



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

“ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA “EMPRESA ARENA” DURANTE EL PERIODO 2016-2017”.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Contabilidad y Computación.

### **AUTORA:**

Díaz Díaz Marilú Consuelo

### **DIRECTORA:**

MSc. Montalvo Vásquez Lucitania

**IBARRA, 2017**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Directora del Trabajo de Grado del siguiente tema: “ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS –FINANCIEROS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA “EMPRESA ARENA” DURANTE EL PERIODO 2016-2017”. Trabajo realizado por la señorita egresada: Díaz Díaz Marilú Consuelo, previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Contabilidad y Computación.

Al ser testiga presencial y corresponsable directa del desarrollo del presente trabajo de investigación, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,



MSc. María Lucitania Montalvo Vásquez  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

A mi hijo, a mis padres y hermanos que son el pilar fundamental para el desarrollo y cumplimiento de mis objetivos. Gracias madrecita por apoyarme en mis estudios y ayudarme a culminar con mi carrera, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo.

**Marilú Díaz**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte por acogerme en sus aulas y brindarme la oportunidad de superación.

Agradezco a mis maestros de la Universidad quienes han sido guía, ya que han sabido compartir sus experiencias para enriquecer mis conocimientos.

Un especial agradecimiento de todo corazón a mi querida MSc. Lucitania Montalvo, quien con su valioso conocimiento y paciencia, supo guiarme en el desarrollo del trabajo de Grado.

A mis padres, hermanos, familiares y amigos que de una u otra forma han sabido aportar para que cumpla con tan anhelada meta.

**Marilú Díaz**

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.4. Delimitación .....	3
1.4.1. Delimitación de las unidades de observación .....	3
1.4.2. Delimitación espacial .....	3
1.4.3. Delimitación temporal .....	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo General.....	4
1.5.2. Objetivos específicos.....	4
1.6. Justificación. ....	5
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>6</b>
2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Fundamentación Teórica.....	6
2.1.1. Fundamentación Filosófica .....	6
2.1.2. Fundamentación Psicológica .....	7
2.1.3. Fundamentación Sociológica.....	8

2.1.4.	Fundamentación Pedagógica.....	9
2.1.5.	Fundamentación Legal.....	10
2.1.5.1.	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) .....	10
2.1.5.2.	Normas Ecuatorianas del Ecuador.....	14
2.2.	Empresa.....	16
2.2.1.	Clasificación de empresa .....	16
2.2.2.	Recursos de una empresa .....	18
2.2.2.1.	Recurso Humano .....	18
2.2.2.2.	Recursos Materiales.....	19
2.2.2.3.	Recursos Técnicos.....	19
2.2.2.4.	Recursos Financieros.....	20
2.2.3.	El empresario .....	20
2.2.4.	Proceso Administrativo.....	21
2.2.5.	Planeación .....	21
2.2.6.	Organización .....	23
2.2.7.	Dirección .....	23
2.2.8.	Control.....	24
2.2.9.	Proceso estratégico.....	24
2.2.10.	Calidad .....	26
2.2.11.	Control de calidad .....	26
2.2.12.	Control de procesos .....	27
2.2.13.	Estándares .....	27
2.2.14.	Estandar de calidad.....	27
2.2.15.	Nivel de exelencia .....	29
2.2.16.	Mejorar calidad productiva .....	29
2.2.17.	Administración.....	33
2.2.18.	Importancia de la Administración .....	33
2.2.19.	Elementos de la Administración .....	33
2.2.20.	Producto.....	34
2.2.21.	Precio .....	35
2.2.22.	Plaza .....	35

2.2.23.	Promoción.....	35
2.2.24.	Análisis financiero .....	35
2.2.25.	Rentabilidad.....	36
2.2.26.	Liquidez .....	37
2.2.27.	Financiamiento .....	37
2.2.28.	Eficiencia .....	37
2.2.29.	Gestión .....	38
2.2.30.	Estados financieros.....	38
2.2.31.	Estados de Situación Financiera .....	38
2.2.32.	Estado de Resultados.....	39
2.2.33.	Estado de Flujo de Efectivo .....	39
2.2.34.	Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR).....	39
2.2.35.	Valor Presente Neto.....	40
2.3.	Posicionamiento Personal .....	41
2.4.	Glosarios de Términos.....	42
2.5.	Interrogantes de la Investigación .....	44
2.6.	Matriz categorial .....	45
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>46</b>
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.	Tipos de Investigación .....	46
3.1.1.	Investigación de Campo .....	46
3.1.2.	Investigación Documental.....	46
3.1.3.	Investigación Descriptiva .....	46
3.2.	Métodos .....	47
3.2.1.	Empírico.....	47
3.2.2.	Método Inductivo .....	47
3.2.3.	Método Deductivo .....	47
3.2.4.	Método Analítico .....	47
3.2.5.	Método Sintético .....	47
3.2.6.	Método Estadístico .....	48

3.3.	Técnicas.....	48
3.3.1.	Encuesta.....	48
3.4.	Población y Muestra.....	48
3.5.	Muestra.....	48
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>50</b>
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1.	Análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Arena.....	50
4.2.	Análisis de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa Arena.....	60
4.3.	Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la empresa Arena.....	67
4.4.	Análisis de la entrevista aplicada a la contadora de la empresa Arena.....	70
4.5.	Análisis de la entrevista aplicada al administrador de la empresa Arena.....	73
4.6.	Análisis de la encuesta aplicada al jefe de producción de la empresa Arena.....	76
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>78</b>
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1.	Conclusiones.....	78
5.2.	Recomendaciones.....	79
5.3.	Contestación a las preguntas de investigación.....	80
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>82</b>
6.	PROPUESTA.....	82
6.1.	Título de la propuesta:.....	82
6.2.	Justificación e importancia.....	82
6.3.	Fundamentación Teórica.....	83
6.4.	Objetivos.....	84

6.4.1.	General .....	84
6.4.2.	Específicos .....	85
6.5.	Ubicación sectorial y física.....	85
6.6.	Desarrollo de la Propuesta .....	86
6.7.	Impactos .....	148
6.7.1.	Impacto laboral .....	148
6.7.2.	Impacto social.....	148
6.7.3.	Impacto Empresarial.....	148
6.8.	Difusión.....	149
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>161</b>
Anexo N° 1 Árbol de Problemas .....		162
Anexo N° 2 Matriz de Coherencia.....		163
Anexo N° 3 Entrevista Dirigida al Personal Administrativo – Financiero de la Empresa Arena .....		164
Anexo N° 4 Entrevista Dirigida a la Contadora de la Empresa Arena....		165
Anexo N° 5 Encuesta Dirigida a los Empleados de la Empresa Arena..		168
Anexo N° 6 Encuesta Dirigida a los Clientes de la Empresa Arena .....		170
Anexo N° 7 Fotografías.....		172

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Personal de la Empresa Arena .....	3
<b>Tabla 2</b>	Matriz Categorial .....	45
<b>Tabla 3</b>	Pregunta 1 Encuesta de trabajadores.....	50
<b>Tabla 4</b>	Pregunta 2 Encuesta de trabajadores.....	51
<b>Tabla 5</b>	Pregunta 3 Encuesta de trabajadores.....	52
<b>Tabla 6</b>	Pregunta 4 Encuesta de trabajadores.....	53
<b>Tabla 7</b>	Pregunta 5 Encuesta de trabajadores.....	54
<b>Tabla 8</b>	Pregunta 6 Encuesta de trabajadores.....	55
<b>Tabla 9</b>	Pregunta 7 Encuesta de trabajadores.....	56
<b>Tabla 10</b>	Pregunta 8 Encuesta de trabajadores.....	57
<b>Tabla 11</b>	Pregunta 9 Encuesta de trabajadores.....	58
<b>Tabla 12</b>	Pregunta 10 Encuesta de trabajadores.....	59
<b>Tabla 13</b>	Pregunta 1 Encuesta a aplicada a los clientes.....	60
<b>Tabla 14</b>	Pregunta 2 Encuesta a aplicada a los clientes.....	61
<b>Tabla 15</b>	Pregunta 3 Encuesta a aplicada a los clientes.....	62
<b>Tabla 16</b>	Pregunta 4 Encuesta a aplicada a los clientes.....	63
<b>Tabla 17</b>	Pregunta 5 Encuesta a aplicada a los clientes.....	64
<b>Tabla 18</b>	Pregunta 6 Encuesta a aplicada a los clientes.....	65
<b>Tabla 19</b>	Pregunta 7 Encuesta a aplicada a los clientes.....	66
<b>Tabla 20</b>	Pregunta 2 Entrevista a la contadora .....	70
<b>Tabla 21</b>	Ubicación sectorial y física.....	85
<b>Tabla 22</b>	Plan de capacitación .....	93
<b>Tabla 23</b>	Evaluación de Desempeño Laboral y Técnico “Arena” .....	100
<b>Tabla 24</b>	Rango de Evaluación .....	103
<b>Tabla 25</b>	Descripción de Funciones del Gerente General .....	111
<b>Tabla 26</b>	Descripción de funciones Gerente Comercial .....	113
<b>Tabla 27</b>	Descripción de funciones Administrador -Financiero .....	115
<b>Tabla 28</b>	Descripción de funciones Contador .....	117
<b>Tabla 29</b>	Descripción de funciones Vendedor.....	119

<b>Tabla 30</b> Descripción de funciones Costureras .....	121
<b>Tabla 31</b> Ciclo Contable .....	125
<b>Tabla 32</b> Plan de cuentas para la Empresa Arena .....	129
<b>Tabla 33</b> Libro Diario .....	132
<b>Tabla 34</b> Libro Mayor.....	133
<b>Tabla 35</b> Estado de Comprobación .....	134
<b>Tabla 36</b> Estado de Resultados.....	137
<b>Tabla 37</b> Estado de Cambio en el Patrimonio .....	138
<b>Tabla 38</b> Balance de Situación Financiera .....	139
<b>Tabla 39</b> Estado Flujo del Efectivo .....	140

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Características de las NIIF .....	11
<b>Figura 2</b>	Estados financieros .....	13
<b>Figura 3</b>	Información Financiera. ....	13
<b>Figura 4</b>	Normas Internacionales de Información Financiera. ....	14
<b>Figura 5</b>	Normas Internacionales de Información Financiera. ....	15
<b>Figura 6</b>	Fases del Proceso Administrativo .....	22
<b>Figura 7</b>	Proceso Estratégico .....	25
<b>Figura 8</b>	Eficiencia General del Trabajo .....	28
<b>Figura 9</b>	Ciclo de Mejora Continua .....	30
<b>Figura 10</b>	Procesos de la Eficiencia y Eficacia .....	34
<b>Figura 11</b>	Indicadores Financieros .....	36
<b>Figura 12</b>	Pregunta 6 Encuesta a trabajadores .....	50
<b>Figura 13</b>	Pregunta 2 Encuesta a trabajadores .....	51
<b>Figura 14</b>	Pregunta 3 Encuesta a trabajadores .....	52
<b>Figura 15</b>	Pregunta 4 Encuesta a trabajadores .....	53
<b>Figura 16</b>	Pregunta 5 Encuesta a trabajadores .....	54
<b>Figura 17</b>	Pregunta 6 Encuesta a trabajadores .....	55
<b>Figura 18</b>	Pregunta 7 Encuesta a trabajadores .....	56
<b>Figura 19</b>	Pregunta 8 Encuesta a trabajadores .....	57
<b>Figura 20</b>	Pregunta 9 Encuesta a trabajadores .....	58
<b>Figura 21</b>	Pregunta 10 Encuesta a trabajadores .....	59
<b>Figura 22</b>	Pregunta 1 Encuesta a aplicada a los clientes .....	60
<b>Figura 23</b>	Pregunta 2 Encuesta a aplicada a los clientes .....	61
<b>Figura 24</b>	Pregunta 3 Encuesta a aplicada a los clientes .....	62
<b>Figura 25</b>	Pregunta 4 Encuesta a aplicada a los clientes .....	63
<b>Figura 26</b>	Pregunta 5 Encuesta a aplicada a los clientes .....	64
<b>Figura 27</b>	Pregunta 6 Encuesta a aplicada a los clientes .....	65
<b>Figura 28</b>	Pregunta 7 Encuesta a aplicada a los clientes .....	66
<b>Figura 29</b>	Organigrama estructural.....	68

<b>Figura 30</b>	Organigrama estructural .....	74
<b>Figura 31</b>	Organigrama estructural .....	90
<b>Figura 32</b>	Organigrama estructural .....	92
<b>Figura 33</b>	Organigrama estructural .....	96
<b>Figura 34</b>	Organigrama estructural .....	105
<b>Figura 35</b>	Organigrama estructural .....	109
<b>Figura 36</b>	Organigrama estructural .....	123
<b>Figura 37</b>	Organigrama estructural .....	127

## RESUMEN

La presente investigación, se realizó en la “Empresa Arena” la cual se dedica a la fabricación de salidas de baño y pijamas ubicada en el sector el Ejido en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. El objetivo principal es Potenciar el Estudio de los procesos Administrativos – Financieros que permitan cumplir con los principios de calidad en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016-2017, para el mejoramiento administrativo y productivo de la empresa. El marco teórico cuenta con las fundamentaciones filosófica, psicológica, sociológica, pedagógica, administrativa, temas y subtemas referentes a: empresa, clasificación de empresa, recursos de la empresa, proceso administrativo y financiero, calidad, control de calidad, administración, entre otros. La metodología que se utilizó fue de campo, documental, descriptiva, aplicando el método inductivo – deductivo y analítico y sintético, así como el estadístico, este debido a la utilización de frecuencias y porcentajes; se aplicó entrevistas a 16 trabajadores de la empresa y a 4 directivos, 187 clientes que permite el desarrollo de este trabajo. Después se realizó el análisis e interpretación de resultados de cada una de las encuestas; Se determinó que los principios de calidad es importante aplicarlos en toda la empresa ya que el nivel de conocimientos administrativos es muy bajo en cuanto a lo que es administración de empresas. Es por ello de gran importancia la elaboración de una guía didáctica en la que contienen el proceso administrativo, planificación, organización, dirección, control y ejecución, y proceso financieros los mismos que son esenciales para el desempeño de la empresa. La difusión se la realizó al Personal Administrativo y Empleados que manejen la guía didáctica de procesos administrativos y procesos financieros con principios de calidad fortaleciendo la calidad empresarial. En el impacto social el proyecto solventa las necesidades administrativas y financieras de la empresa y que el personal de cada área pueda instruirse con la presente guía, además la capacitación deberá ser constante a todo el personal que trabaje en la empresa.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out at "Arena Enterprises", which deals with manufacture of bathrobes and pajamas; it is located in El Ewido de Ibarra, a neighborhood at the south of Ibarra, in the Imbabura province. The main objective is to strengthen the Study of the Administrative - Financial process that allow to fulfill the principles of quality in this enterprise, during the period 2016-2017, towards to the administrative and productive improvement of the company. The theoretical framework has the philosophical, psychological, sociological, pedagogical, administrative, subjects and sub-themes related to: company, company classification, company resources, administrative and financial process, quality, quality control, administration, among others. The methodology used was field research, documentary, descriptive, applying the inductive – deductive and analytical and synthetic methods, as well as the statistics, this is due to the use of frequencies and percentages; Interviews were applied to 16 employees of the company and 4 managers, 187 clients that allow the development of this study. The analysis and interpretation of the results of each of the surveys were then performed; It was determined that the principles of quality are important throughout the company and that the level of administrative knowledge is very low in meanings of business administration. This leads to the development of a didactic guide which includes the administrative process, planning, organization, direction, control and execution, this process takes to the main performance of the company. The Dissemination was done within the Administrative Staff and Employees who maintain the didactic guide of administrative and financial processes with principles of quality that strengthen the business quality. The social impact of the project solves the administrative and financial needs of the company so that, the staff of each area can instruct other employees with the present guide; in addition there must be a steady training to all the members working in this enterprise.

## INTRODUCCIÓN

Contar con procesos administrativos financieros dentro de una empresa permite tener un control empresarial, en la actualidad los encargados de dirigir las organizaciones o empresas deben contar con conocimientos claros de la forma de dirigir, manejo de tecnología, pero sobre todo el manejo eficiente de información que le permita una correcta toma de decisiones, para alcanzar los objetivos planteados, y la permanencia de la empresa en el largo plazo.

Los constantes cambios del ambiente competitivo, de las empresas también precisan cambiar, por ello es necesario planear rápidamente y anticiparse al futuro. La agilidad, presupuesto eficiente, uso y adaptación de las revisiones y un análisis financiero eficaz permitirán a la gerencia el proceso de cambio, con la finalidad de lograr el desempeño planeado.

La presente investigación titulada: Estudio de los procesos administrativos – financieros que permita cumplir con los principios de calidad en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016-2017, fue desarrollada de la siguiente manera:

**Capítulo I:** presenta los antecedentes de la empresa, planteamiento y formulación del problema, delimitación temporal y espacial, formulación de objetivos y la justificación.

**Capítulo II Marco Teórico:** se desarrolló la teoría necesaria para la investigación, el cual está compuesto por las fundamentación sociológica, psicológica, pedagógica, legal y la teoría filosófica de Ishikawa; además la fundamentación teórica donde se habla de: empresa, clasificación de la empresa, recursos de la empresa, el empresario,

proceso administrativo, proceso estratégico, calidad, principios de calidad, administración, marketing, análisis financiero, entre otros.

**Capítulo III** Metodología de Investigación: constan los métodos utilizados como el inductivo – deductivo, analítico – sintético y el estadístico; como técnicas de investigación la encuesta y entrevista; la población motivo de estudio y la muestra.

**Capítulo IV** Análisis e Interpretación de Resultados: se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la y las entrevistas aplicadas a: el gerente, contador, administrador y jefe de producción.

**Capítulo V** Conclusiones y Recomendaciones: se presenta las conclusiones que se llegaron después de haber realizado la investigación, y las recomendaciones que se proponen para que la empresa pueda mejorar la situación actual.

**Capítulo VI** Propuesta: contiene una “Guía para la aplicación de los procesos Administrativos – Financieros en función de los Principios de Calidad para la empresa “Arena”.



## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Antecedentes**

En la actualidad el crecimiento de las empresas en el Ecuador ha hecho que exista cada vez mayor demanda y oferta de empleo, y con los avances tecnológicos es indispensable realizar un estudio de procesos y técnicas que cumplan con principios de calidad en cada uno de sus departamentos administrativos.

La fábrica “Confecciones Arena “se creó en la ciudad de Atuntaqui en el año 2005, empezó con 8 trabajadoras maquilando ropa de punto para una empresa textil.

Al año la empresa empieza a confeccionar con maquinaria propia sus propios productos elaborando prendas para vestir en algodón, tela plana; al poco tiempo se especializó en la línea de pijamas para niños y adultos, también se crea una línea de salidas de baño.

La empresa empezó hacer reconocida a nivel nacional por las ventas en las ferias y en los mercados de las ciudades de Tulcán Quito y Ambato. En el año 2007 se trasladó a la ciudad de Ibarra en sector el Ejido entre las calles Manuelita Sáenz y Laura Jaramillo.

Donde actualmente la empresa ha progresado en 90%, actualmente cuenta con 20 trabajadores; entre ellos 4 administrativos y 16 operarios.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Mediante información recibida por personas que se relacionan directamente con la empresa se ha podido detectar que de las principales problemáticas de la empresa es el no contar con un proceso administrativo – financiero, que permita cumplir con los principios de calidad en la empresa

Comúnmente el proceso administrativo se ha dejado en segundo plano en las operaciones diarias de la empresa, con ello ha causado poca organización, las funciones que debe realizar cada área de la empresa no ayuda a promover el progreso y adelanto que debería tener en relación con el sector productivo de la localidad.

En la empresa el desarrollo de actividades sin planificar los procesos administrativos produce tiempo improductivo, para lo cual la organización del personal con funciones específicas es un principio de la calidad que debe ser aplicado en todas las áreas.

En cada uno los departamentos administrativos de la empresa se deben aplicar el liderazgo, ya que influye directamente en la estabilidad empresarial.

El no tener un compromiso con la visión, misión y objetivos empresariales puede generar que los empleados trabajen sin eficiencia.

La empresa al no tener desarrollada una planificación con principios de calidad para el desarrollo de sus actividades produce una desorganización.

### 1.3. Formulación del problema

¿Determinar los procesos administrativos- financieros que permita cumplir con los principios de calidad en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016 - 2017?

### 1.4. Delimitación

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

La investigación se realizó en la empresa “Confecciones Arena” a todos los trabajadores operarios y administrativas, así como a los clientes, para conocer el aspecto interno y externo.

**Tabla 1** Personal de la Empresa Arena

Número	Trabajadores
1	Gerente
1	Contador
1	Administrador
1	Jefe de Producción
16	Operarios

Elaborado por: Marilú Díaz

#### 1.4.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la empresa Confecciones “Arena”, ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, en el sector el Ejido entre las calles Manuelita Sáenz y Laura Jaramillo.

### **1.4.3. Delimitación temporal**

La presente investigación se realizó en el año 2016– 2017.

## **1.5. Objetivos.**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Determinar los procesos administrativos – financieros que permita cumplir con los principios de calidad en la “Empresa Arena” durante el período 2016-2017 para el mejoramiento administrativo y productivo de la empresa.

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Diagnosticar el uso de los procesos administrativos – financieros que maneja actualmente la empresa Arena.
- Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con los procesos administrativos – financieros que permitan alcanzar los principios de calidad en la empresa.
- Elaborar una propuesta alternativa que permita fortalecer los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena.
- Difundir la propuesta a empleados y administrativos con la finalidad de fortalecer la administración financiera en la empresa Arena.

## **1.6. Justificación.**

La investigación se justifica debido a la importancia que tienen conocer el impacto que causa la aplicación de los principios de calidad en la empresa “Confecciones Arena “. Además de que el tema a tratar servirá de guía a futuras generaciones, que permita una excelente administración del personal, mediante la aplicación de los procesos administrativos de calidad, la empresa logrará una mayor rentabilidad, es decir que fomente la mejora continua en la empresa, en la cual se involucra a todos sus miembros de la organización empezando con la gerencia hasta los operarios.

La empresa Arena debe implementar un estudio de los procesos administrativos- financieros con principios de calidad en la planificación estratégica, ya que conduce a la empresa a la obtención de un mejor perfil organizacional en el entorno.

El estudio fue factible porque se contó con información sobre el tema y con la autorización del gerente de la empresa “Confecciones Arena”, y se dispuso de recursos económicos y materiales, necesarios para la elaboración de la investigación, además la bibliografía permitió sustentar teóricamente los temas de estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación Teórica.**

**La Teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad él dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia. El control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad (Mujica, 2010, p. 12).**

Esta teoría permite al gerente establecer a la calidad en todas las áreas de la empresa "Arena", controlando los procesos productivos, administrativos y financieros para lograr minimizar costos y gastos, es decir trabajar con eficiencia.

La calidad es un tema que se debe tratar de implementar en todas las empresas, ahora ya no se habla de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad que permita a la empresa crecer y optimizar recursos

#### **2.1.1. Fundamentación Filosófica**

##### **Teoría Humanista**

La investigación se fundamentó en la teoría humanista, ya que es la parte esencial del conocimiento y la capacidad para aprender nuevos conocimientos mediante la experiencia individual de cada ser humano, además esta se relaciona con los valores humanos y la responsabilidad de elegir, es decir tomar sus propias decisiones.

La teoría humanista se basó en métodos de cómo el ser humano progresa en base a la educación y el aprendizaje humano que consiste en procesar, comprender y finalmente aplicar una información enseñada.

Por lo tanto el objeto de esta teoría es conseguir un nivel de calidad en todas las áreas de la empresa, controlando los procesos productivos, administrativos y financieros para lograr minimizar costos y gastos, es decir trabajar con eficiencia.

El objetivo de la teoría humanista es alcanzar y mejorar la calidad en todas las áreas de la empresa "Arena", de forma individual y colectiva para lograr una empresa de éxito con procesos organizados de calidad en todos sus servicios.

La teoría humanista evalúa al ser humano el crecimiento personal, la creatividad individual y sus capacidades de desarrollar, mejorar su razonamiento y experiencias vividas así dando solución a los problemas y enriqueciendo los potenciales de la vida social.

Esta teoría considera que cada persona es única y es libre de implementar sus propias metas y objetivos, dueño y responsable de la toma de decisiones, donde su imaginación, emociones y sentidos son llenos de valores y motivación esto hace que su identidad sea diferente a los demás.

### **2.1.2. Fundamentación Psicológica**

#### **Teoría cognitiva**

**Consiste en estudiar los procesos mentales en los que se elabora el conocimiento del ser humano, es decir el acto**

**de almacenar, organizar y comprender la información recibida a través de los sentidos haciendo que el cerebro sea una red de interpretación de información activa y permanente (Castro, 2015,p. 9).**

La manera en que se ayudó a la empresa fue al mejoramiento de los procesos administrativos financieros que permitan cumplir con los principios de calidad, tales como: el conocimiento de la estructura orgánico funcional de la empresa, los niveles jerárquicos, la forma de tomar decisiones, utilizando instrumentos técnicos como son: estados de situación financiera, estado de resultados y los principales indicadores financieros.

Esta información ayudó para que el personal de la empresa lo clientes y los proveedores sepan las normas, procesos que ayuden a un mejor desenvolvimiento de las actividad productivas y sea reconocido a nivel cantonal, provincial, nacional y porque no internacional procurando tener un mejoramiento continuo es sus actividades.

### **2.1.3. Fundamentación Sociológica.**

La fundamentación sociológica en el presente proyecto de investigación, tiene como objetivo establecer el tipo de relaciones que se dan dentro de la organización empresarial o laboral, tanto en las actividades que cada uno desarrolla como a las motivaciones que conllevan a realizarlas.

Los métodos o formas de aplicación de la sociología en el trabajo abarcan aspectos importantes como el jurídico, psicológico y técnico que están interrelacionados entre sí y son establecidos como puntos de partida para implantar cualquier tipo de relaciones laborales, los cuales

deben ser conocidos y aplicados en salvaguarda de los intereses de las partes implicadas como son propietarios de la empresa, los trabajadores y los usuarios de los servicios.

Dentro de las acciones que evalúa este sistema están tanto la actividad manual como la intelectual las cuales a parte de la calidad con que deban ser realizadas, han de demostrar su carácter socialmente productivo, pues la utilidad productiva es la forma más generalizada de distinguir el trabajo de otras actividades.

Por lo que las personas que presten sus servicios y conocimientos a la industria de la confección han de ser conocedoras de su accionar, críticas, reflexiva frente a su tarea para que logren resolver las situaciones que se presenten y ante todo establecer una comunidad en la cual el aporte sea individual como colectivo que denote un compromiso y responsabilidad compartidos. Donde los derechos de los unos no se sobreponen a los de los demás.

#### **2.1.4. Fundamentación Pedagógica**

Las exigencias experimentadas en la última década sobre las instituciones generadoras de productos y servicios se evidencia con fuerza, pues la adaptación a estas implica un aprendizaje constante tanto organizacional como personal, por lo que el objetivo principal de la fundamentación pedagógica dentro de este proyecto de investigación, es determinar las teorías de aprendizaje a ser aplicadas, los roles a cumplir, los procesos de cambio que experimentan tanto las personas como la empresas.

Por lo que los métodos se focalizarán en delimitar los procesos de capacitación, las características de los recursos humanos, sus

potencialidades y limitaciones, para generar espacios donde cada trabajador tenga la posibilidad de ser efectivo y con una aptitud hacia el cambio, independencia y autonomía fundamentada en conocimientos reales de su área de trabajo.

La evaluación parte del hecho de reconocer que el trabajo es el empleo que el hombre hace de sus fuerzas físicas y morales para la producción de riquezas o de servicios, por lo que la implementación de procesos continuos de verificación de resultados serán puestos como práctica constante.

Por lo que el perfil determinado por esta teoría es la de un ser humano versátil, es decir, con la capacidad de adaptarse a los nuevos cambios de forma rápida y eficiente, con la soltura de quien se encuentra en un constante aprendizaje y comprende que el dinamismo no solo proviene de buenos instructores, sino de también generar sus propios aprendizajes. Por otro lado la empresa frente a ello estará atenta por mantener la esencia de la organización, su cultura organizacional la cual deberá ser parte del diario vivir y sentir de todos quienes la conforman.

#### **2.1.5. Fundamentación Legal**

La investigación se fundamentó en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), la cual se enfoca a la información financiera con calidad y transparencia en la presentación de los Estados financieros.

