



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

#### **TRABAJO DE GRADO**

**TEMA: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA  
LA EMPRESA TEXTIL “CIELO MARCA TU ESTILO” UBICADA EN EL CANTÓN  
ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

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

**AUTORA:**

**SARA ANDREA MUÑOZ RUÍZ**

**DIRECTORA:**

**MSC. VILLEGAS ESTÉVEZ CRISTINA JAQUELINE**

Ibarra, 2022

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito realizar un MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TEXTIL “CIELO MARCA TU ESTILO” UBICADA EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA. Partiendo de un diagnóstico situacional, detallado en el primer capítulo de la investigación, conoceremos cómo se manejan los procesos administrativos-financieros, se evidencia la matriz FODA, sus variables e indicadores, la aplicación de técnicas de investigación, la tabulación y el análisis de la información. En el capítulo segundo se efectuó una recopilación, investigación y análisis sobre las bases teóricas y científicas, sobre temas concernientes a la administración, la contabilidad, normativa legal, y una serie de contenidos acordes al proyecto, que conforman el marco teórico. Seguidamente en el capítulo tercero se desarrolla el planteamiento del manual en el cual se propone la estructura organizacional, reglamento interno, y funciones de todo el personal, mediante la aplicación de principios, procesos y procedimientos administrativos y financieros de acuerdo a los requerimientos de la empresa, el mismo permitirá tener un manejo eficiente de recursos. Finalmente el capítulo cuarto detalla los impactos generados con su respectivo análisis culminando con las respectivas conclusiones, recomendaciones y anexos.

## SUMMARY

This research work aims to carry out a ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL PROCEDURES MANUAL FOR THE COMPANY CIELO STYLE IN ATUNTAQUI CITY, ANTONIO ANTE, PROVINCE OF IMBABURA. Departing on the basis of its situational diagnostic of the same, detailed in the first chapter of this research, on the basis of a situational analysis, detailed in the first chapter of the research, we will know processes are handled, is evidence the SWOT matrix, variables and indicators, the application of research techniques, tabulation and analysis of information. In the second chapter the collection, research and analysis was developed on the theoretical and scientific foundations on issues concerning to the Administration, accounting, legal regulations, and a series of contents according to the project, comprising the theoretical framework. Then, in the third chapter the development of the approach of the Handbook which proposes the organizational structure, internal rules, and functions of the staff, through the application of principles, processes, and administrative and financial procedures according to the requirements of the company, it will allow to have an efficient management of resources. Finally the fourth chapter details the impacts generated by their respective analysis culminating in the respective conclusions, recommendations and attachments.

**INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado, presentado por la egresada MUÑOZ RUIZ SARA ANDREA, para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA., cuyo tema es: "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TEXTIL "CIELO MARCA TU ESTILO" UBICADA EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA."

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, a los 18 días del mes de mayo del año 2022



MSC. VILLEGAS ESTÉVEZ CRISTINA JAQUELINE

1002965158

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

##### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>	1724747132
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Muñoz Ruiz Sara Andrea
<b>DIRECCIÓN</b>	Rocafuerte y Retorno
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:saraandrea04@hotmail.com">saraandrea04@hotmail.com</a>
<b>TELÉFONO FIJO</b>	2612-272
<b>TELÉFONO MOVIL</b>	0987764906
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TEMA</b>	“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TEXTIL “CIELO MARCA TU ESTILO” UBICADA EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA.”
<b>AUTOR</b>	Muñoz Ruiz Sara Andrea
<b>FECHA</b>	14 días del mes de agosto del año 2020
<b>PROGRAMA</b>	Pregrado

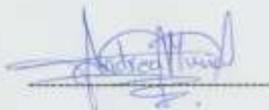
TITULO POR EL QUE	
OPTA	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.
DIRECTOR	Msc. VILLEGAS ESTÉVEZ CRISTINA JAQUELINE

## 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 9 días del mes de junio del año 2022

El Autor:



Muñoz Ruiz Sara Andrea

C.I 1724747132

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico:

A mi **madre** que con su cariño y apoyo incondicional me llenaba de fuerza día a día en los momentos más difíciles de mi proceso académico, con sus sabios consejos supo guiarme para poder culminar esta etapa tan importante en mi vida.

A mi **esposo** que ha dejado de lado sus propios intereses para poder ayudarme a cumplir mi sueño, gracias por estar en los momentos más turbulentos brindándome su apoyo y su amor incondicional.

A **mis hijos** que son y serán siempre el motor que mueve mi vida, que con su apoyo y sonrisas hicieron menos cansadas las largas noches de sacrificio.

A **mis hermanos y sobrinos** gracias por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de mi carrera, que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y sea perseverante y cumpla mis ideales

**SARA ANDREA MUÑOZ RUIZ**

## AGRADECIMIENTO

A **Dios** por todas las bendiciones derramadas, por darme fuerzas para superar obstáculos y por la sabiduría para poder culminar mis estudios.

A los **catedráticos y autoridades** de nuestra querida Universidad Técnica del Norte por darme los conocimientos suficientes para desempeñarme de la mejor manera en el ámbito profesional y ético.

A **mi familia** por apoyarme en cada decisión y proyecto, por estar a mi lado siempre en los momentos más difíciles, por ser parte de mis logros que sin ustedes no sería posible, por todos los momentos felices y tristes que hemos compartido a lo largo de la vida.

A **mi esposo e hijos** por haber llegado a llenar mi vida de amor y felicidad en todos estos años juntos.

A **mi amiga Dayana Cobos** gracias por estar a mi lado animándome y siendo mi compañía en todas esas largas jornadas de estudio y sacrificios, por su amistad incondicional a lo largo de esta etapa de estudios.

