FUENTE: Personal empresa JEYMAR
 ELABORADO POR: La autora

1.12 Cruses estratégicos FODA

1.12.1. Fortalezas- oportunidades (FO).

- Un capital propio, permitirá aprovechar la posibilidad de expansión y crecimiento en el mercado.
- El interés de su propietario en mejorar la organización, nos da la posibilidad de aplicar a la certificación de calidad.
- Aprovechar la creciente demanda con la colaboración del personal eficiente y comprometido.

1.12.2. Fortalezas- amenazas (FA)

- Al contar con un propietario interesado en mejorar la organización, se puede empezar a buscar otros clientes y evitar la dependencia en uno solo.
- Al contar con un personal comprometido y eficiente es un punto a favor ante las demás empresas de servicios complementarios de limpieza.
- Al contar con un sistema contable adecuado que contribuye a optimizar los registros económicos nos permite estar al día con la información financiera, así poder tomar medidas correctivas a los puntos críticos, de esta manera estar preparado para cambios en las políticas gubernamentales.

1.12.3. Debilidades- oportunidades (DO)

- Se debe implementar estrategias de comercialización, de tal manera que podamos contrarrestar el impacto de las demás empresas de servicios de limpieza.

- Mejorar el control administrativo y organizacional, para brindar un mejor servicio al cliente y estar preparados para aprovechar la creciente demanda.
- Al estar consciente de la falta de capacitación continua de los miembros de la empresa de deberá realizar convenios de capacitación para vencer este punto.

1.12.4. Debilidades – amenazas (DA)

- La inexistencia de estrategias de comercialización y marketing no nos ha permitido darnos a conocer en el mercado dependiendo así de nuestro único cliente.
- Por la falta de capacitación continua a los trabajadores de la empresa no se ha logrado obtener referencias de nuestro cliente, dando paso a que demás empresa de servicios de limpieza aprovechen la demanda.

1.13 Determinación del problema

Luego de concluida la investigación de campo en la cual se aplicó las diferentes técnicas e instrumentos de investigación como son entrevistas, encuestas aplicadas al personal administrativo y operativo de la empresa, que nos permitió llegar a la elaboración así como el análisis de la matriz FODA; para poder determinar de manera clara, y precisa el problema diagnóstico que está afectando en el desarrollo de la empresa de servicios complementarios “JEYMAR”, y podemos decir que es la falta de una adecuada estructura administrativa y organizacional que ayuden a determinar los niveles jerárquicos y responsabilidades y funciones de los diferentes puestos de trabajo, así como no contar con un plan estratégico que nos ayude a identificar la misión, visión y objetivos de la empresa la carencia de un manuales de procedimientos que permita manejar y

distribuir de una mejor manera las actividades del área administrativas como la financiera.

Y es por esta razón que los funcionarios no pueden desenvolverse de una forma eficaz y eficiente en sus actividades e incluso se da la duplicidad de funciones.

Además se ha podido contrastar que la empresa ha descuidado el tema de capacitación periódica de sus trabajadores, dejando esta responsabilidad a su único clientes, quienes dan una breve charla e inducción de las actividades, quedando débiles temas de capacitación importantes como atención al cliente, relaciones humanas, comunicación etc.

Estas necesidades primordiales nos enfocan y guían a proponer la creación de un: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS JEYMAR UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La empresa

2.1.1 Definición

“Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, reducirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general.” Según (Zapata, 2011, p.5)

Empresa es un conjunto organizado de recursos que con trabajo conjunto desarrollan una actividad económica del que se espera obtener un lucro o utilidad, y que contribuye con el desarrollo de un país.

2.1.2 Importancia

“La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía” (Bravo, 2009, p.3)

La empresa tiene como finalidad aportar al desarrollo de un país por medio de los sus ingresos y generación de empleos, con la virtud de satisfacer diferentes necesidades de los clientes.

2.1.3. Clasificación

Según (Zapata, 2011, p.5) la clasificación de las empresas se realiza bajo los siguientes criterios:

Según su naturaleza:

- Industriales
- Comerciales
- Servicios
- Agropecuarias
- Mineras

Según el sector o la procedencia del capital:

- Publicas
- Privadas
- Mixtas

Según la integración del capital o número de socios:

- Unipersonales
- Sociedades

2.2. La administración

2.2.1 Definición

“Conjunto de actividades (incluye planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigidas a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz”. (Griffin, 2011, p.5).

La administración es un proceso en los que se incluye planificar, organizar, dirigir y controlar con el fin único de contribuir el desarrollo y eficiente funcionamiento de una empresa.

2.2.2 Importancia

La administración es importante dentro de una organización ya que ayuda a establecer métodos y procedimientos, para controlar el uso de los recursos y las actividades que se realizan en la misma, con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa de manera eficiente y eficaz.

2.2.3. Fases del proceso administrativo

1 Planeación

“Función administrativa que involucra definir objetivos, establecer estrategias para lograr dichos objetivos, y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades”. (Robbins, Coulter, 2010, p.9).

La planificación es la primera fase del proceso administrativo en la que se define objetivos para también determinar programas, procedimientos, y los métodos para alcanzar dichos objetivos.

2 Organización

“Determinar en qué forma agruparán las actividades y los recursos”. (Griffin, 2011, p.8).

Se puede decir que la organización es una técnica que permite ordenar y agrupar las actividades y tareas para coordinarlas y que así permitan alcanzar fines establecidos.

3 Dirección

“La dirección es el conjunto de procesos utilizado para hacer que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización”. (Griffin, 2011, p.9).

Es la manera de dirigir a un grupo de individuos para influir en ellos y logra el cumplimiento de metas grupales que benefician a una organización.

4 Control

“Dar seguimientos a las actividades para garantizar que se logren conforme a lo planeado”.(Robbins, Coulter, 2010, p.8).

El control consiste en verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones, actividades, procesos, metas, etc. Esto lo puede hacer una persona interna o externa a la organización.

2.3 Administración de talento humano

2.3.1 Definición

“La administración de talento humano (ARH) es el conjunto de actividades organizacionales dirigido a atraer, desarrollar y mantener una fuerza de trabajo efectiva. (Griffin, 2011, p.435).

2.3.2 Reclutamiento

“Reclutamiento es el proceso de atraer personas calificadas para solicitar puestos que están vacantes”. (Griffin, 2011, p.445).

El reclutamiento es atraer personal para de ellas clasificarlas y poder encontrar la persona idónea para ocupar un determinado puesto o cargo en la empresa.

2.3.3 Selección

Es escoger el personal adecuado que cubre el perfil del puesto requerido y que haya pasado las fases de un proceso.

2.3.4 Capacitación

“Capacitación se refiere a enseñar a los empleados operativos o técnicos la forma de hacer el trabajo para el que fueron contratados”. (Griffin, 2011, p.445).

Es enriquecer los conocimientos de los miembros de una organización con el fin de que sean utilizados y aplicados en la elaboración de sus actividades para estas sean más de mayor satisfacción para el cliente.

2.3.5 Evaluación del desempeño

“La evaluación del desempeño es una evaluación formal de qué tan bien los empleados hacen su trabajo” (Griffin, 2011, p.445).

Es la técnica que permite conocer y calificar el grado de efectividad de las operaciones y actividades que se les ha sido encomendada a los trabajadores de una organización.

2.4. Manuales

2.4.1 Concepto

“Un manual de procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización”. (Álvarez, 2008, p.24).

Un manual es un documento que contiene estrategias, políticas, procedimientos y funciones de una manera ordenada que sirve como apoyo para el desarrollo de las diferentes actividades de una manera ordenada y sistemática.

2.4.2 Objetivo

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la empresa, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades diarias de trabajo evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma sencilla las responsabilidades.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer como deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y mejoramiento de los procedimientos.

2.4.3 Importancia

Los manuales son muy importantes en una organización por que permiten conocer el funcionamiento interno pues describen en forma detallada un debido proceso, así como la participación y el trabajo en equipo.

2.4.4. Tipos

1 Manual de procedimientos

“Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencia de operaciones conectadas entre

sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización, todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente” (Benjamín, 2010, p.245)

Los manuales de procedimientos expresan una secuencia cronológica de las operaciones así como los requisitos de forma y fondo que deben cumplirse para alcanzar su objetivo.

2 Manual Administrativos

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otros.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Benjamín, 2010, p244)

Son registros escritos de información e instrucción que sirven como medio de comunicación que permite registrar de forma ordenada información de una organización.

3 Manual de funciones

“Estos manuales contienen información detallada sobre antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización”. (Benjamín, 2010, p.245)

Los manuales de funciones contienen una descripción de las actividades que un integrante de la organización debe realizar en un área o puesto específico.

2.5. La contabilidad

2.5.1 Definición

“La contabilidad es la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en marco teórico, como en normas internacionales.” (Zapata, 2011, p.8)

La contabilidad es una técnica de clasificar, registrar y analizar las transacciones de una empresa para expresar los resultados económicos obtenidos al final de un periodo dado a través de estados financieros.

2.5.2. Principios de contabilidad generalmente aceptados

- Equidad
- Ente
- Bienes Económicos
- Unidad de medida
- Empresa en Marcha
- Valuación al Costo
- Periodo
- Devengado
- Objetividad
- Realización
- Prudencia
- Uniformidad
- Materialidad
- Exposición

2.5.3. Normas internacionales de información financiera (NIIF)

Son normas contables que constituyen los estándares internacionales en el desarrollo de las actividades contables que realiza la función de un manual pues sirve de base mantener registros en un formato aceptable en el mundo

2.5.4. Plan único de cuentas

El Plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones, y posibilitar un adecuado control. Se diseña en función de las necesidades de información y control que desea la gerencia de la empresa y se elabora atendiendo los conceptos de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad. (Zapata, 2011, p.27)

Es una herramienta que consiste en una numeración ordenada que proporciona nombres y códigos a cada cuenta contable para poder ordenarlas y registrarlas e identificarlas.

1 Importancia

*“El Plan de Cuentas facilita la aplicación de los registros contables”
(Bravo, 2011, p.24)*

2.5.5 Proceso o ciclo contable

Según (Zapata, 2011, p.35) el proceso contable es el siguiente:

Cuadro Nro 12

Proceso o ciclo contable

		Reconocimiento de la operación
1er. paso	}	Documento fuente
		<ul style="list-style-type: none"> ● Prueba evidente con soportes ● Requiere análisis ● Se archiva cronológicamente
		Jornalización o registro inicial
2do. Paso	}	Libro diario
		<ul style="list-style-type: none"> ● Registro inicial ● Requiere criterio y orden ● Se presenta como asiento
		Mayorización
3er. Paso	}	Libro Mayor
		<ul style="list-style-type: none"> ● Clasifica valores y obtiene saldos de cuentas ● Requiere criterio y orden ● Brinda idea del estado de cada cuenta
		Comprobación
4to. Paso	}	Ajustes
		<ul style="list-style-type: none"> ● Actualiza y depura saldos ● Permite presentar saldos razonables
		Balance
		<ul style="list-style-type: none"> ● Resumen significativo ● Valida el cumplimiento de normas y concepto de general aceptación
		Estructuración de informes
5to paso	}	Estados financieros
Resultados		<ul style="list-style-type: none"> ● Financieros ● Económicos
o productos		

En el flujograma se presenta la secuencia de los pasos que siguen las transacciones que ejecutan las empresas. Estos permiten ahorrar tiempo pues ya se tiene estructurado los pasos, solo hay que seguirlos.

2.5.6 Estados financieros

Los estados financieros son reportes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la

situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad. (Zapata, 2011, p.60)

Son documentos que se presentan al finalizar un periodo económico para presentar resultados obtenidos de las transacciones

1 Estado de situación financiera

“Es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activos, Pasivo y Patrimonio, y determina la posición financiera de la empresa en un momento determinado.” (Zapata, 2011, p.63)

Informe contable que presenta toda la empresa en sí en un resumen de cuentas, con el fin de mostrar la situación financiera.

2 Estado de resultados

Informe contable básico que representa de manera clasificada y ordenada las cuentas de rentas, costos, y gastos, con el propósito de medir los resultados económicos, es decir, utilidad o pérdida de una empresa durante un periodo determinado que es el producto de la gestión acertada o desacertada de la Dirección, o sea. Del manejo adecuado o no de los recurso por parte de la gerencia. (Zapata, 2011, p.284)

Según lo expuesto, representa un informe económico de una empresa luego de un periodo que informa sobre la obtención de una utilidad o pérdida en las operaciones.

3 Estado de flujo de efectivo

Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuado durante un periodo, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura. (Zapata, 2011, p.389)

El estado de flujo del efectivo reporta los flujos de entrada y de salida de efectivo de una empresa para un periodo y así evaluar la capacidad de liquidez en la que se encuentra.

4 Estado de evolución del patrimonio

Precisamente el estado de Evolución del Patrimonio es preparado al final del periodo, con el propósito de demostrar objetivamente los cambios ocurridos en las partidas patrimoniales, el origen de dichas modificaciones y la posición actual del capital contable, mejor conocido como Patrimonio. (Zapata, 2011, p.330)

Nos muestra las cuentas patrimoniales de capital que han tenido variaciones o cambios.

5. Notas a los estados financieros

“Son aplicaciones y análisis que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en dichos estados, proporcionan información acerca de los ciertos eventos económicos que han afectado o podrían afectar a la entidad y dan a conocer datos y cifras sobre la repercusión de ciertas políticas y procedimientos contables y los cambios en los mismo.” (Romero, 2010,p,82)

Las notas a los estados financieros representan explicaciones y aclaraciones a hechos, registros y alguna novedad relevante que se ha dado durante un ciclo económico.

2.5.7 Análisis financieros

Es el conjunto ordenado de acciones, que se hace mediante la lectura crítica, el análisis objetivo y la interrelación coherente de los datos que constan en los estados financieros y otros elementos complementarios como los presupuestos, que permiten obtener indicadores que debidamente interpretados ayudarían a describir la situación económica y financiera presente y futura de la empresa, con lo que facilitará la toma de decisiones para conseguir falencias actuales y prevenir acontecimientos que pudieran afectar los intereses o estabilidad de la empresa. También es un patrón de comparación a nivel sectorial y de tendencias. (Zapata, 2011, p.414)

El análisis de estados financieros es un proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

2.5.8 Índices o razones financieras

Una razón financiera es la relación entre dos o más datos (expresado en unidades monetarias) de los estados financieros; puede existir decenas de razones; el analista deberá decidir cuáles son las razones que va a calcular, dependiendo de los objetivos que desea alcanzar. (Zapata, 2011, p. 417).

Entre las razones financieras tenemos:

a) Razones de liquidez

Mide capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

➤ Índice de liquidez

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

➤ La prueba ácida

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente disponible} + \text{inversiones inmediatas}}{\text{Pasivo corriente}}$$

➤ Capital de trabajo

Capital de trabajo = Activos corrientes - Pasivo corriente

b) Razones de actividad

Indica las veces con que la empresa está utilizando sus activos para generar ventas

➤ Rotación de cuentas por cobrar

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

➤ Plazo promedio de cobranzas

$$\text{Plazo promedio de cobranzas} = \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

➤ **Rotación de inventarios**

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de inventario}}$$

➤ **Plazo promedio de reposición de inventario**

$$\text{P. promedio de reposición de inventario} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de inventarios}}$$

➤ **Rotación de activos totales**

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

c) Razones de apalancamiento

Mide la capacidad de respaldo de las deudas.

➤ **Razón del nivel de endeudamiento**

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}} \times 100\%$$

$$\text{Apalancamiento total} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100\%$$

d) Razones de rentabilidad

➤ **Margen neto de utilidad**

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100\%$$

➤ **Margen bruto de utilidad sobre ventas**

$$\text{M. bruto de utilidad / ventas} = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas}}{\text{Ventas netas}} \times 100\%$$

➤ **Rentabilidad sobre el capital o ganancia por acción**

$$\text{Rentabilidad sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital accionario}} \times 100\%$$

➤ **Rentabilidad sobre el patrimonio**

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100\%$$

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA ESTRATÉGICA

3.1. Propósito

“JEYMAR” es una empresa que se dedica a brindar servicios de limpieza, y que después de haber realizado un diagnóstico situacional, se propone el presente manual de procedimientos Administrativo Financiero, que pretende ser una herramienta de fácil comprensión y adopción, para que los miembros de la empresa se puedan familiarizar de tal manera que sea una alternativa de apoyo y a su vez facilite el trabajo y mejore el desempeño de los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa.