##### **2.1.5.1. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

**Las NIIF son el conjunto de normas e interpretaciones contables comunes que pueden ser usadas en todo el**

**mundo, son emitidas por el Consejo Internacional de Normas Contables que establecen las nuevas reglas de valoración. Permite presentar los activos y pasivos a valor razonable. (De la Portilla Vera, 2013, p. 515)**

Las NIIF deben ser aplicadas en la presentación de los Estados Financieros de la empresa porque permite: Mostrar y evaluar con claridad la elaboración, presentación de los estados financieros y el rendimiento de la entidad en la situación económica para tener acceso a los mejores mercados de capital nacional e internacional.

Para la persona contable quien se encarga de la aplicación de las NIIF en el Proceso Contable se cita las siguientes características:



**Figura 1** Características de las NIIF

**Fuente:** (De la Portilla Vera, 2013, p. 515)

En los Estados Financieros las NIIF se constituyen de las siguientes cuentas:

**ACTIVOS:** Es lo potencial de la empresa y equivalentes al efectivo

1. Activos Corrientes
- 1.2 Activos no corrientes

**PASIVOS:** Son la obligaciones y compromisos contraídos.

- 2.1 Pasivos Corrientes
- 2.2 pasivo no Corrientes

**CAPITAL:** Parte excedente de Activos deducido de los pasivos.

- 3.1 Capital.

**INGRESOS:** Son las ganancias de los ingresos durante las actividades económicas.

4. 1 Ingresos por
4. 2 Ingresos por reembolsos de gastos
4. 3 Ingresos no operacionales

**GASTOS:** Son las pérdidas y gastos q se realiza durante las actividades ordinarias.

- 5.1 Costos
- 5.2 Gastos Administrativos
- 5.3 Gastos Ventas
- 5.4 Gastos Financieros
- 5.5 Operacionales

## ESTADOS FINANCIEROS



**Figura 2** Estados financieros

Fuente: (De la Portilla Vera, 2013, p. 515)

## NIIF EXISTENTES Y VIGENTES

NIIF 1 ADOPCION, POR PRIMERA VEZ	• Permite que la presentación de los estados financieros e informes deben ser declarados y de tallados de forma transparente.
NIIF 2 PAGOS BASADOS EN ACCIONES	• Consiste en una transacción con pagos basados en acciones.
NIIF 3 COMBINACIONES DE NEGOCIOS	• Consiste en mejorar la información financiera cuando lleva a cabo una comparabilidad con otra entidad.
NIIF 4 CONTRATOS DE SEGURO	• Mejora la contabilización de los contratos de seguro.
NIIF 5 ACTIVOS CORRIENTES MANTENIDOS PARA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS	• Determina el tratamiento contable mantenido de los activos para la venta.
NIIF 6 EXPLOTACION Y EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS MINERALES	• Determina información financiera respecto a los recursos minerales.
NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS INFORMACIÓN A REVELAR	• Recomienda que los estados financieros revelen su información para ser evaluada por sus usuarios.
NIIF 8 SEGMENTO DE OPERACIÓN	• Consiste en revelar la información financiera para la evaluación de los estados financieros.
NIIF 9 INSTRUMENTOS FINANCIEROS	• Establece principios sobre activos y pasivos

**Figura 3** Información Financiera.

Fuente: (Samuel, 2016, pp. 156 -158)

### 2.1.5.2. Normas Ecuatorianas del Ecuador

Las NEC son Normas Ecuatorianas del Ecuador las cuales permiten la elaboración y presentación de los Estados financieros de entidades sujetas a la Superintendencia de Bancos, Superintendencias de Compañías y el Servicios de Rentas Internas.

Hasta el momento se han emitido 27 normas. Para esta investigación se cita las más importantes para la Empresa

#### NORMAS ECUATORIANAS DE CONTABILIDAD

##### NEC 1 : PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Se basa en detallar de manera visible los Estados Financieros con finalidad de producir la comparabilidad con los Estados financieros de años anteriores de la empresa.

##### NEC 3: ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO

Requiere la presentación del estado de flujo del efectivo para evaluar las habilidades de la empresa para generar el efectivo.

##### NEC 5: UTILIDAD O PÉRDIDA NETA POR EL PERIODO ERRORES FUNDAMENTALES Y CAMBIOS DE POLÍTICAS CONTABLES

Se basa en la información, clasificación y procedimiento contable de ciertos movimientos en el estado de resultados

**Figura 4** Normas Internacionales de Información Financiera.

**Fuente:** (Wilmer, 2015)

### **NEC 9: INGRESOS**

Señala el tratamiento contable del ingreso que se origina de ciertos tipo de transacciones .

### **NEC 11: INVENTARIOS**

Señalar el tratamiento contable para inventarios bajo el sistema costo historico.

### **NEC12: PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO**

Establece el tratamiento contable para maquinaria, y equipo. Los temas principales el momento indicado de reconocimetro de activos, las determinaciones de sus valores en libros y la depreciación .

**Figura 5** Normas Internacionales de Información Financiera.

**Fuente:** (Wilmer, 2015)

### **Fundamentación Administrativa - financiera**

“Es el conjunto dinámica de funciones y elementos que permiten el responsable de una unidad administrativa, desarrollar adecuadamente sus tareas” (Chiavenato, 2012, p. 45).

“El proceso administrativo es dirigir, definir estrategias, movilizar gente y equipos, implementar y hacer seguimientos de los diferentes procesos y aspectos de una organización, de una manera sistemática y deliberada con el fin de lograr los objetivos deseados”. (Joaquín, 2006, p. 75)

Según el concepto del autor Chiavenato y Rodríguez se puede manifestar que el proceso administrativo está encaminado alcanzar mediante la eficiencia y eficacia, todos los objetivos que se han propuesto es importante su aplicación porque sin ella no existirán los objetivos por alcanzar.

## **2.2. Empresa.**

Una empresa se define como: “Una unidad económica que, a partir de la combinación organizada de diferentes factores materiales y humanos produce un bien o un servicio destinado a conseguir un beneficio económico” (Caldas, Carrión Herráez, & Heras Fernández, 2011,p.26)

La empresa es la encargada de producir bienes y servicios para la satisfacción de necesidades de los demandantes, además es generadora de empleo, contribuye al desarrollo de las economías.

Es una organización social dirigida por personas, realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos como materiales, humanos, financieros, técnicos para lograr cumplir con la misión para la cual fue creada, entre ellas la satisfacción de necesidades de los demandantes

### **2.2.1. Clasificación de empresa**

La empresa puede clasificarse de varias maneras, una clasificación más importante es la del sector a la que pertenecen, es decir sector primario, dedicado a la agricultura y explotación del suelo; secundario el sector industrial, el terciario es el sector servicios.

Según Torres (2011) las empresas se clasifican de la siguiente manera:

- **Según tamaño: Considerando el tamaño o magnitud de la empresa, en función de sus inversiones, ventas, utilidades, número de trabajadores u otros indicadores, se distinguen la pequeña, mediana y gran empresa.**

- **Según sector económico:** En una segunda clasificación, de acuerdo al sector económico al que pertenezcan, se identifican las empresas del sector primario, el sector secundario y el sector cuaternario.
- **Según su actividad:** las manufactureras, dedicadas a la transformación o adecuación de materias primas en productos elaborados o semielaborados; las comerciales dedicadas a la compra y venta de bienes de consumo o durables; las de servicios dedicadas al comercio de intangibles y prestación de servicios.
- **Según propiedad:** Las empresas privadas, que son de propiedad de particulares, las públicas cuyos capitales son de propiedad del estado, y las mixtas, semipúblicas o semiprivadas que integran capitales privados y del estado, cualquiera sea su proporción
- **Carácter societario:** Finalmente en una quinta clasificación, atendiendo al carácter individual o social de la empresa y la constitución jurídica de estas últimas, se distinguen dos grupos: las empresa individuales, de propiedad de un solo dueño y las sociedades; es decir, las integradas por más de un miembro (p. 22).

Las empresas se pueden clasificar de acuerdo al tamaño, estas pueden ser grandes, medianas o pequeñas; según el sector económico, sector primario que se deriva de la agricultura, ganadería y pesca, sector secundario en donde se encuentran el comercio y el sector terciario esta la prestación de servicios; según el giro del negocio, es decir a lo que se dediquen; según la propiedad, estas pueden ser públicas, privadas o mixtas; según el carácter societario, constituidas como persona natural, jurídica o sociedades.

## **2.2.2. Recursos de una empresa**

“Los recursos o elementos básicos de una empresa que atienden a su objetivo son: humanos, materiales, técnicos y financieros” (Gaspar, 2010,p.14).

La empresa para tener un buen funcionamiento debe contar con todos los recursos necesarios para cumplir con las actividades propias del negocio.

### **2.2.2.1. Recurso Humano**

“los recursos humanos constituyen un capital fundamental para la empresa, tanto porque son los que finalmente hacen realidad la calidad, como todo lo que estos pueden dar a la hora de producir sugerencias, mejoras, innovaciones y nuevos diseños” (Fernandez, 2010, p.143).

El recurso o talento humano es el más importante dentro de una empresa independientemente de su tamaño, es quien conduce y se encarga de la producción y venta de los servicios y productos.

Los recursos humanos o ahora llamado talento humano es esencial en el manejo y desarrollo de una empresa, este término ha venido avanzando en la misma medida en que lo ha hecho el conocimiento y las nuevas tecnologías de la información, una tecnología nueva debe ser manejada por personal capacitado para poder aprovechar al máximo.

La Gestión del recurso humano, se encuentra enmarcada en un esfuerzo colectivo a los fines de lograr agenciar objetivos estratégicos tales como: eficacia, eficiencia, calidad, compromiso, creatividad, y el manejo óptimo de todos los recursos de la empresa.

#### **2.2.2.2. Recursos Materiales**

**Pueden considerarse recursos materiales el conjunto de medios materiales, técnicos, informáticos y económicos necesarios en una empresa para que esta funcione adecuadamente. Los principales recursos materiales son las mercancías, los recursos financieros los recursos de capital y los sistemas informáticos (Bastos, 2010, p.69).**

Los recursos materiales son un elemento importante en el desarrollo de la empresa, la disposición de estos hará que la empresa pueda producir los productos. Son aquellos bienes tangibles, de propiedad de la empresa como materiales de oficina, insumos, propiedades, bienes, edificios, terrenos, maquinaria para la operación de la empresa, herramientas, entre otras.

Un recurso material es un medio que permite que la empresa funcione a través de su utilización para poder alcanzar objetivos determinados.

#### **2.2.2.3. Recursos Técnicos**

**Son aquellos que sirve como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos: • Sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas de finanzas, sistemas administrativos, etc. • Fórmulas, patentes, etc. • Adquisición de tecnología. • Desarrollo de tecnología propia. • Capacitación y desarrollo de personal (Luyo, 2013).**

Los recursos técnicos o tecnológicos permiten agilizar el proceso de producción o prestación de servicios dentro de una empresa, minimiza tiempo y dinero para poder tener el producto terminado.

Sirven como herramientas e instrumentos auxiliares para mejorar la producción o elaboración de los productos, una buena tecnología ahorra tiempo invertido para poder conseguir el objetivo propuesto, además requiere de menos personal para su ejecución.

#### **2.2.2.4. Recursos Financieros**

“Los recursos financieros o circulante hacen referencia a las fuentes de financiación que la empresa necesita para llevar a cabo sus proyectos, que pueden ser de dos tipos: propias o ajenas” (Bastos, 2010, p.69).

La disociación de recursos financieros permite solventar los costos y gastos empresariales, es un elemento muy importante para el desarrollo del negocio. La buena administración de los recursos financieros permitirá asegurar a la empresa a cubrir todos sus costos y gastos, además de poder invertir en nuevos proyectos para maximizar las utilidades, se debe planificar el flujo de fondos de modo que se eviten situaciones en las que no se puedan financiar las actividades productivas.

#### **2.2.3. El empresario**

**El empresario es el agente director de una unidad de explotación, que adopta las decisiones que estima convenientes para hacer uso de los factores de que dispone, con el objeto de conseguir el mayor volumen de elaboración de bienes que le permita el mayor beneficio posible (Campaña & Fernández, 2010, p.8).**

El empresario es el encargado de dirigir, administrar la empresa, un buen empresario permitirá cumplir con los objetivos y metas de la organización.

Existe varias clases de empresario, entre ellas está el empresario autónomo que maneja su propio negocio y no depende de otra personas para que lo administre, es una persona que realiza de forma habitual, y directa, la planeación estratégica de su negocio. El empresario es el encargado de generar nuevos negocios y constituye una de las formas más frecuentes de creación de empresas, un buen empresario debe saber tomar decisiones acertada s para su empresa.

#### **2.2.4. Proceso Administrativo**

**La administración se define en cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Un proceso es una forma asistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. (Finch, Freeman, & Gilbert, 1996, p.11)**

El proceso administrativo conlleva a cuatro etas importantes dentro de la empresa: la planeación, organización, la dirección y control.

#### **2.2.5. Planeación**

**La planeación es una función técnica administrativa dinámica considerada como uno de los mejores métodos para preparar a una organización para los cambios que ocurren en el ambiente. Para que esta sea efectiva, tiene que ser sistemática y estar proyectada al futuro (Anónimo, 2013).**

Planear es anticiparse al futuro, coordinando actividades para buenos resultados; de una buena planeación se obtendrán grandes oportunidades de desarrollo empresarial.

La planeación, es conocida como planificación, consiste en el proceso a través de cual se analiza la situación actual en donde estamos y adonde pretendemos llegar, haciendo un escenario positivo de las cosas que se pretende alcanzar, se definen las estrategias y las acciones encaminadas a la consecución del fin en general. Independientemente del tamaño de una empresa, la planeación es fundamental para el éxito de ésta, sirve de base para la toma de decisiones acertadas además sirve para dar funciones a toda la organización.



**Figura 6** Fases del Proceso Administrativo

Elaborado por: Marilú Díaz

Sin planeación no hay una orientación hacia el futuro, a imponerse objetivos de largo alcance, la planeación permite al empresario gerente anticiparse al futuro.

#### **2.2.6. Organización**

**Son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología (Anónimo, (2013).**

La organización permite forman una estructura sistemática de relaciones entre los involucrados, tendientes a producir bienes y servicios para ofrecer en el mercado.

#### **2.2.7. Dirección**

“el conjunto de procesos que se utilizan para que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización” (Griffin, Treviño Rosales, & Arriola Miranda, 2011,p.9).

La dirección permite que el proceso administrativo siga su cauce normal, comprende la influencia del administrador en la realización de planes, programas y proyectos, obteniendo una respuesta positiva del grupo de trabajo a través de una buena comunicación interna.

### **2.2.8. Control**

**La efectividad del control depende, primero, de la formulación clara, concisa y cuantitativa de los objetivos y, segundo, de la disposición de información veraz y continua sobre las variables objeto de control. Se trata, por tanto, de estimar en qué medida la estrategia se ha ejecutado o se está ejecutando correctamente (Alemán, 2012, p.466).**

El control es muy importante en todo el trayecto de un proyecto, empresa o negocio, un buen control permitirá reducir pérdidas y gastos innecesarios. El control se emplea para reducir errores, mejorar la calidad, anticiparse al futuro y entrenarse al cambio, agregar valor a los productos producidos.

El control en las empresas debe ser permanente en todo el trayecto de la empresa, un buen control permite reducir errores y aumentar la calidad de los productos o servicios que se pretenda ofrecer.

### **2.2.9. Proceso estratégico**

**La función principal del proceso estratégico se centra en lo que entendemos por estrategia, concepto nuclear de la disciplina o modelo de comportamiento que trata temas como la comprensión de cuáles son los elementos que la forman para alcanzar y mantener una ventaja competitiva (Delgado, 2011, p.54).**

Este proceso permite definir y controlar las metas empresariales, implantar políticas y estrategias para poder llegar a cumplir con la visión y misión de la empresa.



**Figura 7** Proceso Estratégico

Elaborado por: Marilú Díaz

El proceso estratégico está compuesto por cuatro elementos fundamentales para una buena consecución de los objetivos, en cada etapa se requiere de analizar y contemplar todos los elementos que interviene para el buen funcionamiento empresarial.

### Posicionamiento

**El posicionamiento hace referencia al consumidor o usuario que percibe al producto en relación con todos los demás aspectos que satisfacen las mismas necesidades. El posicionamiento es muy importante porque a medida que aumenta el número de productos y de consumidores se vuelve más difícil resaltar las ventajas de calidad, siendo la imagen percibida por los consumidores de una determinada empresa en relación con la competencia. El posicionamiento ayuda a mantener un liderazgo (Jimenez, 2010, p.30).**

El posicionamiento viene dado porque la empresa ha implantado el bien o servicio en el mercado, es producto de un largo proceso de administración empresarial.

#### **2.2.10. Calidad**

**En la terminología normalizada ISO (ISO 900), la calidad es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y otras partes interesadas. Los requisitos de calidad se obtienen al trasladar a las características del producto las necesidades o expectativas de los clientes (Gestión de Calidad - ISO 9001, 2015).**

La calidad hace que una empresa tenga éxito en el mercado, frente a los competidores esta será líder e implantará sus productos o servicios; en el proceso productivo o a nivel de empresa debe contarse con la cultura de calidad en todas las áreas, permitiendo a la empresa tener más rentabilidad.

#### **2.2.11. Control de calidad**

**El control de calidad se ejerce a lo largo de todo el proceso de evaluación. En función del alcance y complejidad de este último, el control de calidad debe canalizarse a través de mecanismos internos y/o externos, por ejemplo, revisiones inter pares, grupos consultivos o grupos de referencia” (Ischinger, 2010, p.7).**

Los controles de calidad permiten minimizar gastos, dar valor agregado a los productos, debe estar dado en todo el proceso de producción.

El control de calidad permite mejorar los atributos de un producto, para corregir de manera inmediata los errores y falencias, con esto se pretende que el consumidor se sienta satisfecho por el producto adquirido y así la empresa gana más mercado.

#### **2.2.12. Control de procesos**

“Es la actividad de planificación y negociación de un proceso, con el objetivo de garantizar un desarrollo eficiente, eficaz y coherente del proceso”. (The Stationery Office, 2010, p.205)

El objeto del control de procesos es obtener un producto final de calidad, que cumpla con las especificaciones y niveles exigidos por el mercado, y este acorde o superior a la competencia. El sistema de control de procesos corrige las desviaciones surgidas en las variables para obtener un producto final de calidad.

#### **2.2.13. Estándares**

“El diccionario de la lengua española de la Real Academia Española, define el término estándar con dos acepciones; una como adjetivo que sirve como tipo, modelo, norma, patrón, o nivel de referencia que debería ser conseguido” (Oteo Luis, 2012, p.205).

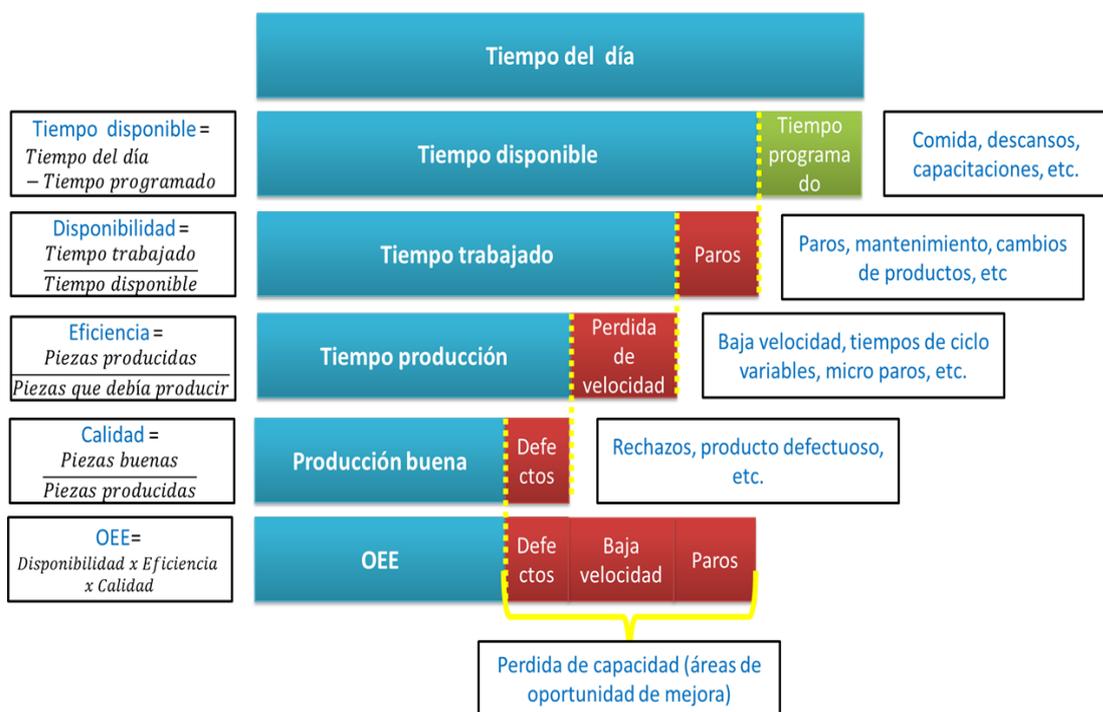
Un estándar es un modelo a seguir para mejorar la situación en desventaja o mejora las condiciones actuales, permite medir como va evolucionando los cambios realizados.

#### **2.2.14. Estándar de calidad**

“Es un proceso que parte de los criterios de autoevaluación de una organización. Estos sirven para medir excelencia del servicio prestado por la organización” (Lianres, 2009, p.2).

De acuerdo a (/www.academica.mx/blogs, 2014), los estándares de calidad pueden estar dados en:

- **Calidad de los Insumos del Producto:** Estos se dan de manera previa al proceso y sirven para controlar los materiales o las partes que han de intervenir en el procedimiento y producción del producto. **POR EJEMPLO:** Si los materiales se han comprado son de calidad si la maquinaria con la que cuenta está en buen estado.
- **Calidad del Proceso:** Se dan durante el proceso y se basan en las características de la calidad que el producto debe satisfacer a medida que se le procesa
- **Calidad del Servicio:** Se dan de manera posterior al servicio y la medición del logro de las características de la calidad del producto terminado



**Figura 8** Eficiencia General del Trabajo

**Fuente:** (Overall Equipment Effectiveness, 2013)

#### **2.2.15. Nivel de excelencia**

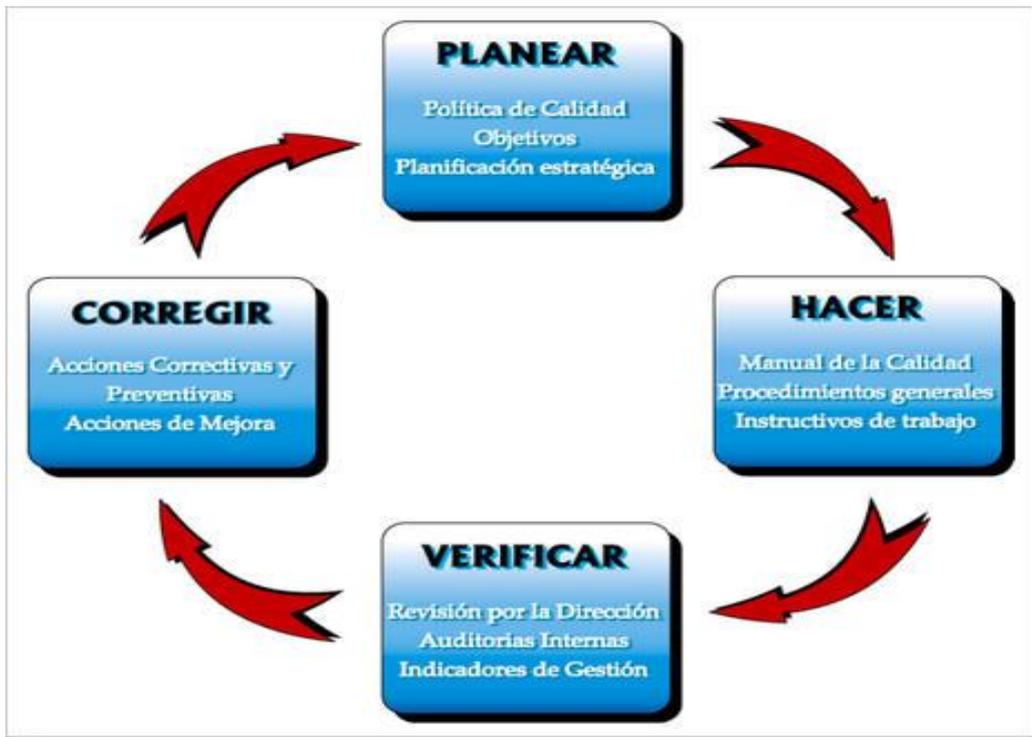
**En la prestación de un servicio, el concepto calidad no es sinónimo de lujo, ni de alcanzar el nivel superior en una categoría de producto. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente ( Vértice, 2010, p. 11).**

La excelencia es sinónimo de calidad, esta debe estar reflejada en todo hábito de la empresa, desde el área de producción hasta el vendedor que entrega el producto final al cliente.

La excelencia empresarial está dada por organizar, gestionar y hacer todo bien para reducir al máximo los errores, en todos los ámbitos de la organización, se debe mantener una cultura de excelencia para lograr resultados que se han planificado.

#### **2.2.16. Mejorar calidad productiva**

**Al mejorar la calidad, disminuyen los costes debido a menos procesos, menos errores, menos retrasos y obstáculos; mejor uso de materiales y menor tiempo de máquinas. Mejora la productividad, aumenta la cuota de mercado con mejor calidad y precios más bajos. Se permanece en el negocio, se crean más y más empleos de calidad (Fernández, 2010, p. 23)**



**Figura 9** Ciclo de Mejora Continua

**Fuente:** (Gestión de Calidad - ISO 9001, 2015)

De acuerdo a (Gestión de Calidad - ISO 9001, 2015), los principios de gestión de calidad son:

### Orientación al Cliente

- Estudiar para así alcanzar las necesidades del cliente.
- Asegurar los objetivos, así como las necesidades y perspectivas del cliente.
- Comunicar las necesidades del cliente a la Organización.
- Evaluar la satisfacción del cliente para actuar sobre los resultados obtenidos.
- Gestionar de forma metodológica las relaciones con los clientes.
- Asegurar el equilibrio del cliente así mismo de la satisfacción.

## **Liderazgo**

- Considerar las necesidades de los clientes, personal, proveedores, comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una visión en perspectiva.
- Establecer objetivos.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de Reagents s.a.
- Crear confianza.
- Proporcionar al personal la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar al personal.

## **Participación del personal**

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la Organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

## **Enfoque basado en procesos**

- Definir sistemáticamente de las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.

- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la Organización.
- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

### **Enfoque del sistema para la gestión**

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la Entidad de la forma más eficaz y eficiente.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras inter funcionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

### **Mejora continua**

- Aplicar un enfoque a toda la Entidad coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.

- Proporcionar al personal formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la Entidad.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.

### **2.2.17. Administración**

La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, y actualmente ha evolucionado en función de las estrategias que tienen las empresas para poder competir con las grandes industrias que han aparecido en los últimos tiempos en el mercado mundial.

### **2.2.18. Importancia de la Administración**

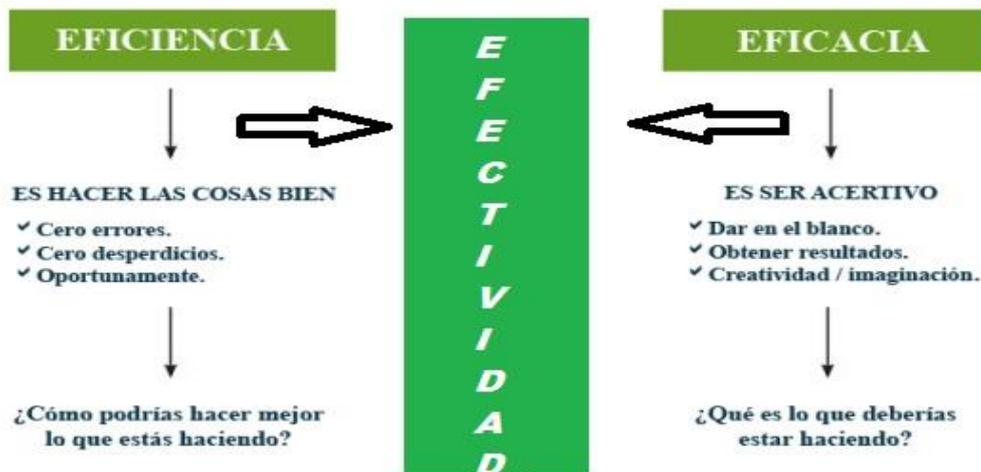
Anónimo (2011) asegura que: “la importancia de la administración se observa en que ésta confiera eficacia a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero, etc. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y aporta previsión y creatividad (P.5)

### **2.2.19. Elementos de la Administración**

La administración es una de las áreas más importantes, consiste en realizar actividades para solucionar los problemas.