A la **Sra Lucia Tuapanta** propietaria de la fábrica CIELO, por brindarme todas las facilidades para la realización del presente proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	v
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	v
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xix
PRESENTACIÓN.....	xx
JUSTIFICACIÓN .....	xxi
OBJETIVO .....	xxii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	xxii
CAPÍTULO I .....	23
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	23
1.1. Antecedentes .....	23
1.2. Objetivos diagnósticos .....	25
1.2.1. Generales .....	25
1.2.2. Específicos.....	25
1.3. Variables diagnósticas.....	25
1.4. Indicadores o sub aspectos .....	25
1.5. Matriz de relación diagnostica .....	27
1.6. Mecánica operativa .....	28

1.6.1. Identificación de la población.....	28
1.6.2. Identificación de la muestra.....	29
1.6.3 Técnicas e instrumentos.....	29
1.6.4. Información primaria.....	31
1.6.5. Información secundaria .....	31
1.7. Entrevista aplicada a la Propietaria de la empresa .....	31
1.7.1 Tabulación y análisis de la información .....	36
1.7.2. Encuesta aplicada a los clientes de cielo marca tu estilo.....	49
1.8. Matriz FODA .....	56
1.9. Cruces de variables.....	56
1.9.1. Fortalezas y oportunidades .....	56
1.9.2. Fortalezas y amenazas .....	57
1.9.3. Debilidades y oportunidades .....	58
1.9.4. Debilidades y amenazas.....	58
CAPÍTULO II.....	59
2. MARCO TEÓRICO.....	59
2.1. Empresa.....	59
2.1.1. Clasificación de empresa .....	59
2.1.2. Clasificación según al sector que pertenecen .....	60
2.2. Fábricas textiles.....	60
2.2.1. Industria Textil en Antonio Ante.....	61
2.3. Administración de la empresa .....	61
2.3.1. Proceso de administración .....	62
2.4. Principios de la estructura administrativa .....	64
2.5. Niveles administrativos .....	64
2.5.1. Nivel directivo .....	64

2.5.2. Nivel asesor .....	65
2.5.3. Nivel operativo .....	65
2.6. Manuales .....	65
2.6.1. Las funciones de un manual .....	66
2.6.2. Importancia .....	67
2.7. Diagramas de flujo .....	68
2.7.1. Importancia .....	68
2.8. Talento humano de la empresa.....	69
2.8.1. Descripción del cargo .....	69
2.8.2. Contratación.....	69
2.8.3. Reclutamiento .....	69
2.8.4. Selección del personal .....	70
2.8.5. Capacitación del personal .....	70
2.9. El control interno.....	70
2.10. Gestión financiera .....	71
2.10.1. Fundamentos de la administración financiera .....	71
2.10.2. El administrador financiero .....	71
2.10.3. Decisiones de la administración financiera .....	72
2.10.4. Importancia de los flujos de efectivo.....	72
2.10.5. Toma de decisiones .....	72
2.10.6. Importancia de la administración financiera .....	73
2.10.7. Manual financiero.....	73
2.10.8. Ciclo contable .....	74
2.10.9. Partida doble .....	74
2.10.10. Plan de cuentas .....	74
2.10.11. Estados financieros .....	75

2.10.12. Objetivos de los Estados Financieros .....	75
2.10.13. Tipos de Estados Financieros .....	75
2.10.14. Balance General.....	76
2.10.15. Estado de Resultados .....	76
2.10.16. Estado de Flujo de Efectivo.....	77
2.10.17. Estado de Cambios en el Patrimonio.....	77
2.10.18. Análisis Financiero .....	77
2.10.19. Objetivos del Análisis Financiero.....	78
2.10.20. Métodos de Análisis Financieros.....	79
2.10.21. Indicadores Financieros .....	79
2.11. Simbología .....	82
CAPÍTULO III.....	83
3. PROPUESTA.....	83
3.1. Introducción .....	83
3.2. Antecedentes .....	83
3.2.1. Justificación.....	84
3.2.2. Fundamentación.....	84
3.3. Objetivos de la propuesta .....	84
3.3.1. Objetivo general .....	84
3.3.2. Objetivos específicos.....	85
3.4. Base Filosófica .....	85
3.4.1. Ubicación.....	85
3.4.2. Antecedentes de la empresa Textil Cielo Marca tu Estilo.....	85
3.4.3. Misión.....	86
3.4.4. Visión.....	86
3.4.5. Valores.....	86

3.4.6. Políticas .....	87
3.4.7. Organigrama Estructural.....	89
3.4.8. Organigrama Funcional .....	90
3.5. Gestión Administrativa .....	91
3.5.1. Planificación Estratégica .....	91
3.5.2. Plan Operativo .....	92
3.5.3. Reglamentación .....	92
3.6. Manuales .....	103
3.6.1. Manual de Funciones.....	103
3.6.2. Manual de Procedimientos .....	113
3.6.3. Procedimientos Financieros.....	124
3.6.4. Políticas Contables .....	130
3.6.5. Proceso contable .....	130
3.6.6. Documentos fuente .....	130
3.7. Procesos Operativos .....	132
3.7.1. Proceso de Compras .....	132
3.7.2. Flujograma proceso de compras .....	133
3.7.3. Procesos de ventas .....	134
3.7.4. Flujograma proceso de ventas .....	135
3.7.5. Proceso de producción.....	136
3.7.6. Flujograma Proceso de producción .....	137
3.7.7. Proceso corte.....	138
3.7.8. Flujograma Proceso de corte .....	139
3.8. Gestión Financiera.....	139
3.8.1. Plan de cuentas .....	139
3.8.2. Control interno de cuentas y Dinámica .....	147

3.9. Libro diario.....	155
3.10. Libro mayor.....	155
3.11. Balance de comprobación .....	155
3.12. Estados financieros.....	155
3.13. Notas a los estados financieros.....	160
3.14. Indicadores financieros .....	160
3.15. Indicadores de gestión.....	162
3.16. Indicadores de rentabilidad .....	162
CAPÍTULO IV.....	164
4. IMPACTOS Y VALIDACIÓN .....	164
4.1. Impactos del proyecto .....	164
4.1.1. Nivel de impactos .....	164
4.1.2. Forma de calculo .....	165
4.1.3. Impacto económico.....	165
4.1.4. Impacto administrativo .....	166
4.1.5. Impacto social.....	167
4.1.6. Impacto ambiental .....	167
4.1.7. Impacto general .....	169
4.2. Validación .....	169
4.2.1. Descripción del estudio .....	170
4.2.2. Objetivo General.....	170
4.2.3. Equipo de Trabajo .....	170
4.2.4. Método de Verificación .....	171
4.2.5. Factores a validar.....	171
4.2.6. Método de calificación .....	172
4.2.7. Rangos de interpretación .....	173