Con este manual se pretende mejorar notablemente los procesos administrativos y financieros de la empresa, para así obtener mayor efectividad en las actividades realizadas.

3.2 Filosofía de la empresa

3.2.1 Misión

“Somos una empresa de carácter privado, dedicada a brindar servicios de limpieza, enfocados en satisfacer de manera eficiente las necesidades de nuestros clientes, contando con un grupo humano altamente comprometido, responsable y capacitado, para así, contribuir al desarrollo de la misma y de la sociedad, aportando con fuentes de trabajo”.

3.2.2 Visión

“En el 2020 la empresa de servicios complementarios “JEYMAR” logrará ser una entidad líder en la prestación de servicio de limpieza en al

provincia de Imbabura, con un alto índice de posicionamiento en el mercado, gracias a nuestro serio compromiso con nuestros clientes, y convirtiéndonos en una entidad con altos índices de aportación de puestos de trabajo”.

3.2.3. Principios

- ❖ **Responsabilidad:** en todas las obligaciones adquiridas con nuestros clientes
- ❖ **Mejora continua:** Buscando la manera de cada día mejorar en cada actividad realiza en la empresa, resultados que serán visibles con los resultados obtenidos.
- ❖ **Trabajo en equipo:** Los miembros de la empresa trabajaran de manera integrada, coordinada y armónica en la ejecución de sus funciones.

3.2.4 Valores

- ❖ **Compromiso con el cliente:** para satisfacer sus demandas de forma eficiente y eficaz.
- ❖ **Excelencia operativa:** optimizando tiempo y recursos, en el desarrollo de todas las actividades.
- ❖ **Honestidad:** elabora todas y cada una de las actividades dentro de la empresa; hacia los clientes, compañeros y propietarios con transparencia y rectitud.

3.2.5. Objetivos

- Posicionarnos como una empresa líder en la ciudad de Ibarra, reconocida por brindar un servicio diferenciado y cumplir con estándares

de calidad, reflejando así, nuestra responsabilidad y nuestro compromiso.

- Tener un crecimiento permanente en el mercado.
- Establecer una eficiente organización que garantice el buen funcionamiento de las operaciones.

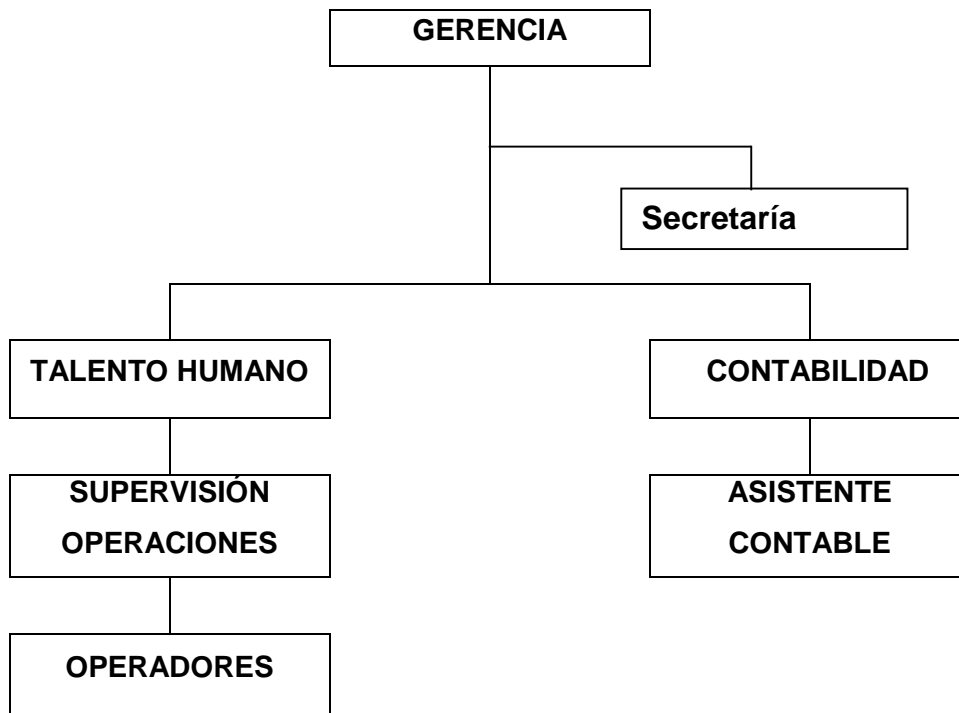
3.2.6. Políticas empresariales

- Revisar periódicamente nuevas disposiciones gubernamentales
- Informar sobre sugerencias, reclamos e insatisfacciones de los clientes
- Los clientes deberá recibir un trato, justo, cordial y respetuoso.
- Realizar evaluaciones periódicas de los procesos de la empresa, con el fin de buscar la mejora continua.
- La empresa cumplirá con todas las obligaciones adquiridas con el cliente.
- Mantener al personal capacitado, participando en cursos, charlas, seminarios.
- Mantener el buen ambiente laboral.
- Ser eficientes en la manipulación de los recursos de la empresa

3.2.7. Estructura organizacional

Gráfico N° 10

Organigrama estructural



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora


3.3. Manual de funciones

Para poder lograr cambios y mejoras en la empresa se necesario establecer el nivel jerárquico a cada una de las personas que la integran, así se podrá determinar la autoridad, características, funciones y responsabilidades, así como el perfil de cada uno que son indispensables para ocupar un determinado cargo.

3.3.1 Funciones de cada puesto de trabajo de la empresa “JEYMAR”

Cuadro Nro 13

Funciones gerente

	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	Gerente	
Elaborado por:		Aprobado por:
Características del cargo		
<p>Un gerente es la persona encargada de la planificación, dirección, organización y control de las actividades que se realizan en la empresa para cumplir los objetivos y metas que se esperan alcanzar. Para poder ejercer sus funciones podrá delegar la autoridad más no la responsabilidad.</p>		
Funciones y responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> • Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades las actividades de la empresa. • Llevar la representación legal de la empresa. • Establecer la apertura de mercados. • Mantenerse informado de las normas y situaciones externas que afecten a la empresa • Revisar documentos financieros y administrativos que se manejan en la empresa. • Establecer y supervisar la aplicación de políticas y reglamentos institucionales. • Analizar y proponer nuevas alternativas, modificaciones y mejoras. • Recomendar mejoras que permitan el logro de los objetivos asignados. • Tomar decisiones acertadas para el desarrollo de la empresa. • Responder por el buen funcionamiento de la empresa 		
Perfil:		
<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en Administración o carreras afines. • Experiencia mínima 3 años en cargos similares. • Disponibilidad de tiempo completo. • Buenas relaciones personales. • Antecedentes de liderazgo. 		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 14

Funciones secretaria


 <p>JEYMAR Servicios de limpieza</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	Secretaria	
Elaborado por:		Aprobado por:
<p>Características del cargo Asiste al gerente en trámites administrativos como despachar distribuir organizar y archivar documentos de la empresa.</p>		
<p>Funciones y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y despachar la correspondencia de la gerencia. • Preparar los documentos para los diferentes trámites. • Atender llamadas telefónicas de la empresa. • Responsable del correo electrónico de la empresa • Mantener el archivo de la gerencia. • Llevar agenda, concretar citas de la gerencia. • Brindar apoyo para elaborar documentos varios. • Velar por la privacidad y manejo de documentos, correspondencia y estado de la empresa. • Las demás que sean asignadas por el Gerente. 		
<p>Perfil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucción superior en Administración de Empresas, Secretariado ejecutivo o carreras afines. • Título no indispensable. • Experiencia mínima 1 años en cargos similares. • Conocimientos sólidos en manejo de office, elaboración de documentos administrativos. • Disponibilidad de tiempo completo. • Buenas relaciones personales. • Buena presencia. 		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 15

Funciones jefe de talento humano


 <p>JEYMAR Servicios de limpieza</p>	MANUAL DE FUNCIONES		
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO		
	Jefe de Talento Humano		
Elaborado por:		Aprobado por:	
Características del cargo			
<p>El Jefe de Talento Humano se encarga directamente de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas por el gerente propietario en cuanto al desempeño de las actividades a realizarse, tiene la obligación de fomentar y crear un buen ambiente de trabajo entre todo el personal de la empresa.</p>			
Funciones y responsabilidades:			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de apoyo administrativo, gestiones en el IESS, ministerio de Trabajo, entidades financieras. • Supervisar y controlar la asistencia, puntualidad y cumplimiento del horario de trabajo del personal de la empresa. • Tomar decisiones necesarias para que el personal pueda cumplir con las tareas encomendadas. • Establecer las políticas que crea conveniente en cuanto al manejo de personal, capacitación y trabajo en equipo. • Preparar informes sobre las actividades y observaciones que tenga sobre el personal de la empresa, para informar a la gerencia. • Custodia y archivo de hojas de vida, contratos, afiliaciones y demás documentos de los empleados de la empresa. • Preparar y realizar capacitaciones para todo el personal. • Cumplir y hacer cumplir las obligaciones y derechos que tienen el personal en su cargo. • Responsable de entrega y recepción de los materiales y equipos de trabajo. • Otorgar permisos que sean solicitados previa autorización del gerente. • Recibir las solicitudes o reclamos del personal, para proponer las debidas soluciones. • Promover el buen ambiente de trabajo. • Proponer y establecer sanciones pertinentes al personal de acuerdo a las leyes, normas y reglamentos que sean infringidos en la empresa. 			
Perfil:			
<p>Título de tercer nivel en Administración, Talento Humano o carreras afines. Experiencia mínima 2 años en cargos similares Disponibilidad de tiempo completo. Buenas relaciones personales. Buena presencia.</p>			

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 16

Funciones contador


 <p>JEYMAR Servicios de limpieza</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	Contador	
Elaborado por:		Aprobado por:
Características del cargo		
<p>El contador es el encargado de elaborar, analizar y preparar los estados financieros de manera oportuna y razonable que permita al gerente tener información necesaria sobre la situación económica y financiera de la empresa.</p>		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable de la programación, organización, ejecución y control del sistema contable a aplicarse en la empresa. • Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros para poder asesorar al gerente propietario para una adecuada toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. • Mantener la contabilidad de la empresa de manera organizada y actualizada. • Supervisar que la información contable sea archivada de manera correcta y ordenada. • Entregar información contable basada en las disposiciones legales que establecen las entidades de control. • Realizar las declaraciones y trámites solicitados por el Servicio de Rentas Internas y otros organismos de control. • Establecer las directrices contables necesarias para el adecuado uso de los recursos económicos y materiales que posee la empresa. • Solicitar a cada una de las áreas la información que crea pertinente para su adecuado registro y control. • Presentar permanentemente información contable y financiera a la gerencia. • Diseño y elaboración de documentos para el control de las actividades del personal y de los registros contables. • Revisar los roles de pago elaborados por el auxiliar contable. • Realizar los pagos de las aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. • Asesorar al gerente propietario en cuanto al aumento de sueldos y salarios de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. • Revisar las conciliaciones y registro de los movimientos bancarios. • Supervisar las actividades realizadas por el auxiliar contable. 		
Perfil:		
<p>Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA Experiencia mínima 3 años en cargos similares. Disponibilidad de tiempo completo. Buena presencia.</p>		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 17

Funciones asistente contable


 <p>JEYMAR Servicios de limpieza</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	Asistente Contable	
Elaborado por:		Aprobado por:
Características del cargo		
<p>El auxiliar contable es el encargado de registrar las actividades contables de los departamentos de la empresa los cuales serán supervisados por el contador general para tener un adecuado control de los movimientos contables.</p>		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el libro diario las actividades de entradas y salidas del efectivo. • Archivar de manera oportuna y adecuada los documentos contables de la empresa. • Estar en contacto con los clientes en cuanto a los pagos realizados por los clientes. • Controlar que los comprobantes de venta, de compras y de retención cumplan con las disposiciones legales vigentes en el país. • Preparar los reportes que su jefe inmediato solicite. • Realizar las conciliaciones bancarias para determinar los cheques pendientes. • Llevar un registro adecuado de los documentos comerciales y de retención para la oportuna declaración de impuestos. • Informar sobre las cuentas pendientes de pago. • Establecer un adecuado ambiente de trabajo del personal que está a su cargo y además debe reportar a su jefe inmediato cualquier problema. • Controlar y solicitar la impresión de comprobantes de venta y otros documentos a la imprenta autorizada por el Servicio de Rentas Internas. • Realizar los roles de pago tomando en cuenta la información emitida por el jefe de personal. 		
Perfil:		
<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción Superior en Contabilidad Superior y Auditoría. • Título académico no indispensable. • Experiencia mínima 2 años en posiciones similares. . • Conocimientos sólidos de contabilidad, facturación, tributación, manejo de sistemas contables y utilitarios básicos de computación. • Trabajo bajo presión. 		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 18

Funciones del supervisor operativo


 JEYMAR Servicios de limpieza	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	Supervisor Operativo	
Elaborado por:		Aprobado por:
Características del cargo		
<p>El supervisor de operaciones es responsable del control y supervisión de los trabajadores de limpieza, realizar el informe del cumplimiento de sus actividades por realizar.</p>		
Funciones y responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que se ejecuten las actividades asignadas a los trabajadores de limpieza. • Presentar informes al inmediato superior sobre las diferentes novedades encontradas. • Garantizar que todos los clientes reciban el mejor servicio posible. • Solicitar a jefe de talento humano los materiales de limpieza que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones. • Distribuir a los trabajadores de limpieza el material, en medida que los necesiten. 		
Perfil:		
<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción Superior en Administración • Título académico no indispensable. • Experiencia mínima 2 años en posiciones similares. . • Trabajo bajo presión. 		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 19

Funciones trabajadores de limpieza

 <p>JEYMAR Servicios de limpieza</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	Trabajadores de Limpieza	
Elaborado por:		Aprobado por:
Características del cargo		
<p>Los trabajadores de limpieza tienen a bien realizar la limpieza diaria y programada de los centros, zonas, y entidades que les sean asignadas, estas tareas incluyen, pero no se limitan a: trapear, aspirar, restregar, barrer, quitar polvo, pulir y dar brillo.</p>		
Funciones y responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a los clientes el servicio requerido en cuanto a limpieza. • Cuidar las herramientas de limpieza que les son entregados. • Vaciar y limpiar los botes de basura. • Limpiar los lavabos, los inodoros, las barras de sujeción, los pisos y las paredes. • Quitar el polvo periódicamente de los cielorrasos, las rejillas de ventilación, las luces y otras áreas altas • Se requiere que mueva los muebles para asegurar la limpieza. • Limpiar espejos y ventanas • Responsable de limpiar las oficinas administrativas. • Responsable de limpiar áreas comunes y salas de espera. • Ser cuidadoso con residuos y materiales peligrosos, corto punzantes e infectosos. 		
Perfil:		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller, en cualquier rama. • Experiencia no indispensable. • Buena presencia. • Comprometidos. 		

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.4. Reglamento interno de trabajo empresa “JEYMAR”

Se presenta el siguiente reglamento interno de trabajo bajo lo estipulado en el Código de Trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES

Art.-1.- Objeto y fundamento Legal.-“JEYMAR” es una entidad con fines de lucro, tiene por actividad económica la prestación de servicios de limpieza que son ofertados a todo el país en especial al norte del País.

La empresa dando cumplimiento a las con disposiciones legales, muy en especial de lo prescrito en el Art. 64 del Código de Trabajo y a efectos previstos en el numeral 12 del Art.42 y del literal e) del Art. 45 del mismo cuerpo legal, con fin de normar debidamente las relaciones de labores obrero-patrono, dicta y promulga el presente Reglamento Interno al tenor del articulado inserto.

En uso de sus facultades señaladas dentro de la legislación ecuatoriana, establece el presente Reglamento Interno, mismo que contiene un compendio de disposiciones de carácter legal, que norman las relaciones laborales entre empleador y la fuerza laboral, sin perjuicio de lo dispuesto por las leyes conexas de la materia y la Constitución de la República del Ecuador.

Art.-2 Autoridad.- Con la finalidad de cumplir y hacer cumplir la normativa tipificada en el presente reglamento, se crea un Comité Superior, el que estará integrado el representante legal y en caso de crearse por sus respectivas Jefaturas.

Art.-3 Términos.-En los subsiguientes articulados del presente instrumento, se utilizarán los términos: "EL EMPLEADOR, PATRONO o "JEYMAR", cuando se refiera a la entidad y los términos "EMPLEADO, TRABAJADOR o PERSONAL", cuando se refiera a todo el talento humano que labora para la misma.