Los elementos de la administración son la eficacia y la eficiencia, para la eficiencia y la eficacia: “se refiere a si se cumplió o no con el objetivo

perseguido, apunta a que se logró. Eficiencia apunta a como se logró cumplir con el objetivo propuesto, Versa sobre la relación input – output, insumo – producto, costo ingreso” (Lazzati, 2013, P.15).



**Figura 10** Procesos de la Eficiencia y Eficacia

Fuente: (El Republicano Liberal Diario Digital, 2013)

- **Eficacia:** Es realizar las actividades, cumplir con los objetivos y metas planteadas, en el lapso de tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Es realizar las actividades, cumplir con los objetivos y metas planteadas, utilizando la menor cantidad de los recursos materiales, tecnológicos, en el menor tiempo posible.

### 2.2.20. Producto

“Producto es todo aquello que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición o consumo, y que satisface un deseo o una necesidad” (Gary & Philip, 2012, p. 224).

El producto debe contar con buenas características para que sea atractivo a los consumidores, y satisfaga las necesidades y expectativas.

### **2.2.21. Precio**

“Cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio, o la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tenerlo o usar el bien o servicio” (kotler & Gary, 2012, p. 290).

Es el costo establecido en dinero del bien o servicio ofrecido, este debe estar acorde al precio de la competencia para poder introducir en el mercado.

### **2.2.22. Plaza**

Es el lugar donde se comercializan los bienes y servicios, debe ser un lugar accesible para los demandantes y estratégico para abarcar más mercado.

La plaza es el lugar donde se obtiene los productos de forma directa o indirecta, la empresa por este medio hace llegar un producto al cliente minorista y mayorista.

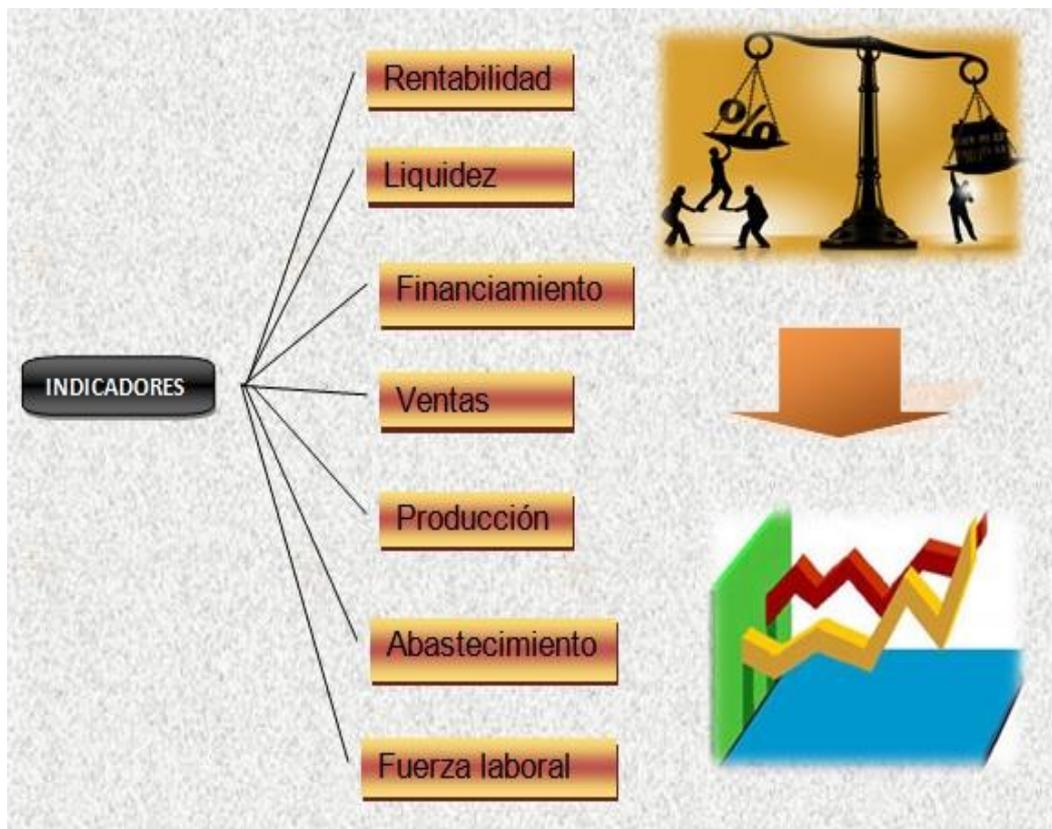
### **2.2.23. Promoción**

Es la manera como el empresario puede ofrecer sus productos o servicios para atraer clientela, dando a conocer los beneficios. La promoción se lo puede hacer a través de publicidades, ofertas

### **2.2.24. Análisis financiero**

#### **Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros permiten visualizar el movimiento y estado de la empresa.



**Figura 11** Indicadores Financieros

Fuente: (thesmadruga2.blogspot.com, 2012)

### 2.2.25. Rentabilidad

Se mide el nivel o grado de rentabilidad que tiene la empresa ya sea con respecto a las ventas, con respecto al monto de los activos de la empresa o respecto al capital aportado por los socios, entre los indicadores para medir la rentabilidad están:

- Margen bruto de utilidad
- Margen de utilidades operacionales.
- Margen neto de utilidades.
- Rotación de activos.
- Rendimiento de la inversión.
- Rendimiento del capital común.

### **2.2.26. Liquidez**

Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa, se utilizan los siguientes indicadores:

- Capital neto de trabajo
- Prueba ácida.
- Rotación de cartera.
- Rotación de cuentas por pagar.

### **2.2.27. Financiamiento**

Identifican el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para solventar los pasivos, unos de los indicadores que se utilizan son:

- Razón de endeudamiento.
- Razón pasivo capital.

### **2.2.28. Eficiencia**

Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y trabajos, entre ellos están:

Tiempo fabricación de un producto

- Razón de piezas / hora
- Rotación de inventarios.
- Períodos de cobro
- Rotación de cartera

### **2.2.29. Gestión**

Tomando en cuenta que la gestión tiene que ver con administrar y establecer acciones para hacer los trabajos programados, los indicadores de gestión están relacionados con:

- Administración
- Gestión de los almacenes de productos en proceso

### **2.2.30. Estados financieros.**

Según Torres (2011) describe que

**Los estados financieros son el producto de salida del sistema contable, el cual tiene como datos de entrada a los hechos económicos (transacciones comerciales), los que luego de un proceso de registro y medición se convierten en informes de salida (p.35).**

Los estados financieros son aquellos que permiten determinada mente analizar la situación económica de la empresa y tomar decisiones apropiadas para que empresa logre sus propósitos establecidos a un plazo determinado.

### **2.2.31. Estados de Situación Financiera**

El balance general resume las cantidades de los activos de la empresa, enumera los bienes obtenidos durante el periodo contable y todo lo que está a favor de la empresa; en los pasivos resume las obligaciones financieras que adquieren la empresa, en el patrimonio lo se ha generado durante el periodo contable.

### **2.2.32. Estado de Resultados**

**El estado de resultados conocido como estado de pérdidas y ganancias, muestra detalladamente las ventas, los costos, gastos y beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo determinado, que por lo general corresponde al tiempo que dura el ejercicio fiscal (Fuentes, 2013, p. 7).**

Muestra la pérdida o ganancia del ejercicio económico, en términos generales el estado de resultados representa una estructura financiera en donde se resume ingresos, egresos.

### **2.2.33. Estado de Flujo de Efectivo**

**Según De Margarita Sanz (2009) La incorporación del estado de flujos de efectivo a las cuentas anuales constituye otra novedad. Con ello se pretende mostrar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo, así como las necesidades de liquidez de la empresa ordenada en tres categorías correspondientes a las actividades de explotación, inversión y financiación (p.545).**

El estado de Flujo de Efectivo indica la cantidad del efectivo disponible en un periodo determinado se detalla las entradas y salidas de efectivo, ya sea por las actividades operacionales o no operacionales y financiamiento lo que permite demostrar el giro equilibrado del efectivo.

### **2.2.34. Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)**

**La Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento es igual a la tasa de inflación más el premio al riesgo. La tasa de rendimiento**

**requerida de una empresa sobre inversiones se conoce a veces como tasa mínima, porque todos los proyectos deben ganar una tasa de rendimiento que sea lo suficientemente alta para superar esta tasa. De otro modo, el proyecto no cubriría el costo de financiamiento y con ello se reduce la riqueza de los accionistas (Mayes & Shank, 2010,p.286).**

Es la tasa que muestra el rendimiento mínimo que tendría que tener un proyecto para ser factible.

La tasa mínima aceptable de rendimiento es aquella tasa que determina el verdadero valor del dinero considerando el valor de la inflación así como el premio al riesgo que significa que debe existir una rentabilidad sobre el dinero por su utilización en el tiempo.

#### **2.2.35. Valor Presente Neto**

**Es considerado el método más adecuado y el más seguro de los existentes para evaluar proyectos de inversión. El valor presente neto de un proyecto de inversión no es otra cosa que su valor medido en pesos de hoy. O es el equivalente en pesos actuales de todos los ingresos y egresos presentes y futuros que constituyen el proyecto (López, 2013, p. 1)**

Es el indicador financiero que permite conocer cuánto dinero retornara al invertir una cierta cantidad en un tiempo determinado.

### **2.3. Posicionamiento Personal**

Esta investigación fue basada en la fundamentación administrativa la cual permite conocer cuáles son los procesos administrativos financieros que maneja la “Empresa Arena” para que pueda cumplir con los principios de calidad.

Un buen manejo del proceso administrativo financiero como es la planificación, dirección, ejecución y control, brinda resultados de calidad al mediano y largo plazo.

Para que la empresa mantenga el seguimiento de las actividades que realiza se debe tomar muy en cuenta el proceso de planeación; así como, de poder decidir de manera acertada en cuanto al rumbo de la empresa.

En el caso de la empresa Arena, el gerente está enfocado en ir adquiriendo sus propios conocimientos de administración y principios de calidad, que contribuyan a la resolución de problemas concretos o reales y a ser un ente razonable y creativo, capaz de tener iniciativa de generar y mejorar la administración de la empresa. También, tiene como fin de transformar y coordinar conocimientos prácticos sobre actitudes positivas para el buen desenvolvimiento de cada uno de los empleados.

Conocer teóricamente cuales son los procesos administrativos financieros que tienen las empresas ayuda a dilucidar algunos conceptos que el gerente tiene acerca de la administración.

Toda empresa debe contar con principios de calidad que le permitan medir el crecimiento y evolución del negocio, para poder tomar decisiones acertadas y tener éxito empresarial.

## 2.4. Glosarios de Términos

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

1. (Libro de calidad segunda edición, 2010)
2. (<https://www.significados.com>,2016)

**Administración:** Es una ciencia que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa u organización con el fin de obtener el máximo beneficio posible social o económico

**Calidad:** Se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien las cosas (Alcalde, 2010, p.2).

**Cognitivo:** Pertenece o relativo al conocimiento de cada persona.

**Cooperativo:** Trabajo en grupo para poder realizar un bien común en donde todos los involucrados apoyan para obtener o cumplir con el objetivo propuesto.

**Control:** Supervisa el progreso y ejecuta los cambios necesarios. El monitoreo es un aspecto esencial del control.

**Dirección:** Es la función administrativa que comprende los esfuerzos de los administradores para estimular un desempeño elevado por parte de los empleados.

**Efectividad:** Es realizar la tarea encomendada en el tiempo que ha sido asignado y utilizando los mismos recursos.

**Estándar:** Es un modelo a seguir para cumplir con los objetivos propuestos. Son los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un servicio. En otras palabras, el estándar es la norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación de la calidad.

**Estructurar:** Articular, distribuir, ordenar las partes de un conjunto.

**Estrategia:** conjunto de las acciones que realizan los grupos de trabajo de manera consensuada para la resolución de problemas o la mejora continua dentro de la organización (wikipedia.org, 2016).

**Factible:** Que se puede hacer y poner en marcha, crea buenas expectativas para la implementación de una actividad.

**Filosofía:** Conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el conocimiento de la realidad, así como el sentido del obrar humano.

**Gestión:** Es el proceso estratégico, administrativo y de control frente al manejo de los recursos de la empresa para aumentar su productividad, competitividad, efectividad y eficiencia (significado com, 2016).

**Indicador:** Los indicadores no son exclusivos de una acción específica; uno puede servir para estimar el impacto de un cierto proyecto o puede medir el grado de aceptación de algo.

**Liquidez:** se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo.

**Metodología:** Ciencia del método. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

**Proceso administrativo:** Forma de administrar la empresa, negocio o proyecto, es un conjunto de pasos que debe seguir la gerencia para llevar un buen rumbo empresarial.

**Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Planificación:** Es la función administrativa que implica tomar decisiones en forma sistemática acerca de las metas y actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o toda la organización perseguirán en el futuro.

**Organización:** Es la organización administrativa que implica ensamblar y coordinar los recursos humanos, físicos, de información y otros que se necesitan para alcanzar las metas.

## 2.5. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuáles son los Procesos Administrativos – Financieros que maneja actualmente utiliza la empresa Arena?
- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos con los aspectos relacionados con los procesos administrativos – financieros que permitan cumplir con los principios de calidad en la empresa?
- ¿El diseño y desarrollo de una propuesta alternativa permite fortalecer los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena?
- ¿La difusión de la propuesta a empleados y administrativos fortalece la gestión en procesos administrativos- financieros en la empresa Arena?

## 2.6. Matriz categorial

**Tabla 2** Matriz Categorial

<b>Categorías</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Procesos administrativos financieros	Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada que son generalmente resultados de otros procesos que fluyan en forma ágil y con la calidad adecuada, tomando en cuenta el análisis de indicadores financieros.	Planificación Organización Dirección Control  Indicadores financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Tiempo de trabajo</li> <li>• Calificación</li> <li>• Estabilidad</li> <li>• Misión</li> <li>• Observación</li> <li>• Mercado</li> <li>• Controles</li> <li>• Medición</li> <li>• Índices</li> </ul>
Principios de calidad	Es un proceso de controles que permite mejorar la calidad de un producto o servicio, los principios de calidad hace que la empresa tenga una buena administración y éxito en el mercado frente a los competidores.	Procesos Cliente Participación del personal Gestión Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Tecnología.</li> <li>• Tiempos de entrega.</li> <li>• Mejoramiento</li> <li>• Calidad</li> <li>• Control de procesos.</li> </ul>

Elaborado por: Marilú Díaz

## **CAPÍTULO III**

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

#### **3.1. Tipos de Investigación**

##### **3.1.1. Investigación de Campo**

La investigación de campo permitió la recolección de información para el estudio en las instalaciones de la empresa Arena, realizando un análisis sistemático de problemas que atraviesa la empresa, en cuanto a la administración y sus procesos.

Otra característica de la investigación de campo estuvo dada debido a la recolección de la información en forma directa que sirvió para evidenciar como se aplican los procesos administrativos financieros.

##### **3.1.2. Investigación Documental**

La investigación documental permitió analizar libros, revistas, periódicos, documentos, páginas de internet, para desarrollar el diagnóstico y fundamentar el marco teórico. Ayudó ampliar el conocimiento en cuanto a los procesos administrativos, financieros y conocer cuáles son los principios de calidad.

##### **3.1.3. Investigación Descriptiva**

Para la ejecución del estudio se consideró este tipo de investigación debido a que permitió analizar la situación actual y describir las características encontradas.

## **3.2. Métodos**

### **3.2.1. Empírico**

Se aplicó este método debido que la investigadora tiene experiencia dentro de la empresa Arena, al ser trabajadora de la misma, por tanto conoce el aspecto interno y externo.

### **3.2.2. Método Inductivo**

El método inductivo se lo aplico especialmente en el análisis del problema de investigación, permitió conocer el entorno interno y externo de la empresa.

### **3.2.3. Método Deductivo**

Ayudó a la formulación del problema de investigación y a conocer los problemas administrativos financieros de la empresa Arena.

Con este método se pudo analizar el problema en su contexto general, dividiendo cada una de sus causas, y efectos que se producen con la comunicación externa e interna con los funcionarios de la empresa.

### **3.2.4. Método Analítico**

Este método se ve reflejado en el análisis e interpretación de resultados, de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa, de las entrevistas aplicadas a los administrativos.

### **3.2.5. Método Sintético**

Con este método se formuló las conclusiones y recomendaciones del estudio, se dio contestación a las interrogantes de la investigación da una

de las preguntas según los indicadores, permitió en el marco teórico analizar la información científica y técnica.

### **3.2.6. Método Estadístico**

Se utilizó el método estadístico porque se requirió datos referentes al número de: clientes, trabajadores y personal administrativo; el procesamiento de las encuestas se lo realizó mediante cuadros y gráficos de Excel.

### **3.3. Técnicas**

#### **3.3.1. Encuesta**

Se la aplicó a los 16 trabajadores de la empresa Arena, personal administrativo a los clientes para conocer la opinión que tienen acerca de la administración y calidad del servicio.

### **3.4. Población y Muestra**

La población motivo de estudio fueron 16 trabajadores, 4 administrativos y 350 clientes de la empresa.

### **3.5. Muestra**

Tomando en consideración la población de estudio, se ha precedido a obtener una muestra representativa, aplicando la siguiente formula.

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra

**PQ**= Varianza media población (0.25)

**N** = Población o Universo

**(N-1)** = Corrección geométrica, para muestras grades >30

**E** = Margen de error admisible en la muestra (0.05)

**K** = Coeficiencia de corrección del error (2)

Cálculo de la muestra de usuarios del terminal:

$$n = \frac{0.25 * 350}{(350 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{87.50}{(349) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{87.50}{0.468125}$$

$$n = 187$$

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

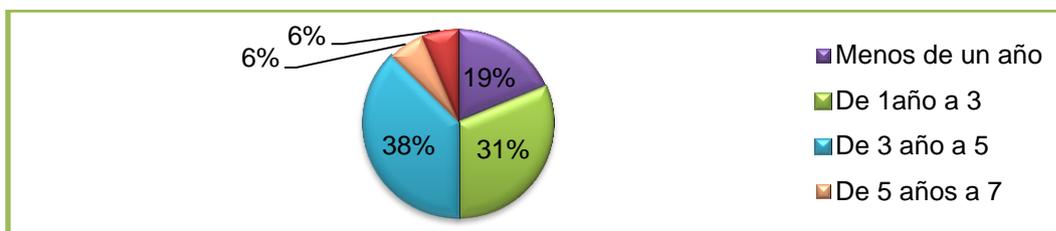
#### 4.1. Análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Arena

##### 1. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

**Tabla 3** Pregunta 1 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	F	%
Menos de un año	3	19
De 1 año a 3	5	31
De 3 año a 5	6	38
De 5 años a 7	1	6
Más de 7 años	1	6
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 12** Pregunta 6 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

##### Interpretación:

Tomado en cuenta que la empresa Arena opera en la ciudad de Ibarra desde el año 2007, en el gráfico se puede observar que el personal mantiene una estabilidad laboral ya que la mayor parte trabaja más de 3 años en la empresa, apenas un pequeño porcentaje son nuevos. La mano de obra es un elemento muy importante dentro de la empresa ya que es la encargada de la producción, por tanto debe formar parte primordial de proceso organizacional.

## 2. ¿Cómo califica el ambiente laboral de la empresa?

**Tabla 4** Pregunta 2 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Excelente	16	100
Bueno		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 13** Pregunta 2 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

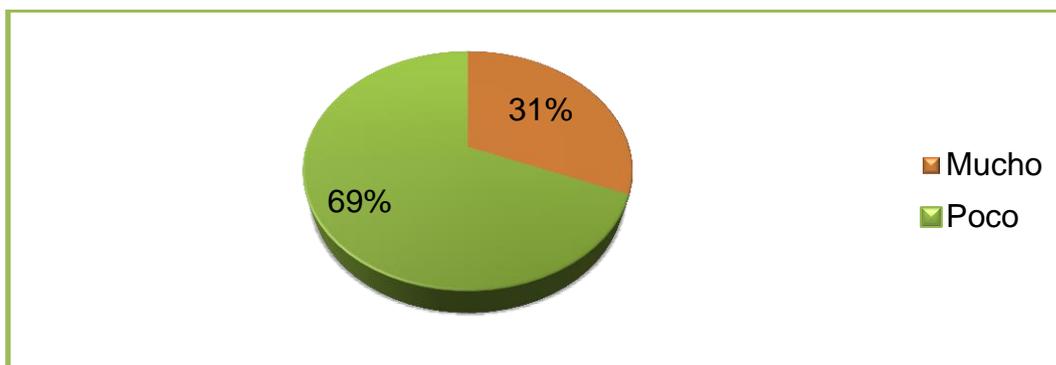
Un buen clima laboral permite que cada trabajador pueda desenvolverse de mejor manera en su trabajo cotidiano. En el caso de la empresa Arena, todos los trabajadores opinan que si existe un excelente clima laboral, es decir tienen buenas relaciones con los compañeros y los jefes, este es una de las fortalezas que tiene la empresa.

**3. ¿Conoce sí la empresa cumple con los siguientes procesos administrativos: organización, planeación, dirección y control?**

**Tabla 5** Pregunta 3 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Mucho	5	31
Poco	11	69
Nada	0	0
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 14** Pregunta 3 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

**Interpretación:**

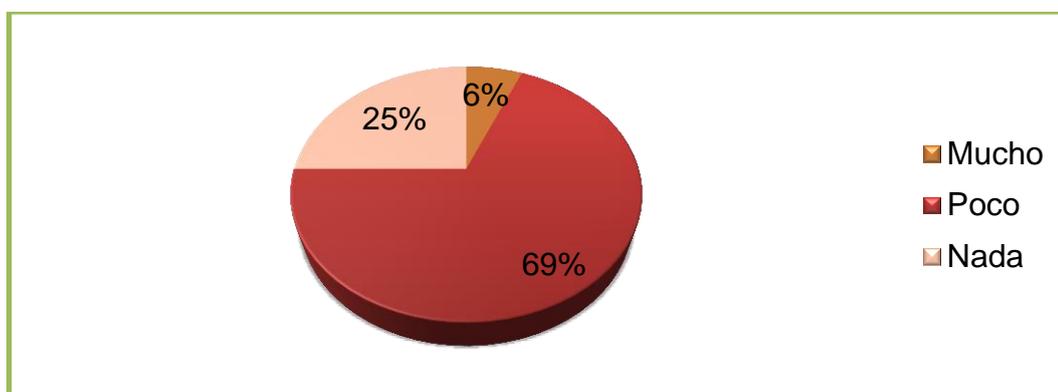
La mayor parte de los trabajadores conocen poco acerca del cumplimiento de los procesos administrativos de la empresa Arena, un pequeño porcentaje afirma que conoce mucho. El conocimiento del proceso administrativo depende en gran medida del cargo que ejerza cada trabajador, en este caso el personal administrativo tiene un grado de conocimiento más amplio. Los procesos administrativos de organización, planeación, dirección y control son aspectos fundamentales que los encargados de la administración de la empresa deben cumplir y hacer cumplir.

#### 4. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

**Tabla 6** Pregunta 4 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Mucho	1	6
Poco	11	69
Nada	4	25
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 15** Pregunta 4 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

#### Interpretación:

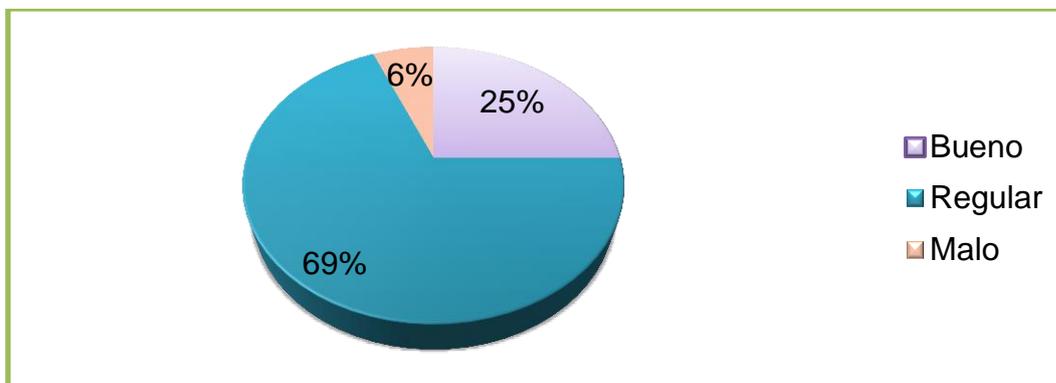
La misión, visión y objetivos empresariales no son conocidos por todos los trabajadores de la empresa Arena, se puede apreciar que hace falta más socialización sobre estos contenidos que forman parte de la razón de ser de la empresa. La gerencia debe definir, socializar y publicar la estrategia organizacional de la misión, visión y objetivos empresariales mediante una guía de procesos administrativos financieros con principios de calidad para que todos los miembros de la empresa tengan conocimiento de la razón de ser empresarial y hacia dónde quiere proyectarse a través de su trabajo.

## 5. ¿Cómo califica los procesos administrativos de la empresa?

**Tabla 7** Pregunta 5 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Bueno	4	25
Regular	11	69
Malo	1	6
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 16** Pregunta 5 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

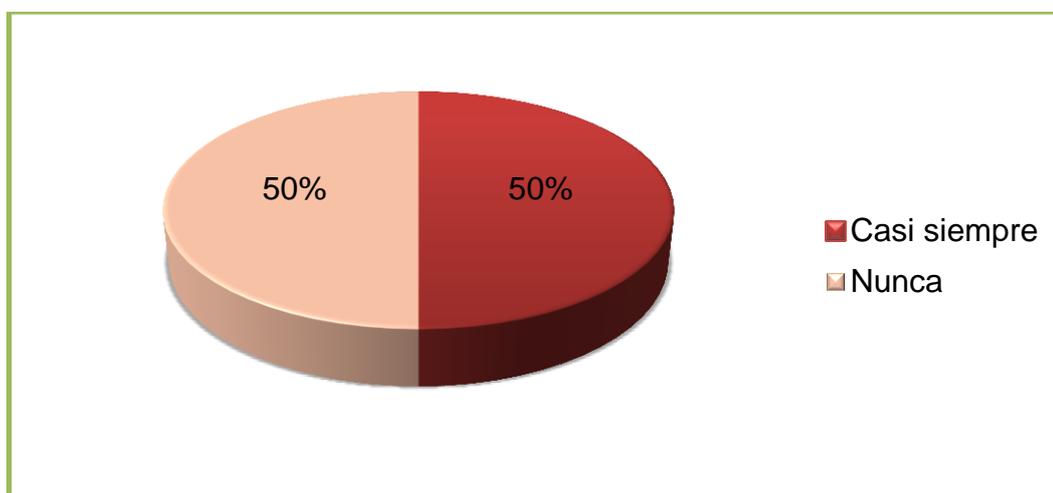
El gráfico muestra que los procesos administrativos de la empresa Arena son considerados como regular por la mayoría de los trabajadores. Se puede apreciar que existe una falencia en cuanto al manejo del proceso administrativo, por tanto la gerencia es la encargada de tomar acciones para que la situación actual mejore en beneficio de todos sus miembros y el equipo de trabajo. Se hace necesaria la elaboración de una guía de procesos administrativos financieros con principios de calidad para que la situación actual de la empresa mejore y así poder cumplir con los principios de calidad.