4.2.8. Validación de la propuesta .....	174
4.2.9. Calificación Total .....	176
4.2.10. Calificación Alcanzada.....	176
4.2.11. Evaluación del Resultado .....	176
CONCLUSIONES .....	177
RECOMENDACIONES.....	178
BIBLIOGRAFÍA .....	179
ANEXOS .....	181
ANEXO 1 .....	182
ANEXO 2.....	186
ANEXO 3.....	188
ANEXO 4.....	189

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de relación diagnostica .....	27
2. Tiempo que labora .....	36
3. Misión y Visión.....	37
4. Nivel de Instrucción.....	38
5. Actividades y funciones.....	39
6. Manual de Funciones .....	40
7. Relación Laboral.....	41
8. Contratación por servicios .....	42
9. Capacitación.....	43
10. Estabilidad Laboral .....	44
11. Ambiente Laboral .....	45
12. Reglamento Interno.....	46
13. Reuniones.....	47

14. Sugerencia.....	48
15. Antigüedad de los clientes .....	49
16. Nivel de calidad .....	50
17. Atención al cliente .....	51
18. Sugerencias .....	52
19. Conformidad con el precio.....	53
20. Frecuencia de compras.....	54
21. Facilitar la movilidad .....	55
22. Matriz FODA .....	56
23. Simbología .....	82
24. Matriz de Objetivos.....	91
25. Propietaria.....	104
26. Secretaria.....	105
27. Contadora.....	106
28. Jefe de Producción .....	107
29. Operarios- Confección .....	108
30. Operarios- Diseño .....	109
31. Operarios- Corte.....	110
32. Operarios- Acabados y Empaque.....	111
33. Jefe de Ventas .....	112
34. Elaboración de las órdenes de producción.....	116
35. Recepción de pedidos de mercadería .....	117
36. Control de Inventarios.....	118
37. Registro de unidades confeccionadas .....	119
38. Registro de unidades terminadas .....	120
39. Orden de adquisición de materiales .....	121
40. Control de tiempos.....	122
41. Control de tareas realizadas .....	123
42. Procesos de Compras .....	132
43. Procesos de ventas .....	134
44. Proceso de producción .....	136
45. Proceso corte.....	138
46. Clasificación de las cuentas .....	140
47. Plan de cuentas “CIELO” .....	141

48. Caja; Caja chica; Bancos .....	147
49. Cuentas por Cobrar .....	148
50. Inventario .....	149
51. Activos no depreciables, Propiedad planta y equipo .....	150
52. Cuentas por pagar .....	151
53. Capital .....	152
54. Ingresos .....	153
55. Gastos.....	154
56. Estado de situación financiera .....	155
57. Estado de resultados.....	157
58. Estado de flujo de efectivo.....	159
59. Nivel de impactos .....	164
60. Impacto económico .....	165
61. Impacto administrativo .....	166
62. Impacto social .....	167
63. Impacto ambiental.....	168
64. Impacto general.....	169
65. Rangos de interpretación.....	173
66. Validación de la propuesta.....	174

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tiempo que labora.....	36
Figura 2 Misión y Visión .....	37
Figura 3 Nivel de Instrucción .....	38
Figura 4 Actividad des y funciones .....	39
Figura 5 Manual de Funciones.....	40
Figura 6 Relación Laboral .....	41
Figura 7 Contratación por servicios.....	42
Figura 8 Capacitación .....	43
Figura 9 Estabilidad Laboral.....	44
Figura 10 Ambiente Laboral .....	45
Figura 11 Reglamento Interno .....	46
Figura 12 Reuniones .....	47
Figura 13 Sugerencia .....	48
Figura 14 Antigüedad de los clientes.....	49
Figura 15 Nivel de calidad.....	50
Figura 16 Atención al cliente.....	51
Figura 17 Sugerencias.....	52
Figura 18 Conformidad con el precio .....	53
Figura 19 Frecuencia de compras .....	54
Figura 20 Facilitar la movilidad.....	55
Figura 21 Objetivos de Análisis Financiero.....	78
Figura 22 Ubicación .....	85
Figura 23 Organigrama Estructural .....	89
Figura 24 Organigrama Funcional .....	90
Figura 25 Plan Operativo .....	92
Figura 26 Proceso administrativo .....	114
Figura 27 Flujograma Compras .....	133
Figura 28 Flujograma Ventas.....	135
Figura 29 Flujograma Proceso de producción .....	137
Figura 30 Flujograma Proceso de corte .....	139

## INTRODUCCIÓN

CIELO MARCA TU ESTILO es una fábrica textil que lleva funcionando 10 años en el mercado textil de la ciudad de Atuntaqui, ofreciendo a su clientela una alta variedad de calentadores en base de telas fleese, algodón, y materiales sintéticos para confeccionar prendas de vestir de alta calidad; Durante el tiempo que lleva funcionando se ha presentado inconvenientes en tamaño y producción, a nivel financiero y administrativo por no contar con un manual de procesos Administrativo Financiero previamente diseñado para cubrir las necesidades. Por tal motivo se propone la inclusión del Manual de procesos Administrativo Financiero como propuesta a solucionar los problemas presentes dentro de la Empresa, estableciendo las funciones que se deben desarrollar dentro de cada área, así mismo la diagramación de procesos que serán los referentes a seguir para desempeñar las labores de una forma eficiente, donde cada miembro de la fábrica cumpla las metas propuesta por la organización dando como resultado una productividad y una administración que optimice la totalidad de los recursos disponibles.