Art.-4 Administración.-La Administración, se ejercerá a través de su representante legal.

Art.-5 Exhibición.-Para el pleno conocimiento del presente reglamento interno, el patrono entregará a cada uno de sus empleados, un ejemplar del mismo, el que deberá ser acusado recibo al final del instrumento en mención. Subsidiariamente, en el lugar de trabajo se tendrá en exhibición de forma permanente, el presente Reglamento en uno de los sitios más visibles.

Art.-6 Obligatoriedad. - Tanto el empleador, cuanto sus empleados, quedan sujetos y obligados al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no será motivo de excusa, al tenor de lo dispuesto en mandatos universales y legales, de que el desconocimiento de la ley, no exime de responsabilidad alguna.

Art.-7 Reciprocidad.-El empleador y sus empleados deberán cumplir estrictamente las obligaciones que, de manera recíproca, se impongan en este Reglamento y en los contratos de trabajo que suscriban para el efecto entre sí.

CAPÍTULO SEGUNDO

CLASIFICACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Art.-8 Contratación empleados.- "JEYMAR" se reserva el derecho exclusivo de contratar nuevos empleados a su servicio y bajo su

dependencia, considerándose empleados aquellas personas con quienes celebre contratos individuales de trabajo y que reciban su remuneración directamente del empleador, excepto aquellas personas contratadas bajo las modalidades establecidas en el Art. 11 y siguientes del Código de Trabajo y leyes conexas.

Art.-9 Clasificación.-El empleador podrá suscribir contratos individuales de trabajo de acuerdo a lo establecido en el articulado que antecede, es decir:

- a) Expreso o tácito;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo; y,
- f) Individual y por equipo;
- g) A medio tiempo

Art.-10 Requisitos para la contratación: Para la suscripción del contrato de trabajo es obligatorio que el empleado llene una solicitud de requerimiento de la fuente de empleo, adjuntando a la misma, copias u originales de los siguientes documentos personales:

- a) Cédula de ciudadanía y pasaporte
- b) Libreta o Certificado Militar
- c) Certificados médicos emitidos.
- d) Certificado de Antecedentes Penales.
- e) Actas de Grado, bachillerato, Tecnología, Universidad
- f) Certificados de trabajos anteriores.
- g) Referencias familiares.
- h) Croquis del domicilio, número telefónico.

- i) Documentos habilitantes que justifiquen tener cargas familiares, partidas de nacimiento.
- j) Partida u acta de matrimonio en caso de haber contraído nupcias o declaración juramentada de haber constituido unión de hecho.
- k) Copia de cédula del cónyuge u conviviente.

Art.-11 Información falsa. En caso de falsedad de la información proporcionada al empleador para la selección de su personal, la misma se reserva el derecho de separar inmediatamente al empleado de sus funciones y de dar por terminado su contrato de trabajo, previa formalidades de ley y trámite correspondiente.

Art.-12 Actualización de Información.- El empleado deberá comunicar por escrito, a través de los procedimientos regulares, los cambios de residencia, estado civil, nacimiento o fallecimiento de cargas familiares y actualizar los respectivos documentos, en un plazo no mayor a 30 días del hecho acontecido, caso contrario los mismos no surtirán los efectos de ley para el período determinado.

Art.-13 Proceso de selección.- El empleador, previa a la contratación y selección del personal, se reserva el derecho de aplicar test y pruebas de conocimiento, psicológicas, suficiencia y capacidad de los aspirantes, cuando así lo creyere necesario y demandare los parámetros el puesto vacante.

Art.-14 Suscripción del contrato.- Cumplidas las formalidades determinadas en los artículos anteriores, se procederá a la celebración el contrato de trabajo ante la Autoridad competente y se lo otorgará en tres ejemplares. El original se registrará y archivará en la Dirección Regional del Ministerio del Trabajo y Servicio Público de Ibarra, la primera copia será conducida a los archivos del departamento de talento humano o quien haga sus veces y la segunda será entregada directamente al trabajador.

Art.-15 Forma del contrato.- De acuerdo a las normas previstas en el Art. 19 del Código de Trabajo y con las formalidades de ley, el contrato se celebrará en forma expresa y por escrito.

Art. -16 Aviso de entrada.- De conformidad con lo dispuesto en el numeral 31 del Art. 42 del Código de Trabajo, el empleador remitirá a la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, el aviso de entrada de cada nuevo empleado, dentro de los quince(15) días de ocurrido su ingreso. El aviso será firmado por el trabajador al tiempo de suscribir el contrato de trabajo.

Art.-17 Funciones.- El empleador dispondrá en forma verbal o escrita, que los empleados que tiene a su servicio, cumplan las funciones para las cuales fueron contratados.

Art.-18 Cambio del Lugar de Trabajo.- Por la actividad que realiza el empleador y dentro de su campo de acción, podrá disponer el cambio de lugar de trabajo a sus empleados, previo su expreso consentimiento, a cualquiera de sus oficinas o centros de trabajo en igual actividad, manteniendo la categoría y sueldo; sin que este hecho implique de manera alguna, cambio de ocupación o despido intempestivo. En caso de traslado a un lugar distinto de su residencia dentro de las actividades de la empresa a cualquiera de sus trabajadores, el empleador dará cumplimiento a las normas tipificadas en el numeral 22 del Art. 42 del Código de Trabajo.

Art.-19 Préstamos de Emergencia.- El personal tendrá derecho a solicitar préstamos de emergencia, siempre y cuando haya superado los seis meses en funciones al interior, el mismo que será canalizado a conocimiento del patrono para su posterior decisión, todo esto exclusivamente si el monto es superior a los quinientos dólares americanos, de acuerdo a la disponibilidad económica.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO, HORARIO Y CONTROL DE ASISTENCIA

Art.-20 Jornada Diaria.- La jornada ordinaria de trabajo será de ocho horas diarias y 40 semanales laborables, que el empleado deberá cumplirlas según el horario vigente establecido, entendiéndose que la hora para el refrigerio no está incluida en dicha jornada de trabajo. La Hora de entrada será a las 8:00 am a 12h00 pm y de 14h00 a 18:00pm.

Art.-21 Puntualidad.- Los empleados deberán llegar puntualmente al sitio de trabajo y permanecer durante las horas laborables, a órdenes y dependencia de su superior.

Art.-22 Atrasos.- Los empleados que lleguen atrasados o fuera del horario de trabajo establecido, serán sujetos a una multa que en ningún caso podrá exceder del 10% de la remuneración del trabajador, dichos rubros serán acreditados en una cuenta que aperturará en favor de los empleados, a fin de que los mismos realicen actividades sociales.

Art.-23 Modificaciones en el Horario.- El empleador podrá establecer modificaciones a los horarios en casos especiales, de acuerdo a las necesidades que afronte la misma, previa aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra.

Art.-24 Horarios Flexibles.- Para determinados empleados cuya función denote responsabilidad variable, el empleador se reserva el derecho de definir horarios más flexibles en base a las necesidades que afronte la misma y siempre que se encuentre conforme al artículo 47 del Código del Trabajo.

Art.-25 Modificación de Funciones.- El empleador podrá realizar movilizaciones de puestos dentro de las oficinas y la circunscripción territorial, manteniendo la categoría que tenga el empleado sin mengua de su remuneración y con el pago de gastos de movilización, viáticos y subsistencias; y en el caso de incremento de funciones al empleado estas deberán ser remuneradas de forma equitativa con sus actividades desempeñadas, todo esto previo su expreso consentimiento.

Art.-26 Cambio de sitios de trabajo.- El empleador podrá proponer a los empleados el cambio de sitios de trabajo, previo acuerdo expreso entre las partes, sin que esto se pueda considerar despido intempestivo y con el reconocimiento o pago de viáticos y subsistencias.

Art.-27 Trabajo fuera de horarios.- El empleador exigirá el cumplimiento de la jornada de trabajo obligatoria, considerando las horas extraordinarias o suplementarias únicamente aquellas que excedan de dicha jornada y que sean debidamente autorizadas por el patrono, tomando en cuenta que no exceda de cuatro en un día ni doce en la semana.

Art.-28 Funciones de confianza.- “Para los efectos de la remuneración, no se considerará como trabajo suplementario el realizado en horas que excedan de la jornada ordinaria, cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el trabajo de quienes, en cualquier forma, representen al empleador o hagan sus veces; el de los agentes viajeros, de seguros, de comercio como vendedores y compradores, siempre que no estén sujetos a horario fijo; y el de los guardianes o porteros residentes, siempre que exista contrato escrito ante la autoridad competente que establezca los particulares requerimientos y naturaleza de las labores.” Art. 58 del Código del Trabajo.

Art.-29 Control de asistencia y puntualidad.- El control y registro de asistencia y puntualidad se llevará mediante sistemas automatizados que faciliten este proceso y registren movimientos laborales.

Art.-30 Registro personal.- El registro de horas de entrada y salida en las respectivas horas de control, deberá ser personal en casos de utilizar sistemas automatizados, o en sistemas manuales se deberá realizar en presencia de cada trabajador para evitar manchas, borrones, enmendaduras u omisiones y certificar mediante la correspondiente firma de conformidad con el registro de control de asistencia y puntualidad. Cualquier irregularidad en este registro será sancionada como falta grave de indisciplina, pudiendo dar lugar a la terminación de las relaciones laborales previo trámite de visto bueno, tipificado en el Art. 172 del Código de Trabajo.

Art.-31 Abandono de trabajo.- El abandono del trabajo en horas laborales, sin permiso o sin justa causa, será sancionado de acuerdo a lo previsto en este mismo Reglamento y según la gravedad de la falta o reincidencia.

Art.-32 Días de capacitación.- Será obligación de todo el personal asistir puntualmente a los eventos de capacitación cuando fuere designado por la empresa, los gastos que incurran en la ejecución de capacitaciones estarán a cargo del empleador, serán gratuitos para los trabajadores.

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS PERMISOS Y LICENCIAS

Art.-33 Personas Facultadas en otorgar permisos.- Las personas facultadas para conceder permisos o licencias, según las modalidades establecidas en este contrato son el Representante Legal o quienes les subroguen legalmente o se encuentren delegados para el efecto.

Art.-34 Forma y clase de permisos.- Serán válidos sólo los permisos determinados en este reglamento, los cuales serán por escrito con setenta y dos horas de anticipación y llevarán la firma de la persona autorizada para concederlos.

Los permisos reconocidos por la empresa son los siguientes:

- a) Permisos médicos remunerados, para concurrir a citas con facultativos del IESS o médicos privados., debidamente documentados.
- b) Permisos o licencias sin sueldo o anticipo a vacaciones, cuando los permisos sean por medio día o más tiempo. Serán autorizados solamente por el Representante Legal o quien le subroge o la persona delegada para el efecto.
- c) En caso de fallecimiento de familiares del trabajador, se sujetará a lo prescrito en el numeral 30 del Art. 42 del Código del Trabajo, esto es, a tres días de licencia remunerada.
- d) Por maternidad, paternidad y lactancia, según lo que estipulan los Arts. 152 y 155 del Código de Trabajo
- e) Por ejercicio del derecho de sufragio en las elecciones y referendos populares establecidos por la ley, hasta por cuatro horas remuneradas.
- f) Para tratamientos o citas fijadas por el IESS remuneradas.
- g) Para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales, por el tiempo necesario para cumplir tales diligencias, que se justificarán con copia del mandato judicial, remuneradas.

Art. -35 Ausencia de persona autorizada. - En los casos de necesidad extrema, calamidad doméstica, fuerza mayor u otra circunstancia similar, en ausencia de las personas facultadas para conceder permisos; podrá conocerlos el superior jerárquico, los mismos que estarán sujetos a ratificación y aprobación por parte del Representante Legal u otro Delegado para el efecto.

Art.-36 Notificación por enfermedad.- El trabajador que se hallare enfermo deberá comunicar en forma inmediata a su superior jerárquico o a cualquier autoridad interna, dentro de los tres primeros días de enfermedad; si no lo hiciere así, se considera su inasistencia al trabajo como falta injustificada, salvo que demuestre a satisfacción del empleador, su absoluta imposibilidad de hacerlo.

CAPÍTULO QUINTO

RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS Y ATENCIÓN MÉDICA

EN CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO.

Art.-37 Inasistencia por enfermedad.- La inasistencia al trabajo por enfermedad, conforme al artículo anterior, será justificada por el trabajador previa presentación del certificado médico, conferido por el médico tratante o por el IESS, el que deberá ser convalidado en la respectiva institución, para luego ser presentado ante el superior inmediato.

Art.-38 Trabajador enfermo.- El trabajador que se encontrare enfermo y que pueda constituir un peligro para la salud integral del personal; no podrá ingresar a su lugar de trabajo provisionalmente, hasta que un médico designado por el empleador certifique que puede reanudar sus actividades.

Art. -39 Normas de higiene y seguridad. - Todos los empleados están en la obligación de acatar las normas y medidas de higiene, prevención y seguridad contenidas en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobadas por la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra, ordenadas por el empleador relativas a prevención de accidentes, manejo de equipos, vehículos y demás elementos de trabajo para evitar accidentes, así como a respetar las prohibiciones de la materia.

Art.- 40 Primeros auxilios en caso de accidente.- En los casos de accidente de trabajo, cualquier superior del trabajador accidentado, podrá disponer la inmediata prestación de primeros auxilios en el Centro de Salud más cercano o dispondrá el traslado del trabajador accidentado por cuenta del empleador, al dispensario médico del IESS más cercano al lugar de trabajo.

Art.- 41 Notificación de accidente de trabajo.- En cualquier accidente de trabajo, el trabajador está en la obligación de comunicar de inmediato a su superior, a fin de que se dé cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 365 del Código de Trabajo.

Art.-42 Investigación del accidente.- El Representante Legal, o quién lo subrogue, o el delegado para el efecto, dispondrá que en el menor tiempo posible se realice la investigación exhaustiva del accidente, para lo cual se contará con el Jefe inmediato del accidentado y los testigos que hubieren presenciado el percance.

Art.-43 Registro de accidentes.- El archivo de accidentes lo llevará el Representante Legal, haciendo constar todos los datos relacionados con los accidentes de trabajo ocurridos; con indicación de nombres, apellidos, fechas, naturaleza y circunstancias en que ocurrió el accidente, además de los nombres de los testigos presénciales, quienes a su vez están obligados a relatar una sintética situación de los hechos ocurridos.

CAPÍTULO SEXTO

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES EN GENERAL

Art.-44 Obligaciones generales.- Los empleados tendrán las obligaciones que normalmente les corresponde en el fiel cumplimiento de sus labores, por acuerdo constante en los contratos individuales y por la Ley,

Art.-45 Valores en el trabajo.- Obrar con honestidad, respeto, eficiencia y eficacia en su puesto de trabajo.

Art.-46 Labor Efectiva.- Realizar con efectividad y agilidad el trabajo asignado a su puesto de acuerdo con lo que establecen en los contratos de trabajo y los Manuales de Funciones y Procedimientos.

Art.-47 Imagen del Personal.- Mantener una imagen personal adecuada y pulcra, esto es presentarse al puesto de trabajo aseado, de tal manera que no obstaculice el desarrollo de las funciones que demanda su labor, cuidar su vestimenta. El personal femenino su maquillaje, el mismo que no debe ser exagerado. También los empleados y empleadores deberán cuidar sus actitudes, gestos vocabulario y demás comportamientos en el desenvolvimiento de sus funciones.

Art.-48 Uniforme del personal.- En el caso de que el empleador entregue uniformes estos deberán ser cuidados y respetados con decoro dentro y fuera de sus instalaciones, por lo que todo el personal deberá asistir obligatoriamente a cumplir con sus labores puesto consigo el uniforme entregado en dotación, de no hacerlo será motivo de una multa equivalente a veinte dólares americanos por el día de incumplimiento.

Art.-49 Reporte oportuno de novedades.- Reportar a su inmediato superior cualquier suceso o novedad que se produzca dentro del lugar de su trabajo que atente contra la moral y disciplina imperante.

Art.-50 Promover mejoras.- El personal de creer así necesario, está en la facultad de sugerir y promover el mejoramiento de los programas, sistemas y procedimientos de trabajo.

Art.-51 Uso de equipos y materiales.- Responsabilizarse por el buen uso y mantenimiento del material y equipo entregados.

Art.-52 Orientar a compañeros.- Orientar a sus compañeros o nuevos empleados sobre las normas, sistemas, reglamentos y procedimientos de trabajo.