## 6. ¿Existe una capacitación continua para los trabajadores?

**Tabla 8** Pregunta 6 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Siempre	0	0
Casi siempre	8	50
Nunca	8	50
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 17** Pregunta 6 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

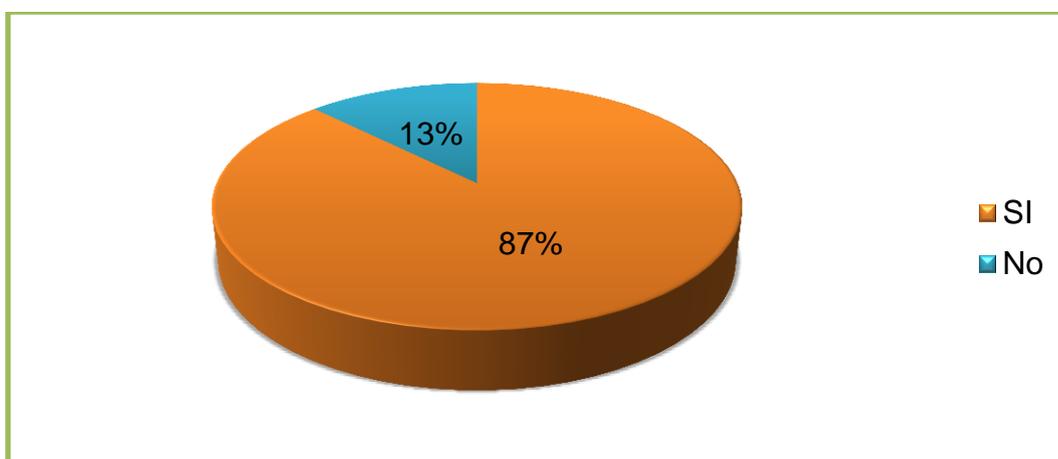
Se puede apreciar que un grupo de trabajadores tiene acceso a la capacitación continua, pero no es considerado todos los trabajadores que forman parte de la empresa. La capacitación debe ser facilitada a todos los trabajadores en diferentes áreas para que cada uno pueda enriquecer su conocimiento en beneficio de la empresa.

## 7. ¿Existe estabilidad laboral en la empresa?

**Tabla 9** Pregunta 7 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
SI	14	88
No	2	13
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 18** Pregunta 7 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

En cuanto a la estabilidad laboral, se puede apreciar que la empresa Arena si brinda estabilidad, es decir mantiene a sus trabajadores desde hace algunos años.

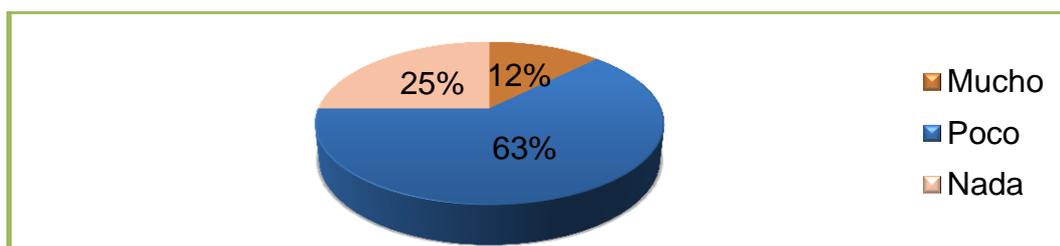
Tomando en cuenta la pregunta número 1, se puede decir que la empresa ha brindado estabilidad laboral a la mayor parte de sus trabajadores.

8. ¿Usted como parte de la empresa tiene conocimientos sobre siguientes los principios de gestión de calidad: Enfoque en el cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistemas para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones?

**Tabla 10** Pregunta 8 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Mucho	2	13
Poco	10	63
Nada	4	25
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 19** Pregunta 8 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

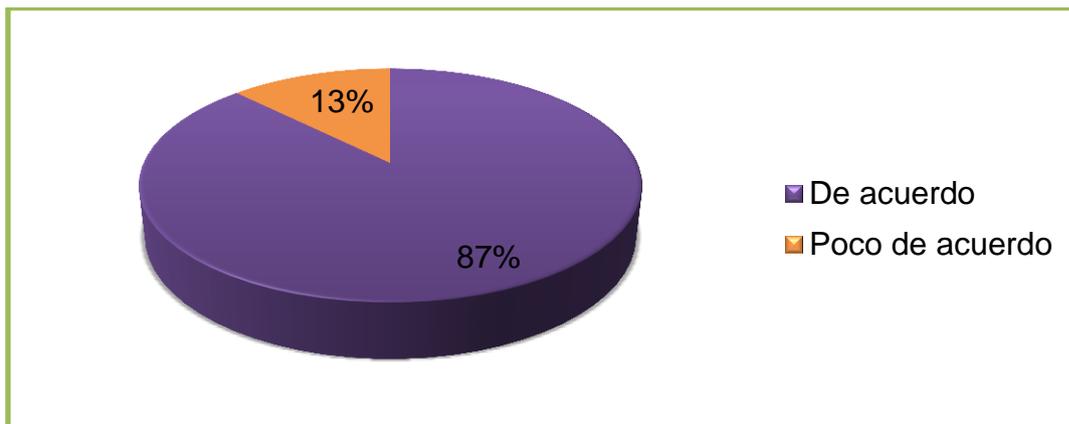
Hay que tomar en cuenta dentro de una empresa; en el caso de la empresa Arena, la mayor parte de los trabajadores desconocen sobre los principios de gestión de calidad, se puede apreciar que hace falta definir y socializar el enfoque en el cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. De acuerdo a los resultados de esta pregunta, es necesaria la aplicación de una guía de procesos administrativos que permita difundir y dar a conocer los principios de gestión de calidad.

**9. ¿Cree que cada uno de los trabajadores de la empresa deben tener conocimientos acerca de los principios de calidad para una buena administración de la empresa?**

**Tabla 11** Pregunta 9 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
De acuerdo	14	88
Poco de acuerdo	2	12
En desacuerdo	0	0
TOTAL	16	100

Laborado por: Marilú Díaz



**Figura 20** Pregunta 9 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

**Interpretación:**

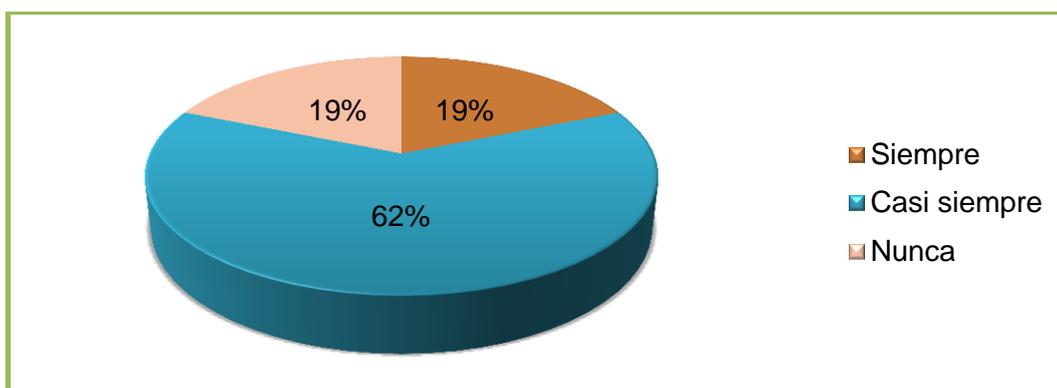
El gráfico muestra que la mayor parte de los trabajadores de la empresa Arena están de acuerdo en que cada uno debe tener conocimiento acerca de los principios de calidad para una buena administración. Los principios de calidad son puntos de referencia en relación al desempeño de cada trabajador, la gerencia debe ejercer el control mediante una cuidadosa observación al trabajo realizado.

## 10. ¿Existe relaciones cordiales entre los trabajadores y jefes de la empresa?

**Tabla 12** Pregunta 10 Encuesta de trabajadores

VARIABLES	f	%
Siempre	3	19
Casi siempre	10	63
Nunca	3	19
TOTAL	16	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 21** Pregunta 10 Encuesta a trabajadores

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

Las relaciones interpersonales entre trabajadores y jefes son aspectos importantes que hay que tomar en cuenta dentro del ambiente laboral, de esto depende el rendimiento que la mano de obra. La mayor parte de trabajadores de la empresa Arena afirma que existen relaciones cordiales entre los trabajadores y jefes, a diferencia de un porcentaje considerable que opina lo contrario, este grupo ha tenido algún tipo de inconveniente que la administración debe encargarse de solucionar en beneficio de la empresa.

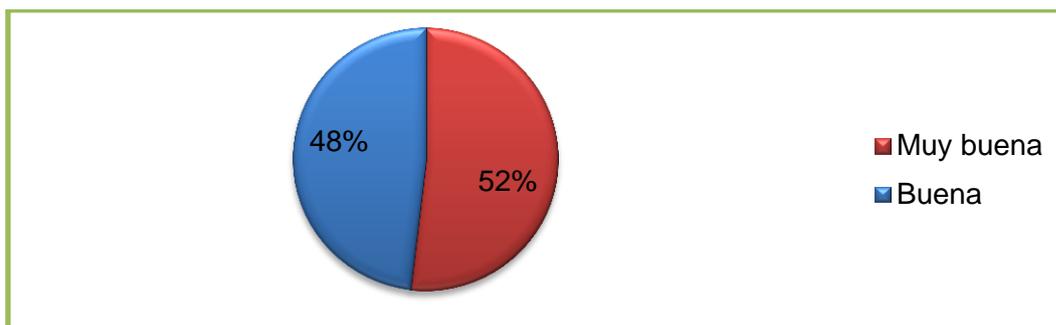
## 4.2. Análisis de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa Arena

### 1. ¿Cómo califica la atención por parte del personal de la empresa Arena?

**Tabla 13** Pregunta 1 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Muy buena	97	52
Buena	90	48
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 22** Pregunta 1 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

#### Interpretación:

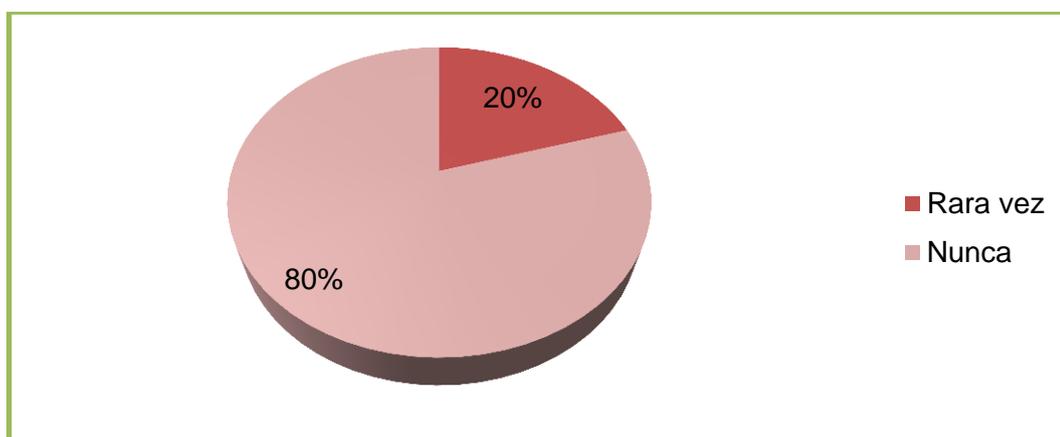
Los clientes de la empresa Arena en su mayoría califican la atención del personal como muy buena, pero también existe un grupo de personas que califican como buena, en este caso se puede apreciar un grado de inconformidad en cuanto a la atención. En una empresa, especialmente cuando su misión está destinada a ofrecer productos, la productividad se mide en términos de satisfacción del cliente, y el grado de la satisfacción va más allá de la calidad del producto, ya que la forma de tratar al cliente es un factor clave para la fidelización del mismo.

## 2. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente con el personal de la empresa?

**Tabla 14** Pregunta 2 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Rara vez	38	20
Nunca	149	80
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 23** Pregunta 2 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

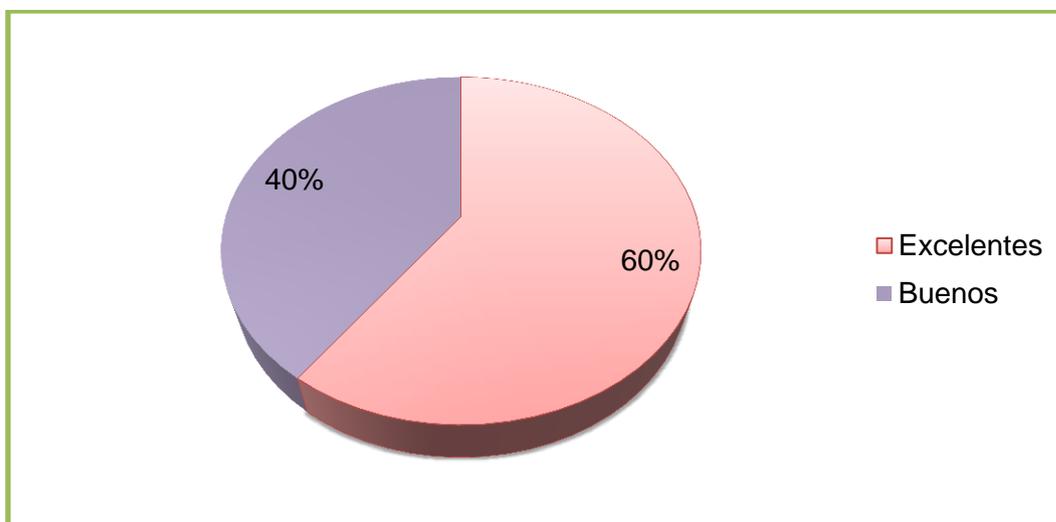
En relación a esta pregunta, la gran mayoría de clientes no ha tenido inconvenientes con el personal de la empresa Arena, pero un grupo de personas afirman que si han lo han tenido. Una buena atención por parte del personal de la empresa lleva a mejorar la calidad del servicio, por consiguiente se aumenta la productividad y mayor captación de mercado. La empresa debe cambiar sus intereses estratégicos, incrementando su capacidad para poder satisfacer las necesidades de los clientes, ya que el éxito se inserta en un ambiente de competencia.

### 3. ¿Cómo califica los productos ofrecidos por la empresa Arena?

**Tabla 15** Pregunta 3 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Excelentes	112	60
Buenos	75	40
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 24** Pregunta 3 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

#### Interpretación:

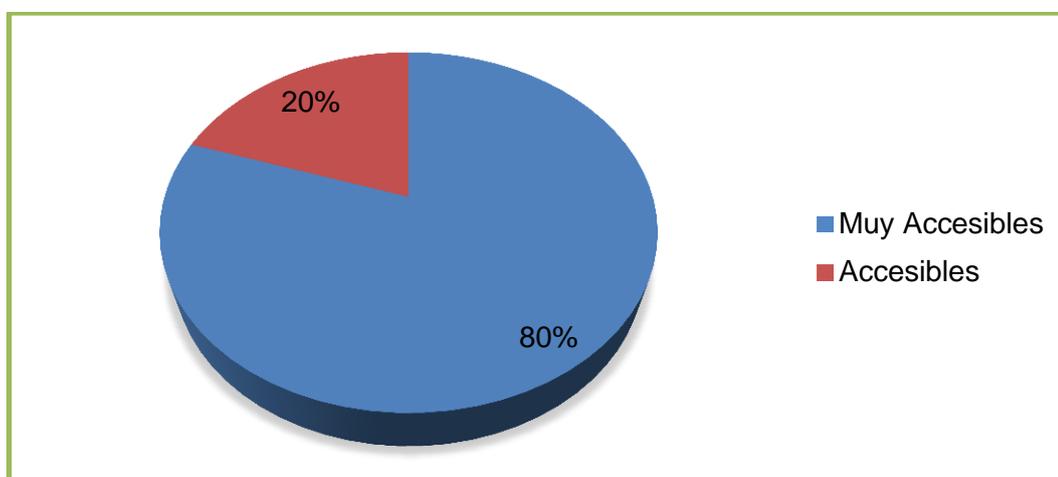
Los clientes investigados afirman en su gran mayoría que los productos de la empresa confecciona y vende son excelentes, por otra parte otro porcentaje de clientes opina que son buenos, este último grupo tiene un cierto grado de inconformidad, por tanto la empresa se ve obligada a una mejora continua de la calidad de sus productos para que los clientes se encuentren satisfechos y de esa manera atraer más demandantes.

#### 4. Los precios de los productos que maneja la empresa Arena son:

**Tabla 16** Pregunta 4 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Muy Accesibles	150	80
Accesibles	37	20
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 25** Pregunta 4 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

#### Interpretación:

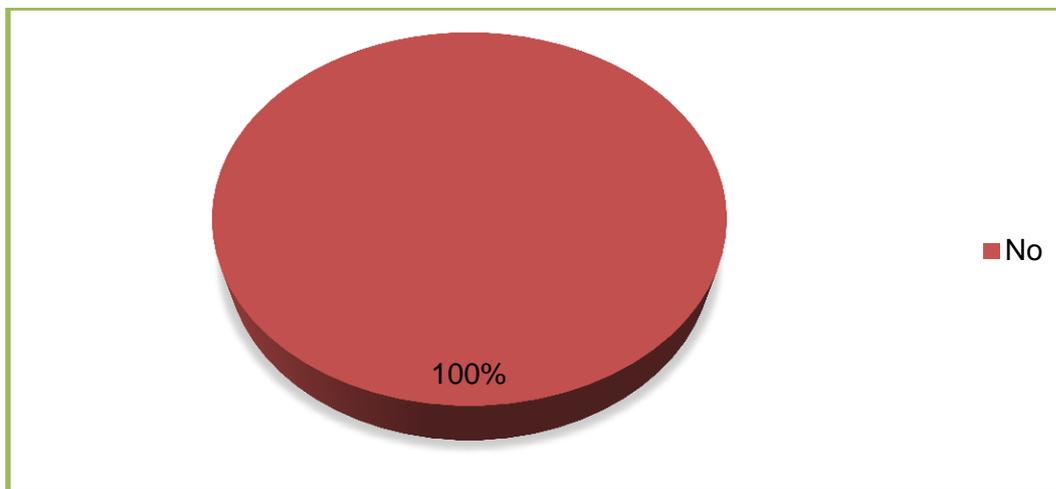
Se puede apreciar que los precios de los productos de la empresa Arena son considerados como muy accesibles por la mayoría de los clientes, pero también un grupo de ellos considera como accesibles. El precio de los productos que maneja la empresa, es considerado como una fortaleza ya que puede competir en el mercado. La fijación del precio de un producto es un elemento muy importante en la empresa ya que afecta directamente la rentabilidad, si se establece un precio demasiado alto podría significar poca demanda y lo contrario si se fija un precio demasiado bajo afecta a las utilidades.

**5. ¿Ha observado colocada la misión, visión y objetivos de la empresa?**

**Tabla 17** Pregunta 5 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Si	0	0
No	187	100
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 26** Pregunta 5 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

**Interpretación:**

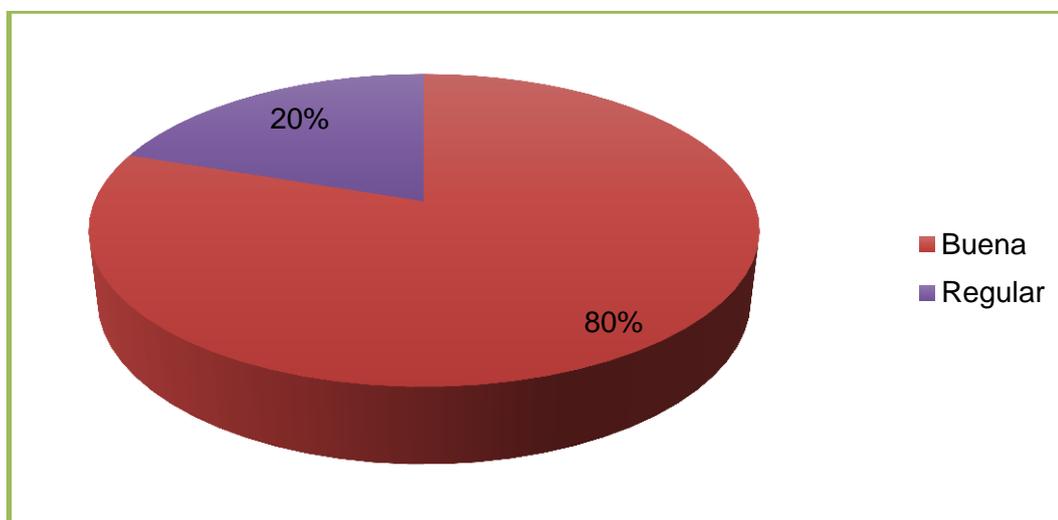
Todos los clientes no han observado publicada la misión, visión y objetivos empresariales, debido a que se encuentra en un lugar no estratégico para que todas las personas que ingresen se informen. La publicación de la misión, visión y objetivos empresariales, da a conocer a los clientes la razón de ser de la empresa, a donde quiere llegar y como lo logrará, por tanto la aplicación de una guía de procesos administrativos financieros permitirá difundir y dar a conocer su estructura.

## 6. ¿Cómo observa la organización de la empresa?

**Tabla 18** Pregunta 6 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Buena	150	80
Regular	37	20
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 27** Pregunta 6 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

### Interpretación:

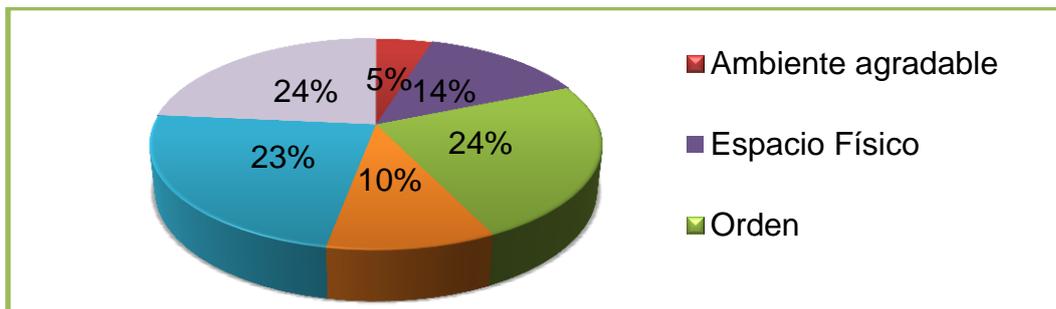
La mayor parte de clientes afirman que la organización de la empresa es buena, pero existe un grupo de clientes que opinan que la organización de la empresa es regular, dando a conocer que existen algunos factores negativos dentro de la misma, la gerencia debe establecer una organización, dividiendo y distribuyendo el trabajo de acuerdo al cargo de cada trabajador, además debe conseguir que colaboren entre sí para conseguir los objetivos propuestos.

**7. ¿Cuál de los siguientes aspectos debería mejorarse en la empresa?**

**Tabla 19** Pregunta 7 Encuesta a aplicada a los clientes

VARIABLES	f	%
Ambiente agradable	9	5
Espacio Físico	26	14
Orden	45	24
Presentación personal	19	10
Calidad de atención al cliente	44	24
Calidad en la Administración	44	24
TOTAL	187	100

Elaborado por: Marilú Díaz



**Figura 28** Pregunta 7 Encuesta a aplicada a los clientes

Elaborado por: Marilú Díaz

**Interpretación:**

Existen varios aspectos que los clientes creen que deben mejorarse, entre los que más prevalecen están calidad de atención al cliente, orden, calidad en la administración, ampliar el espacio físico y mejorar el ambiente de la organización. Para que la empresa sea más competitiva en el mercado, la gerencia debe encaminar cambios, mejorando la organización interna, midiendo la productividad de los trabajadores, capacitando al personal, usando la comunicación estratégica.

### **4.3. Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la empresa Arena**

#### **1. ¿Desde qué tiempo la empresa viene funcionando en el mercado?**

La empresa se encuentra en el mercado desde el año 2004.

#### **2. ¿Cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?**

##### **MISIÓN**

Nuestra empresa se enfoca en la comercialización permanente de prendas de vestir con estilos únicos, garantizando al consumidor final y satisfacer al cliente con productos de alta calidad de acuerdo a sus necesidades así convirtiéndose en una empresa comercial competitiva.

##### **VISIÓN**

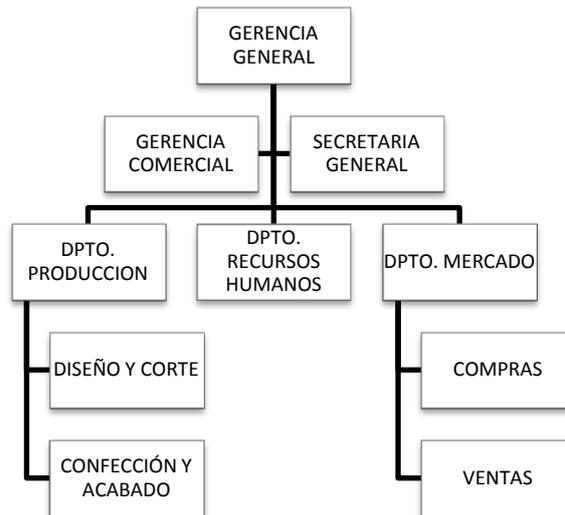
Nuestra empresa será en el 2020 la comercializadora más reconocida y competente del mercado ofreciendo a sus clientes nacionales e internacionales con las mejores prendas de vestir.

##### **OBJETIVOS**

Consolidar de manera emprendedora una empresa de compra y ventas de prendas de vestir con el fin de dar respuestas a la demanda de los sectores sociales y productivos.

## 1. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?

La empresa Arena cuenta con el siguiente organigrama estructural:



**Figura 29** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

## 2. ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?

Por desconocimiento la empresa no sigue ningún proceso administrativo financiero.

## 3. ¿La empresa sigue principios de calidad?

En cuanto a los controles realiza:

- Control de inventarios
- Control de ciertas cuentas
- Control del personal

## 4. ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?

El control de inventarios, cuentas por cobrar y control de personal lo realiza cada seis meses.

## **5. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?**

Entre las debilidades que la empresa tiene están:

- Control de inventarios frecuentes
- Marketing en locales
- Falta de análisis financiero
- Procesos administrativos.

## **6. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?**

Las fortalezas que la empresa tiene son:

- Entrega de pedidos a tiempo
- Posición en el mercado
- Mano de obra
- Calidad de los productos
- Precios competitivos

## **7. ¿El personal que labora en la empresa es capacitado?**

Se capacita a la mitad de trabajadoras encargados de los diseños, ya que estos deben estar al día en la nueva moda.

## **8. ¿La empresa mide la productividad de los trabajadores?**

La mitad de trabajadores es evaluado, de acuerdo al desempeño, en especial el personal de producción.

## **9. ¿La empresa realiza un Plan Operativo Anual?**

Si al Año pero no se cumple como debería ser.

#### 10. ¿Existe planificación en cada área de la empresa?

Si existe planificación en un 75%, pero se requiere de más control.

#### 11. ¿Cree que una guía de proceso administrativo – financieros con principios de calidad ayudara a mejorar la situación actual de la empresa?

Si ya que un buen control nos ayudarían a administrar mejor la empresa.

#### 4.4. Análisis de la entrevista aplicada a la contadora de la empresa Arena

##### 1. ¿A cuánto ascendieron las ventas en el año 2016 y 2017?

Las ventas de la empresa Arena en el año 2017 ascendieron a \$14000 y para el año 2016 aún no hay Balances.

##### 2. ¿A cuánto ascienden los costos y gastos de la empresa en el año 2016 y 2017?

Los costos y gastos en el año 2016 y 2017 son:

**Tabla 20** Pregunta 2 Entrevista a la contadora

Año 2016		Año 2017	
Gastos	costos	Gastos	Costos
45.000	65.000	-	-

**Fuente:** Gerente de la empresa Arena

**3. ¿La empresa ha tenido un crecimiento en relación a las ventas?**

Si hay un incremento cada año de un 20% a un 25%.

**4. ¿Cuál es el número de clientes mensuales que la empresa tiene?**

La empresa maneja aproximadamente 350 clientes mensuales.

**5. ¿Cuál es el porcentaje de utilidad de los productos que la empresa maneja?**

Del 15 al 20% de utilidad.

**6. ¿Qué índices financieros analiza la empresa?**

La empresa no maneja y tampoco analiza índices financieros.

**7. ¿Cuál fue el patrimonio de la empresa en el año 2016 y 2017?**

El patrimonio el en 2016 es de 80.000 y del año 2017 aún no hay balances.

**8. ¿A cuánto ascienden los activos y pasivos de la empresa en el año 2017?**

Los activos fueron de \$ 25401,9 y los pasivos de \$1048,16

**9. ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?**

La empresa no sigue procesos administrativos financieros.

**10. ¿La empresa sigue principios de calidad?**

- Control de inventarios
- Control del personal
- Algunas cuentas pendientes

**11. ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?**

Cada 6 meses.