## PRESENTACIÓN

Antonio Ante es un cantón que se encuentra ubicado en la Provincia de Imbabura se destaca por ser fuente de producción y comercialización Textil, dos hechos importantes son los que contribuyeron para el éxito de la cantonización:

El primero fue la instalación de la Fábrica Textil Imbabura

El segundo la llegada del Ferrocarril, lo que dio una verdadera transformación y trascendencia; dando así origen de desarrollo a la ciudad de Atuntaqui como también al cantón Antonio Ante donde existen varios fabricantes de ropa.

En la actualidad los talleres textiles por la calidad y excelencia en sus productos, se han convertido en el centro industrial más grande de la provincia de Imbabura, gracias a la “Industria Algodonera”, que en su mayoría han prosperado en la cabecera cantonal “Atuntaqui”.

CIELO MARCA TU ESTILO es una organización que se fundó en el año 2008, ubicada en el sector Tierra Blanca, la misma que se dedica a la confección de prendas de vestir en especial calentadores para niños y niñas, en material de fleece algodón, siendo distribuidora tanto dentro como fuera de la provincia. El incremento de los productos que ofrece y la exigencia en el mercado hacen que la empresa se sienta comprometida con sus clientes, lo que conlleva a que la elaboración de las prendas de vestir tenga orden en sus líneas de producción.

## JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación es de vital importancia, ya que se pretende diseñar un Manual de Procesos Administrativo y Financiero que contribuya con el crecimiento y desarrollo de CIELO MARCA TU ESTILO a través del manejo adecuado de los procesos, definición de funciones y optimización de recursos, facilitando así el control como también el cumplimiento de los objetivos establecidos. Por lo tanto, los empleados contarán con las pautas necesarias para la realización de sus tareas. Igualmente, cómo deben proceder ante una situación adversa; es por ello que este instrumento representa un elemento relevante para el proceso de toma de decisiones, mejora continua y un alto nivel de desempeño.

## **OBJETIVO**

Elaborar un Manual de Procesos Administrativo y Financiero para la empresa Cielo Marca tu Estilo, ubicada en el Cantón Antonio Ante Provincia de Imbabura, que establecerá mejoras en la rentabilidad y necesidades de la organización.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar un diagnóstico situacional, a través de la aplicación instrumentos de investigación, con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Definir las bases teórico-científicas, mediante la aplicación de una investigación bibliográfica y linkográfica, que servirá para obtener los conceptos y definiciones relacionadas al proyecto; siendo así el sustento para su realización.
- Elaborar un manual administrativo financiero para CIELO MARCA TU ESTILO, basándose en los requerimientos de la entidad, para mejorar el manejo administrativo y financiero de la misma.
- Establecer y analizar los impactos que produzca el proyecto, en el ámbito social, económico, ético y empresarial

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

CIELO MARCA TU ESTILO es una fábrica textil creada por la Sra. Lucía Tuapanta en el año 2008, dedicada a la confección de prendas de vestir en especial calentadores para niños y niñas, en material de fleece algodón, se encuentra ubicada en el Barrio Tierra Blanca, empezó funcionando como un taller casero contaba solo con tres máquinas que son principales para el proceso de producción, la infraestructura no era la adecuada el espacio era demasiado incomodo, motivo por el cual su propietaria al poseer el conocimiento necesario para mejorar cada día más e ir innovando poco a poco, a lo largo de estos diez años ha logrado captar nuevos mercados dentro y fuera de la provincia, lo que ha mantenido a la fábrica en constante crecimiento, hoy cuenta con infraestructura adecuada, cuenta con más de 20 máquinas para el proceso de producción, cuenta con 10 trabajadores y un local comercial en el centro de Atuntaqui, existen más de 480 fábricas textiles registradas en la Cámara de Comercio de Atuntaqui que son legalmente constituidas y cuentan con los permisos necesarios para su funcionamiento.

Durante el tiempo que lleva funcionando se ha presentado inconvenientes en tamaño y producción, a nivel financiero y administrativo por no contar con un manual de procesos Administrativo Financiero previamente diseñado para cubrir las necesidades de la empresa. Por tal motivo se propone la inclusión del Manual de procesos Administrativo Financiero como propuesta a solucionar los problemas presentes dentro de la Empresa, estableciendo las funciones que se deben desarrollar dentro de cada área, así mismo la diagramación de procesos

que serán los referentes a seguir para desempeñar las labores de una forma eficiente, donde cada miembro de la empresa cumpla las metas propuesta por la organización dando como resultado una productividad y una administración que optimice la totalidad de los recursos disponibles.

Actualmente la empresa no dispone de una información administrativa, como: un organigrama estructural, reglamento interno, manual de funciones; el desarrollo de las actividades es de acuerdo al criterio de la propietaria, razones que impiden tener una información oportuna y que sirva de base en la toma de decisiones.

La falta de una buena administración de sus ingresos, costos y gastos hace interpretar de manera errada los datos obtenidos en un período o tiempo determinado, dando como consecuencia la baja rentabilidad.

La problemática se origina por la ausencia de las estrategias comerciales y la inadecuada administración, lo que permite una disminución en los recursos económicos, afectando directamente a la eficiencia en el proceso productivo.

La falta de organización en la fábrica da lugar a la pérdida del inventario en el proceso de producción hay veces que existen piezas con falla o en el estampado se manchan a veces se queman y ya no pueden ser utilizadas y si no hay un control adecuado se afecta al inventario, por lo tanto, es necesario desarrollar el Manual de Procesos Administrativo y Financiero para evitar esta problemática.

## **1.2. Objetivos diagnósticos**

### **1.2.1. Generales**

Conocer la situación actual de la empresa textil “CIELO MARCA TU ESTILO” del Cantón Antonio Ante.

### **1.2.2. Específicos**

- Determinar una estructura organizacional para la empresa textil “CIELO”.
- Identificar que la empresa cuente con un proceso administrativo que permita cumplir con sus objetivos institucionales.
- Evaluar mecanismos para el cumplimiento de las operaciones financieras de la empresa
- Conocer los problemas generados por falta de conocimiento y capacitación de los trabajadores sobre sus responsabilidades y funciones en la empresa.