Art.-53 Responsabilidad por decisiones.- Los empleados se responsabilizarán por las decisiones tomadas, las cuales deberán estar sujetas a las funciones del cargo que ocupa. De tomar decisiones fuera de

los rangos establecidos por la empresa, se sujetará a las sanciones disciplinarias constantes del presente reglamento interno de trabajo y multas que nunca sobrepasen el 10% de la remuneración del trabajador.

Art.-54 Principio de Autoridad.- Los empleados están obligados a cumplir y respetar las órdenes de sus superiores.

Art.-55 Credencial de Identificación.- El personal de haberse así otorgado por parte del empleador, deberá exhibir adecuadamente su credencial de identificación que la llevara consigo dentro del horario de trabajo al interior de la empresa.

Art.-56 Relaciones con el público.- Observar .en forma permanente en sus relaciones con el público, la cortesía y consideraciones debidas para su empoderamiento.

Art.-57 Relaciones interpersonales.- Mantener en forma permanente en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, normas de conducta, éticas y morales, que contribuyan a un adecuado ambiente de trabajo y al buen desempeño de sus funciones.

CAPÍTULO SÉPTIMO

PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art.-58 Además de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código de Trabajo, se prohíbe lo siguiente:

1. Por ningún motivo presentarse en estado etílico en el lugar de trabajo. Siendo ésta falta razón suficiente para pedir el visto bueno ante las autoridades laborales competentes.

2. No fumar en los puestos de trabajo o salas de atención al público. En caso de hacerlo utilizar las horas y sitios permitidos y que no tengan vista al público.
3. No mostrar ni entregar documentos del patrono a personas no autorizadas por este, previas la presentación de una solicitud y su aprobación de la misma.
4. Intervenir en actividades políticas o religiosas en los locales de trabajo;
5. Hacer préstamos en dinero entre trabajadores; pudiéndose considerar falta grave tales actos cuando signifique extorsión o usura;
6. Utilizar vehículos del empleador en actividades particulares, los cuales deberán ser manejados exclusivamente por los choferes o personas designadas específicamente para tal objeto;
7. Negarse a la revisión de bolsos, maletines, paquetes y ropa por parte del personal autorizado para ello;
8. Introducir armas de fuego o corto punzantes a los lugares de trabajo, con excepción de los guardias de seguridad.
9. Ofender, hostilizar, coaccionar o agredir a los compañeros de trabajo dentro y fuera de las dependencias de la institución;
10. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, infracciones de carácter penal u otras similares;
11. Promover algazaras o reyertas así como escándalos en los lugares de trabajo;

12. Realizar cambios en el proceso de comercialización, sin previa autorización y orden del Gerente General o quien haga sus veces;
13. Mantener relaciones afectivas entre compañeros dentro de las instalaciones y que las mismas perjudiquen el buen desempeño laboral.

CAPÍTULO OCTAVO

SANCIONES

Art.-59 Disposición.- El empleado que contravenga las disposiciones legales o reglamentarias establecidas, serán sancionados conforme a las disposiciones del Código del Trabajo y del presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad civil penal que pueda originar el hecho mismo.

Art.-60 Tipo de sanciones.- Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por parte del Empleado, a la reincidencia, a las condiciones del caso y a los efectos perjudiciales que cause el mismo, la Administración podrá aplicar las siguientes sanciones:

1. Amonestación verbal o llamado de atención, se considerará falta leve aquellas previstas desde el numeral 1 al 12 del Art. 58.
2. Multas permitidas por la ley, que nunca podrán exceder del 10% de la remuneración del trabajador.
4. Indemnización económica por perjuicio causado al empleador por descuido, imprudencia o dolo del trabajador, previamente comprobado;

5. Terminación de la relación laboral, previo visto bueno otorgado por la autoridad de Trabajo, de conformidad con el Art. 172 del Código de Trabajo.

Art. -61 Se sancionará con amonestación verbal considerada una falta por las siguientes causas:

- a) No marcar la hora de ingreso o salida de las jornadas diarias.
- b) Marcar el ingreso o salida de otra persona.
- c) Ser reincidente en atrasos por más de tres ocasiones dentro de un mes calendario.
- d) Retardar injustificadamente el despacho de asuntos de servicio externo e interno.
- e) Abandonar injustificadamente el trabajo o suspender sus labores sin autorización previa del superior, por un período de hasta diez minutos, que en caso de superar el tiempo establecido se sujeta a sanciones más severas tipificadas en este reglamento.
- f) Faltar injustificadamente una jornada de trabajo
- g) Alterar deliberadamente el uniforme entregado en dotación.
- h) No llevar documentos necesarios para la contabilidad.
- i) No portar la credencial de identificación.

Art.-62. Se sancionará con amonestación escrita considerada una falta por las siguientes causas:

- a) Llegar atrasado por más de 3 ocasiones injustificadamente en el horario de labores en un período de un mes calendario.
- b) No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público, y con los compañeros de trabajo.
- c) Negarse a trabajar sin justificación en horas fuera de horario normal.
- d) Realizar reclamos infundados o mal intencionados
- e) Faltar injustificadamente a su trabajo dos días consecutivos

- f) No sujetarse al órgano regular para efectuar peticiones o reclamos relativos a su función.
- g) g. Proponer o ejecutar actos inmorales en el ejercicio de sus funciones

Art.-63. Se sancionará con multas de hasta del 10% de la remuneración del trabajador a faltas consideradas atentatorias por las siguientes causas:

- a) Faltar injustificadamente a su trabajo hasta de 3 días, dentro de un mismo mes calendario;
- b) Por injurias graves, escritas o verbales, agresión física al patrono, de acuerdo al art. 172 del Código de Trabajo, o a sus cónyuges, ascendientes o descendientes.
- c) Revelar datos o información confidencial
- d) Proporcionar datos o documentos de tipo confidencial a personas extrañas
- e) Utilizar dinero de Caja para cualquier uso personal.
- f) Falta de honradez
- g) Repetir faltas leves o graves.
- h) Hacer críticas con el afán de causar daño, o desprestigio a la institución, sus superiores o compañeros.
- i) Abandonar injustificadamente el trabajo o suspender sus labores sin autorización previa del superior, por un período mayor a los quince minutos.

CAPÍTULO NOVENO

MULTAS

Art.-64. De acuerdo a la gravedad de la falta, a la reincidencia de las mismas y en base a lo dispuesto en el Código de Trabajo, el empleador procederá de la siguiente manera:

- a) Faltas leves primera vez, se aplicará una Amonestación verbal a través del jefe inmediato superior.
- b) Faltas leves segunda vez, se aplicará una Amonestación por escrito a través del jefe departamental.
- c) Faltas leves tercera vez, se aplicará una multa de hasta el 5% de la remuneración mensual que recibe el empleado.
- d) Faltas graves primera vez, serán observados por escrito a través del jefe departamental y una multa equivalente de hasta el 10% de la remuneración que recibe el trabajador, según lo prescrito en el Art. 44 del Código del Trabajo.
- e) Faltas graves segunda vez, serán separados de la empresa, previo trámite de visto bueno.
- f) Faltas atentatorias, serán separados de la empresa, solicitando el Visto Bueno de la Autoridad competente del Ministerio del Trabajo y Servicio Público de Ibarra.

Art.-65. La aplicación de las multas y sanciones se efectuará por el empleador.

Art.-66. La terminación de la relación laboral entre el empleado y el empleador se darán por las siguientes causas:

Por las legalmente previstas en el contrato de trabajo;

- a) Por acuerdo de las partes;
- b) Por renuncia voluntaria.
- c) Por visto bueno concedido por la correspondiente autoridad de trabajo.
- d) Por muerte del trabajador.
- e) Por las demás establecidas en las disposiciones legales pertinentes.

CAPÍTULO DÉCIMO

DE LAS VACACIONES

Art.-67 Vacaciones.- “Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales.

Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio. Art. 69 del Código del Trabajo.

Art.-68 Vacaciones Alta Gerencia.- En el caso de crearse Jefaturas de Segundo Nivel, esta autorización será otorgada por el Representante Legal.

Art.-69 Descuento por vacaciones.- A la fecha de salir a vacaciones, los empleados recibirán la liquidación correspondiente y se procederá adicionalmente a descontar los días de anticipo a vacaciones, otorgados por el empleador en diferentes fechas.

Art.-70 Vacaciones por antigüedad.- Quienes tengan derecho a días de vacaciones adicionales por antigüedad, gozarán de este beneficio en los

términos establecidos en los contratos individuales y Código de Trabajo vigente.

Art.-71 Solicitud de vacaciones.- El calendario de vacaciones deberá ser elaborado por el empleador, las vacaciones se publicarán para conocimiento del trabajador con tres meses de anticipación. Art 73 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

DE LAS REMUNERACIONES

Art.-72 Pago de remuneraciones.- Las remuneraciones se pagarán mediante depósito o consignación en las cuentas bancarias a nombre del trabajador, o en dinero en efectivo, cheque u otra forma permitida por la ley, en forma directa o la persona que el empleado autorice por escrito; dicho pago se lo realizará el último día de cada mes, tomando en consideración que el pago de bonos y comisiones adicionales será variables de conformidad a los políticas de “JEYMAR” y las disposiciones que para el efecto dicten.

Art.-73 Normas para entrega de anticipos.- El empleador procederá a entregar anticipos que nunca podrán sobrepasar del 10% de la remuneración del trabajador, de conformidad a lo manifestado en el Art. 90 del Código del Trabajo, siempre y cuando el trabajador haya prestado sus servicios en su favor, por lo menos tres meses de forma consecutiva y que al momento de solicitar el anticipo no mantenga deuda de ningún tipo con la misma.

Art.-74 Descuentos antes de liquidación final.- Cuando un empleado se separe del empleador por cualquier motivo y tenga que recibir pagos del mismo por cualquier concepto, se liquidará su cuenta y antes de recibir el valor que le corresponde, de acuerdo con la ley y este Reglamento.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO

DISPOSICIONES GENERALES

Art.-75 Consulta o reclamación.- Todo empleado que preste sus servicios a la empresa “JEYMAR”, tiene derecho a presentar cualquier consulta o reclamación a su respectivo superior y además a ser atendido en su exposición de forma motivada.

Art.-76 Vigencia.- El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra y su publicación por parte del empleador.

Art.-77 Reformas o adiciones.- El empleador conforme a las disposiciones del Código de Trabajo, se reserva el derecho a presentar ante la Autoridad competente para su aprobación, las reformas o adiciones que estimare conveniente sobre el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.-78 Exhibición.- Una vez que las reformas fueren aprobadas, el empleador dará a conocer a todos los empleados con la exhibición permanente de la misma de acuerdo a lo prescrito en este mismo cuerpo reglamentario.

Art.-79 Supletoriedad.- En todo cuanto no estuviere previsto en el presente Reglamento Interno de Trabajo, las partes se someterán a las disposiciones legales y contractuales pertinentes.

3.5. Código de ética

CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESA “JEYMAR”

La empresa deber regirse en el cumplimiento de sus actividades al presente Código de Ética.

Art. 1.- Objetivo.- El Código de Ética tiene como objetivo la consolidación del comportamiento humano de los funcionarios de la institución hacia un fortalecimiento del sistema de valores éticos, para mantener un ambiente de trabajo positivo y de armonía como parte de la cultura organizacional.

Art. 2.- Finalidad.- Normar la conducta y el buen comportamiento que mantienen los trabajadores, durante la ejecución de las actividades oficiales dentro y fuera de la institución.

Art. 3.- Ámbito de aplicación.- Este Código de Ética rige para los trabajadores de la empresa de servicios complementarios “.

Art. 4.- Compromiso.- El ingreso a desempeñar cualquier función, implica estar en conocimiento del presente Código de Ética que involucra el compromiso de cumplirlo fielmente.

Art. 5.- Principios generales.- Los trabajadores de la empresa “JEYMAR”, tiene que velar por el cabal cumplimiento de los siguientes principios:

a) Colaboración.- Se obliga a ser colaborador con sus compañeros de oficina y deberá mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todos los ciudadanos.

b) Discreción.- El trabajador ha de considerar en su desempeño que las acciones legales, administrativas y técnicas no son necesariamente acciones secretas, pero si reservadas en el sentido de discreción; por

lo tanto el servidor se cuidará de no poner de relieve, innecesaria o ilegalmente, los asuntos que atañen a su desempeño, al de sus compañeros y al de la empresa;

- c) Uso de la información.-** El trabajador deberá abstenerse de difundir información, sin autorización superior, la misma que no deberá utilizarla en beneficio propio o de terceros, o para fines ajenos al servicio institucional. No podrá hacer declaraciones públicas o suscribir documentos, sin estar expresa y legalmente autorizado para ello;
- d) Idoneidad.-** El trabajador de la empresa deberá tener la conciencia y la seguridad de sus conocimientos generales y particulares, para poder desempeñar eficazmente su tarea específica;
- e) Diligencia.-** El servidor deberá cumplir de manera ágil y oportuna los actos que se vinculen con las funciones de su cargo;
- f) Equidad y justicia.-** En relación a la atención al cliente ha de considerar los principios que rigen a la institución, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas, como demandantes de legítima información. Prestará dicha atención con prontitud, cordialidad y esmero. El trabajador debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que es debido, tanto en sus relaciones con el cliente, sus superiores y subordinados;
- g) Veracidad.-** El trabajador de la empresa “JEYMAR” estará obligado a expresarse con veracidad en todas sus actividades encomendadas por la institución;
- h) Probidad.-** El trabajador de la empresa “JEYMAR” deberá actuar con rectitud, procurando satisfacer el interés general y desechando

cualquier beneficio personal, obligándose a mantener y demostrar una conducta intachable y honesta;

- i) **Respeto.-** El respeto hacia los compañeros y superiores debe primar en todos los trabajadores de la empresa “JEYMAR”. Para mantener un ambiente de cordialidad, el trabajador evitará hablar mal de sus compañeros de trabajo y de personas o instituciones relacionadas con su actividad;
- j) **Prudencia.-** El trabajador de la empresa “JEYMAR” debe inspirar confianza en los demás, evitar acciones que puedan poner en riesgo la finalidad, el patrimonio y la imagen institucional que debe tener la sociedad respecto de la empresa; y,
- k) **Responsabilidad.-** El trabajador de la empresa “JEYMAR” deberá cumplir con responsabilidad todos sus actos y estará presto a rendir cuentas ante la autoridad respectiva por sus acciones, decisiones u omisiones que afecten el desarrollo normal del quehacer institucional.

Art. 6.- Cumplimiento del Código de Ética.- El Código de Ética de los trabajadores de la empresa “JEYMAR” establece su comportamiento personal e institucional, en razón de la defensa que deben hacer respecto de la moralidad en el manejo de los recursos de la empresa; deberá ser celosamente cumplido, pues, su quebrantamiento será sancionado previstas por la ley.

Art. 7.- Sanciones.- El incumplimiento de lo establecido en el presente Código de Ética, por parte de cualquier trabajador de la empresa, hace posible la aplicación de las sanciones previstas en las leyes y los reglamentos respectivos, a través de la dependencia encargada del Recurso Humano.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Vigencia.- La presente resolución que expide el Código de Ética de los trabajadores de la empresa “JEYMAR” entrará en vigencia a partir de su expedición.


3.6. Manual de procedimientos

El presente instrumentos es creado con la finalidad de especificar los procesos de cada una de las actividades del trabajo diario de la empresa. Para su correcto funcionamiento requiere la aplicación de los mismos, así como su respectiva actualización.