**12. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?**

- Control de inventarios frecuentes
- Marketing en locales

**13. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?**

- Entrega de pedidos a tiempo
- Posición en el mercado
- Mano de obra

**14. ¿Qué recomendaciones se daría para que los procesos administrativos financieros sean día a día eficientes?**

Que haya un control más eficiente a través del personal administrativo de la empresa.

Que se capacite al personal para realizar un análisis administrativo financiero.

#### **4.5. Análisis de la entrevista aplicada al administrador de la empresa Arena**

##### **1. ¿Cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?**

###### **Misión**

Nuestra empresa se enfoca en la comercialización permanente de prendas de vestir con estilos únicos, garantizando al consumidor final y satisfacer al cliente con productos de alta calidad de acuerdo a sus necesidades así convirtiéndose en una empresa comercial competitiva.

###### **Visión**

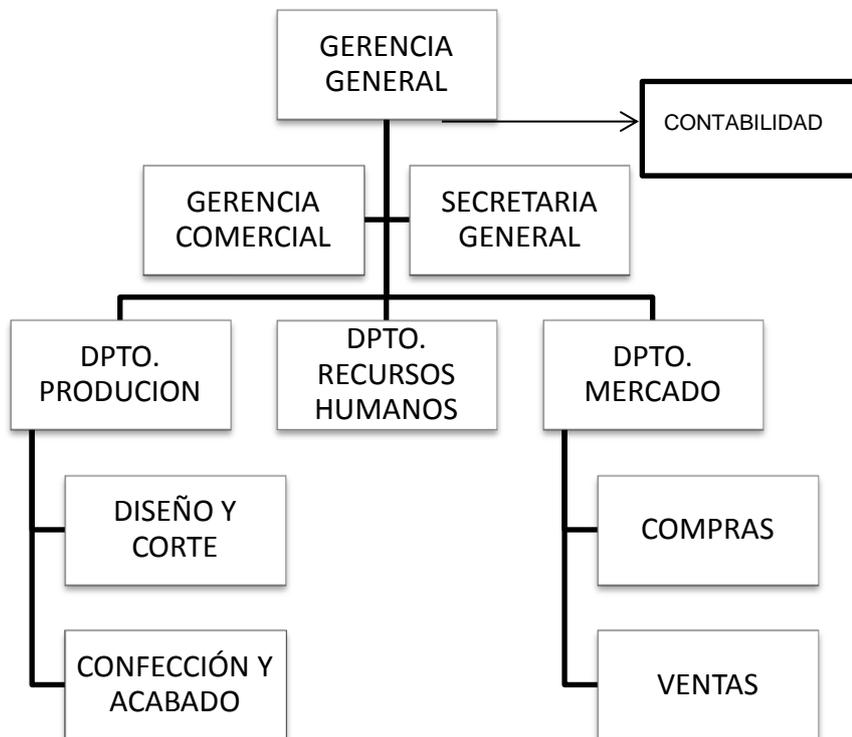
Nuestra empresa será en el 2020 la comercializadora más reconocida y competente del mercado ofreciendo a sus clientes nacionales e internacionales con las mejores prendas de vestir.

###### **Objetivos**

Consolidar de manera emprendedora una empresa de compra y ventas de prendas de vestir con el fin de dar respuestas a la demanda de los sectores sociales y productivos.

##### **2. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?**

El administrador de la empresa conoce cuál es el organigrama estructural.



**Figura 30** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

El jefe de producción no sabe si existe el organigrama de la empresa.

### 3. ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?

En relación a procesos administrativos financiero el jefe administrativo desconoce sobre el tema.

### 4. ¿La empresa sigue principios de calidad?

- Los principio de calidad que la empresa sigue son:
- Entrega de productos a tiempo
- La presentación de los productos

**5. ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?**

Se realiza al final de la producción.

**6. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?**

La falta de compromiso de los vendedores al recuperar la cartera crediticia.

No existe suficiente control en todos los procesos administrativos.

**7. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?**

- Entrega de pedidos a tiempo
- Posición en mercado.
- El compromiso que tiene cada una de los empleados para la entrega de los productos a tiempo.

**8. ¿La empresa realiza un control de pérdidas en la producción?**

Al final de cada año en el control de inventarios.

**9. ¿Qué normas de calidad aplica la empresa y en qué áreas?**

- Área de diseño grafico
- Área de Producción

**10. ¿Existe un reglamento interno que guíe aspectos relacionados al funcionamiento y organización interna?**

No existe un reglamento interno, solo un reglamento industrial.

#### **4.6. Análisis de la encuesta aplicada al jefe de producción de la empresa Arena**

##### **1. ¿Cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?**

El jefe de producción desconoce sobre este tema.

##### **2. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?**

El jefe de producción no sabe si existe el organigrama de la empresa.

##### **3. ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?**

En relación a procesos administrativos financiero el jefe de producción desconoce sobre el tema.

##### **4. ¿La empresa sigue principios de calidad?**

Los principios de calidad que la empresa sigue son:

- Entrega de productos a tiempo
- La presentación de los productos.

##### **5. ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?**

Se realiza al final de la producción.

##### **6. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?**

La falta de compromiso de los vendedores al recuperar la cartera crediticia. No existe suficiente control en todos los procesos administrativos.

**7. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?**

- Entrega de pedidos a tiempo.
- Posición en mercado.
- El compromiso que tiene cada una de los empleados para la entrega de los productos a tiempo.

**8. ¿La empresa realiza un control de pérdidas en la producción?**

Al final de cada año en el control de inventarios.

**9. ¿Qué normas de calidad aplica la empresa y en qué áreas?**

- Área de diseño grafico
- Área de Producción

**10. ¿Existe un reglamento interno que guíe aspectos relacionados al funcionamiento y organización interna?**

No existe un reglamento interno, solo un reglamento industrial.

## **CAPÍTULO V**

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

#### **5.1. Conclusiones**

- De acuerdo con el diagnóstico realizado se concluye que no hay un buen manejo de los procesos administrativos financieros en la empresa. Debido a que el nivel de conocimiento es muy bajo por parte de los administradores y no lleva registros contables permanentes, además no realiza un análisis financiero provocando así una serie de falencias administrativas – financiera dentro de la empresa.
- Se puede evidenciar que los administradores y empleados de la empresa afirman que conocen a cerca de los procesos administrativos financieros con principios de calidad, sin embargo no los aplican debido a la falta de información, los cuales son imprescindibles para la administración de la empresa, ya que esto permite fortalecer sus conocimientos en cuanto a definiciones de administración, principios de calidad y procesos financieros que deben fundamentarse teóricamente.
- Con los datos obtenidos de la investigación de campo los empleados y administradores de la empresa, indicaron que el uso de una Guía para la aplicación de los Procesos Administrativos – Financieros en Función de los Principios de Calidad para la empresa Arena, constituyen una herramienta que permite conocer las actividades y funciones que cada miembro debe realizar en las diferentes áreas de la empresa.

- El gerente y personal de la empresa, mencionan que con la elaboración y difusión de la guía basadas en procesos administrativos financieros con principios de calidad, permite lograr fortalecer el manejo administrativo y financiero de la empresa.

## **5.2. Recomendaciones**

- El personal administrativo de la empresa, debe establecer un plan integral de capacitación con temas adherentes a los procesos administrativos – financieros y los principios de gestión de calidad, ya que ellos son parte principal para el desarrollo de la empresa.
- Responsabilizar al gerente y personal de la empresa “ARENA” el uso y manejo de la guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena, que contienen la fundamentación sociológica, psicológica, humanista, pedagógica, administrativa y legal, permitiendo fortalecer sus conocimientos para así corregir las deficiencias en cuanto al proceso administrativo financiero y cumplir con los principios de calidad dentro de la empresa.
- La investigadora, deberá desarrollar una guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena que contenga metodologías de aprendizaje con facilidad de que los administradores y empleados puedan conocer y aplicar en los procesos administrativos y financieros.
- A los administradores una vez difundida la propuesta, aplicar cada uno de los principios de calidad y procesos administrativos con la finalidad de vigorizar los conocimientos administrativos y económicos para un buen desarrollo de la empresa “ARENA”.

### **5.3. Contestación a las preguntas de investigación**

**¿Cuáles son los Procesos Administrativos – Financieros que maneja actualmente la empresa Arena maneja?**

A través del diagnóstico se pudo conocer que el manejo de los procesos administrativos financieros en la empresa Arena es deficiente relacionado con la Planeación, Organización, Dirección y Control lo que impide que la empresa logre alcanzar las expectativas propuestas.

**¿Cuáles son los Fundamentos Teóricos con los aspectos relacionados con procesos administrativos – financieros que permitan alcanzar los principios de calidad en la empresa?**

Los Fundamentos Teóricos que se establecieron en la investigación son las fundamentaciones teórica, , Psicológica, sociológica, administrativa y legal, por lo que constituyen una base fundamental para el fortalecimiento de los procesos administrativos financieros y para una correcta administración en la empresa Arena.

**¿El diseño y desarrollo de una propuesta alternativa permite fortalecer los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena?**

Si, por que se desarrolla una propuesta alternativa compuesta por procesos administrativos y principios de calidad, por medio de estos procesos y principios los administradores de la empresa Arena, pueden aplicar una administración de calidad con conocimientos fundamentales para así alcanzar un excelente crecimiento empresarial.

**¿La Difusión de la propuesta a empleados y administrativos fortalece la gestión en procesos administrativos- financieros en la empresa Arena?**

Si ya que la elaboración y presentación de la guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena, fue de gran ayuda por el cual se pudo observar el interés y motivación por parte del Gerente y personal de la empresa donde manifestaron satisfacción por el documento y comprometiéndose a dar un uso adecuado.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. Título de la propuesta:**

“GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD PARA LA EMPRESA “ARENA”.

#### **6.2. Justificación e importancia**

Con el análisis e investigación realizada se determinó que el manejo de la empresa es poco adecuado al no contar con suficiente información que integren contenidos administrativos y financieros lo cual impide un progreso de la empresa

La implementación de la guía sirve como una herramienta de apoyo y consulta, que permite fortalecer el nivel de conocimientos de los empleados y administradores de la empresa para el mejoramiento administrativo y económico; con la finalidad de llegar a posicionarse dentro del mercado nacional e internacional.

Como beneficiarios directos son los administradores y empleados de la empresa permitiendo instruirse en conocimientos administrativos y económicos y la mejora continua en el mundo empresarial.

Como indirectos son los clientes ya que dispone de un mejor servicio al momento de recibir sus productos diseñados y fabricados con calidad y un precio competitivo en el mercado.

La elaboración de esta propuesta es factible por las siguientes razones:

- La predisposición de los propietarios y empleados de la empresa “Arena” que hacen posible el desarrollo y aplicación de la propuesta.
- Se contó con los recursos necesarios para realizar esta investigación.
- También se contó con los recursos bibliográficos, tiempo predisposición y la capacidad intelectual de la investigadora para la realización de la guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena.

### **6.3. Fundamentación Teórica**

Para la fundamentación de la guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena se ha considerado importante mencionar lo que plantea autores como:

**Thomas H. Barry quien señala la necesidad de “institucionalizar la calidad” de modo que no sea algo que hace la empresa, sino la manera en que todos los miembros de la empresa hacen todas las cosas y para ello resulta necesario todo un orientado a integrar dentro de la cultura organizacional los aspectos relevantes de una cultura de Calidad. De este modo se pretende conseguir que la calidad se convierta en algo rutinario, lo cual no implica en modo alguno que se haya llegado al agotamiento de la calidad (María, 2003, p. 34)**

Para lograr una mayor fundamentación acerca de la calidad se cita a los siguientes autores:

“la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará” (Edwards, 1989, p. 5).

**Es así que la calidad en la empresa juega un papel significativo y diferenciado, pues permite observar que nivel de principios maneja la institución y como logra que sean satisfactorios para toda la población. “concibe la calidad como aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción (Joseph, 1990, p.10).**

#### **6.4. Objetivos**

##### **6.4.1. General**

- Contribuir a la mejora de los procesos de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena

#### 6.4.2. Específicos

- Motivar a los propietarios, administradores sobre la importancia de utilizar la guía para fortalecer los procesos administrativos-financieros de la empresa Arena.
- Difundir la guía a través de conferencia y talleres al personal de la empresa para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad.

#### 6.5. Ubicación sectorial y física

**Tabla 21** Ubicación sectorial y física



**Elaborado por:** Marilú Díaz

## 6.6. Desarrollo de la Propuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

***GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS –  
FINANCIEROS EN FUNCIÓN DE LOS  
PRINCIPIOS DE CALIDAD PARA LA  
EMPRESA ARENA***



Autora: Marilú Consuelo Díaz Díaz  
Dirigida por: MSc. Montalvo Vásquez Lucitania

***AÑO LECTIVO  
2016 - 2017***

## INTRODUCCIÓN

La guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena, tiene como objetivo principal fortalecer los conocimientos de los administradores y empleados a fin de facilitar la aplicación de cada uno de los principios de calidad en los procesos administrativos financieros de la empresa Arena.

Contar con la guía para la aplicación de los procesos administrativos -financieros en función de los principios de calidad dentro de la empresa, permite tener un control interno de calidad en toda la empresa, la misión, visión y objetivos deben estar orientados de acuerdo al ámbito de desarrollo, a la alineación para la delimitación de funciones y el establecimiento de valores y políticas que permitan la eficiencia empresarial.

El personal administrativo encargado de dirigir la empresa debe contar con conocimientos claros la forma de dirigir, sobre todo el manejo eficiente de información que le permita una correcta toma decisiones, para alcanzar los objetivos planteados, y la estabilidad de la empresa en el largo plazo.

El desarrollo de la presente guía para la aplicación de los procesos administrativos – financieros en función de los principios de calidad para la empresa Arena está diseñada de acuerdo a los requerimientos de la empresa y esta deberá ser aplicada por el departamento Administrativo-Financiero de la empresa Arena.

## INDICACIONES GENERALES

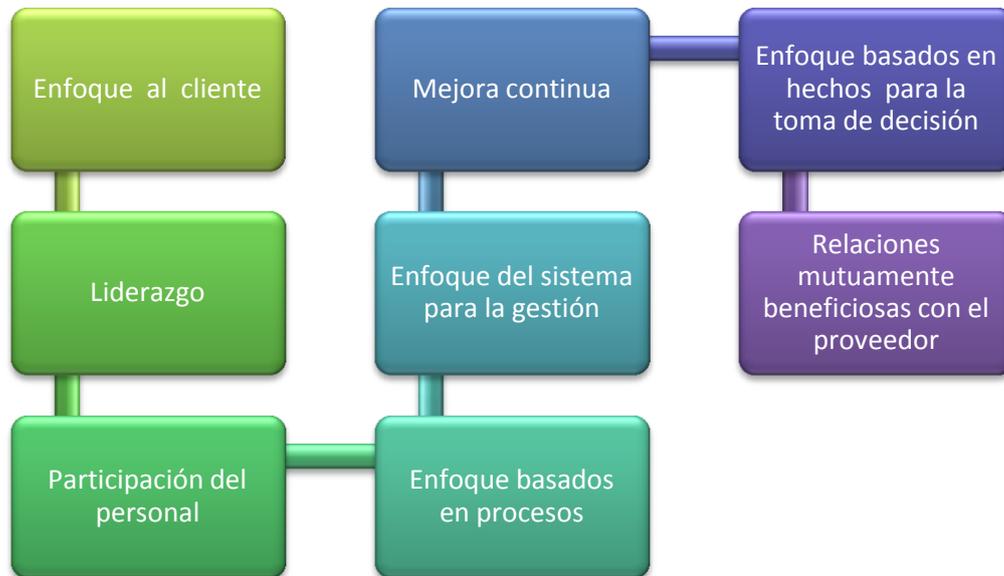
Estimado lector para una mejor comprensión de la guía didáctica es importante seguir las siguientes indicaciones:

- Realizar una lectura comprensiva
- Mantener el orden de la lectura para mayor comprensión del contenido su aplicación en la empresa.
- El propósito de la guía es fortalecer a la empresa a través de la APLICACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD PARA LA EMPRESA “ARENA”.
- De ser necesaria mayor información, para ampliar conocimientos dirigirse a la bibliografía que consta en el documento.



**PRINCIPIOS DE CALIDAD**

## Principios de la Calidad



**Figura 31** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

Los principios de gestión de calidad establecidos anteriormente hacen referencia a la norma ISO 9001,

### Enfoque al cliente

Toda empresa depende de sus usuarios o clientes por ende la Empresa Arena debe enfocarse en satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes manteniendo las ventajas que le diferencian de la competencia.

***EI CLIENTE ES PRIMERO***



Elaborado por: Marilú Díaz

La Empresa Arena debe tener buenas relaciones con los proveedores de manera que se obtengan resultados favorables para la empresa ya que su éxito será reflejado en la satisfacción o insatisfacción del cliente, todo esto conllevará a que la empresa mantenga prestigio y reconocimiento a nivel nacional e internacional en sus productos.

A continuación se desarrolla los siguientes aspectos importantes relacionados con atención del cliente:

### **Instrucciones para una buena atención al cliente**



**Elaborado por:** Marilú Díaz

- Presentación personal.
- Saludar a cada cliente con educación.
- Mostrar un trato amable y cordial.
- Buscar la satisfacción total de cada cliente.
- Deje que el cliente tenga su propio espacio.

## Claves para la atención al cliente

El personal de ventas deberá cumplir con cada una de las claves para lograr la calidad en cumplimiento con el principio de calidad de la atención del cliente, se tomó en cuenta las siguientes claves:



**Figura 32** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

- Instruir y motivar al personal de ventas.- Para la instrucción del personal de la empresa, es importante elaborar el plan de capacitación

**1. Plan de capacitación:**  
**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL**  
**DE LA EMPRESA “ARENA”**

**Tabla 22** Plan de capacitación

Plan de capacitación y Desarrollo



**a) Actividad de la empresa “Arena”**

La empresa “Arena” es de derecho privado, dedicada a la confección de salidas de baño pijamas, toallas, para niños, niñas y adultos.

**b) Justificación**

El recurso más importante dentro de la empresa “Arena” es el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en la empresa ya que la misma brinda prendas de vestir, en la cual la conducta y el rendimiento de talento humano influyen en la calidad del producto que se brinda.

Una de las bases importantes dentro de la empresa es la de trabajar en equipo y motivar al personal generando una gran importancia para que la empresa alcance elevados niveles de calidad y competitividad.

Dichas primicias enfocan inevitablemente al tema de la capacitación para mantener, modificar o cambiar las actitudes, direccionando al logro de los objetivos y la optimización de los empleados de la empresa.

En tal sentido se plantea el presente plan de capacitación trimestralmente en todas las áreas de la empresa y mejorar en la calidad de atención al cliente.

### **c) Alcance**

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa "Arena".

### **d) Fines del plan de capacitación**

Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y de la empresa con ello el incremento de la productividad.

- Desarrollar los conocimientos, destrezas y habilidades de los trabajadores logrando un mejor desempeño en cada puesto de trabajo.
- Generar conductas positivas.
- Mantener la salud física y mental.
- Brindar reconocimientos a los trabajadores o colaboradores.
- Mantener al trabajador al día con los avances tecnológicos.

### **e) Objetivos del plan de capacitación**

#### **Objetivo general.**

- Preparar un personal eficiente y responsable con su trabajo.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en otros puestos de trabajo.

### **Objetivos específicos.**

- Informar a todo el personal sobre el plan estratégico de la organización
- Elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y colectiva
- Apoyar la continuidad y desarrollo de la empresa.

### **f) Metas**

Capacitar al 100% a: jefes de cada departamento y personal de ventas de la empresa “Arena”

### **g) Estrategias**

- Desarrollar trabajos en equipo.
- Talleres prácticos.
- Conferencias magistrales.

### **h) Recursos**

- Humanos
  - Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia.
- Materiales
  - Infraestructura.- empresa “Arena”
  - Mobiliaria.- mesas de trabajo, equipo multimedia etc.
  - Documentos técnicos.- encuestas de evaluación, material de estudio y certificados

### **I) Financiamiento**

El monto del plan de capacitación, será financiado por la empresa “Arena”

Elaborado por: Marilú Díaz

## Liderazgo

Es la misión de dirigir un grupo de personas orientados a trabajar con entusiasmo, para lograr las metas y objetivos de la empresa el gerente debe de tener buena comunicación afectiva y de confianza con el personal de la empresa ya que ellos es la base fundamental de la misma.



Fuente: [www.ricardoego.com](http://www.ricardoego.com)

**Pasos que debe seguir el Gerente de la empresa Arena para ser un buen líder:**



El gerente debe escuchar las ideas o criterios de los empleados para el desarrollo de la empresa.



El gerente debe ser auténtico, comunicativo y transmitir confianza a los empleados para crear un ambiente agradable en la empresa.



El gerente debe planificar sus reuniones y comunicarles a tiempo.



El gerente no debe actuar con tratos preferentes más bien desempeñarse de manera equitativa e igualitaria.



- Motivar a los empleados a través de estímulos por el cumplimiento del trabajo.

**Figura 33** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

## Participación del personal en la empresa Arena



Fuente: [www.ricardoego.com](http://www.ricardoego.com)

Para la participación del personal con calidad en la empresa Arena se hace énfasis en que los empleados y trabajadores son la esencia y desarrollo de la misma, debido a que sus capacidades permiten aprovechar al máximo sus habilidades para cumplir con su misión visión objetivos y metas .

El talento humano dentro de la empresa es el elemento principal para lograr la calidad, a través de los siguientes legados.

- El trabajo en equipo hace que el interés y el nivel de involucración en el trabajo permiten cumplir con las expectativas y necesidades del grupo.



Fuente: [www.procosi.org](http://www.procosi.org)

- La motivación a los miembros es muy importante ya que esto permite mejorar el trabajo dentro de la empresa



**Fuente:** [www.procosi.org](http://www.procosi.org)

- La innovación y la creatividad del personal genera buenas ideas, para mejorar los objetivos de la empresa.



**Fuente:** [www.normasiso.9000:2005](http://www.normasiso.9000:2005)

- El personal de la empresa debe de ser responsable con las tareas asignadas, poniendo todo de su parte para que sus tareas se han realizadas con éxito, el personal debe de tener el deseo de participar y colaborar el proceso de mejora continua.
- El personal debe entender lo importante que es su contribución y su papel dentro de la empresa.

## **Mejora continua**

Para llegar a obtener la mejora continua se debe tomar en cuenta el punto al cual queremos llegar, con el apoyo de todo el talento humano a través del logro de la misión, visión y demás requerimientos de la empresa.

### **Requisitos para la mejora continúa**

- Apoyo a la Gestión.
- Retroalimentación.
- Transparencia en la responsabilidad.
- Decisiones claras a la hora de ejecutar una responsabilidad.
- Poder de decisión para el trabajador.
- Transparencia en el trabajo.
- Controlar los resultados de cada proceso.
- Seguir cada parámetro establecido de forma ordenada.

Para la mejora continua es importante en la empresa "Arena" evaluar al personal el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades para lo cual se presenta un instrumento de evaluación del personal que permite cuantificar y cualificar el desempeño que consta en la tabla 23:

**Tabla 23** Evaluación de Desempeño Laboral y Técnico “Arena”

EVALUACIÓN DE DESEPEÑO LABORAL Y TÉCNICO “ARENA”					
Cargo y Nivel :	Fecha de evaluación ..... de ..... del 20				
Apellidos y Nombres					
Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Examina la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.

5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incur en errores apreciables
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Indiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto
8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	No cumple con las normas	Casi siempre cumple las normas de la Institución

5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Indiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto
8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	No cumple con las normas	Casi siempre cumple las normas de la Institución

Nombre del Evaluador:

|

Firma del evaluador

Fuente: Empresa Arena  
Elaborado por: Marilú Díaz

**Tabla 24** Rango de Evaluación

RANGO DE EVALUACIÓN		
RANGO DE CALIFICACION CUANTITATIVA	VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION	PUNTAJE FINAL
32 - 40	EXCELENTE	
24 - 32	MUY BUENO	
16 - 24	BUENO	
8 - 16	REGULAR	
0 - 8	DEFICIENTE	

**Fuente:** Empresa Arena  
**Elaborado por:** Marilú Díaz

Con los resultados obtenidos al desempeño se elaborará el plan de mejoras para lograr los indicadores de calidad requeridos para el logro de misión visión objetivos, metas con calidad en la empresa Arena.

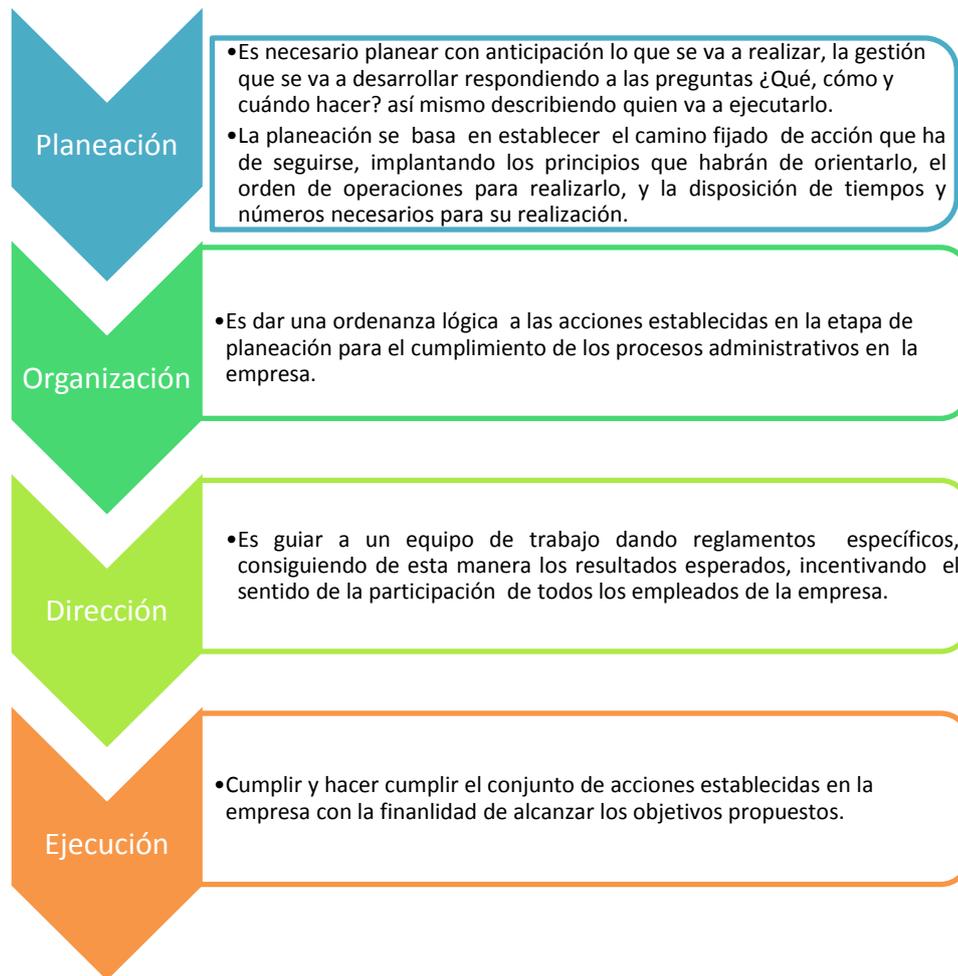
## **Enfoque del sistema para la gestión.**

Para contribuir a la eficacia y eficiencia de la empresa Arena con calidad es necesario la identificación, comprensión y gestión de procesos interrelacionados con el sistema Administrativo Financiero.

El sistema de gestión es la herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de la empresa, esto se define como una situación en la cual se dispone de conocimientos ciertos y reales de los que está pasando la empresa, permitiendo proveer lo que pasará en el futuro.

## **Proceso Administrativo**

Para que un proceso Administrativo sea de calidad debe cumplir con las funciones que se establecen en el siguiente esquema y que son obligatorias para el buen desenvolvimiento de la empresa:



**Figura 34** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

## Desarrollo del proceso Administrativo

### Planeación

### Misión

Nuestra empresa se enfoca en la comercialización permanente de prendas de vestir con estilos únicos, garantizando al consumidor final y satisfacer al cliente con productos de alta calidad de acuerdo a sus necesidades así convirtiéndose en una empresa comercial competitiva.

## **Visión**

Nuestra empresa será en el 2020 la comercializadora más reconocida y competente del mercado ofreciendo a sus clientes nacionales e internacionales con las mejores prendas de vestir.