## **1.3. Variables diagnósticas**

Una vez detallados los objetivos se debe tomar en cuenta las siguientes variables que serán fundamentales para el desarrollo del presente trabajo.

- Filosofía organizacional
- Proceso Administrativo
- Proceso Financiero
- Talento Humano

## **1.4. Indicadores o sub aspectos**

Para cada una de las variables se han determinado varios indicadores.

**Filosofía Organizacional**

- Misión
- Visión
- Principios y Valores
- Políticas
- Organigrama Estructural

**Proceso Administrativo**

- Planificación
- Estructura Orgánica
- Manual de Funciones
- Manual de Procesos
- Satisfacción de cliente

**Proceso Financiero**

- Registros y Procesos Contables
- Estados Financieros
- Índices Financieros
- Plan de cuentas

**Políticas -Talento Humano**

- Planificación
- Selección
- Contratación
- Capacitación

- Ambiente laboral
- Evaluación de desempeño

### 1.5. Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1**

**Matriz de relación diagnóstica**

<b>Objetivo</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Fuente</b>
Determinar una estructura organizacional para la empresa textil "CIELO".	Filosofía Organizacional	Misión		
		Visión	Observación	Gerente Propietaria
		Valores	Entrevista	
		Políticas		
Identificar que la empresa cuenta con un proceso administrativo que permita cumplir con sus objetivos institucionales.	Proceso Administrativo	Organigrama		
		Planificación		
		Estructura	Observación	Gerente Propietaria
		Manual de funciones	Entrevista	
Evaluar mecanismos para el cumplimiento de las operaciones financieras de la empresa	Talento Humano	Manual de procesos		
		Planificación		
		Selección		
		Contratación	Observación	
		Capacitación	Encuesta	Trabajadores
Conocer los problemas generados por falta de conocimiento y capacitación de los trabajadores sobre sus responsabilidades y funciones en la empresa.	Proceso Financiero	Ambiente		
		Evaluación de desempeño		
		Plan de cuentas	Observación	
		Estados financieros	Entrevista	Gerente Propietaria

## 1.6. Mecánica operativa

Las fuentes de información primarias que se utilizaron fueron a través de la entrevista a la propietaria de la empresa, y la encuesta al personal para poder conocer la situación actual de la misma.

- **Método científico.** – Es la herramienta de investigación que se utilizó para observar las debilidades de la fábrica para poder plantearnos las posibles soluciones.
- **Método analítico.** – Una vez obtenida la información necesaria realizamos un análisis clasificándola por partes para poder determinar las causas del problema y proceder a su respectivo estudio.
- **Método sintético.** – Permite realizar un resumen claro y conciso de la información valiéndose de los elementos y sucesos más importantes que se pudo conocer.

### 1.6.1. Identificación de la población

#### Población

Como manifiesta Bernal (2006)

*“Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”* (pág. 164)

La población que se utilizará para la presente investigación es:

- Propietaria quien asume las funciones Administrativas.
- Contadora encargada del área Financiera.
- Personal que se encarga del estampado, confección, corte y empaquetado, está conformado por 9 personas.

## **Clientes**

Se tomó una pequeña parte de los clientes para poder conocer sus opiniones sobre los aspectos negativos y positivos, que desde su punto de vista ellos consideren que se debería mejorar, la fábrica textil CIELO posee una gran cantidad de clientes dentro y fuera de la provincia, para la aplicación de la encuesta se ha tomado como base a 10 clientes potenciales.

### **1.6.2. Identificación de la muestra**

#### **Muestra**

Debido a que la población identificada es menor a 100 elementos, se procede a realizar una encuesta (CENSO, CUANDO SE APLICA LA ENCUESTA A TODOS LOS ELEMENTOS DE LA POBLACIÓN SE DENOMINA CENSO), es decir se llevará a cabo la encuesta con la totalidad de los trabajadores y parte de los clientes, sectorizando adecuadamente.

### **1.6.3 Técnicas e instrumentos**

- **Técnicas**

#### **Observación**

En la presente investigación, se utilizará la observación, pues la visita se la realizó el 24 de abril del 2019, para así poder conocer como realizan las actividades y observar las falencias detectadas, pues nos ayudará a familiarizarse con la organización.

## **Entrevista**

La entrevista fue realizada a la Propietaria, que nos proporcionó la información necesaria para poder profundizar la investigación ya que conoce profundamente las necesidades de la fábrica y desarrollar de manera adecuada el diseño del manual.

## **Encuestas**

Esta técnica permitirá recolectar información a través de preguntas relacionadas con la gestión administrativa y financiera, permitiendo conocer de manera detallada de las situaciones críticas y encontrar información necesaria y suficiente para contribuir a la solución.

- **Instrumentos**

### **Cuestionario**

*Es un instrumento estandarizado que utilizamos para recoger los datos durante un trabajo de campo, esta herramienta permite al investigador plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas. (Meneses & Rodriguez, 2014)*

Se estableció un banco de preguntas abiertas y cerradas que se utilizaron para realizar, mismas que están estrechamente relacionados con la investigación.

### **Guía de Entrevista**

*El modelo de una entrevista está condicionado por el diseño de la investigación de tal forma que, contiene los temas o subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, pero no proporciona las formulaciones textuales de preguntas ni sugiere las opciones de respuestas, se detalla los puntos a ser tratados que contiene seguirse necesariamente. (Meneses & Rodriguez, 2014)*

Se realizó un listado de preguntas relacionadas con el tema de investigación dirigidos al gerente de la empresa, de acuerdo al tema de estudio.

#### **1.6.4. Información primaria**

En la presente investigación se obtendrá información a través de la aplicación de los instrumentos como entrevista, encuesta que se realizó a la gerente y a los trabajadores y guía de observación que permitió recolectar la información suficiente para el desarrollo.

#### **1.6.5. Información secundaria**

La información primaria viene dada por la investigación que se realizó a libros, revista, artículos científicos que permita conocer hacer del tema planteado.