3.6.1 Procedimientos de servicio y facturación al cliente

Cuadro Nro 20

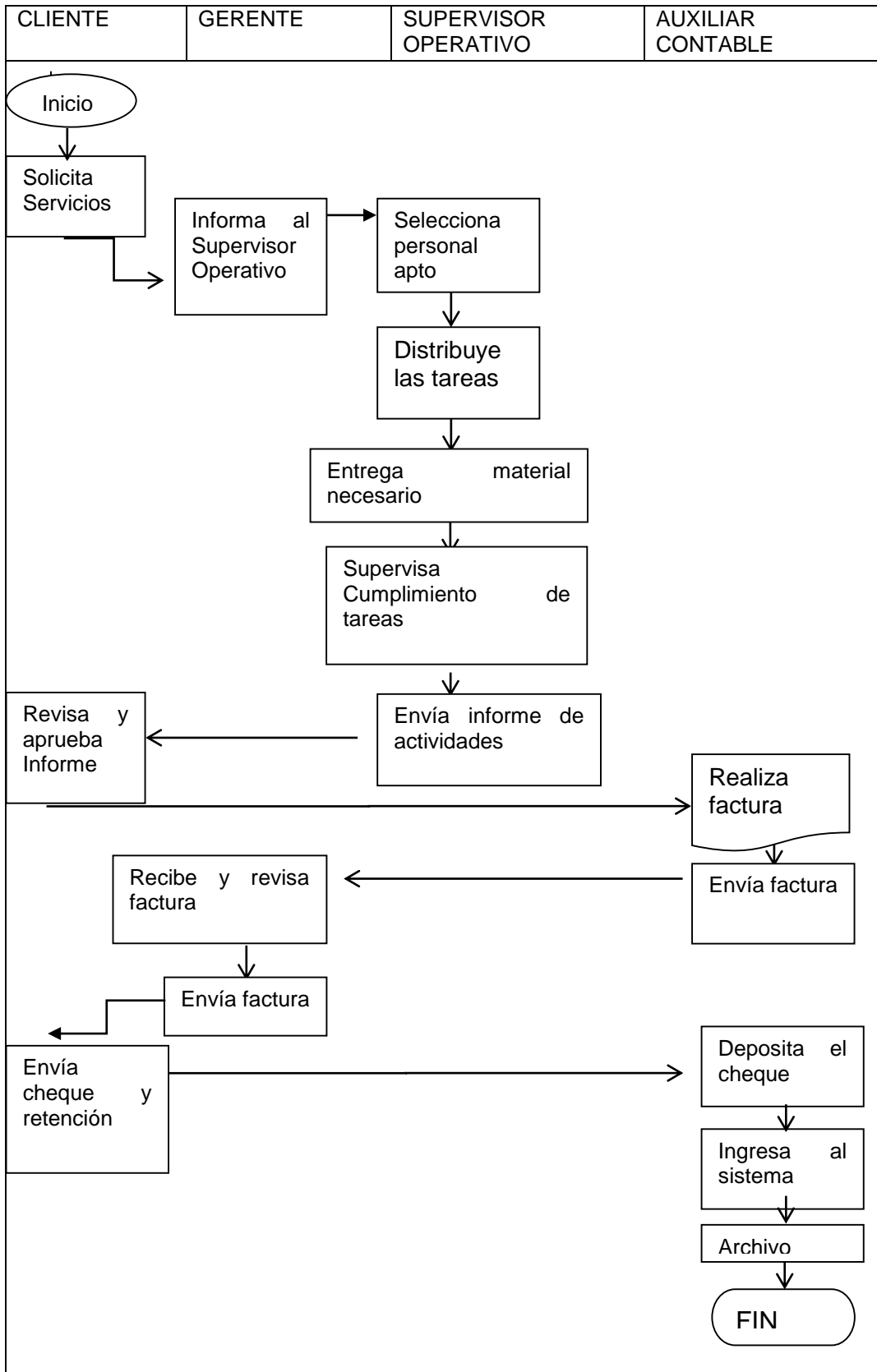
Procedimientos de facturación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACCIÓN A EJECUTARSE	
	FACTURACIÓN	
Elaborado por:		Aprobado por:
Responsable	Acción	
Cliente Gerente Jefe Operativo Gerente: Auxiliar Contable Cliente Auxiliar Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita al gerente el personal de limpieza necesitado. • Gerente informa al jefe operativo para selección del personal. • Selecciona el personal apto para hacer el trabajo solicitado por el cliente. • Distribuye las tareas a efectuarse a cada trabajador • Realiza la entrega de suministros y material necesarios. • Supervisa que cada trabajador cumpla con las obligaciones asignadas. • Realiza el registro de todas las actividades realizada para dar informe al gerente para la revisión. • Revisa y aprueba el informe del valor a cobrar, entrega los valores al auxiliar contable, para su facturación y cobro. • Realiza la facturación con los valores recibidos y envía al cliente. • Envía el cheque más el comprobante de retención. • Realiza el depósito de cheque. • Ingresa la factura y retención al sistema y realiza los respectivos archivos. 	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora


Gráfico N° 11
Flujograma de facturación



3.6.2 Procedimientos para compra de suministros y materiales

Cuadro Nro 21

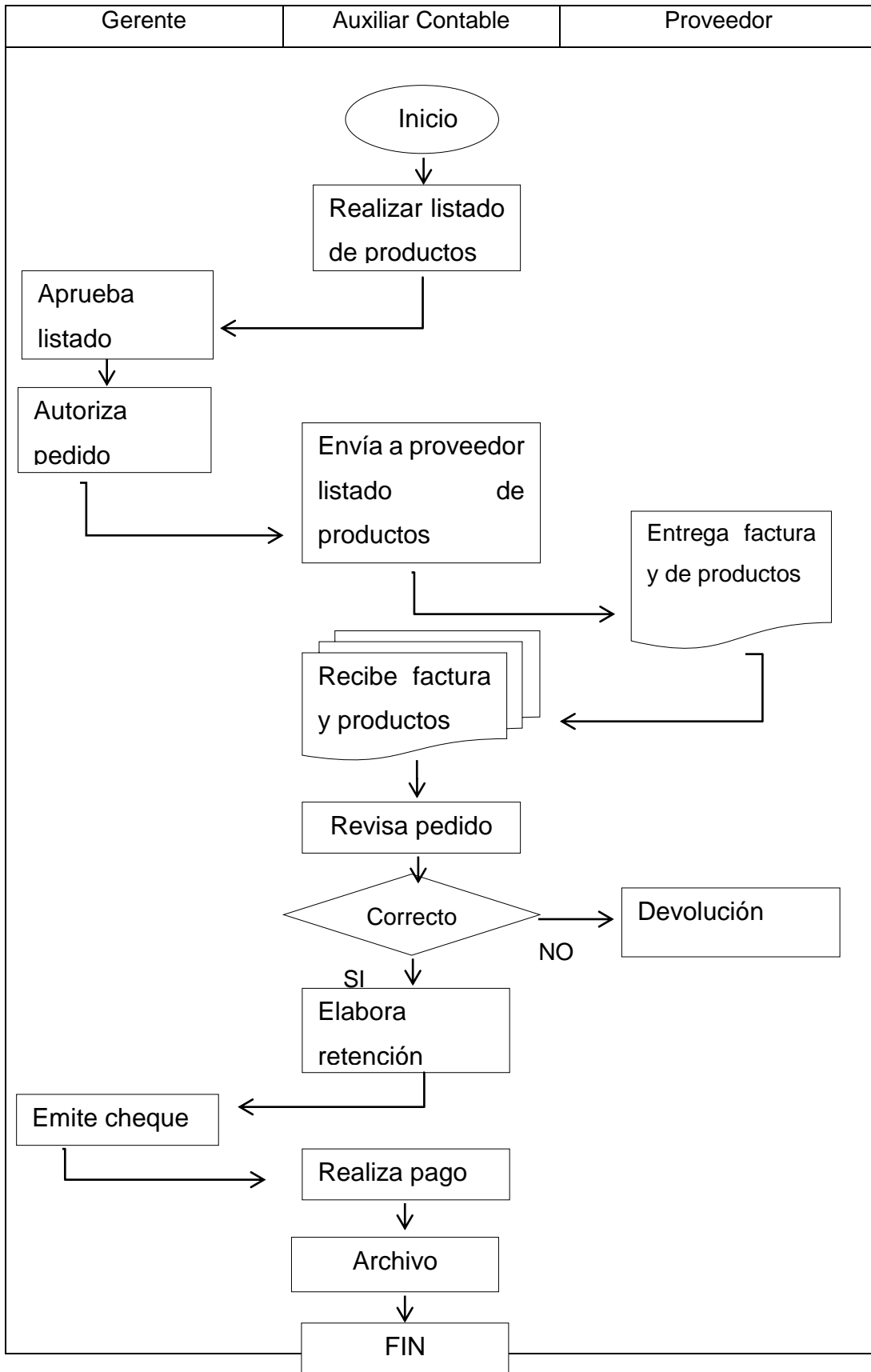
Procedimientos compras

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACCIÓN A EJECUTARSE	
	Compras	
Elaborado por:		Aprobado por:
Responsable	Acción	
Auxiliar contable Gerente Auxiliar contable Proveedor Auxiliar contable Gerente Auxiliar contable	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza listado de productos necesitados • Revisa y aprueba el listado • Envía al proveedor el detalle de los productos que se desea adquirir para su facturación. • Entrega factura y productos • Recibe los productos solicitados, revisa cada producto comparando con la factura del proveedor. • Si el pedido está correcto se registrara en el sistema a inventarios y se realizara la respectiva retención. • Si se encuentra inconsistencias se hará el trámite de devolución. • Proceder a la emisión del cheque para el respectivo pago. • Revisa el cheque y lo aprueba con su firma. • Se realiza el pago • Se realiza el archivo de todos los documentos 	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora


Gráfico N° 12
Flujograma de compras



3.6.3 Procedimientos para selección del personal

Cuadro Nro 22

Reclutamiento y selección

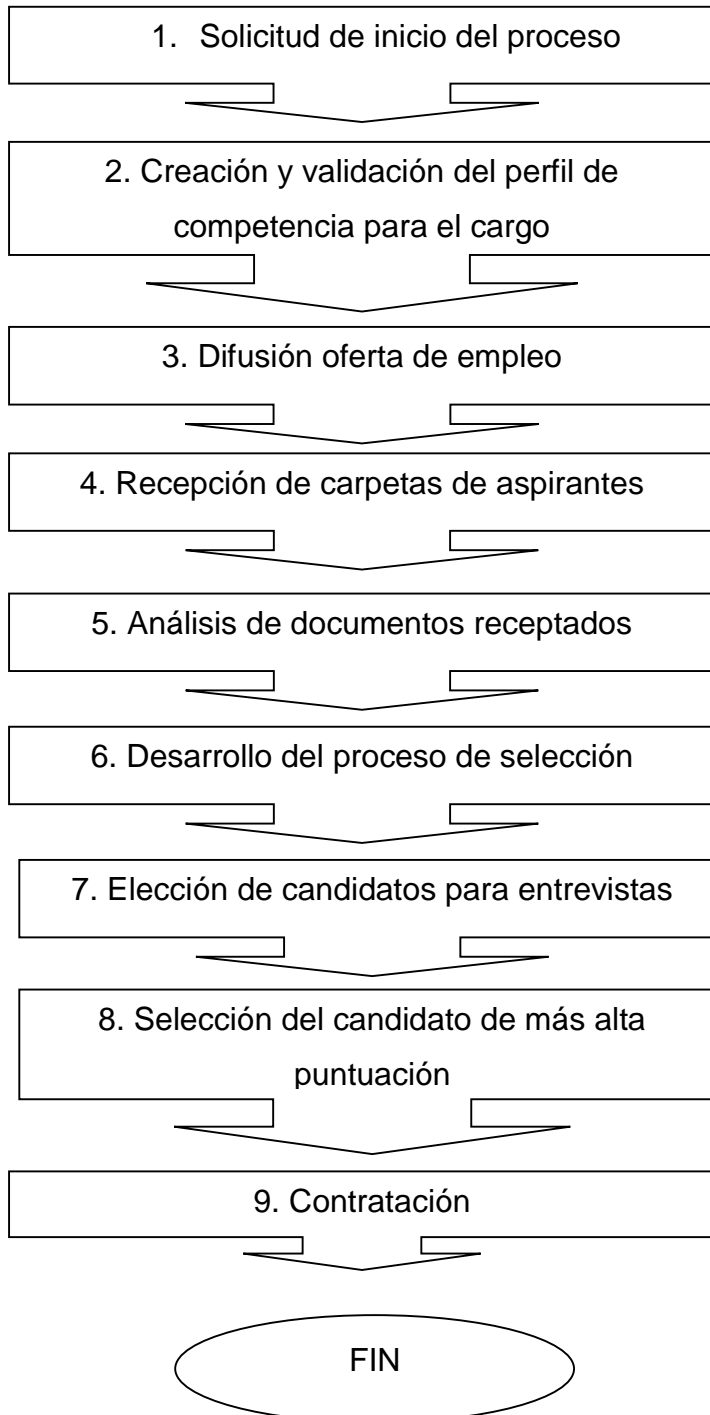
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACCIÓN A EJECUTARSE	
	Reclutamiento y selección	
Elaborado por:		Aprobado por:
Responsable	Acción	
Gerente Jefe de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita y autoriza el inicio de un proceso de selección debido a la necesidad de personal. • Se realiza un documento base con el perfil del puesto de trabajo. • Realiza la difusión de oferta de empleo por diferentes medios de comunicación. • Recibe las carpetas de los aspirantes al cargo. • Realiza el análisis de los documentos receptados • Selección de las posibles aspirantes para las entrevistas. • Selección candidato de más alta puntuación. • Realiza la contratación. 	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 13

Flujograma para selección del personal




Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.6.4 Procedimientos de capacitación al personal

Cuadro Nro 23

Proceso de capacitación

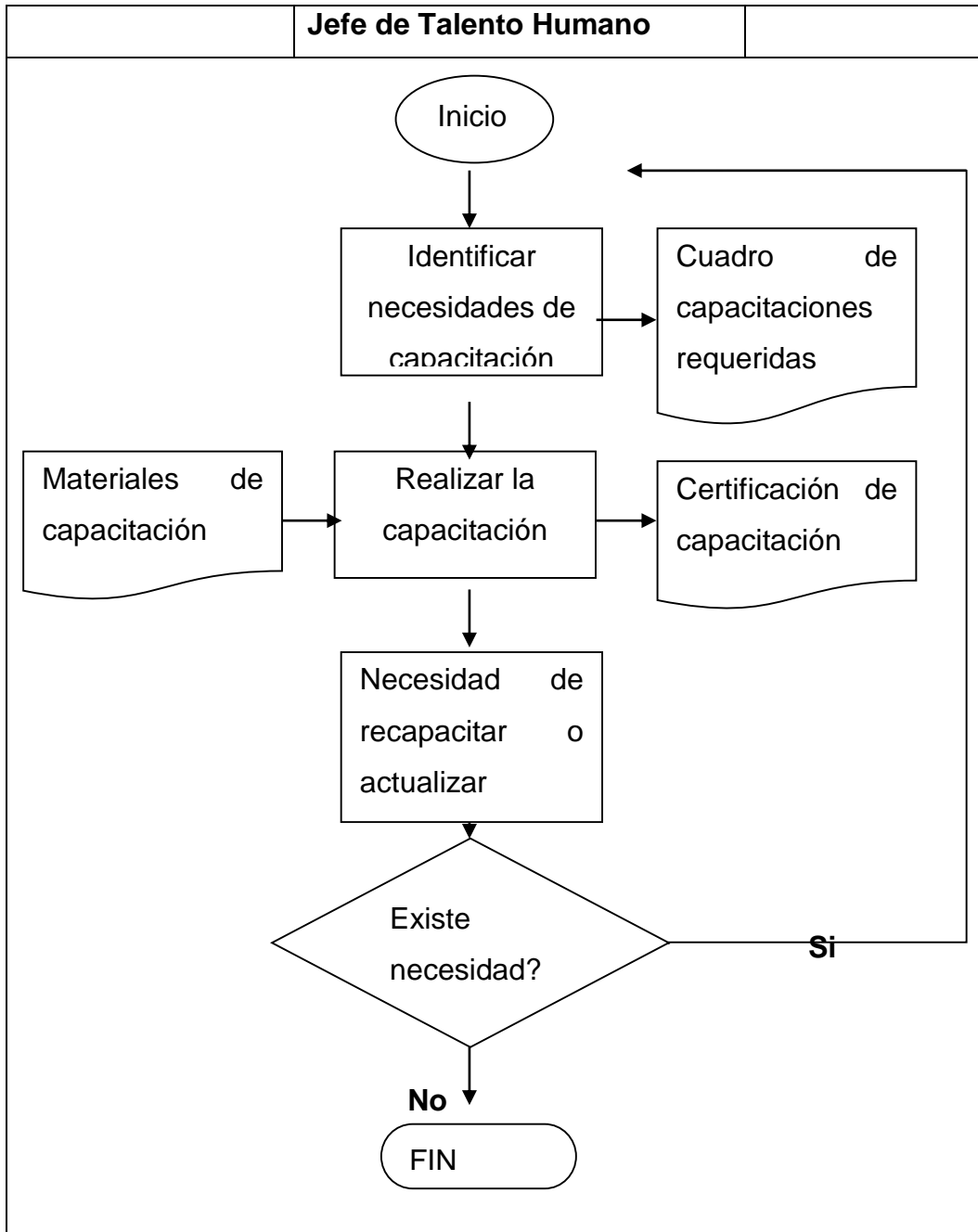
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACCIÓN A EJECUTARSE	
	Proceso de capacitación	
Elaborado por:		Aprobado por:
Responsable	Acción	
Jefe de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades que tiene los trabajadores de capacitarse. • Realiza un cuadro de planificación con los temas requeridos. • Realiza la capacitación. • Analiza necesidades de una re-capacitación o actualización. 	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 14