## **Objetivos de la empresa “ARENA”**

### **a) Objetivo a nivel de la marca**

- Satisfacción del cliente.
- Liderazgo en el mercado
- Reconocimiento
- Liderazgo en calidad y precio.
- Ser reconocidos como una empresa comprometida con el medio ambiente.

### **b) Objetivo a nivel de negocio**

- Rentabilidad.
- Rendimientos financieros.
- Flujo de efectivo.
- Eficiencia operativa.
- Comprometer a sus trabajadores.
- Reconocimiento por entregar productos de calidad.

“ARENA” es una de las pocas empresas que adoptan los dos tipos de estrategias genéricas, la de liderazgo en costo y diferenciación. “ARENA” es una empresa de carácter nacional, lo que provoca que tenga muchos contactos para conseguir proveedores, la tentación de volverse un abastecedor de insumos de “ARENA” siempre es tentadora, ya que son volúmenes muy grandes, pero “ARENA” exige lo siguiente a cada uno de sus proveedores.

- Productos de calidad.
- Precios bajos.

Más el valor agregado de consistencia que logra tanto en lo que ofrece como en lo que entrega, a echo de “ARENA” una de las más grandes empresas de compra y ventas de prendas de vestir con el fin de dar respuestas a la demanda de los sectores sociales y productivos.

### **Principios fundamentales**

En 2016, se establecen formalmente los principios básicos de CALIDAD y SERVICIO que caracterizan “ARENA”. En los últimos años, a estos principios se ha sumado el VALOR o PRECIO, que completa la filosofía de trabajo de la compañía.

#### **a) Calidad**

La calidad de “ARENA” se verifica diariamente a lo largo de todas las fases de la producción y selección de productos. La importancia de la calidad se traduce en una serie de beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas buscando la satisfacción de los clientes

#### **b) Servicio**

El objetivo es conseguir, en todo momento, el 100% de su satisfacción. La rapidez en el servicio, el trato amable y personal y la constante adaptación a los gustos del cliente, son los medios para conseguirlo.

#### **c) Valor**

Estos dos elementos combinados definen el concepto de VALOR de la empresa “ARENA”.

## **Importancia de la Calidad en la Empresa “Arena”**

### **Generación de empleos**

Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización.

### **Nuestros valores**

- Brindamos calidad y servicio a nuestros clientes
- Promovemos el espíritu emprendedor.
- Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra gente.
- Maximizamos la rentabilidad de nuestras operaciones.
- Operamos el negocio en un marco Ético y responsable.
- Contribuimos con el desarrollo de las comunidades en las que operamos.

### **Metas corporativas**

- Aumentar la cuota y los beneficios del mercado.
- Contribuir social y económicamente con el Ecuador, para alcanzar la satisfacción del 100% de la clientela.

## **ORGANIZACIÓN**

**El gerente de la empresa:** Debe encargarse de verificar y velar por el cumplimiento de todas las políticas dentro de la empresa.

**El administrador:** Se encargara de apoyar al gerente de la empresa y cuando este se encuentra ausente toma el mando de la empresa.

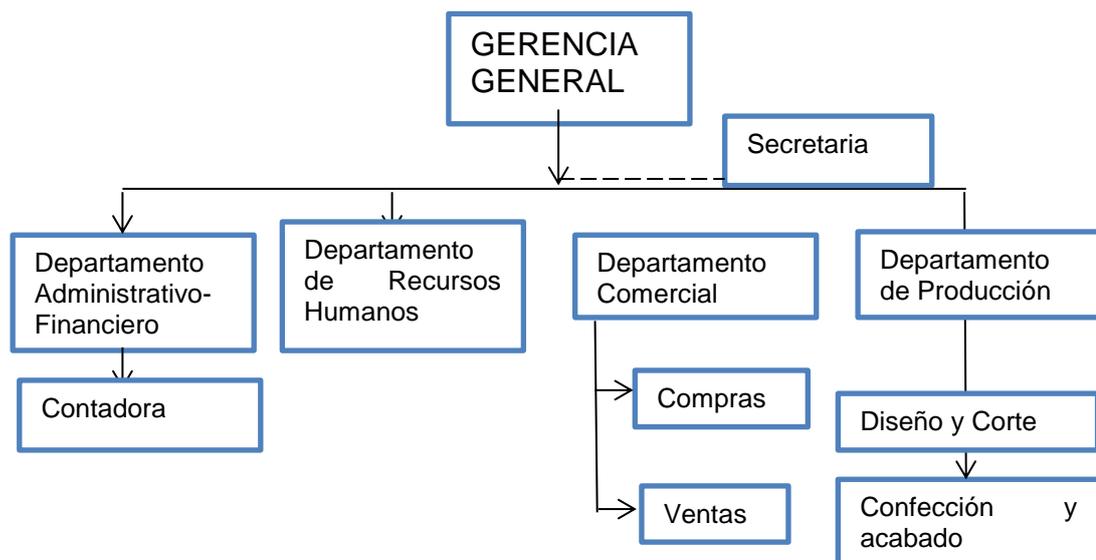
Se encargara de verificar que los empleados cumplan con sus respectivos horarios de trabajo.

Se encargara de producción de mantener en buen estado cada lugar y así mismo de cumplir con los procedimientos dados por la misma empresa.

**El personal de talento Humano:** Se encarga premiar a los mejores en cada puesto. mejor refuerzo.

## ORGANIGRAMA

En base al organigrama estructural de la empresa Arena, se desarrollaron las respectivas funciones de cada una de las dependencias jerárquicamente establecidas, con la finalidad de que el producto sea altamente apreciado, además se propone la creación del área Administrativa-Financiera ya que los procesos que en esta área se desarrollan son realizados actualmente por la gerencia. De esta manera el nuevo organigrama sería el siguiente:



**Figura 35** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

## Manual de Funciones

Para el buen funcionamiento de la empresa Arena debe existir una coordinación de actividades y procesos entre cada uno de los niveles de la entidad.

- a) **Nivel Directivo:** Encargado de normar y reglamentar el funcionamiento de la empresa Arena, aquí se halla el gerente propietario, toma decisiones que afectan a toda la empresa y son a largo plazo.
  
- b) **Nivel Ejecutivo:** Comprometido con la política definida por el nivel directivo, atenta al funcionamiento adecuado de la administración y manejo de personal. Integrado por el departamento Administrativo-Financiero, Comercial y de Servicios, se puede denotar que aquí se hallan los mandos intermedios.
  
- c) **Nivel Operativo:** Ejecuta actividades que permiten el cumplimiento de los objetivos operativos es decir en lo referente a: corte y confección, compras y ventas. Conformado por el departamento de producción.

## Funciones

La empresa "Arena" actualmente no cuenta con un manual de funciones que guíe al gerente y a la administración en sus respectivas dependencias, en lo relacionado a cumplir y hacer cumplir las funciones de cada integrante de la institución.

**Tabla 25** Descripción de Funciones del Gerente General

Cargo:	Gerente General
Área:	Gerencia
Nivel:	Directivo
Perfil	

**Educación:** Profesional en Administración de empresas, marketing y economía o en áreas afines.

- Edad mínima 35 años
- Experiencia en nivel directivo por lo menos 4 años.
- Conocimientos en coordinación, planificación y control
- Conocimiento Administrativo
- Conocimiento Contable
- Capacitación y actualización continua
- Responsable en sus funciones
- Capacidad de liderazgo
- Trabajar y coordinar las actividades de la empresa
- Ser flexible y a la vez tener seguridad y firmeza
- Agilidad para tomar decisiones

Objetivo:

Planificar, organizar y controlar los procesos y actividades desarrolladas en la empresa Arena, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en la entidad económica. Además de analizar los estados financieros para la toma de decisiones y mejoramiento empresarial.

Funciones:

- Supervisa directamente:  
Áreas Administrativa – Financiera  
Área Comercial  
Área Operaciones
- Representa a la empresa “Arena” ante todas las entidades,

- 
- jurídica y legalmente es decir ante terceros.
- Elaborar el plan operativo anual en concordancia con la misión y visión de la empresa.
  - Dentro de sus funciones se halla la planeación, organización, dirección, control y evaluación y coordinación general de las actividades que realizan en las áreas administrativas, comerciales y operativas de las confecciones.
  - Establecer los objetivos de la empresa y de cada área así como los objetivos específicos en función de las necesidades dispuestas por los encargados de cada departamento.
  - Planea, define, implementa y dirige políticas de gestión de calidad.
  - Aprueba la ejecución de gastos administrativos y compra de activos fijos.
  - Realiza estrategias para el cumplimiento de metas.
  - Promueve el incremento de nuevos clientes y creación de puntos de venta.
  - Aprueba la ejecución de operaciones de crédito.
  - Mantener una comunicación positiva, constante y abierta con el talento humano que trabaje en la empresa.
  - Resolver los problemas que se presenten en la organización.
  - Analizar los informes de las áreas y desarrollar mejoras.
  - Delega en las personas de confianza atribuciones que considere necesarias.
  - Administrar honesta y correctamente la empresa.
  - Desarrollar informes anuales para constancia legal.
  - Presentar el plan anual a los trabajadores para conjuntamente analizarlo.
  - Mantener buenas relaciones con los proveedores para estratégicamente obtener precios bajos.
  - Manejo adecuado de personal.

---

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

**Tabla 26** Descripción de funciones Gerente Comercial

Cargo:	Gerente Comercial
Área:	Departamento Comercial
Nivel:	Ejecutivo
Perfil	

**Nivel de Instrucción:** Título Profesional Administración, Comercio, Finanzas.

- Edad mínima 26 años
- Experiencia en cargos similares de por lo menos 4 años
- Responsable de su trabajo.
- Trabajo en equipo.
- Seguridad y firmeza.
- Ética moral y profesional
- Experiencia en manejo de sistemas contables.
- Desarrollo de seminarios de ventas y negocios.

Objetivo:

Planear, programar, controlar la Gestión Comercial para que la empresa obtenga los resultados determinados en su plan estratégico. Dirigir el equipo comercial y de mercadeo, respondiendo por sus resultados

Funciones

- Definir, proponer, coordinar y ejecutar las políticas de comercialización orientadas al logro de una mayor y mejor posición en el mercado.
- Definir y proponer los planes de marketing, y venta de la Empresa.
- Implementar un adecuado sistema de venta de servicios a cargo de la empresa y de terceros a nivel nacional.
- Liderar la elaboración del plan estratégico comercial y de mercadeo.
- Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.

- 
- Defender las gestiones realizadas y acompaña al equipo en la ardua tarea de vender y captar nuevos clientes.
  - Clasificar en categorías a los clientes de la empresa.
  - Responsable de la fijación de precios y de definir la política de descuentos y bonificaciones.
  - Gestiona la cobranza.
  - Dirigir la actualización permanente del sistema de información de mercadeo.
  - Decidir sobre la vinculación y desvinculación del personal a su cargo.
  - Estructurar el Plan de Publicidad (corporativo y por servicio), que otorgue la adecuada presencia de "Arena".
  - Evaluar el desempeño de sus colaboradores.
  - Realizar actividades para evaluar la aceptación de la opinión referente a la imagen de la Empresa.
  - Verificar que las facturas estén dentro del sistema de pagos.
  - Verificar los montos a pagar y los plazos que se negociaron al realizar la venta.
  - Atender reclamaciones de clientes empresariales respecto a plazos de entrega o procesos administrativos.
  - Capacitar a todo el personal a cargo
  - Realizar la promoción, comercialización, asesoría, cotización y contratación de los servicios que brinda la Empresa.
  - Responsable de contratar y despedir a los vendedores.
  - Realizar y mantener actualizada una base de clientes con información comercial y administrativa.
  - Establecer ventajas competitivas donde se ofrezcan servicios de la Empresa, procurando obtener las mejores participaciones en el mercado.

---

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

**Tabla 27** Descripción de funciones Administrador -Financiero

Cargo:	Administrador Financiero
Área:	Departamento Administrativo-financiero
Nivel:	Ejecutivo

Perfil

**Nivel de Instrucción:** Ingeniero en Administración de Empresas, Ingeniero/a en Economía y Finanzas, Ingeniería Comercial.

- Experiencia Mínimo dos años en cargos similares.
- Género Masculino o Femenino.
- Disponibilidad de tiempo
- Fomentador del trabajo en equipo.
- Habilidad para negociar con proveedores y clientes.
- Integridad ética y moral.
- Capacidad para la correcta toma de decisiones.

Objetivo:

Mantendrá las funciones de pagos sueldos y salarios, administración del talento humano, capacitación constante a los empleados, mantenimiento del stock de productos, contacto continuo con todos los departamentos.

Funciones

- Revisa y verifica los movimientos y registros contables, estados de cuentas, conciliaciones bancarias, cierres de cuentas y balances de comprobación.

- 
- Responsable máximo de las áreas de finanzas, administración y contabilidad de la empresa.
  - Supervisa normalmente las funciones de contabilidad, control presupuestario, tesorería, análisis financiero, las auditorías y, en muchos casos, los sistemas de proceso de datos.
  - Mantiene actualizada la disponibilidad y cuentas para efectos del cierre contable del ejercicio fiscal.
  - Tramita órdenes de servicio de mantenimiento, construcción de obras y reparaciones necesarias en la dependencia.
  - Negociación con clientes, en temas relacionadas con crédito.
  - Participa en la implementación de sistemas contables, financieros y administrativos.
  - Controla el saldo del fondo fijo.
  - Tramita las liquidaciones de impuesto y cualquier otro asunto del régimen tributario.
  - Desarrollo de presupuestos.
  - Manejo de efectivo
  - Administración del crédito
  - Análisis de Inversiones

---

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

**Tabla 28** Descripción de funciones Contador

Cargo:	Contador
Área:	Departamento Administrativo
Nivel:	Ejecutivo

Perfil

**Nivel de Instrucción:** Título Profesional en Auditoría o Finanzas.

- Edad mínima 26 años
- Experiencia en contratación de personal y trato al mismo.
- Responsable de su trabajo.
- Trabajo en equipo.
- Seguridad y firmeza.
- Ética moral y profesional
- Experiencia en manejo de sistemas contables

Objetivo:

Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.

Funciones

- Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).
- Examina y analiza la información que contienen los documentos que le sean asignados.
- Codifica las cuentas de acuerdo a la información y a los lineamientos establecidos.
- Elaborar los registros contables y estados financieros.

- 
- Realizar los pagos autorizados por la gerente propietaria al personal de la empresa.
  - Tener la documentación del control contable al día.
  - Vigilar que se mantenga actualizado el inventario de productos de materia prima.
  - Mantener al día los pagos al SRI y todo lo relacionado a impuestos fiscales.
  - Desarrollar mensualmente todos los beneficios sociales de los trabajadores.
  - Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa "Arena" que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.
  - Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.
  - Revisa y conforma cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, entre otros.
  - Prepara proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables.
  - Desarrolla sistemas contables necesarios para la Institución.
  - Elabora comprobantes de los movimientos contables.
  - Analiza los diversos movimientos de los registros contables.
  - Corrige los registros contables.

---

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

**Tabla 29** Descripción de funciones Vendedor

Cargo:	Vendedor
Área:	Departamento comercial
Nivel:	Operativo
Perfil	

**Nivel de Instrucción:** Profesional en especialidades afines a mercadotecnia, requisito mínimo bachiller egresado de contabilidad o informática.

- Ética moral y profesional.
- Responsable,
- Puntual
- Honesto.
- Facilidad de comunicación
- Buenas relaciones humanas.
- Experiencia en atención al cliente.
- Tener conocimiento de comercialización.
- Edad mínima 23 años.

---

#### Objetivo

Se encargará de dirigir, controlar y organizar el departamento de ventas, atender directamente al cliente y mantener informado de producto faltante al gerente comercial.

---

#### Funciones

- Responsable de atender al público en general en la venta y promoción de productos que oferta la empresa.
  - Informar oportunamente a gerencia comercial para la toma de decisiones.
  - Verificar los cobros por venta y facturar.
-

- 
- Dirección, control y mejoramiento del servicio al cliente con el fin de aumentar la demanda de productos.
  - Mantener un carácter apropiado para la atención al cliente.
  - Comunicar a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios que comercializa, como: mensajes promocionales, slogans, información técnica.
  - Asesorar a los clientes
  - Concretar ventas, orientado hacia todos los productos.
  - Emitir Notas de Crédito a clientes, en el caso de devolución de productos siempre y cuando los productos se encuentren en buen estado, (no se aplica a productos refrigerados).
  - Mantener una impecable imagen personal (uso adecuado del uniforme, orden, disciplina, respeto).
  - Gestionar en forma oportuna la reposición y/o reparación de los materiales, equipos y enseres necesarios para ejecutar su labor.
  - Velar porque los créditos otorgados a sus clientes sean cancelados dentro del periodo establecido, evitando la morosidad.
  - Mantenimiento permanente de los stocks, para lo cual deben estar pendiente de los productos faltantes e informar al Gerente para su inmediata reposición.

---

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

**Tabla 30** Descripción de funciones Costureras

Cargo:	Costurera
Área:	Departamento de Producción
Nivel:	Operativo
Perfil	

Nivel de Instrucción: Mínimo Bachiller

- Demostrar Responsabilidad.
- Ser leal a la empresa.
- Edad mínima 23 años.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros.
- Género Femenino.
- Habilidad para organizar el área de producción
- Puntualidad y Honradez
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares

Objetivo:

Se encargará de realizar el diseño, corte y confección de cada una de las prendas ofertadas por la empresa.

Funciones

- Realizar cortes
- Diseñar modelos.
- Identificar nuevos modelos de prendas.
- Mantener en perfecto estado las máquinas de coser.
- Mantener en orden la producción de prendas.
- Dirigir adecuadamente el orden del proceso de producción de ropa.
- Proteger los bienes muebles e inmuebles de la entidad.
- Avisar de inmediato la existencia de problemas en las máquinas.
- Ayudar al mantenimiento del aseo y limpieza.

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

## **Dirección**

La dirección es muy importante dentro de la empresa ya que propietario y empleados esperan crecer en el transcurso del tiempo.

El gerente debe rotar en los cada uno departamentos de la empresa para conocer mejor el trabajo que se realiza en cada departamento.

La toma de decisiones debe ser colectiva y la responsabilidad solidaria.

Cada persona debe ser responsable de la calidad y la solución de los problemas en el trabajo.

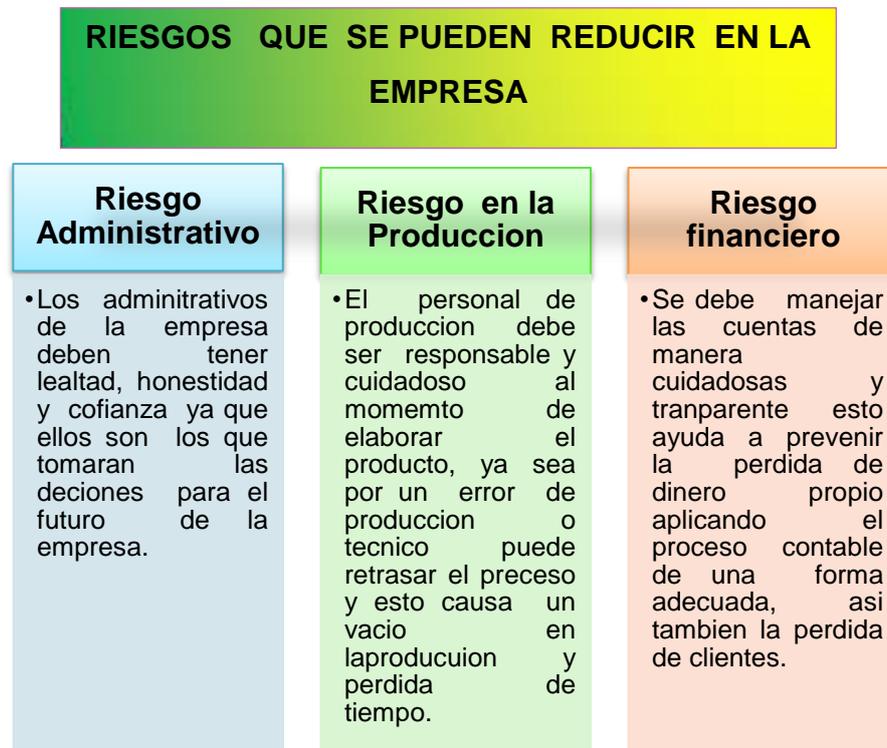
## **Control**

El control es muy importante en todo el trayecto de un plan dentro de la empresa, un buen control permitirá reducir pérdidas y gastos innecesarios.

El control se aplicará para reducir errores, aumentar la calidad en los productos o servicios, anticiparse al futuro y entrenarse al cambio, agregar valor a los productos producidos.

El control en la empresa debe ser permanente en todo el trayecto de la misma.

- Reduce riesgos del negocio



**Figura 36** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

- Dirigir objetivos
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo

### Enfoque basados en procesos

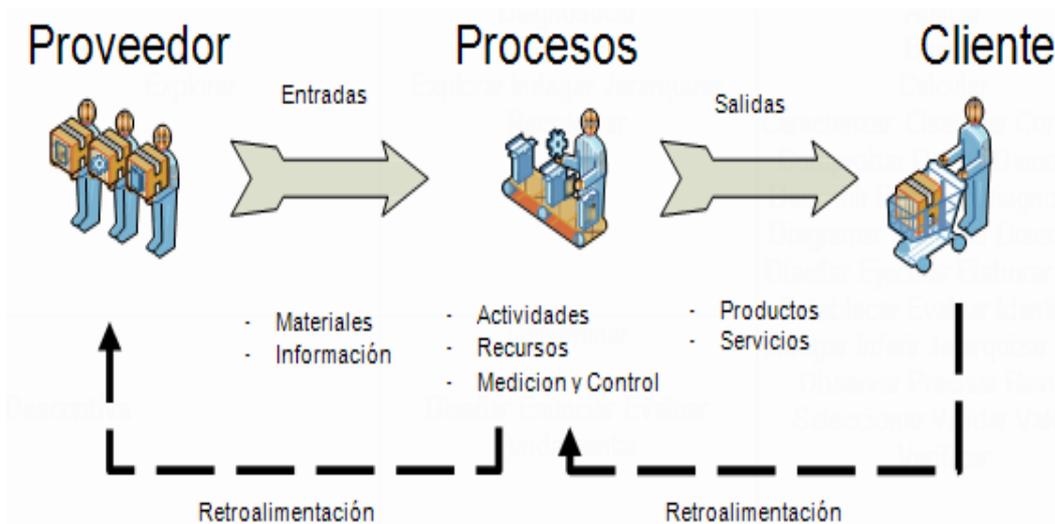
El enfoque basado en procesos asegura que todas las actividades se visualicen, iniciando con la identificación de las necesidades de los clientes hasta llegar a la realización de los resultados deseados a través de la organización, independientemente del organigrama. También hay que tomar en cuenta que las organizaciones establecerán actividades que no están orientadas al cliente, en algunos casos está orientada a las necesidades de la propia empresa u organización, por lo que es indispensable reorganizar las actividades para dirigir las hacia el cliente, sin implicar cambios en el organigrama, logrando un proceso más eficaz.



**Fuente:** ISO 9000

**Elaborado por:** Estrategias la norma de calidad para implantar

Este principio se enfoca a las diferentes actividades de la empresa las cuales transforman elementos de entrada en resultados, obteniendo un resultado de manera eficaz y eficiente . Las actividades deben permitir una transformación de entradas y salidas en las cuales se debe adoptar un valor al controlar cada actividad realizada.



**Fuente:** ISO 9000

**Elaborado por:** Estrategias la norma de calidad para implantar

- El gerente debe definir las actividades necesarias para lograr los resultados.
- Debe plantear responsabilidades y obligaciones para el desarrollo de la actividades
- Analizar y evaluar la capacidad de las actividades.
- Evaluar las dificultades, consecuencias e impactos de los clientes y proveedores.

El ejemplo para el cumplimiento de este principio es el proceso que se sigue en el ciclo contable:

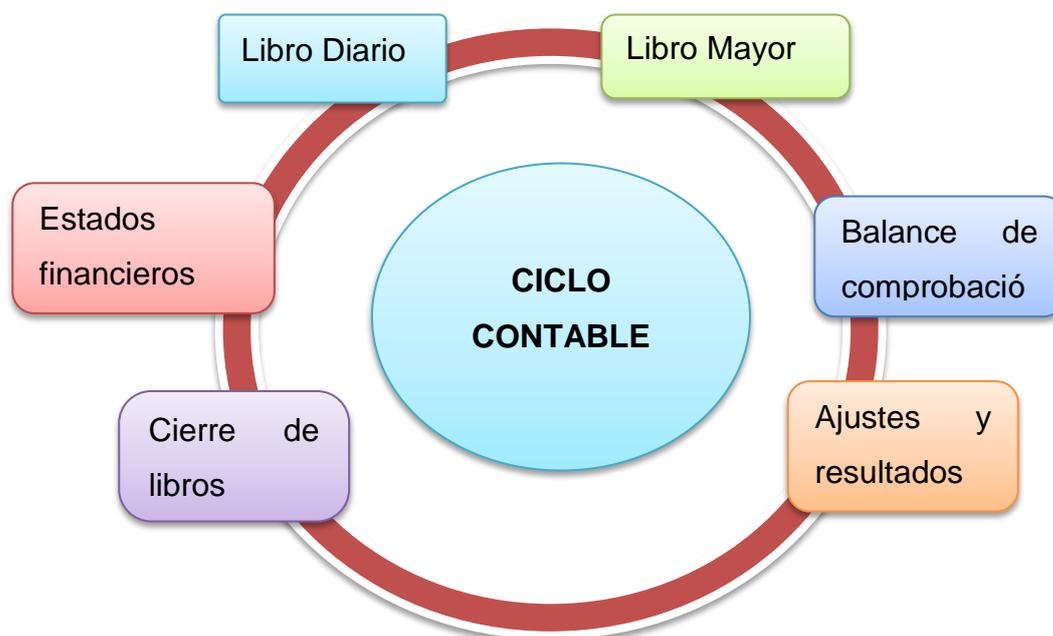
### Ciclo Contable

**Tabla 31** Ciclo Contable

Paso	Periodo contable	Proceso
1	Libro diario	Es un libro de registro contable que se lo realiza de forma cronológica las transacciones económicas de la empresa Arena. Estas transacciones se realizan de acuerdo a las actividades que la empresa desempeña.
2	Libro mayor	Es trasladar de forma sistemática y de manera clasificada (por códigos y cuentas) los valores que se encuentran en el libro diario. Ubicando las cifras de tal manera que si un valor está en él. Debe, pasará al mayor en el mismo lado

3		(Debe) de la cuenta correspondiente; así como también las cuentas en el haber. (Astudillo, 2013)
3	Balance de comprobación	Es un cuadro o documento contable que enlista los movimientos y los saldos de todas y cada una de las cuentas del Mayor y que se prepara con el objetivo de comparar o verificar si todos los cargos y abonos de los asientos de Diario han sido registrados en las cuentas de Mayor respetando la partida doble. (Arroyo, 2010)
4	Ajustes y resultados	Registro de ingresos y gastos realizados hasta el final del periodo contable
5	Cierre de libros	Consiste en saldar todas las cuentas que integran el libro mayor. En el asiento del cierre las cuentas que tienen saldo acreedor se colocan en él debe en el libro diario y los que tienen saldo deudor en el haber del libro diario. (Dimas, 2012)
6	Estados Financieros	Determinan la utilidad o pérdida del ejercicio.

**Elaborado por:** Marilú Díaz  
Esquema del ciclo contable



**Figura 37** Organigrama estructural

Elaborado por: Marilú Díaz

Para el desarrollo del ciclo contable de la empresa se utilizó el siguiente plan de cuentas:

### **Plan de Cuentas**

Constituye un listado ordenado de las cuentas de mayor general y de las subcuentas, aplicadas a la actividad que realiza la empresa. Cada cuenta utiliza un dígito con el número del 1 al 5 identificándose de la siguiente manera.

- 1.- Activo
- 2.- Pasivo
- 3.- Patrimonio
- 4.- Ingresos
- 5.- Gastos

En los Estados Financieros las NIF se constituyen de las siguientes cuentas:

**ACTIVOS:** Es lo potencial de la empresa y equivalentes al efectivo

- 1. Activos Corrientes
- 1.2 Activos no corrientes

**PASIVOS** : Son la obligaciones y compromisos contraídos.

- 2.1 Pasivos Corrientes
- 2.2 pasivo no Corrientes

**CAPITAL:** Parte excedente de Activos deducido de los pasivos.

- 3.1 Capital.