### **1.7. Entrevista aplicada a la Propietaria de la empresa**

#### **ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA FABRICA TEXTIL “CIELO”**

**Objetivo:** Identificar y examinar los procesos administrativos y financieros de la organización.

#### **1.- ¿Cuál es el tipo de organigrama funcional que utiliza la empresa?**

Tenemos un organigrama funcional en el cual lo hemos establecido con prioridad a los clientes ya que gracias a ellos se ha podido lograr mantener estable a la empresa, segundo a nuestros proveedores que ponen a nuestra disposición la materia prima que será utilizada en los diferentes productos, facilitándonos las formas de pago ya sea con créditos o de contado, luego tenemos la mano de obra que es muy importante en este proceso para lograr la completa funcionalidad de la empresa.

**2.- ¿Cómo se encuentran definidas las actividades para el logro de metas y objetivos?**

El inicio de mi empresa fue de una manera empírica sin una programación adecuada simplemente por satisfacer las necesidades de los clientes, pero a medida que va creciendo he considerado definir claramente las actividades que me llevarán al cumplimiento de mis objetivos haciendo previamente una debida planificación de la producción requerida para lograr clientes satisfechos y superar cada vez los retos.

**3. ¿Cómo mantiene establecido los valores en la empresa?**

Siempre trato de mantener conversaciones sobre este tema con mis colaboradores que no olviden lo importante que es la aplicación de los valores de una manera responsable para el mejoramiento empresarial como también el personal.

**4.- ¿Cuál es el tipo de organización y control que maneja en la empresa?**

De una manera empírica he logrado llevar un control de las actividades basada en mis propias experiencias, lo que ha significado un poco de desorden en la organización de los pedidos retrasos en los procesos de producción, por lo tanto, es de mucha importancia tener guías para lograr una organización adecuada que beneficie a la empresa.

**5.- ¿Cómo son establecidas las responsabilidades en las diferentes áreas de la empresa?**

He tratado siempre de estar al tanto de todos los procesos y las responsabilidades de cada uno de mis colaboradores en las diferentes áreas, pero hay veces que mis responsabilidades no me lo permiten, es por eso que nombro unas personas de confianza que se encarguen de supervisar los procesos de cada una de las áreas con honestidad.

**6.- ¿Qué tipo de estrategia utiliza para dar a conocer los objetivos y metas que se deben cumplir en la empresa?**

Por lo general siempre tratamos de comunicar cuales son los objetivos y las metas propuestas para que todos sean conscientes y sepan cómo aportar con su talento para lograrlos de una manera eficiente y sobre todo logrando productos de calidad.

**7.- ¿Qué tipo de comunicación mantiene con el personal que conforma la empresa?**

Sin duda alguna, siempre trato de hacer algún tipo de reunión haciéndoles saber que esta es una gran familia que hemos conformado que todos aportamos para que sea posible y que tengan ese respeto y confianza para hablar cuando sea necesario hacernos saber sobre los acontecimientos que se presenten dentro de la empresa y poder solucionarlos de la mejor manera y poder lograr un buen ambiente de trabajo que se sientan seguros.

**8.- ¿Qué tipo de reglamento interno aplican en la empresa?**

No he podido establecer un reglamento interno, pero he conseguido hacer un modelo para lograr controlar lo que son horarios de entrada y salida de la jornada de trabajo, los días que se deben trabajar, algo muy básico la verdad.

**9.- ¿Cuál es el Manual Administrativo y Financiero que le permite tener claro los balances?**

Al momento no contamos con un manual administrativo y financiero, lo que son las ventas y la parte contable la maneja una contadora aplicando sus conocimientos, ella es la encargada de llevar adecuadamente los balances, pero es muy importante la implementación de un manual para poder controlar de mejor manera los movimientos contables ya sea con el mismo personal o en caso de cambio no se afecte el proceso financiero.

**10.- ¿Cuáles son las normas adecuadas para salvaguardar la seguridad de los trabajadores?**

Tenemos normas de seguridad, a pesar de que no somos una empresa con maquinaria de alto riesgo normalmente las máquinas que utilizamos vienen con su respectivo seguro, cada uno de nuestros colaboradores poseen los implementos de seguridad que exige el Ministerio de Relaciones Laborales como son gorras, mascarillas, mandiles, fajas para la manipulación y almacenamiento de la tela, guantes para el proceso de corte, y los debidos extintores por diferentes partes de nuestras instalaciones.

**11.- ¿Qué tipo de permisos tiene la empresa para su respectivo funcionamiento?**

Contamos con algunos permisos, ya que en la actualidad son muy indispensables para poder funcionar como empresa y evitar sanciones por los diferentes controles que se presentan constantemente, he logrado sacar los principales como son: RUC, Patente, Calificación Artesanal y Permiso de funcionamiento de los Bomberos, etc.

**12.- ¿Cómo es el proceso para la selección del personal?**

Empezamos con los anuncios solicitando personal, luego la recepción de las carpetas, revisión de documentos el tipo de experiencia por que para este tipo de trabajo es muy importante que tengan conocimiento sobre el manejo de las máquinas, hacemos pruebas básicas de conocimiento y aptitudes.

**13.- ¿Cómo son controlados los canales de distribución?**

Empezamos el control con la orden de pedido, realizamos una orden de producción, el control de calidad y conteo de prendas y por último el envío con su respectiva factura y orden de pedido.

#### **14.- ¿Qué tipo de información financiera se utiliza para la toma de decisiones?**

Antes de tomar cualquier decisión siempre se toma muy en cuenta la información financiera, pero en mi caso lo hago de acuerdo a las ventas dependiendo de la temporada y sobre todo en base a mi experiencia.

#### **CONCLUSIÓN**

A través de la entrevista con la Propietaria de la empresa y según las encuestas realizadas al personal y los clientes se ha visto la necesidad de que el proceso administrativo sea fortalecido, como también la planificación la organización y el control con la implementación del Manual de Proceso Administrativo y Financiero, con el objetivo de apoyar y guiar para el mejoramiento de la organización evitando posibles riesgos, que comprometan al mejoramiento de la empresa, cuidando los intereses de la misma.

Al momento de realizar un breve recorrido por las instalaciones de la empresa se pudo observar que la infraestructura es muy adecuada y cuenta con los espacios físicos necesarios para poder realizar el proceso productivo y sus actividades administrativas.