Flujograma del proceso de capacitación al personal




Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.6.5 Procedimientos de fondo de caja chica

Cuadro Nro 24

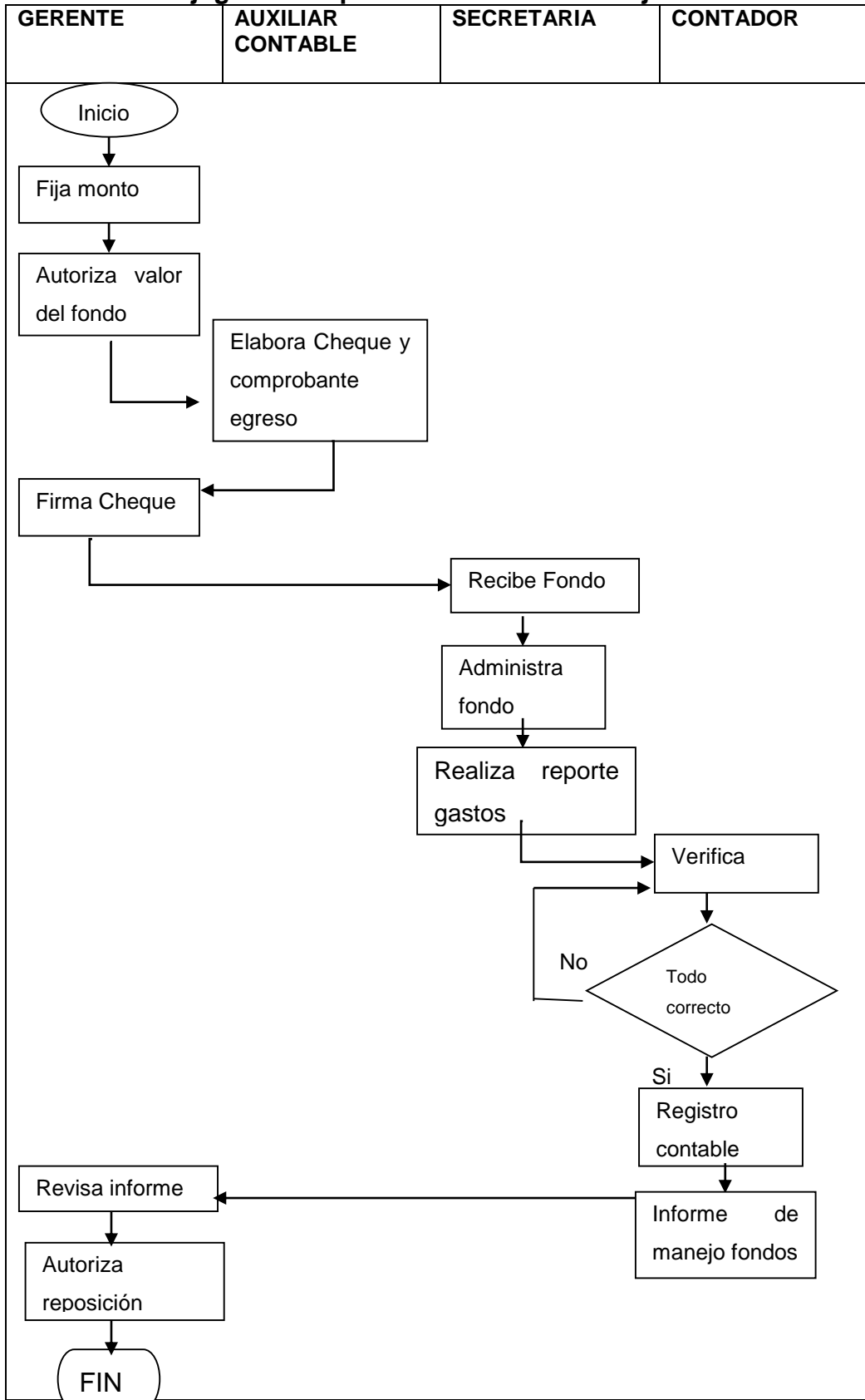
Proceso fondo de caja chica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACCIÓN A EJECUTARSE	
	Proceso de capacitación	
Elaborado por:		Aprobado por:
Responsable	Acción	
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Fija monto que considere en base a las necesidades. • Autoriza el valor del fondo. • Elabora el cheque y comprobante de egreso. • Firma el cheque. • Recibe Fondo. • Administra el fondo de acuerdo a las bases y necesidades menores. • Realiza reporte de gastos. • Verifica y revisa gastos par; • Realizar registro correspondiente. • Realiza un informe del manejo de fondos. • Revisa informe y autoriza reposición. 	
Auxiliar contable		
Gerente		
Secretaria		
Contador		
Gerente		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 15
Flujograma de procedimiento fondo caja chica



3.7. Comercialización y marketing

3.7.1 Producto

Marca

El logo propuesto para la empresa es el siguiente:

Gráfico N° 16

Logo de la empresa



Descripción de los servicios

En “JEYMAR” la limpieza es una preocupación constante para el buen funcionamiento de su empresa o cualquier tipo de instalación ya sea de carácter industrial, comercial, de dimensiones pequeñas hasta muy grandes.

3.7.2 Precio

Estrategias y políticas de precios

Diferenciación de precios

- **Precios por segmento de empresas**

Se fijará un precio estándar a todos los clientes, salvo en la negociación se sensibilizara el precio en cuanto a instituciones educativas, ya que éstas manejan un ingreso menor que las medianas y grandes empresas.

- **Precios por tipo de servicio**

La empresa mantendrá distinta variación de precios según el servicio que el cliente requiera, los que demanden mayor tiempo y empleo de materiales, así como de especialización, serán de mayor costo, en cuanto al mantenimiento de áreas que sean más sencillas este costo será menor.

- **Precio por ubicación**

El precio si sedera a través de la sensibilidad del comprador en ciertas zonas, a la distancia de compra; la primera obedece a la demografía y la geografía, mientras que la segunda a la distancia para ofrecer el servicio

- **Precio por tiempo**

Este factor tiempo se lo utilizará dependiendo del tamaño de la infraestructura a la que se atienda y la que debe ir especificada en el contrato

3.7.3 Plaza

Estrategia de distribución

El servicio llegara al consumidor a través de nuestros empleados de limpieza dirigida principalmente a medianas y grandes empresas de la ciudad de Ibarra, por lo tanto el servicio es directo

3.7.4 Promoción

La empresa deberá conseguir una imagen corporativa, diferenciarse de la competencia, posicionarse en el mercado, dar fe de la calidad del servicio, ser capaz de identificarse con el público, influir en el entorno social, crear

una actitud positiva en los líderes de opinión, mejorar la implantación local de la empresa.

Publicidad

Los objetivos de la publicidad serán

- Informar sobre nuestra empresa y el servicio que ofrecemos, así como de nuestros precios.
- Persuadir de que ofrecemos el mejor servicio.
- Recordar a nuestros clientes la existencia de nuestra empresa.
- Localizar clientes potenciales.

Herramientas de comunicación a utilizar

Para nuestra publicidad, serán las herramientas más importantes las siguientes: prensa, radio, televisión, internet, (eventos y ferias).

- **Prensa**

La prensa escrita que se puede seleccionar para llevar a cabo la publicidad será el diario de mayor circulación.

- **Radio**

Se propone contratar espacios en las emisoras que tengan el más alto rating de popularidad.

- **Televisión**

La campaña televisiva se realizará en canales de la localidad.

También es de mucha importancia y se utilizara las herramientas siguientes:

- **Visitas domiciliarias**

Nuestro gerente realizará visitas periódicas a las diferentes empresas y domicilio de particulares como puede ser los administradores de empresas, presidentes, etc. Para ello se utilizara tarjetas de presentación, folletos publicitarios, con el fin de presentar nuestra empresa y los servicios que ofrece, así como promociones

3.8. Certificación de calidad

La ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad

Con la implementación del sistema de calidad se debe demostrar que la empresa es capaz de:

- Suministrar un producto o servicio que de manera consistente, cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.
- Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.
- El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información.

Normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto.

Implementación del sistema de calidad

La implantación del sistema de calidad básicamente consiste en documentar las actividades que se realizan en cada área de trabajo, principalmente aquellas que están directamente relacionadas con el servicio que se ofrece y que afectan al funcionamiento de la empresa.

Se debe desarrollar un Manual de Calidad, el cual es el documento que sirve como enlace con los requerimientos de la norma aplicable (ISO9001) y los documentos aplicables en cada área (Procedimientos, Instrucciones, Registros, documentos externos).

Toda esta documentación debe ser desarrollada por el propio personal de la empresa, con apoyo del consultor.

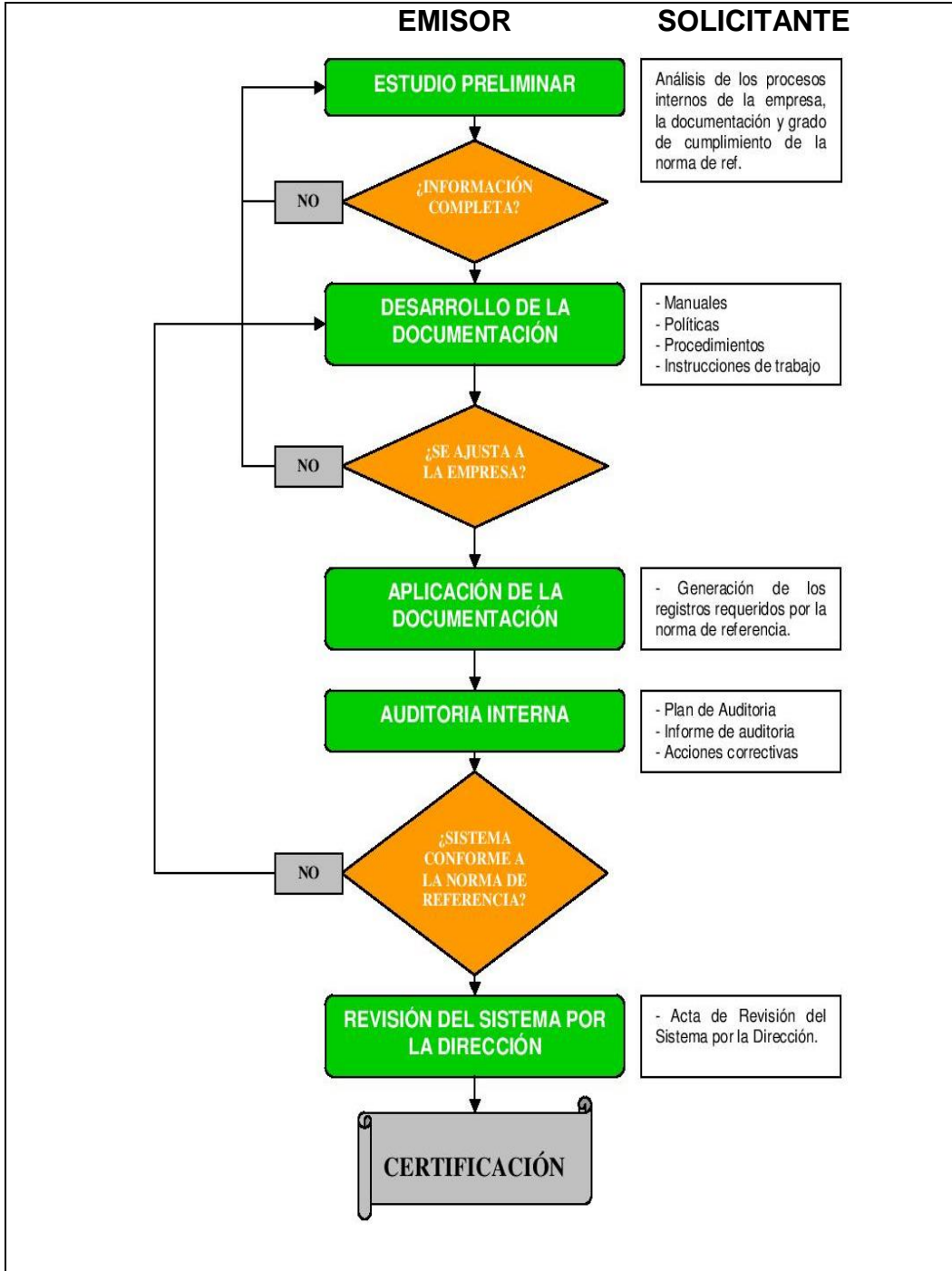
Durante el periodo de implantación, normalmente surgen oportunidades de mejora de los procesos o actividades que se están desarrollando.

También se debe capacitar al personal para que se familiarice con el sistema de calidad, además de formar auditores internos, quienes realizarán su trabajo con el fin de verificar que el sistema de calidad este funcionando adecuadamente.

El tiempo de implantación puede variar dependiendo del tamaño de la empresa y de las actividades desarrolladas, por ejemplo, una empresa mediana (30-50 empleados) puede requerir de siete a ocho meses para la implantación, aunque depende en una medida considerable de la responsabilidad del personal y de la dedicación para el desarrollo de la documentación en sus respectivas áreas.

Gráfico N° 17

Proceso de implementación norma ISO 9001



Fuente: http://certificadoeniso.com/?page_id=32
 Elaborado por: La autora

3.9 Manual financiero

3.9.1 Aspectos financieros

El control financiero se basa en la recolección, análisis y entendimiento de los estados financieros y aspectos operativos de la empresa. Este análisis comprende razonamientos de los porcentajes, tasa, tendencias e indicadores que sirven para medir la eficiencia, la eficacia de la empresa en cuanto al aspecto administrativo.

3.9.2 Políticas financieras

- Recopilará la información financiera: Balance General y Estado de Resultados.
- Analizará los estados financieros y anexos del período mensual, para lo cual se utilizará el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, comparando las cifras en vertical.
- Utilizará el Procedimiento de porcentajes integrales: Que consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del Activo, Pasivo y Patrimonio, Ingresos y Gastos, tomando como base el valor del Activo total y el porcentaje que representa cada elemento del Estado de Resultados.
- Comparará y analizará los crecimientos existentes entre los diferentes grupos de cuentas, entre meses y observa los cambios presentados por las diferentes operaciones de la Institución, analizando las causas y los efectos.
- Comparará los estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, lo que determinará los aumentos y disminuciones o variaciones de cuentas, entre meses y observa los cambios

presentados por las diferentes operaciones de la Institución, analizando las causas y los efectos.

- Relacionará los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. De los principales rubros a nivel de cuentas de los estados financieros, dejando constancia de las variaciones en cifras absolutas, porcentuales y en razones financieras.