**INGRESOS:** Son las ganancias de los ingresos durante las actividades económicas.

- 4. 1 Ingresos por
- 4. 2 Ingresos por reembolsos de gastos
- 4. 3 Ingresos no operacionales

**GASTOS:** Son las pérdidas y gastos q se realiza durante las actividades ordinarias.

- 5.1 Costos
- 5.2 Gastos Administrativos
- 5.3 Gastos Ventas
- 5.4 Gastos Financieros

## Operacionales

**Tabla 32** Plan de cuentas para la Empresa Arena

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1.</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
1.1.1	EFFECTIVO
1.1.2	CAJA GENERAL
1.1.3	CAJA MENOR
1.1.4	BANCOS
1.1.4.1	Banco de Pichincha Cuenta corriente
1.1.5	PAGOS ANTICIPADOS
1.1.6	INVERSIONES
1.1.7	CUENTAS POR COBRAR
1.1.8	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.9	PRESTAMOS A EMPLEADOS
1.1.10	CREDITO TRIBUTARIO
1.1.10.1	Crédito tributario IVA compras
1.1.10.2	Crédito tributario Retención en la fuente
1.1.10.3	Crédito tributario retención en IVA
<b>1.2</b>	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
<b>1.2.1</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>
1.2.2	DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
1.2.3	MUEBLES Y ENSERES
1.2.4	DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
<b>1.3</b>	<b>GASTOS PREPAGADOS</b>
1.3.1	ARRIENDOS PREPAGADOS
<b>1.4</b>	<b>DIFERIDO</b>
1.4.1	PATENTE

<b>1.5</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>
1.5.1	IMPUESTOS RETENCIONES
1.5.1.1	IVA pagado
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVO A CORTO PLAZO</b>
2.1.1	CUENTAS POR PAGAR
2.1.2	DOCUMENTOS POR PAGAR
2.1.3	PRESTAMOS POR PAGAR
2.1.4	OBLIGACIONES FISCALES
2.1.5	APORTE PATRONAL POR PAGAR
2.1.6	IMPUESTOS GRAVÁMENES Y TASAS
2.1.7	IVA POR PAGAR
2.1.8	RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR
<b>2.2</b>	<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>
2.2.1	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.1</b>	<b>FONDO DE CAPITAL</b>
3.2	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.1</b>	<b>OPERACIONALES</b>
4.1.1	VENTA DE MERCADERÍA Y PRODUCTOS
<b>4.2</b>	<b>NO OPERACIONALES</b>
4.2.1	FINANCIEROS
4.2.1.1	INTERESES
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.1</b>	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>
5.1.1	GASTOS DE PERSONAL
5.1.1.1	SUELDOS
5.1.1.2	APORTES IESS

5.1.1.3	FONDO DE RESERVA
5.1.1.4	DECIMO TERCER SUELDO
5.1.1.5	DECIMO CUARTO SUELDO
5.1.1.6	APORTE PATRONAL
<b>5.2</b>	<b>GASTOS GENERALES</b>
5.2.1	CAPACITACION DE PERSONAL
5.2.2	DOTACIÓN Y SUMINISTRO A TRABAJADORES
5.2.3	SUMINISTROS DE OFICINA
5.2.4	ASEO Y LIMPIEZA
5.2.5	SERVICIOS BÁSICOS
5.2.6	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y AFINES
5.2.7	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
<b>5.3</b>	<b>OTROS GASTOS</b>
5.3.1	DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS
5.3.2	GASTOS VARIOS
5.3.4	GASTOS FINANCIEROS
5.3.5	GASTOS BANCARIOS
5.3.6	INTERESES

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

La empresa "ARENA" se divide en periodos contables que empiezan con el registro de las transacciones en el diario y termina con la presentación de estados financieros para esto se explica cada paso del ciclo contable que la empresa desarrollará en el siguiente cuadro:

## Libro Diario

Es el registro de las actividades diarias que se realiza en la empresa de forma cronológica sustentando con documentos fuente cuya denominación es cuenta contable.

**Tabla 33** Libro Diario

 <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA ARENA</b></p> <p><b>DIARIO GENERAL</b> <b>FOLLO N°</b> <b>ELABORADO POR:</b></p>						
FECHA	CODIGO	DETALLE	REF.	PARCIAL	DEBE	HABER
<b>01/01/2016</b>		1				
	1.1.1	CAJA			xxxxx	
	1.1.4	INV. DE MERCADERIAS			xxxx	
	1.2.1	TERRENOS			xxxxxx	
	1.2.5	VEHICULOS			xxxxx	
	1.2.6	MAQUINARIA				Xxxxx
	1.2.9	EQUIPO DE COMPUTACION				Xxxxx
	3.1.1	APORTES DE CAPITAL				Xxxxx
		R/C. ESTADO DE SITUACION INICIAL				Xxxxx

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

## Libro Mayor

Es el registro de cada una de las cuentas en forma clasificada de los asientos journalizados en el libro diario

**Tabla 34** Libro Mayor

 <b>EMPRESA ARENA</b>					
<b>MAYOR GENERAL</b>					
<b>CUENTA :CAJA</b>			<b>CODIGO:1.1.1</b>		
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	<b>SALDO</b>
<b>01/01/2016</b>	CAJA	1	xxxx	xxxxxx	xxxxx
<b>02/01/2016</b>	apertura de cta. Cte.	2		xxxx	
<b>05/01/2016</b>	venta de mercadería	5		xxxxxx	
<b>06/01/2016</b>	deposito a la cta. Cte.	6			
	<b>SUMA</b>		xxxxx	xxxxx	xxxxx

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

## Balance de Comprobación

Permite resumir el saldo de las cuentas de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, egresos, y a la vez comprobar la igualdad entre el Debe y el Haber de cada cuenta.

**Tabla 35** Estado de Comprobación

 <b>EMPRESA ARENA</b> <b>ESTADO DE COMPROBACIÓN</b> <b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016</b>						
N°	CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER	DEUDOR	ACRE EDOR
1	1.1.1	CAJA	XXXX		XXXX	
2	1.1.2	BANCOS	XXXX		XXXX	
3	1.1.4	INV. DE MERCADERIAS	XXXX		XXXX	
4	1.1.3	INV. DE TELAS	XXXX		XXXXX	
5	1.1.8	INV. PRODUC. NUEVA	XXXX		XXXXX	
6	1.1.9	INV. MATERIALES DE PRODUC	XXXX		XXXXX	
7	1.2.1	TERRENOS	XXXX		XXXX	
8	1.2.5	VEHICULOS	XXXX		XXXX	
9	1.2.6	MAQUINARIA	XXXX		XXXX	
10	1.2.9	EQUIPO DE COMPUTACION	XXX		XXXX	
11	1.3.1.4.2	ANTICIPO IR	XXX		XXXX	
12	1.3.1.5	IVA COMPRAS	XXXX		XXXX	
13	2.1.3	SUELD Y JORN X PAGAR		XXXX		XXXX
14	2.1.4	RETENCIONES		XXXX		XXXX
15	3.1.1	APORTES DE CAPITAL		XXXX		XXXX
16	4.1.1	VENTAS				XXXX

<b>17</b>	5.1.1	COSTO DE VENTAS	XXXX		XXXX	
<b>18</b>	5.1.2	COSTO DE EXPLOTACIÓN	XXXX		XXXX	
<b>19</b>	5.2	GASTOS ADMINISTRATIVOS	XXXX			
		SUMAN	XXXX		XXXX	XXXX
<hr/> <hr/>						
<b>GERENTE</b>			<b>CONTADOR</b>			

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

## Ajustes

En el proceso contable los ajustes son estrictamente necesarios para las cuentas que han intervenido en la Contabilidad de la empresa demuestre su saldo real y faciliten la preparación de los Estados Financieros

## Cierre de Libros

Los asientos de cierre en los libros contables se realizan al finalizar un ejercicio económico o período contable con el fin de:

- Centralizar o agrupar las cuentas que ocasionan gastos o egreso.
- Centralizar o agrupar las cuentas que generan renta o ingresos.
- Determinar el resultado final del periodo contable que puede ser:
  1. Ganancias, utilidad o superávit
  2. Pérdida o Déficit.

## **Estados Financieros**

La contabilidad cuenta con uno de sus principales objetivos que es el de conocer la situación económica y financiera de la empresa, al finalizar su período contable permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el futuro de la empresa mediante los siguientes Estados Financieros:

De acuerdo a las Normas Internacionales Financieras (NIIF) y Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC).

Los Estados Financieros deben ser declarados y detallados de forma transparente para la comparación con estados financieros anteriores, con el propósito de un amplio rango en los usuarios para la toma de decisiones económicas de la empresa.

### **Estado de Pérdidas y Ganancias o de Resultados**

**Es uno de los estados financieros básico, el cual muestra la utilidad o pérdida obtenida en un período determinado por actividades ordinarias y extraordinarias. Se habla de un período determinado, por cuanto una utilidad o pérdida se obtiene por actividades de diversa naturaleza y realizadas a lo largo del tiempo. Desde el punto de vista financiero, reviste una importancia fundamental el determinar la correspondencia de ingresos, costos y gastos en diferentes períodos. (Turmero, 2014)**

**Tabla 36** Estado de Resultados

	
<b>EMPRESA ARENA</b> <b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>	
<b>Cuentas</b>	<b>Total</b>
<b>Ventas</b>	
<b>Descuentos y devoluciones</b>	
<b>Ventas netas</b>	
<b>Costo de las mercaderías vendidas</b>	
<b>Utilidad bruta</b>	
<b>Gastos de venta y administración</b>	
<b>Muebles y enseres</b>	
<b>Utilidad operacional</b>	
<b>15% utilidad a trabajadores</b>	
<b>Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	
<b>25% utilidad impuesto a la renta</b>	
<b>Utilidad neta</b>	
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>GERENTE</b>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>CONTADOR</b>

Fuente: Empresa Arena  
 Elaborado por: Marilú Díaz

## Estado de Cambio en el Patrimonio

El estado de Cambio del Patrimonio tiene como finalidad explicar y analizar cada una de las variaciones que sufre cada elemento del patrimonio, en un periodo determinado.

**Tabla 37** Estado de Cambio en el Patrimonio

 <b>EMPRESA ARENA</b> <b>ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>				
CONCEPTO	APORTES DE CAPITAL	RESERVAS LEGALES	UTILIDADES RETENIDAS	UTILIDAD EJERCICIO
Saldo al (01/10/1 )	XXXX		XXXX	
(+) Utilidades al 31/12/				XXXX
( - ) Transferencia Utilidad no distribuida			-XXXX	-
= Saldos al 31/12/1	XXXXX		XXXX	
..... f) GERENTE		..... f) CONTADORA		

**Fuente:** Empresa Arena

**Elaborado por:** Marilú Díaz

## Balance de Situación Financiera

Determina la situación económica de la empresa en una fecha determinada y a la vez permite comprobar

**Tabla 38** Balance de Situación Financiera

 EMPRESA ARENA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE							
COD	NOMBRE DE LA CUENTA	PARCIAL	TOTAL	COD	NOMBRE DE LA CUENTA	PARCIAL	TOTAL
1	ACTIVO			2	PASIVO		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE			2,1	PASIVO A CORTO PLAZO		
1.1.1	EFFECTIVO			2.1.1	CUENTAS POR PAGAR		
1.1.2	CAJA GENERAL			2.1.2	DOCUMENTOS POR PAGAR		
1.1.3	CAJA CHICA			2.1.3	PRESTAMOS POR PAGAR		
1.1.4	BANCOS			2.1.4	OBLIGACIONES FISCALES		
1.1.4.1	BANCO DEL PICHINCHA			2.1.5	HONORARIOS POR PAGAR		
1.1.5	PAGOS ANTICIPADOS			2.1.7	NOMINA POR PAGAR		
1.1.6	CUENTAS POR COBRAR			2.1.8	APORTE PATRONAL POR PAGAR		
1.1.7	DOCUMENTOS POR COBRAR			2.1.9	IMPUESTOS GRAVÁMENES Y TASAS		
1.1.8	PRESTAMOS A EMPLEADOS			2.1.10	IVA POR PAGAR		
				2.1.11	RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR		
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE				TOTAL PASIVO A CORTO PLAZO		
1,2	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO						
1.2.1	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			2,2	PASIVOS A LARGO PLAZO		
1.2.5	DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPOS DE COMPUTACIÓN				PRÉSTAMO A LARGO PLAZO POR PAGAR		
1.2.6	MUEBLES Y ENSERES				TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO		
1.2.7	DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES						
	TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO						
				3	PATRIMONIO		
				3,1	FONDO DE CAPITAL DE LA LIBRERÍA		
				3,2	RESERVAS		
				3.2.1	RESERVA DE CAPITAL		
				3,3	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES		
				3.3.1	EXEDENTES Y /O PERDIDAS PRESENTE EJERCICIOS		
					TOTAL PATRIMONIO		
	TOTAL ACTIVOS	\$			TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	\$	
	GERENTE				CONTADOR		

Fuente: Empresa Arena

Elaborado por: Marilú Díaz

## Estado Flujo del Efectivo

Este estado tiene como finalidad proveer información relevante sobre los ingresos y gastos del efectivo dentro del período contable.

A si como establece las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) N° 3. Este estado está relacionado principalmente con la evaluación del flujo del efectivo que genera la empresa, entre estos flujos están los generados en procesos de compras, producción, ventas de bienes y servicios pagos, al personal, pagos de impuestos y gastos operacionales.

**Tabla 39** Estado Flujo del Efectivo

		
<b>EMPRESA ARENA</b>		
<b>ESTADO FLUJO DEL EFECTIVO</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>		
<b>Flujo de Efectivo por Actividades de Operación</b>		
Efectivo recibido de clientes	XXXX	
(-)Efectivo pagado a empleados y proveedores	- XXXX	
(-)Efectivo pagado a proveedores por bienes	- XXXX	
(=) Efectivo proveniente de operaciones	<u>XXXX</u>	
(+) Intereses Recibidos	+ XXXX	
(-) Intereses Pagados	- XXXX	
<b>(=)Efectivo Neto de actividades operativas</b>		<b>XXXX</b>
<b>Flujo de Efectivo por Actividades de Inversión</b>		
(-)Adquisición de propiedad planta y equipo	- XXXX	
<b>(=)Efectivo neto usado en actividades de Inversión</b>		<b>-XXXX</b>

<b>Flujo de Efectivo por Actividades de Inversión</b>		
(-)Adquisición de propiedad planta y equipo	- XXXX	
<b>(=)Efectivo neto usado en actividades de Inversión</b>		<b>-XXXX</b>
<b>Flujo de Efectivo por Actividades de Financiamiento</b>		
(+)Préstamo a corto plazo	+ XXXX	
<b>(=)Efectivo neto usado actividades de Financiamiento</b>		<b>XXXX</b>
<b>(=)Aumento neto en efectivo y sus equivalentes</b>		<b>XXXX</b>
(+)Efectivo y sus equivalentes al principio del periodo (01/01/11)		+ XXXX
<b>(=)Efectivo y sus equivalentes al final del periodo (31/12/16)</b>		<b>XXXX</b>
..... f) GERENTE		..... f) CONTADORA

Fuente: Empresa Arena

Elaborado por: Marilú Díaz

### Enfoque basados en hechos para la toma de decisión en la Empresa



La toma de decisiones se basa en un análisis de los datos y la información disponible, no se debe basar en estados de ánimo, es necesario analizar adecuadamente para la toma de decisiones de la empresa.

Elaborado por: [www.ricardoego.com](http://www.ricardoego.com)

Este enfoque se ha aplicado en los aspectos financieros de la empresa en función del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en un estado de resultados y el de situación financiera.

## Aspectos Financieros de la Empresa Arena

### Principales indicadores financieros

Es necesario destacar acerca de este ámbito ya que el desarrollo y conocimiento de este permite a quien se halla al frente de la empresa Arena una buena toma de decisiones al tener una herramienta que le permite conocer el estado de su organización.

De acuerdo a la página web los indicadores financieros son los siguientes (Vallejo, 2013, pp.80-59).

### Indicadores de liquidez

Permiten evaluar la capacidad que obtiene la empresa para afrontar las obligaciones obtenidas a corto plazo. :

- a) Liquidez corriente: Mide la capacidad de convertir los activos de mayor liquidez en efectivo.

$$LC = \frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

$$LC = \frac{25401,92}{275,06}$$

$$LC = 92,35$$

- b) Prueba Ácida: Es el indicador que proporciona una medida más exigente de sus cuentas por cobrar, sus adquisiciones temporales.

$$PA = \frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Existencias}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

$$PA = \frac{25401,92 - 5367,86}{275,06}$$

$$PA = \frac{20034,06}{275,06}$$

$$PA = 72,84$$

c) Fijación del activo: Permite indicar la liquidez disponible para enfrentar a corto plazo.

$$FA = \frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Activo no Corriente}}$$

$$FA = \frac{25401,92}{80000}$$

$$FA = 0,32$$

## Indicadores de solvencia

Este indicador tiene la capacidad de evaluar el endeudamiento de la empresa y el respaldo que tiene para afrontar sus obligaciones corrientes y no corrientes:

- a) Endeudamiento de patrimonio: evalúa la relación entre el capital propio invertido frente a sus obligaciones.

$$EP = \frac{Pasivo}{Patrimonio}$$

$$EP = \frac{275,06}{105014}$$

$$EP = 2,62$$

- b) Grado de dependencia: evalúa la capacidad de la empresa para afrontar a sus obligaciones. Además posee un respaldo del capital propio invertido.

$$GD = \frac{Patrimonio}{total\ pasivo\ (Pasivo + patrimonio)}$$

$$GD = \frac{105193,10}{275,06 (105468,10)}$$

$$GD = 40,34$$

- c) Cobertura del activo fijo: Muestra la disposición del activo fijo que ha sido financiado con capitales permanentes (pasivo no corriente y patrimonio)

$$CAF = \frac{\text{Deudas a largo plazo} + \text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo neto}}$$

$$CAF = \frac{105468,10}{80000}$$

$$CAF = 1,32$$

### **Índice de rentabilidad**

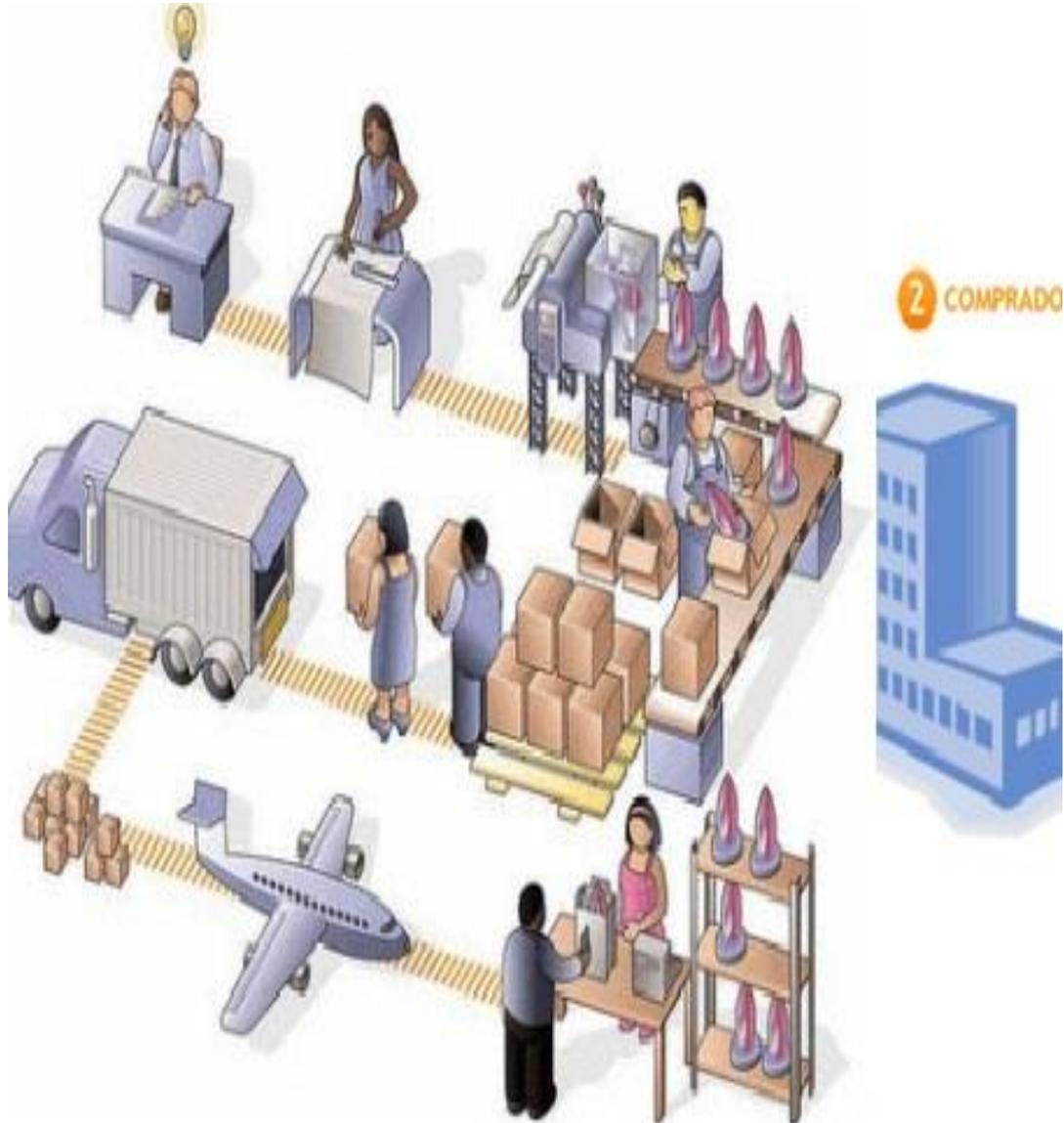
Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera).

$$\text{Rentabilidad del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Rentabilidad del activo} = \frac{63.687}{10564,10}$$

$$\text{Rentabilidad del activo} = 6.03$$

## Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



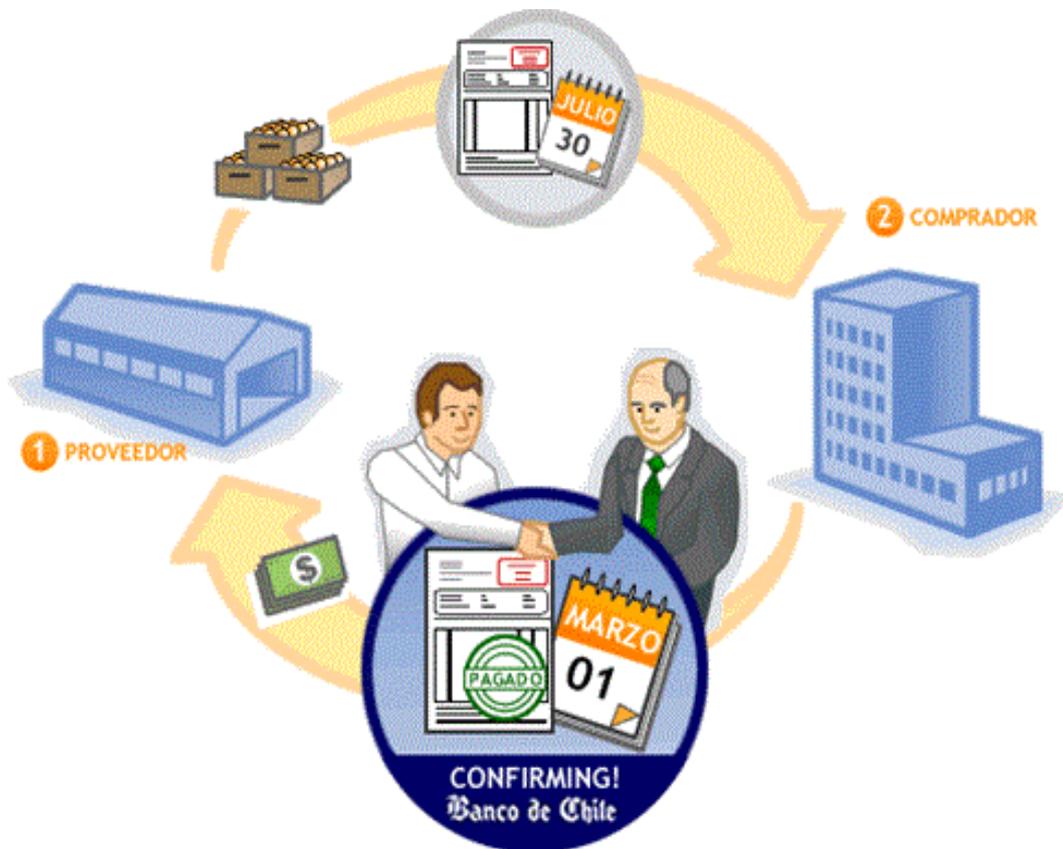
**Fuente:** ISO 9000

**Elaborado por:** Estrategias la norma de calidad para implantar

En la empresa “Arena” tiene como objetivo con los proveedores cumplir con los pagos a tiempo en compras de materias primas para la confección de las prendas de vestir. Logrando así una lealtad a sus proveedores.

## Beneficios claves entre la empresa y los proveedores

- Identificar y seleccionar los proveedores claves.
- La empresa debe de mantener una relación mutuamente beneficiosa para obtener un valor entre ambas partes.
- La comunicación con proveedores debe de ser clara y abierta.
- El gerente de la empresa debe de dar habilidad a los proveedores para la entrega del producto.
- Le empresa debe de orientar a los proveedores a implementar programas de mejora continua.
- La empresa debe de evaluar y recompensar los esfuerzos de sus proveedores.



Fuente: [www.normasiso.9000:2005](http://www.normasiso.9000:2005)

## **6.7. Impactos**

### **6.7.1. Impacto laboral**

La aplicación de la guía trae como consecuencia que exista armonía en las relaciones laborales y sociales, con el consiguiente aumento en la productividad.

El gerente general toma decisiones de manera planificada de acuerdo a los estados financieros elaborados anualmente y a la cantidad de recursos existentes.

Es así que la planificación de actividades es constante y se dispone del personal idóneo para cada función.

### **6.7.2. Impacto social**

Todos quienes trabajen en la institución ahorraran tiempo y recursos al tener establecido una ruta que seguir ya que por ejemplo, el contador conoce el proceso y de acuerdo a lo establecido en esta guía.

En lo referente al ámbito administrativo y financiero con el personal que trabaje en cada área con actividades positivas en equipo en armonía con conocimiento y actualización, liderazgo, excelente aumento de trabajo entre trabajadores, clientes y proveedores.

### **6.7.3. Impacto Empresarial**

El control y la medición, permiten determinar que a mayor control menor probabilidad de ocurrencia de errores o riesgos, garantizando no solo este aspecto sino el éxito de lo programado, frente a lo realizado.

## **Mejoramiento en el desarrollo de funciones**

El establecimiento de funciones permitirá el adecuado manejo de actividades ya que cada persona tendrá bien identificado el rol que desempeña y la función que debe realizar.

## **Mayor armonía en el trabajo**

Con el conocimiento de las funciones y con una guía que les permita dirigir a quienes se hallan al frente de cada departamento, las tensiones de entregar reportes, tomar decisiones y generar ingresos ya no serán constantes.

## **6.8. Difusión**

La guía didáctica de procesos administrativos – financieros con principios de calidad para la empresa “Arena”.se difundió a los empleados y personal administrativo de la empresa en la ciudad de Ibarra, quienes manifestaron que se sienten muy agradecidos y conformes con el trabajo realizado ya que el contenido de la guía va en beneficio de llevar una buena contabilidad aplicando los procesos administrativos – financieros con principios de calidad en la empresa, fortaleciendo el conocimiento del personal que labora en la misma.

## REFERENCIAS

e-conomic international a/s. (2002 - 2014). *www.e-conomic.es*. Obtenido de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-libro-diario>

Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*. España: Editorial Vértice.

*significado.com*. (2016). Obtenido de <https://www.significados.com>

Acuña, J. (2013). *Overblog*. Obtenido de <http://acualonit.overblog.com/las-4-p-prec-producto-plaza-y-promocion>

Alcalde. (2010). Concepto de *Calidad 2a Edición*. Editorial Paraninfo.