En la actualidad existen varias empresas textiles pequeñas y medianas, que son emprendimientos familiares, la mayoría de ellas carecen de información adecuada por lo tanto sus colaboradores tienen dificultad para cumplir con sus objetivos.

### 1.7.1 Tabulación y análisis de la información

Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa:

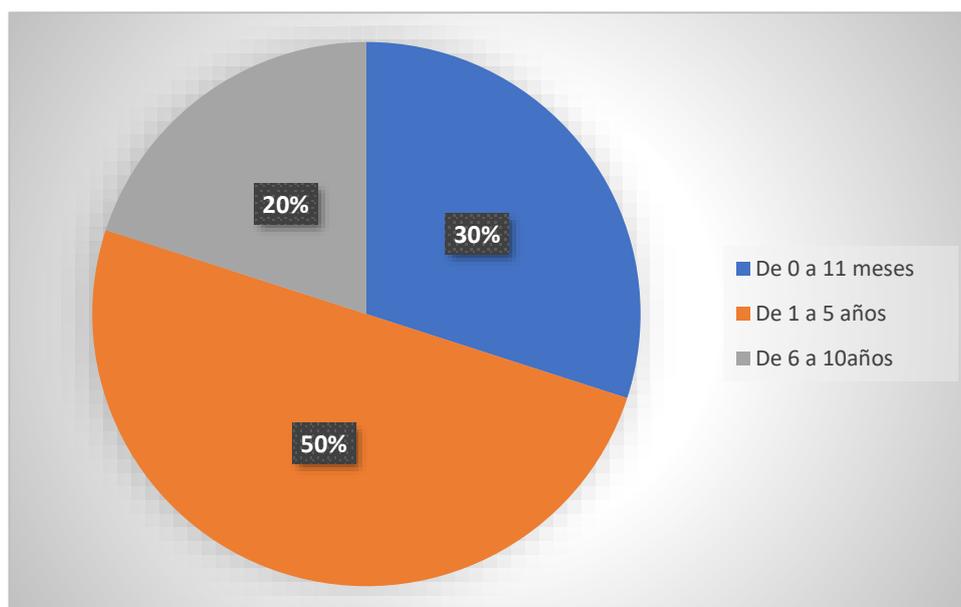
#### 1. ¿Qué tiempo lleva trabajando usted en la empresa?

**Tabla 2**

**Tiempo que labora**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De 0 a 11 meses	3	30%
De 1 a 5 años	5	50%
De 6 a 10años	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 1 Tiempo que labora**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

#### **Interpretación:**

Como podemos darnos cuenta que la mayoría de los trabajadores llevan más de un año en la empresa, tienen la experiencia necesaria para desarrollar un buen trabajo, también podemos decir que les brinda una buena estabilidad laboral a sus colaboradores.

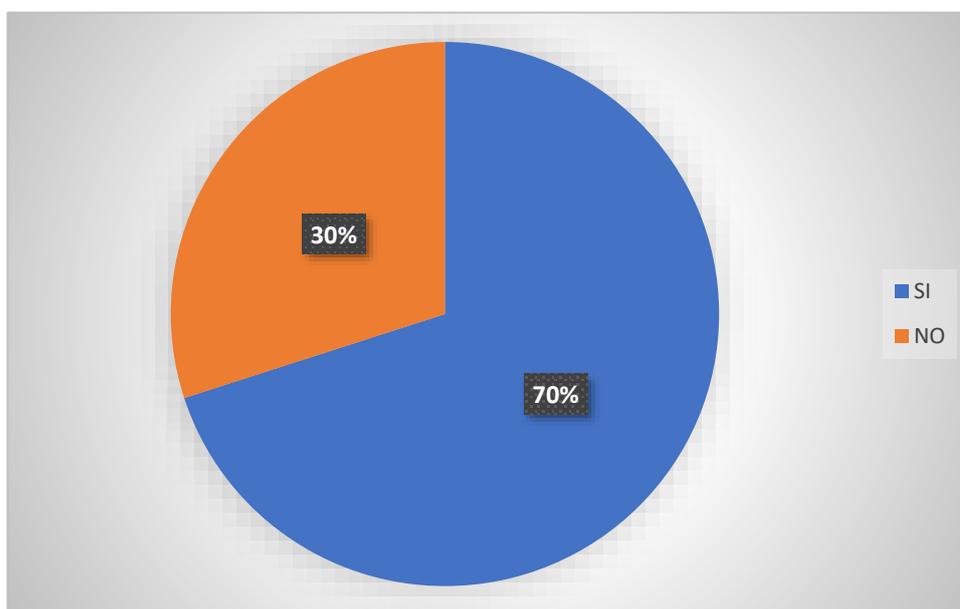
## 2. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

**Tabla 3**

**Misión y Visión**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 2 Misión y Visión**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### **Interpretación:**

Existe una pequeña parte de trabajadores que desconocen la misión y visión de la empresa ya que últimamente no ha sido actualizada, pero el personal con más antigüedad la conocen y entre todos se esfuerzan día a día para llegar a cumplir sus metas.