3.9.3 Plan de cuentas

El plan de cuentas propuesto es el siguiente:

Cuadro Nro 25

Plan general de cuentas

CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVO
1.1	CORRIENTE
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1.1.01.01	Caja
1.1.01.02	Caja chica
1.1.01.03	Bancos
1.1.01.04	Fondo rotativo
1.1.02	INVERSIONES FINANCIERAS
1.1.02.01	Préstamos a corto plazo
1.1.02.02	Otros valores negociables
1.1.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.03.01	Documentos y cuentas por cobrar clientes
1.1.03.02	Anticipo y préstamos por cobrar empleados
1.1.03.03	Cuentas por cobrar propietarios
1.1.03.04	Provisión cuentas incobrables (-)
1.1.03.05	Inventarios suministros de oficina
1.1.03.06	Provisión inventario obsoleto (-)
1.1.04	DEUDORES DIVERSOS
1.1.04.01	IVA Compras
1.1.04.02	Anticipo IVA retenido

1.1.04.03	Anticipo I.R. retenido
1.1.04.04	Anticipo I.R. mínimo
1.1.04.05	Anticipo sueldos
1.1.05	PREPAGADOS
1.1.05.01	Arriendos pre pagados
1.1.05.02	Seguros pre pagados
1.1.05.03	Publicidad pre pagada
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.2.01.01	Terrenos
1.2.01.02	Edificios
1.2.01.03	Depreciación acumulada edificios (-)
1.2.01.04	Maquinaria y equipo
1.2.01.05	Depreciación acumulada maquinaria y equipo (-)
1.2.01.06	Equipo de computación
1.2.01.07	Depreciación acumulada equipo de computación(-)
1.2.01.08	Muebles y enseres
1.2.01.09	Depreciación acumulada muebles y enseres (-)
1.2.01.10	Equipo de oficina
1.2.01.11	Depreciación acumulada equipo de oficina (-)
1.2.01.12	Vehículo
1.2.01.13	Depreciación acumulada vehículo (-)
1.2.01.14	Bienes para publicidad
1.2.01.15	Depreciación acumulada bienes para publicidad(-)
2	PASIVO
2.1	CORRIENTE
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A CORTO PLAZO
2.1.01.01	Sueldos acumulados por pagar
2.1.01.02	Beneficios sociales por pagar
2.1.01.03	Participación trabajadores por pagar
2.1.01.04	Honorarios acumulados por pagar
2.1.01.05	Comisiones acumuladas por pagar
2.1.01.06	Impuestos a la renta causados por pagar
2.1.01.07	Impuestos renta retenido por pagar
2.1.01.08	IVA retenido por pagar
2.1.01.09	IVA ventas
2.1.01.10	Préstamos bancarios corto plazo
2.1.01.11	Sobregiros bancarios
2.1.01.12	Documentos y cuentas por pagar proveedores

2.1.01.13	Publicidad acumulada por pagar
2.1.01.14	Arriendos acumulado por pagar
2.1.01.15	Otras cuentas por pagar
2.2	NO CORRIENTES
2.2.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO
2.2.01.01	Préstamos bancarios a largo plazo
2.2.01.02	Hipotecas por pagar a largo plazo
2.2.01.03	Provisión desahucio
3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL. RESERVAS Y SUPERAVIT
3.1.01	CAPITAL
3.1.01.01	Capital accionario
3.1.02.02	Capital futuras capitalizaciones
3.1.02	RESERVAS
3.1.02.01	Reservas legales
3.1.02.02	Reservas estatutaria
3.1.01.03	Reservas especiales
3.1.03	RESULTADOS
3.1.03.01	Utilidades del presente ejercicio
3.1.03.02	Utilidades retenidas acumuladas años anteriores
3.1.03.03	Pérdidas del presente ejercicio(-)
3.1.03.04	Pérdidas acumuladas años anteriores(-)
3.1.03.05	Ingresos por realizar
4	INGRESOS
4.1	OPERATIVAS
4.1.01	Ventas
4.1.02	Servicios prestados
4.1.03	Comisiones ganadas
4.1.04	Arriendos ganados
4.1.05	Intereses ganados- rendimientos financieros
4.1.06	Ingresos por multas
4.1.07	Descuentos ganados en inversiones
4.1.08	Descuentos en compras por pronto pago
4.1.09	Indemnizaciones de seguros
4.1.10	Donaciones recibidas
4.1.11	Utilidad ocasional de ventas inmuebles
4.1.12	Dividendos ganados
5	GASTOS
5.1	OPERACIONALES

5.1.01	Sueldos y salarios
5.1.02	Beneficios y prestaciones sociales
5.1.03	Comisiones vendedores
5.1.04	Horas extras
5.1.05	Subsidio familiar
5.1.06	Gasto de representación
5.1.07	Viáticos y gastos de viajes
5.1.08	Aportes patronales al IESS
5.1.09	Arriendos de locales y oficinas
5.1.10	Mantenimiento y reparación de activos fijos
5.1.11	Lubricantes y combustibles
5.1.12	Prima de seguro
5.1.13	Depreciaciones de activos fijos
5.1.14	Amortizaciones de cargos diferidos e intangibles
5.1.15	Gastos cuentas incobrables
5.1.16	Perdida por deterioro de activos fijos
5.1.17	Publicidad
5.1.18	Servicios básicos
5.1.19	Alimentación y refrigerio empleados
5.1.20	Suministros y materiales de oficina
5.1.21	Aseo y Limpieza
5.1.22	Seguridad y vigilancia
5.1.23	Transporte y movilización
5.1.24	Gastos pre-operativos
5.2	NO OPERACIONALES
5.2.01	Bonificaciones especiales empleados
5.2.02	Agasajos a socios y empleados
5.2.03	Intereses pagados a bancos
5.2.04	Comisiones bancarias
5.2.05	Perdidas ocasionales
5.2.06	Intereses en contras
5.2.07	Perdida ventas de activos fijos
5.2.08	Multas e intereses fiscales
5.2.09	Gastos no sustentados con comprobantes
5.2.10	Descuentos por pronto pago

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

3.9.4 Dinámica de las cuentas

Cuadro Nro 26

Activo

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
1 ACTIVO		
DESCRIPCIÓN		
<p>Un activo es un recurso controlado por la empresa como resultados de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener en el futuro beneficios económicos.</p>		
DINÁMICA		
<p>Las cuentas que integran este elemento tendrán siempre saldos deudores, excepto de las provisiones, depreciaciones, amortizaciones, descuentos que serán deducidas de los rubros correspondientes.</p> <p>Debemos recordar que las cuentas de activo cuando se debitan aumentan y cuando se acreditan disminuyen.</p>		
DÉBITOS		ACREDITOS
<p>Reconocimiento inicial por la adquisición, transferencia o donación de un activo.</p> <p>Revaluaciones.</p> <p>Capitalizaciones.</p> <p>Provisiones para costos de remoción y remediación.</p>		<p>Baja, transferencia, donación y otras disposiciones de activo.</p> <p>Deterioro.</p> <p>Por venta.</p> <p>Ajuste por provisiones para costos de remoción y remediación.</p> <p>Desembolsos Consumo.</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 27

Efectivo y equivalentes de efectivo

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
1. ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.01 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO
DESCRIPCIÓN		
<p>Representa dinero en efectivo, considerándose como tal los billetes, monedas, cheques recibidos, giros bancarios etc. En este grupo tenemos: Caja Caja chica Bancos</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<p>Por la existencia de efectivo al inicio del ejercicio. Por todos los ingresos en efectivo provenientes de las operaciones propias del giro del negocio depositados o no. Con la asignación del fondo caja chica.</p>		<p>Por el efectivo que egrese de caja por las adquisiciones de productos o servicios.</p>
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar arqueos sorpresivos al custodio y/o responsable del manejo de caja. ✓ Todos los gastos mayores de 50 dólares serán cancelados con cheque. ✓ El efectivo recaudado debe ser inmediatamente depositado. ✓ Todas las transacciones deben tener su documento de respaldo. ✓ Se debe realizar conciliaciones bancarias periódicas. ✓ Deben ser estrictamente revisados y aprobados por el gerentes y contador, antes de ser aceptados, anulados, etc. ✓ La chequera deberá ser resguardada adecuadamente. 		
NIC 7		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 28

Inversiones financieras

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
1. ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.02 Inversiones financieras
DESCRIPCIÓN		
En esta se registra las inversiones realizadas en instituciones financieras.		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
Por la apertura de una inversión. Por la capitalización de los intereses generados. Por incremento a la cuenta de inversión.		Por la cancelación de la inversión. Por el retiro total o parcial a la cuenta de inversión.
CONTROL INTERNO		
✓ Se deberá realizar un análisis mediante proyecciones para establecer el saldo de efectivo disponible para ser utilizado en inversiones financieras.		
NIC 32 – NIC 39 NIIF 7 – NIIF 9		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 29

Documentos y cuentas por pagar

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
1. ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.03 Documentos y Cuentas por cobrar
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN</p> <p>En esta cuenta se registran y se controlan las obligaciones por cobrar de terceras personas con la empresa. Ya sea por servicios facturados pendientes de cobro u otro concepto.</p> <p>Las provisiones para cuentas incobrables de acuerdo con la LORTI que será efectuado en cada ejercicio fiscal será del 1% anual sobre los valores que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder el 10% de la cartera total.</p> <p>Dentro de estas cuentas tenemos: Cuentas por cobrar clientes Anticipos y préstamos por cobrar empleados. Cuentas por cobrar propietario.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
Por la emisión de comprobantes de ventas a crédito. Por préstamos otorgados a terceros. Por ajustes efectuados a provisiones.		Por importe total o parcial que se obtenga de los documentos cobrados. Por valores de notas de crédito emitidas por concepto de devoluciones de servicios.
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se deberá un registro, seguimiento, manejo y control de estas cuentas. ✓ Mantenimiento individual de registros. ✓ Verificación física de los documentos que soportan las deudas. ✓ Adopción de medidas legales para recuperar cuentas antiguas. ✓ Los documentos deben ser revisados y aprobados por el gerente y contador, antes de sr dados de baja. 		
NIC 32 – NIC 39 NIIF 7, NIIF 9		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 30

Deudores diversos

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
1. ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.04 DEUDORES DIVERSOS
DESCRIPCIÓN		
<p>Esta cuenta representa los adeudos a favor de la empresa por diferentes temas.</p> <p>Dentro de esta tenemos:</p> <p>IVA Compras</p> <p>Anticipo IVA retenido</p> <p>Anticipo I.R. retenido</p> <p>Anticipo sueldos</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
Por el aporte de los adeudos a favor de la empresa.		<p>Por los pagos que efectúen los deudores.</p> <p>Por la cancelación de los adeudos.</p>
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener documentos firmados donde se haga constar la aceptación del adeudo. ✓ Todos estos movimientos deben ser autorizados por el gerente. 		
NIC 32		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 31

Propiedad planta y equipo

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
1. ACTIVO	1.2 ACTIVO NO CORRIENTE	1.2.01 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
DESCRIPCIÓN		
<p>Agrupan las cuentas que representan las propiedades de naturaleza permanente, utilizados por la empresa, los cuales dan aporte al cumplimiento de los objetivos. Tienen una vida útil mayor a un año, y costo significativo no menor a 100 dólares. Dentro de este grupo tenemos</p> <p>Terrenos Edificios Maquinaria y equipo Muebles y enseres Equipo de oficina Vehículo</p> <p>En estas cuentas se consideran las depreciaciones acumuladas que registran los valores de los activos fijos por efectos de desgaste, uso y obsolescencia con excepción de la cuenta terrenos.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<p>Por los costos históricos de las cuentas. Por el valor de adquisición. Al incremento del costo por motivo de mejoras. Por revalorización del bien. Las depreciaciones se incrementan por desgaste de los activos y por venta de los mismos.</p>		<p>Por la venta del bien. Por registros de dado de baja por pérdida, robo, o caso de fuerza mayor Por obsolescencia.</p>
CONTROL INTERNO		
<p>Archivo de documentos de soporte que amparen la adquisición de los bienes Contar con un registro actualizado que muestre el valor real, descripción, ubicación, personal responsable. Controles físicos periódicos por lo menos una vez al año. Realizar la respectiva codificación de los bienes para su respectivo control.</p>		
NIC 16 - NIC 17		

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 32

Cuentas y documentos por pagar a corto plazo

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
2. PASIVO	2.1 PASIVO CORRIENTE	2.1.1 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A CORTO PLAZO
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN</p> <p>Son todas las obligaciones que tiene la empresa con terceros y que tienen un plazo menor o igual a un año. En este grupo se encuentran las subcuentas siguientes: Sueldos acumulados por pagar Beneficios sociales por pagar Participación trabajadores por pagar Comisiones acumuladas por pagar Impuesto a la renta retenido por pagar IVA ventas Servicios básicos por pagar Préstamos bancarios a corto plazo Sobregiros bancarios Documentos y cuentas por pagar proveedores</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
Por valor en comprobantes. Por cobros en concepto de prestación de servicios o suministros. Por concepto de préstamos otorgados por terceras personas. Por interés sobre obligaciones adquiridas.		Por cancelaciones o abonos a las cuentas adeudadas. Por pagos totales o parciales de intereses. Al contraer obligaciones con empleados
<p style="text-align: center;">CONTROL INTERNO</p> <p>Hacer conciliaciones periódicas de las deudas y sus abonos. Llevar un adecuado registro y archivo de los documentos de soporte.</p>		
NIC 32 - NIC 39		NIIF 7 - NIIF 9

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 33

Cuentas y documentos por pagar a largo plazo

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
2. PASIVO	2.2 PASIVO NO CORRIENTE	2.2.01 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO
DESCRIPCIÓN		
<p>Son las obligaciones documentadas contraídas por la empresa, por lo general con instituciones financieras con un plazo mayor a un año.</p> <p>En este grupo tenemos las subcuentas: Préstamos bancarios Hipotecas por pagar a largo plazo.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<p>Por el importe de los documentos pagados total o parcialmente.</p> <p>Por traspaso a documentos por pagar a corto plazo</p>		<p>Créditos otorgados por las entidades financieras.</p> <p>Por la re-documentación de títulos de crédito cuyo vencimiento sea a plazo mayor a un año.</p>
CONTROL INTERNO		
<p>Llevar un registro de todos los pagos de los préstamos de manera individual.</p> <p>Mantener documentos de soporte de los diferentes abonos.</p> <p>Mantener las cuentas al día.</p>		
NIC 32 – NIC 39 NIIF 7 – NIIF 9		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 34

Capital

JEYMAR			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	
3. PATRIMONIO	3.1 CAPITAL RESERV. Y RESULT.	3.1.1 CAPITAL	
DESCRIPCIÓN			
Esta cuenta representa el importe de las propiedades con que cuenta la empresa, registrados a su valor de adquisición.			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
Por venta o donación de algún bien del capital. La reducciones de capital		Por aportaciones de capital. Por donaciones y legados, convenios, etc.	
CONTROL INTERNO			
Mantener en custodia los documentos de sustentos como escrituras, facturas, convenios, donaciones etc.			
NIC 32 – NIC 39 y NIIF 7 NIIF 9			

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 35

Resultados

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
3. PASIVO	3.1 CAPITAL, RESERV Y RESULTADOS	3.1.03 RESULTADOS
DESCRIPCIÓN		
Esta cuenta representa la utilidad o pérdida del ejercicio de la empresa.		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
Por la pérdida del ejercicio		Por la utilidad del ejercicio
Por traspaso de la utilidad a la cuenta de resultados de ejercicios anteriores.		Por traspaso de la pérdida a la cuenta de resultados de ejercicios anteriores.
Capitalización del excedente.		
CONTROL INTERNO		
Verificar que los resultados sean correctos.		
Realizar comparaciones con resultados anteriores.		
Mantener el archivo de los documentos de soporte como en este caso los estados financieros del ejercicio.		
NIC 1		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 36

Ingresos operacionales

JEYMAR			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	
4. INGRESOS	4.1 INGRESOS OPERACIONAL		
DESCRIPCIÓN			
Esta cuenta representa los valores recibidos por concepto de las actividades del giro del negocio ya sea prestaciones de servicios o ventas de bienes.			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
Por errores al momento del registro de la transacción y de efectuar al cierre del periodo.		Por prestación del servicio que realiza la empresa.	
CONTROL INTERNO			
Llevar un registro de todos los ingresos. Mantener documentos de soporte como facturas.			
NIC 18			

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro Nro 37

Gastos

JEYMAR		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
5. GASTOS	5.1 GASTOS OPERACIONALES	
DESCRIPCIÓN		
Son las adquisiciones efectuadas por la empresa para su desenvolvimiento operativo.		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
Pagos a empleados por servicios adquiridos Al realizar una adquisición de bienes o servicios.		Al realizar el cierre del periodo contable. Por ajuste de provisiones realizadas en exceso.
CONTROL INTERNO		
Llevar el registro de todos los gastos puntualmente. Mantener un archivo de los documentos de soporte		

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

3.9.5 Modelo de estados financieros

Al final de un periodo económico, los resultados son reflejados en los estados financieros los cuales deben estar legalizados por el Contador y Gerente de la empresa.

Los Estados Financieros son los siguientes:

a. Estado de situación financiera

También conocido como Balance General, determina la situación económica de la empresa a una fecha determinada.

Se entiende por situación económica a la capacidad que tiene la empresa de generar utilidad.