Alcalde. (2011). Concepto de *Calidad*. España

Alcarria, J. (2009). Conceptos de *Contabilidad Financiera*

Alemán, L. (2012). *Estrategias de Marketing. Un Enfoque Basado en el Proceso*. Obtenido de ESIC Editorial.

Alvarez J. Avila, J. Oliveros, R., Pacheco, G., & Salvat, K. (2008). Obtenido de <http://modelosadministrativos2008>.

Anónimo. (13 de junio de (2010), Gerencie.com). Recuperado el 06 de junio de 2013, de <http://www.gerencie.com/razon-corriente>.

Anónimo. (10 de 08 de (2013). Obtenido de <http://jcvalda.wordpress.com>

Anónimo. (2013). *jcvalda.wordpress.com/*. Obtenido de <http://jcvalda.wordpress.com>.

Anónimo. (2013). historia de la administracion en colombia). Obtenido de <http://procesosadministracion11.blogspot.com>

Anónimo. (2013). Obtenido de <http://revitalizatemexico.wordpress.com>

Arroyo, V. (2010). *Contabilidad financiera*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com>

Astudillo, C. (2013). La contabilidad Obtenido de <http://contabilidaden.blogspot.com>

Audisio, N. (2006). *Gestión por beneficios*.

Bastos, I. (2010). *Organización en el punto de venta: Manual básico de gestión de tienda*. Editorial S.L.

Botero, M. (2013) finanzas. Obtenido de <http://www.finanzas-org-sociales.com>

Cabrera, B. (2008). *Importancia del manual de organización en la empresa*.

Caldas, M. E., Carrión Herráez, R., & Heras Fernández, A. (2011). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex.

Campiña, G., & Fernández, J. (2010). *Empresa y administración*. Editex.

Castro, M. (2015). *Estudio de manejo de las herramientas de gestión administrativa financiera de la empresa piscícola de hecho el*

*Carmelo ejecutada por la unión de organizaciones campesinas Cochapamba ubicado en la comunidad de Manzano Guaranguí, parroquia de Ambuquí... Ibarra: Universidad Técnica del Norte.*

Chandezon, G. (2008). *Hacia la calidad total*.

Chiavenato, I. (2012). *Proceso Administrativo*

Cuellar, H. (2012). *Ecuaciones Patrimoniales Recuperado el 2013, de <http://camicuellar.blogspot.com>*

De la Portilla Vera, M. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF"*.

De la Portilla Vera, M. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF"*.

Delgado. (2011). *Administración estratégica* (1ra ed.)

Delgado, S., & Ventura, B. (2008). *Recursos humanos: administración y finanzas*.

Deming, W. (2014). Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/William\\_Edwards\\_Deming](http://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming)

Dimas, F. (2012). *Proceso Contable Obtenido de <http://procesocontable-ferramirez.blogspot.com>*

Domingo, R. (2009). *Manual de Contabilidad*

Donald, M., Leon, M., & Pietri, P. (2005). *La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*.

ecured.cu. (2013). Proceso Contable Obtenido de [http://www.ecured.cu/index.php/Proceso\\_contable](http://www.ecured.cu/index.php/Proceso_contable)

Edwards, D. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*.

Einsprush, A. (2009). *¿Qué son los presupuestos?*

El Republicano Liberal Diario Digital. (2013). Obtenido de <http://elrepublicanoliberal.blogspot.com>

Eslava, J. d. (2010, p.73). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa*: ESIC Editorial.

Fayol, H. ( 2014). *14 principios de Fayol para la administración eficiente*. Obtenido de <http://www.altonivel.com>.

Fayol, H. ( 2014). *14 principios de Fayol para la administración eficiente*. Obtenido de <http://www.altonivel.com>

fccea.unicauca.edu.co. (2004). Recuperado el 2013, de <http://fccea.unicauca.edu>.

Fernández. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club Universitario.

Fernandez. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club Universitario.

Finch, J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración, evolución de las teorías de Administración*. Pearson Educación.

Fuentes, E. (2013). *Más allá del Business Plan*. LID Editorial.

García, G. (2010). *Calidad Total*. Obtenido de <http://calidadtotaltqm.blogspot>.

Gary, A., & Philip, K. (2012, ). *Marketing*.

Gaspar. (2010). *ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS*

Gestión de Calidad - ISO 9001. (2015). Obtenido de <http://www.cicarelli.com>

Gil, M., & De la Fuente, F. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*.

Gómez, R., Guitar, M., Mainez, M., & Vilche, C. (s/f). *Control Interno de Organizaciones*. Obtenido de <http://www.taringa.net>

Griffin, R., Treviño Rosales, & Arriola Miranda, (2011). *La Administración*.

Griful, E., & Canela, M. Á. (2010). *Gestión de la calidad*. Univ. Politèc. de Catalunya

Guerra, G., & Aguilar, A. (s/f). *La Planificación estratégica en el agronegocio*.

Hartline, M., & Ferrell, O. (2006). *Estrategia de marketing*.

Hurtado, D. (2008). *Principio de Administración*.

Ischinger, B. (2010). *Estándares de Calidad para la Evaluación del Desarrollo*.

Jimenez. (2010). *Economía de la Empresa*

Jimenez. (2010). *Economía de la Empresa* (6ta ed.)

Joaquín, R. (2006). *Administración I*.

Joseph, J. (1990). *Planificación de la calidad*. Editorial Díaz de Santos.

kotler, P., & Gary. (2012). *Marketing*.

Lazzati, S. (2013). *Toma de decisiones, Principios, procesos y aplicaciones*.

Lianres, G. k. (2009). *Estandares de Calidad*. Obtenido de <https://es.slideshare.net>

Lonenecker, J., Moore, C., & Petty, W. P. (2007). *La Administración de pequeñas empresas*.

López. (2011,). *Evaluacion y Mejora Continua*.

López. (2011). *Implantación de un sistema de calidad*.

López. (2013). *Implantación de un sistema de calidad*.

López, E. (2006). *Iniciación al Derecho*.

López, M., & Correa, J. (2007). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*.

Luyo. (2013). *RECURSO DE LA EMPRESA*. Obtenido de <http://www.slideshare.net>

Macero, B. (2007). Modelos Administrativos .Obtenido de <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>

Mantilla, A. (2005). *Control Interno*

María, P. (2003). *Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total*.

Mayes, T., & Shank, T (2010). *Analisis Financiero con Microsoft Excel*.

Molina, S. (2010). *Actualización del manual orgánico funcional para la empresa eléctrica provincial de Cotopaxi S.A. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*.

Mujica, M. (2010). Teoria de Ishikawa

Munuera Alemán, J., & Rodríguez Escudero, A. (2012). *Estrategias de Marketing*.

Ortega,J. (2009). *Guía de Manuales Administrativos*.

Ortiz, E. (2009). *Estados Financieros*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com>

Oteo, L. (2012). *Gestión Empresarial*

Palomo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*.

Philip, K. (2012). *Marketing*.

Pino, M. d., & Sánchez, M. d. (2008). *Recursos Humanos*.

Pintos, G. (2009). Manuales Administrativos Obtenido de <http://www.ccee.edu>.

Plaul, R. (2012). Teoría vigotsky Obtenido de <http://redesoei.ning.com>

Rojas. (2015). *Administración*.

Rojas, M. (2010). *Manual de procedimientos administrativos para el proceso de contratación de obras y servicios en el departamento provisión de bienes de la gerencia de automatización, informática y telecomunicaciones, servicios comunes orientes, PDVSA*.  
Cumaná: Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre.

Rojas, Y. (2014). Concepto de Planeación. Obtenido de <http://www.monografias.com>

Salcedo, G. (2010). *Manual para el Diseño de Sistemas de Calidad*

Samuel, A. M. (2016). *Normas Internacionales de Información Financiera*.

Sánchez, O., Herrero, R., & Hortigüela, M. (2010). *Técnicas Administrativas Básicas de Oficina*.

Santangelo, L., Valbuena, J., Bravo, E., & Carrillo, H. (Abril de 2008).  
Definición de Presupuestos I

Sanz. (2013). *Prácticum contable*.

slideshare.net. (2013). *Características de Contabilidad*. Recuperado el 06 de junio de 2013, de <http://www.slideshare.net>

Oliveras, E., & Bagur, L. (2010). *Contabilidad General*.

The Stationery Office. (2010). *Mejora continua del servicio*.

Thompson, J. (2009). Ojetivos de la Contabilidad Recuperado el 12 de julio de 2013, de <http://www.promonegocios.net>

Thompson, J. (2009). Importancia de la Administración. Obtenido de <http://administracionenteoria.blogspot.com>

Torres. (2011). *Contabilidad, Costos y Presupuestos para Gestión Financiera*.

Torres. (2011). *Contabilidad y Costos*.

Turnero, I. (2014). Definición de Estado de Resultado.

Arturo Prat. (2004). Conceptos de Estados Financieros.

Valda, C. (2014). principios de la Gerencia Obtenido de <http://jcvalda.wordpress.com>

Valdez, b. (2008). *Los manuales administrativos para el buen funcionamiento*.

Vallejo, V. (2013, ). Administración Financiera Recuperado el 06 de junio de 2013, de <http://es.slideshare.net>

Velazco, M. (2013). Administracio Estratégica. Obtenido de <http://jgomezr.wikispaces.com>

Vera, J., Mora, V., & Lapeña, A. (2006). *Guía práctica para el trabajo diario del equipo directivo*.

Vértice, E. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*.

Wilmer, Y. (2015). *Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC)*. Obtenido de <https://prezi.com/bkwemoun00zv/normas-ecuatorianas-de-contabilidad-nec>.

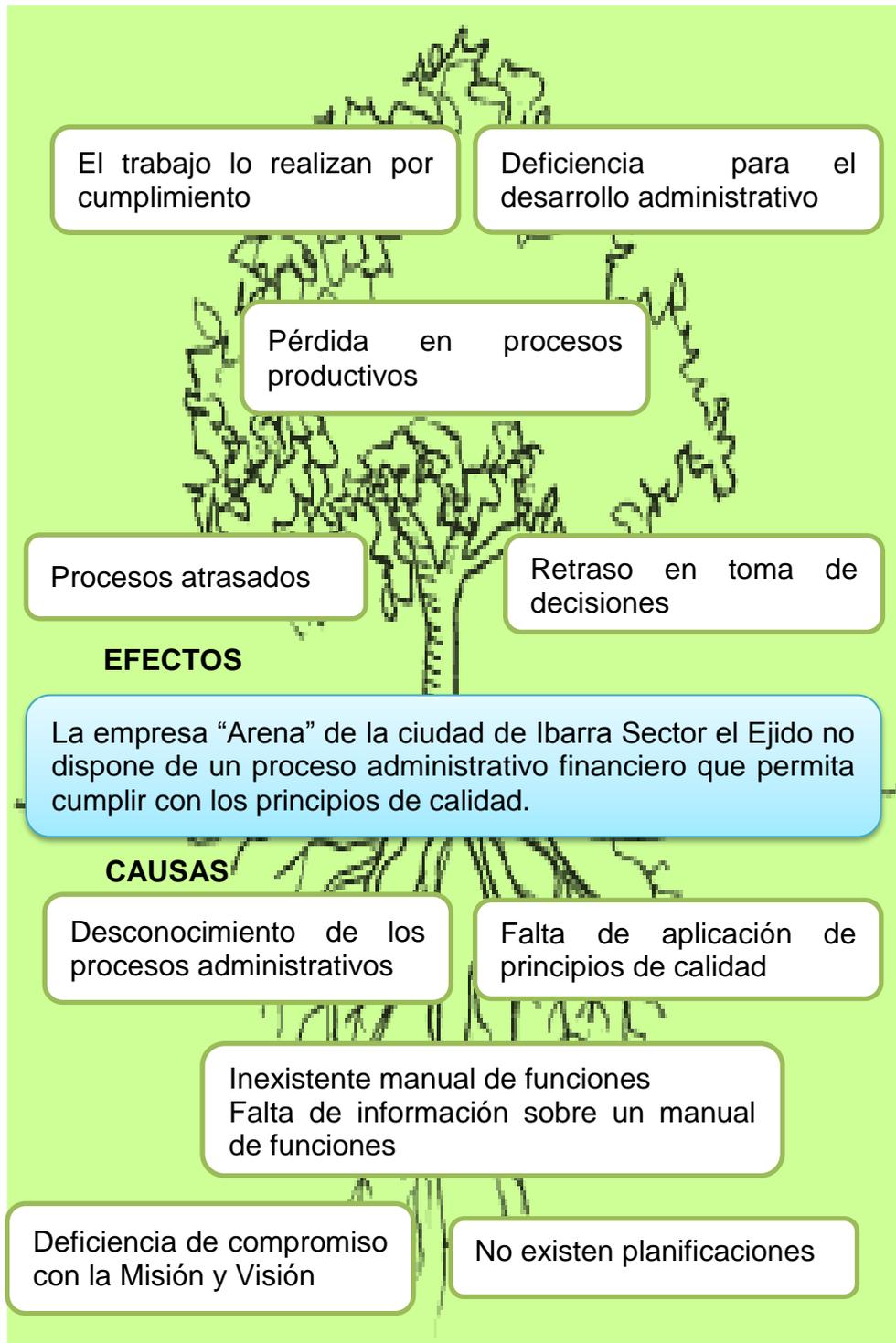
Bautisita A. (2011). Obtenido de <http://fundamentosdeadmoncontrol.blogspot.com>

García G (2010). Fundamentos Pedagógicos Obtenido de <http://www.slideshare.net/wflanchiba/la-fundamentacin-pedaggica>



# **ANEXOS**

## Anexo Nº 1 Árbol de Problemas



## Anexo N° 2 Matriz de Coherencia

Formulación del problema	Objetivo general
<p>¿El Estudio de los procesos administrativos – financieros que permitirán cumplir con los principios de calidad en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016 y 2017 para el mejoramiento administrativo y productivo de la misma?</p>	<p>Estudiar procesos administrativos – financieros que permitan cumplir con los principios de calidad en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016 y 2017 para el mejoramiento administrativo y productivo de la misma.</p>
Subproblema	Objetivos específicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los principales procesos administrativos – financieros que permitan cumplir con los principios de calidad en la empresa?</li> <li>• ¿Cuáles son los Fundamentos teóricos con los aspectos relacionados con los procesos administrativos – financieros que permitan alcanzar los principios de calidad en la empresa?</li> <li>• ¿Cómo Realizar un estudio de diagnóstico del aspecto interno de la empresa Arena a través de la investigación primaria?</li> <li>• ¿Cómo mejorar la aplicación de la propuesta con los procesos administrativos- financieros utilizando los principios de calidad y manejo empresarial de la empresa Confecciones “Arena”, utilizando procesos de selección para brindar varios beneficios administrativos, sociales y económicos a la empresa?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar los principales procesos administrativos – financieros que permitan cumplir con los principios de calidad en la empresa.</li> <li>• Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con los procesos administrativos – financieros que permitan alcanzar los principios de calidad en la empresa</li> <li>• Realizar un estudio de diagnóstico del aspecto interno de la empresa Arena a través de la investigación primaria.</li> <li>• Fundamentar la guía de proceso administrativos – financieros con principios de calidad</li> <li>• Difundir la propuesta con los procesos administrativos- financieros utilizando los principios de calidad y manejo empresarial de la empresa Confecciones “Arena”, utilizando procesos de selección para brindar varios beneficios administrativos, sociales y económicos a la empresa.</li> </ul>

**Anexo N° 3 Entrevista Dirigida al Personal Administrativo –  
Financiero de la Empresa Arena**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
ESCUELA DE PEDAGOGÍA**

**ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN.**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO –  
FINANCIERO DE LA EMPRESA ARENA**

La información requerida servirá para la realización del trabajo de grado del tema: Estudios de los procesos administrativos – financieros que permita cumplir con los principios de calidad de en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016-2017.

A continuación se solicita de la manera más comedida responder cada una de las preguntas planteadas, que serán de mucha utilidad para la aplicación de una administración con principios de calidad.

- 1) ¿Cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?
- 2) ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?
- 3) ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?
- 4) ¿La empresa sigue principios de calidad?
- 5) ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?
- 6) ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?
- 7) ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?
- 8) ¿La empresa realiza un control de pérdidas en la producción?
- 9) ¿Qué normas de calidad aplica la empresa y en qué áreas?
- 10) ¿Existe un reglamento interno que guíe aspectos relacionados al funcionamiento y organización interna?

## **Anexo N° 4 Entrevista Dirigida a la Contadora de la Empresa Arena**



### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA ESCUELA DE PEDAGOGÍA ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN.**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA ARENA**

La información requerida servirá para la realización del trabajo de grado del tema: Estudios de los procesos administrativos – financieros que permita cumplir con los principios de calidad de en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016-2017.

A continuación se solicita de la manera más comedida responder cada una de las preguntas planteadas, que serán de mucha utilidad para la aplicación de una administración con principios de calidad.

- 1) ¿A cuánto ascendieron las ventas en el año 2016 y 2017?
- 2) ¿A cuánto ascienden los costos y gastos de la empresa en el año 2016?
- 3) ¿La empresa ha tenido un crecimiento en relación a las ventas?
- 4) ¿Cuál es el número de clientes mensuales que la empresa tiene?
- 5) ¿Cuál es el porcentaje de utilidad de los productos que la empresa maneja?
- 6) ¿Qué índices financieros analiza la empresa?
- 7) ¿Cuál fue el patrimonio de la empresa en el año 2016 y 2017?
- 8) ¿A cuánto ascienden los activos y pasivos de la empresa en el año 2016?
- 9) ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?
- 10) ¿La empresa sigue principios de calidad?

- 11) ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?
- 12) ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?
- 13) ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?
- 14) ¿Qué recomendaciones se daría para que los procesos administrativos financieros sean día a día eficientes?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**ESCUELA DE PEDAGOGÍA**  
**ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN.**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA ARENA**

A continuación se solicita de la manera más comedida responder cada una de las preguntas planteadas, que serán de mucha utilidad para la aplicación de una administración con principios de calidad.

- 1) ¿Desde qué tiempo la empresa viene funcionando en el mercado?
- 2) ¿Cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?
- 3) ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?
- 4) ¿Qué procesos administrativos financieros sigue la empresa?
- 5) ¿La empresa sigue principios de calidad?
- 6) ¿Con que frecuencia realiza controles de calidad la empresa?
- 7) ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?
- 8) ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?
- 9) ¿El personal que labora en la empresa es capacitado?
- 10) ¿La empresa mide la productividad de los trabajadores?
- 11) ¿La empresa realiza un POA?
- 12) ¿Existe planificación en cada área de la empresa?
- 13) ¿Cree que una guía de proceso administrativo – financieros con principios de calidad ayudara a mejorar la situación actual de la empresa?

## Anexo N° 5 Encuesta Dirigida a los Empleados de la Empresa Arena



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**ESCUELA DE PEDAGOGÍA**  
**ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN.**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ARENA**

**1) ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?**

Menos de 1 año                    ( )

De 1 año a 3                                    ( )

De 3 años a 5                                ( )

De 5 a 7    ( )

Más de 7 años                                ( )

**2) ¿Cómo califica el ambiente laboral de la empresa?**

Excelente ( )                    Bueno                    ( )                    Malo ( )

**3) ¿La empresa cancela todos los beneficios de ley a los trabajadores?**

Siempre ( )                    Casi Siempre ( )                    Nunca ( )

**4) ¿Conoce los procesos administrativos que la empresa lleva a cabo?**

Mucho ( )                    Poco ( )                    Nada ( )

**5) ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?**

Mucho ( )                    Poco ( )                    Nada ( )

**6) ¿Cómo califica los procesos administrativos de la empresa?**

Bueno ( )                  Regular ( )                  Malos ( )

**7) ¿Existe una capacitación continua para los trabajadores?**

Siempre ( )                  Casi Siempre ( )                  Nunca ( )

**8) ¿Existe estabilidad laboral en la empresa?**

Si ( )                  No ( )

**9) ¿Cómo califica la administración de la empresa?**

Excelente ( )                  Bueno ( )                  Malo ( )

**10) ¿Usted como parte de la empresa tiene conocimientos sobre los principios de calidad?**

Poco ( ) Mucho ( ) Nada ( )

**11) ¿Cree que cada uno de los trabajadores de la empresa deben tener conocimientos acerca de los principios de calidad para una buena administración de la empresa?**

De acuerdo ( )                  Poco de acuerdo ( )                  En desacuerdo ( )

**12) ¿Existe relaciones cordiales entre los trabajadores y jefes de la empresa?**

Siempre ( )                  Casi siempre ( )                  Nunca ( )

## Anexo N° 6 Encuesta Dirigida a los Clientes de la Empresa Arena



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**ESCUELA DE PEDAGOGÍA**  
**ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN.**

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ARENA

La información requerida servirá para la realización del trabajo de grado del tema: Estudios de los procesos administrativos – financieros que permita cumplir con los principios de calidad de en la “Empresa Arena” durante el periodo 2016 y 2017.

A continuación se solicita de la manera más comedida responder cada una de las preguntas planteadas, que serán de mucha utilidad para la aplicación de una administración con principios de calidad.

**1) ¿Cómo califica la atención por parte del personal de la empresa Arena?**

Muy buena ( ) Buena ( ) Mala ( )

**2) ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente con el personal de la empresa?**

Siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( )

**3) ¿Cómo califica los productos ofrecidos por la empresa Arena?**

Excelentes ( ) Buenos ( ) Malos ( )

**4) Los precios de los productos que maneja la empresa Arena son:**

Muy accesibles ( ) Accesibles ( ) Poco accesibles ( )

**5) ¿Ha observado colocada la misión, visión y objetivos e la empresa?**

Si ( ) No ( )

**6) ¿Cómo observa la organización de la empresa?**

Adecuada ( ) Inadecuada ( )

**7) ¿Cuál de los siguientes aspectos debería mejorarse en la empresa?**

Ambiente agradable ( )

Espacio físico ( )

Orden ( )

Aseo ( )

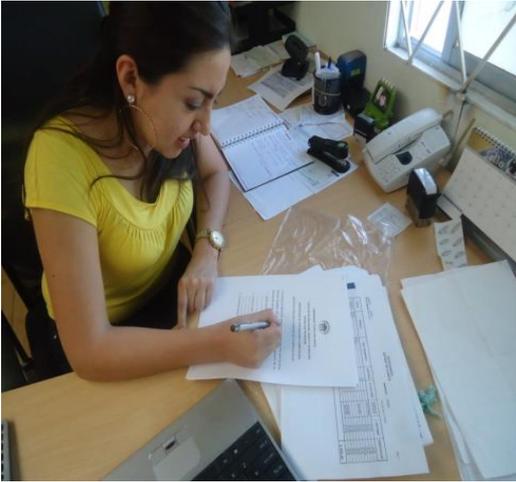
Presentaciones personal ( )

Tiempo de espera para entrega de los productos ( )

Calidad de atención ( )

## Anexo N° 7 Fotografías

### PERSONAL ADMINISTRATIVO Y EMPLEADOS



Ibarra, 15 de Diciembre del 2016

## CERTIFICADO

Certificó que la Srta. Díaz Díaz Marilú Consuelo, portadora de la cédula de identidad N° 100300817-2 estudiante de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, Carrera Licenciatura en Contabilidad y Computación, de la Universidad Técnica del Norte, realizó la difusión de la propuesta del tema: "ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA "EMPRESA ARENA" DURANTE EL PERIODO 2016-2017".

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la interesada, hacer uso del presente como a bien tuviere

Atentamente,



Sr. GERENTE

# arena

## Jrkund Analysis Result

**Analysed Document:** Díaz Marilu pdf 27.pdf (D27994759)  
**Submitted:** 2017-05-08 16:28:00  
**Submitted By:** conchis817@hotmail.com  
**Significance:** 10 %

### Sources included in the report:

tesis Tania Guamialama.docx (D10637466)  
cap. 2 FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.doc (D14441350)  
ESIS CAPITULOS I II Y III final tabulada.docx (D15027941)  
433385038\_647\_\_8%252Bprincipios%252Bde%252Bla%252Bcalidad.pptx (D14766620)  
ESIS ALEXANDRA.pdf (D13098048)  
alexandra Castro-TESIS PDF.pdf (D12670411)  
476831466\_727\_\_Proceso%252Bplaneacion%252Bde%252BMcDonald.docx (D22606451)  
PROYECTO GRUPAL.docx (D11309650)  
14] Maria Luisa Macay Bailon.docx (D10784259)  
<http://jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/proceso-administrativo->  
<http://jcvalda.wordpress.com/2013/05/28/la-importancia-de-la-calidad-en->  
<http://revitalizatemexico.wordpress.com/2013/04/12/que-es-la-planeacion->  
<http://www.monografias.com/trabajos37/planeacion/planeacion.shtml>  
<http://jcvalda.wordpress.com/2014/02/14/william-deming-los-14-principios->

### Instances where selected sources appear:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## CERTIFICACIÓN

Certifico que:

La Srta. **Díaz Díaz Marilú Consuelo**, estudiante de la especialidad de Licenciatura Especialización Contabilidad y Computación, realizó las correcciones respectivas de su trabajo de grado, titulado **“ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA “EMPRESA ARENA” DURANTE EL PERIODO 2016-2017”** y una vez ingresado al programa de **URKUND** el resultado que arroja es 10% de plagio por lo tanto está aprobado para continuar con el proceso de defensa del trabajo de grado.

Ibarra, 8 de mayo del 2017

Msc. Montalvo Vásquez Lucitania

**DIRECTOR**

## ABSTRACT

The present investigation was carried out at "Arena Enterprises", which deals with manufacture of bathrobes and pijamas, it is located in El Ejido de Ibarra, a neighborhood at the south of Ibarra, in the Imbabura province. The main objective is to strengthen the Study of the Administrative - Financial process that allow to fulfill the principles of quality in this enterprise, during the period 2016-2017, towards to the administrative and productive improvement of the company. The theoretical framework has the philosophical, psychological, sociological, pedagogical, administrative, subjects and sub-themes related to: company, company classification, company resources, administrative and financial process, quality, quality control, administration, among others. The methodology used was field research, documentary, descriptive, applying the inductive – deductive and analytical and synthetic methods, as well as the statistics, this is due to the use of frequencies and percentages; Interviews were applied to 16 employees of the company and 4 managers, 187 clients that allow the development of this study. The analysis and interpretation of the results of each of the surveys were then performed; It was determined that the principles of quality are important throughout the company and that the level of administrative knowledge is very low in meanings of business administration. This leads to the development of a didactic guide which includes the administrative process, planning, organization, direction, control and execution, this process takes to the main performance of the company. The Dissemination was done within the Administrative Staff and Employees who maintain the didactic guide of administrative and financial processes with principles of quality that strengthen the business quality. The social impact of the project solves the administrative and financial needs of the company so that, the staff of each area can instruct other employees with the present guide; in addition there must be a steady training to all the members working in this enterprise.



Msc. [Signature]  
08/05/2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	1003008172		
APELLIDOS Y NOMBRES	DÍAZ DÍAZ MARILÚ CONSUELO		
DIRECCIÓN	ATUNTAQUI- ANDRADE MARÍN – STA. ISABEL CALLE PANA AMERICANA ANTIGUA BOLIVIA CASA 05-38		
E-MAIL	Conchis817@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL	062530-208	0990277131
DATOS DE LA OBRA			
TEMA	“ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA “EMPRESA ARENA” DURANTE EL PERIODO 2016-2017”		
AUTOR	DÍAZ DÍAZ MARILÚ CONSUELO		
FECHA	MAYO 2017		
PROGRAMA	PRE-GRADO		
TÍTULO POR QUE OPTA	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. ESPECIALIZACION CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN		
DIRECTOR	MSc. Montalvo Vásquez Lucitania		

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

Yo, Marilú Consuelo Díaz Díaz, con cédula de identidad Nro. 1003008172, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

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

Ibarra, Mayo 2017

### **LA AUTORA:**

(Firma)  .....

Nombre: Marilú Consuelo Díaz Díaz

Cédula: 1003008172



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Marilú Consuelo Díaz Díaz, con cédula de identidad Nro. 1003008172, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA “EMPRESA ARENA” DURANTE EL PERIODO 2016-2017**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Contabilidad y Computación** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, Mayo de 2017

(Firma) .....

Nombre: Marilú Consuelo Díaz Díaz

Cédula: 1003008172



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### DECLARACIÓN

Yo, Marilú Consuelo Díaz Díaz, con cédula de identidad N°. 1003008172, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que éste no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Firma

Nombre: Marilú Consuelo Díaz Díaz

Cédula: 1003008172

Ibarra, Mayo 2017