Cuadro Nro 38

Estado de situación financiera

"JEYMAR" ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norte América)		
ACTIVOS		
Corrientes		XXXX
Caja	XXXX	
Bancos	XXXX	
Documentos por cobrar	XXXX	
IVA en compras	XXXX	
Inventarios	<u>XXXX</u>	
Fijos		XXXX
Muebles de oficina	XXXX	
(-)Depreciación acumulada muebles de oficina	(XXXX)	
Vehículos	XXXX	
(-)Depreciación acumulada vehículos	(XXXX)	
Otros		XXXX
Gastos de Constitución	<u>XXXX</u>	
TOTAL ACTIVOS		<u><u>XXXX</u></u>
PASIVOS		
Corrientes		XXXX
Cuentas por pagar	XXXX	
IESS por pagar	<u>XXXX</u>	
Largo Plazo		XXXX
Documentos por pagar L/P	<u>XXXX</u>	
TOTAL PASIVOS		<u><u>XXXX</u></u>
PATRIMONIO		XXXX
Capital social		<u>XXXX</u>
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		<u><u>XXXX</u></u>
GERENTE	CONTADOR	

Fuente: Investigación
 Elaborado por: La autora

b. Estado de resultados

Se presenta conjuntamente con el Estado de Situación Financiera, muestra el resultado final que puede ser pérdida o ganancia.

Cuadro Nro 39

Estado de resultados

"JEYMAR"		
ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX		
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norte América)		
INGRESOS OPERACIONALES		XXXX
(-) Costo de ventas		(XXXX)
UTILIDA BRUTA EN VENTAS		XXXX
(-) GASTOS OPERACIONALES		(XXXX)
Gastos de Personal	XXXX	
Gastos servicios Básicos	XXXX	
Gastos Arriendo	XXXX	
Gastos Generales	XXXX	
(-)GASTOS FINANCIEROS		(XXXX)
Gastos por comisiones bancarias	XXXX	
TOTAL GASTOS		<u>XXXX</u>
(+)OTROS INGRESOS		XXXX
Intereses ganado	XXXX	
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		<u>XXXX</u>
GERENTE		CONTADOR

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

c. Estado de flujo del efectivo.

Este informe contable muestra los conceptos de entrada y salida de recursos monetarios, evalúa la capacidad financiera de la empresa.

Se entiende por situación financiera la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas oportunamente.

Cuadro Nro 40

Estado de flujo del efectivo

"JEYMAR" ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norte América)	
SECTOR A	
FLUJO DEL EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS	
Ingreso en efectivo de los clientes	xxxx
(-)Efectivo pagado a empleados	(xxxx)
(=)Efectivo generado por las operaciones	xxxx
Interese pagados	(xxxx)
Impuesto a la resta	(xxxx)
(=)EFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES OPERACIONALES	<u>XXXX</u>
SECTOR B	
FLUJO DEL EFECTIVO POR INVERSIONES	
(-)Adquisición Subsidiarias	(xxxx)
(-)Adquisiciones propiedad planta y equipo	(xxxx)
Procedente de venta de Equipo	xxxx
Intereses recibidos	xxxx
Dividendos recibidos	xxxx
Efectivo neto usado en actividades de inversión	<u>xxxx</u>
SECTOR C	
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Emisión y venta de acciones	xxxx
Préstamo a largo plazo	xxxx
Pago de pasivo por arrendamiento financiero	xxxx
Efectivo neto usado en actividades de financiamiento	<u> </u>
SECTOR D	
AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES	
Aumento neto en efectivo y sus equivalentes	xxxx
Efectivo y sus equivalente al inicio del periodo	<u>xxxx</u>
Efectivo y sus equivalentes al final del periodo	<u>xxxx</u>
GERENTE	CONTADOR

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

d. Estado de evolución del patrimonio

Éste informe muestra las actividades de financiamiento y de inversión durante un periodo.

Cuadro Nro 41

Estado de evolución del patrimonio

"JEYMAR"						
ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO						
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX						
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norte América)						
Nº	CUENTAS	SALDOS INICIALES	CAPITAL	RESERVA	UTILIDAD RETENIDA	SALDOS FINALES
1	CAPITAL					
2	RESERVAS					
	UTILIDAD					
3	RETENIDA					
4	OTROS					
	SUMAN	XXXX				XXXX
GERENTE			CONTADOR			

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

e. Notas explicativas

Se incluye todos los aspectos importantes y relevantes que necesitan ser especificados como políticas, estimaciones, cálculos que contribuyan con la revelación de información.

3.9.6 Análisis a los estados financieros

Para poder conocer el avance de la empresa, su posición frente a la competencia y tener información razonable acerca de los resultados del negocio, para la toma de decisiones, se debe realizar un estudio analítico y programando por medio de una técnica denominada análisis a los estados financieros.

Para realizar dicho estudio tenemos:

- a) Análisis vertical

- b) Análisis horizontal

3.9.7 Indicadores financieros

Son instrumentos que permiten analizar con mayor profundidad diferentes ámbitos concernientes a la situación de la empresa.

Entre los indicadores más utilizado están los siguientes:

j) Razones de liquidez

Mide capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

➤ Índice de liquidez

Permitirá a la empresa JEYMAR identificar los dólares que se encuentran disponibles en el activo corriente, para cubrir cada dólar de deuda en el corto plazo que está en el pasivo corriente.

Una razón ideal es de 1.5 a 2.0.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

➤ **La prueba ácida o liquidez inmediata**

Es la capacidad o disponibilidad que tiene la empresa para atender en forma inmediata las obligaciones que vencen en el corto plazo

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente disponible} + \text{inversiones inmediatas}}{\text{Pasivo corriente}}$$

➤ **Capital de trabajo**

Es la parte de los activos corrientes que son financiados con fondos a largo plazo. A mayor diferencia entre activos corrientes y pasivos corrientes, mayor liquidez, pero hay que considerar que este capital no puede ser muy elevado pues significaría que se tiene recursos ociosos.

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

k) Razones de actividad

Indica las veces con que la empresa está utilizando sus activos para generar ventas

➤ **Rotación de cuentas por cobrar**

Muestra la rapidez con la que las cuentas por cobrar se convierte en efectivo.

Es el tiempo que los clientes se demoran en cancelar sus cuentas pendientes con la empresa.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

l) Razones de apalancamiento

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

➤ **Razón del nivel de endeudamiento**

Mide la participación de los acreedores en la financiación de los activos totales de la empresa.

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}} \times 100\%$$

m) Razones de rentabilidad

Mide la capacidad de la empresa para generar utilidad. Mide además la capacidad de desarrollo de la empresa

➤ **Margen neto de utilidad**

Indica el margen de utilidad que ha generado la empresa por cada dólar de ventas.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100\%$$

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

Es necesario realizar un análisis de los impactos que el proyecto generará en el campo, para lo cual se ha utilizado la matriz de impactos.

Cuadro Nro 42

Valoración de impactos

-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Elaborado por: La autora

Una vez asignados los valores a cada indicador, se proceda a realizar un análisis, determinando de esta manera el nivel de impacto de cada indicador.

4.1 Impacto económico

Cuadro Nro 43

Impacto económico

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Optimización de recursos							x	3
Crecimiento de utilidad						x		2
Servicio al cliente						x		2
Cumplimiento de obligaciones							x	3
TOTAL						4	6	10

Nivel impacto económico = $(\sum \text{Nivel de impacto} / \text{N}^\circ \text{ de indicadores})$ **Nivel impacto económico** = $(10/4) = 2,50 =$ **Impacto alto positivo**

El presente trabajo tendrá un impacto económico ya que la empresa, estaría optimizando talento humano, económicos y tiempo, pues estarán en realizaran sus actividades de manera ágil, oportuna y rápida, que nos permitirá la satisfacción de nuestros clientes, así, lograr un incremento de la utilidad.

4.2. Impacto social

Cuadro Nro 44

Impacto social

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Generación de empleo							x	3
Mejor calidad de vida						x		2
Estabilidad labora							x	3
Buen ambiente trabajo							x	3
TOTAL						2	9	11

Nivel impacto social= $(\sum \text{ Nivel de impacto} / \text{N}^\circ \text{ de indicadores})$ **Nivel impacto social** = $(11/4) = 2,75 =$ **Impacto alto positivo**

El nivel de impacto es alto positivo, pues contribuye con la generación de empleo, pues una vez implantado el presenta manual, nos permitirá crecer el mercado para lo que se necesitará incrementar personal para cubrir la demanda.

El cambio de la forma de administración, impulsara el desarrollo tanto de la empresa, como la de sus trabajadores, de esta maneja se mejorará la calidad de vida de todos quienes conforman la empresa.

La correcta organización permitirá que nuestro personal se mantenga estable es sus puestos de trabajo, por los buenos resultados que se obtendrá.

Al contar con una adecuada segregación de funciones se dará tranquilidad a los trabajadores, pues se evitará conflictos por sobrecarga de trabajo o duplicidad de funciones, así, logrando un buen ambiente de trabajo.

4.3 Impacto educativo

Cuadro Nro 45

Impacto educativo

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
INDICADOR								
Motivación empresarial							x	3
Práctica teórica						x		2
Aplicación de conocimientos						x		2
TOTAL						4	3	7

Nivel impacto educativo = $(7/3) = 2,33$

Nivel impacto educativo = Impacto medio positivo

El nivel de impacto es medio positivo, pues al implementarse el presente manual se logrará motivar a los trabajadores para que crezcan profesionalmente, para que contribuyan al logro de los objetivos.

Con la implementación de éste manual los trabajadores pondrán en práctica sus conocimientos teóricos.

Para el cumplimiento de los objetivos se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos de cada trabajador.

CONCLUSIONES

Con la presente investigación hemos llegado a concluir lo siguiente:

- La empresa no tiene un manual de procedimientos administrativo financiero que permita visualizar con mayor facilidad las tareas o actividades para poder ejercerlas.
- No cuenta con un organigrama estructural que permita identificar los niveles jerárquicos, tampoco cuenta con un manual de funciones que permita a los trabajadores identificar sus funciones y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo empresa.
- La empresa no cuenta con un control interno definido en lo referente a cuentas contables que es de gran importancia para una información económica y financiera confiable.
- No se realiza capacitación al personal de la empresa de forma constante, lo que es muy importante para atener actualizado al personal y listo para desenvolverse ante cualquier tipo de circunstancias y ante los clientes.
- La empresa tiene dependencia de un solo cliente, pues se debe a la falta de estrategias de comercialización y marketing que permita captar clientes para ampliarse en el mercado.
- La empresa no cuenta con ningún respaldo en cuanto a certificaciones de calidad para garantizar el servicio brindado al cliente.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe implementar el presente manual de procedimientos administrativo y financiero para contar con una base firme que nos sirva de guía para el desarrollo de las actividades de la empresa de tal manera que sean más dinámicas y simplificadas para así facilitar el logro de los objetivos.
- Es recomendable que la empresa adapte el organigrama propuesto que designa autoridad y cada trabajador identificar su puesto, su límite y nivel de responsabilidad.
- Se deberá acoger las propuestas que permitan un control interno de las áreas de la empresa para los recursos económicos y financieros y así los frutos se verán reflejados en los resultados al final de un periodo.
- El jefe de talento humano conjuntamente con el gerente propietario deberá analizar diferentes áreas para determinar los temas que son necesarios reforzar y capacitar en los trabajadores y establecer cronogramas de ejecución de dichas capacitaciones pues estas deben ser permanentes de acuerdo a la actividad a desempeñar.
- Se debe dejar de depender de un solo cliente para ello se debe tener en cuenta las diferentes estrategias que nos permitan captar más clientes para poder lograr mayor crecimiento en el mercado y por ende crecimiento económico.
- Además, el gerente de la empresa debe ser susceptible a los cambios que se puedan dar en beneficio de la entidad, como en este caso que es una empresa de servicios sería la implementación de la norma de calidad para garantizar el servicio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C, (2010), "*Metodología de la investigación*", Tercera Edición.
- Griffin, R, (2011), "*Administración*", Décima Edición, Cengage Learning.
- Méndez, R, Sandoval Franco, (2007), "*Investigación Fundamentos y Demonología*", Primera Edición, Universidad Rafael Landívar.
- Rhea, S, (2012), "*Trabajo de Grado*". Imprenta Universitaria.
- Rodríguez, S. Palafox G, (2012), "*Administración teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para competitividad*", Tercera edición, The McGraw-Hill.
- Robbins, S. Coulter M, (2010), "*Administración*", Décima Edición, Pearson Educación.
- Romero, Á, (2010), "*Principios de Contabilidad*", Cuarta Edición, Mexico.
- Warren, C, (2010). "*Contabilidad Administrativa*", Décima Edición.

LINKOGRÁFICAS

WWW.CEP.ORG.EC

WWW.CONAC.GOB.EC

http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019154/019154_cap3.pdf

<http://www.slideshare.net/losqtu/2010-monografia-de-metodo-inductivo-y-deductivo-miercoles-noviembre>

<http://1pera2012.wikispaces.com/CAT%C3%81LOGO+CUENTAS+NIIF+PYMES>

http://certificadoeniso.com/?page_id=32

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS JEYMAR

OBJETIVO.- La presente encuesta tiene la finalidad de conocer datos reales de la situación de la empresa de servicios complementarios de limpieza “JEYMAR” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

NOTA: Esta encuesta tiene fines exclusivamente académicos.

1. Señale el nivel de educación que posee.

Primaria	
Secundaria	
Superior	

2. ¿Su experiencia en el área o puesto de trabajo es?:

Alta	
Regular	
Baja	

3. ¿Mediante que proceso pudo usted llegar a ocupar el cargo en la empresa?

Referencias	
Concurso de méritos	
Ascenso	

4. Ha realizado usted algún tipo de capacitación por parte de la empresa para un adecuado desempeño de sus funciones, en el último año?

Si	
No	

5. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Plan Estratégico?

Si	
No	

6. Sabe usted si la empresa tiene estructurado un Orgánico Estructural que les permita identificar niveles de autoridad y jerarquía de los puestos de trabajo?

Si	
No	

7. ¿En qué medida considera usted importante que se le entregue algún documento o manual que le indique las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, así como, el procedimiento de las mismas?

Mucho	
Poco	
Nada	

8. ¿Se le ha sido entregado algún documento con las políticas a las que usted deba regirse?

Si	
No	

9. ¿Considera usted que su remuneración cumple con los parámetros que la ley dispone?

Si	
No	

Gracias por su colaboración.

Anexo 2 Entrevista 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA Nº 1: DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS “JEYMAR”

OBJETIVO.- La presente entrevista tiene la finalidad de conocer datos reales de la situación de la empresa de servicios complementarios de limpieza “JEYMAR” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

NOTA: Esta entrevista tiene fines exclusivamente académicos.

- 1 ¿La empresa de servicios complementarios “JEYMAR” a qué tipo de empresa corresponde?
- 2 ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?
- 3 ¿La empresa tiene organigrama funcional?
- 4 ¿Se cuenta con un manual de procedimientos que faciliten la administración?
- 5 ¿Considera usted que un manual de funciones facilitara la organización y una adecuada segregación de funciones?
- 6 ¿La empresa tiene establecido políticas de control interno?
- 7 ¿Cuenta la empresa con alguna estrategia de comercialización y marketing que le permita expandirse en el mercado?

- 8 ¿Ha pensado en extenderse en el mercado, buscando nuevos clientes, para evitar la dependencia de una sola empresa?
- 9 ¿Tiene algún tipo de certificación que asegure la calidad del servicio que ofrece?
- 10 ¿Ha pensado en incluir normas de calidad en la empresa?

Gracias por su colaboración.

Anexo 3 Entrevista 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA Nº 2 DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS “JEYMAR”

OBJETIVO.- La presente entrevista tiene la finalidad de conocer datos reales de la situación de la empresa de servicios complementarios de limpieza “JEYMAR” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

NOTA: Esta entrevista tiene fines exclusivamente académicos.

1. ¿La empresa tiene establecidas políticas contables?
2. ¿Usted, cumple con los principios contables?
3. ¿La empresa cuenta con un sistema contable?
4. ¿Qué estados financieros le pide la empresa elaborar?
5. ¿Se realiza análisis a los estados financieros?
6. ¿Cuáles son las normativas legales que aplica en la empresa?

Gracias por su colaboración.

Anexo 4 Entrevista 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA N° 3: DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS “JEYMAR”

1. ¿Existe un proceso de reclutamiento?
2. ¿Cuál es el proceso de selección que se aplica en la empresa?
3. ¿Qué tipo de contrato se firma con los trabajadores?
4. ¿Tienen los empleados un proceso de inducción para iniciar con su relación laboral?
5. ¿Con qué frecuencia se realiza capacitaciones a los trabajadores?
6. ¿En base a que se fija las remuneraciones del personal?
7. ¿La empresa cumple con lo establecido en el código de trabajo?

Gracias por su colaboración.