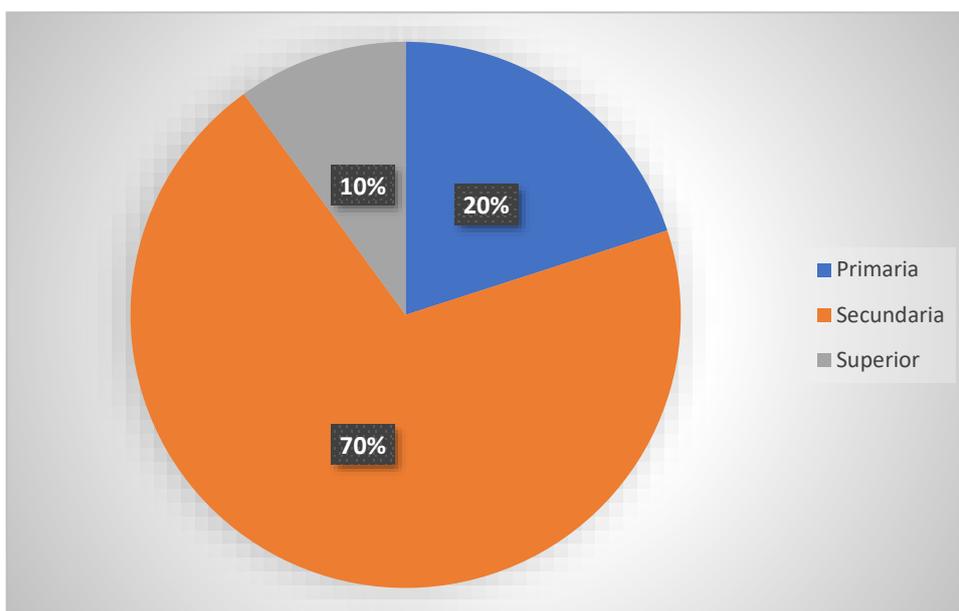
### 3. ¿Nivel de instrucción que posee?

**Tabla 4**

**Nivel de Instrucción**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Primaria	2	20%
Secundaria	7	70%
Superior	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 3 Nivel de Instrucción**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

#### **Interpretación:**

El nivel de educación que posee la mayoría de los trabajadores es secundario para este tipo de trabajos es muy importante la experiencia que tengan para poder desempeñarse en sus actividades.

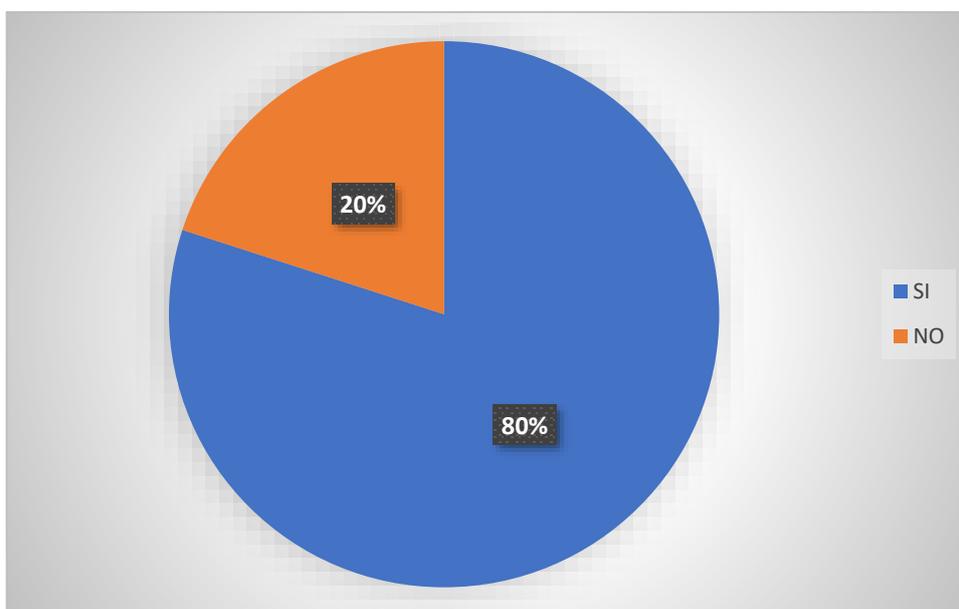
#### 4. ¿Conoce usted las actividades y funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

**Tabla 5**

**Actividades y funciones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 4 Actividad des y funciones**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

#### **Interpretación:**

La mayor parte del personal conoce cuáles son sus funciones y sabe cómo realizar sus actividades en los diferentes puestos de trabajo, hay un pequeño porcentaje que realizan diferentes actividades que se presenten durante la jornada laboral.

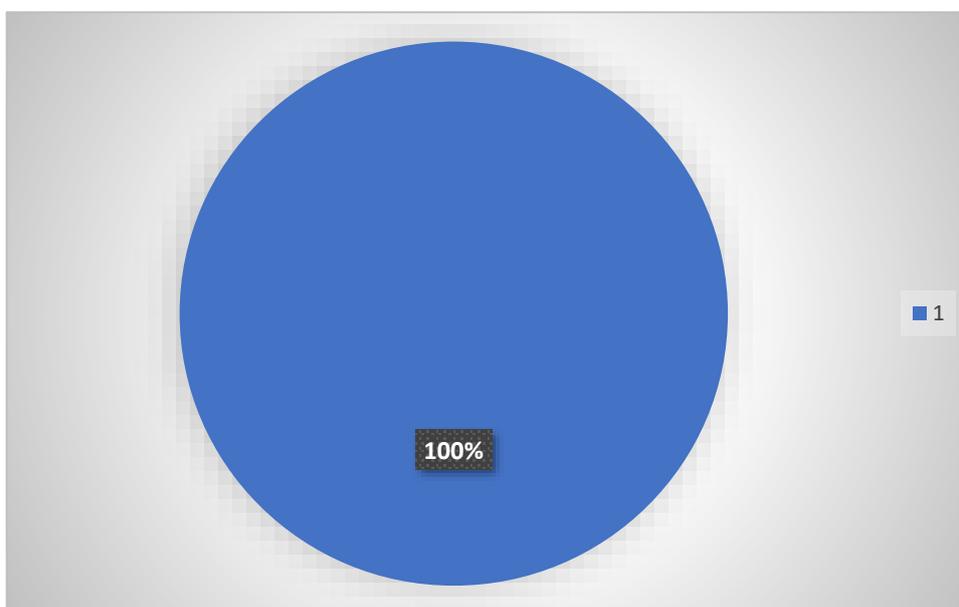
## 5. ¿Cree usted que la empresa debe implementar un manual de funciones?

**Tabla 6**

**Manual de Funciones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 5 Manual de Funciones**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### **Interpretación:**

Todo el personal está de acuerdo que se implemente el manual de funciones en la empresa para así poder optimizar recursos, llevar un control de las actividades y conocer los niveles de comunicación existente en la empresa

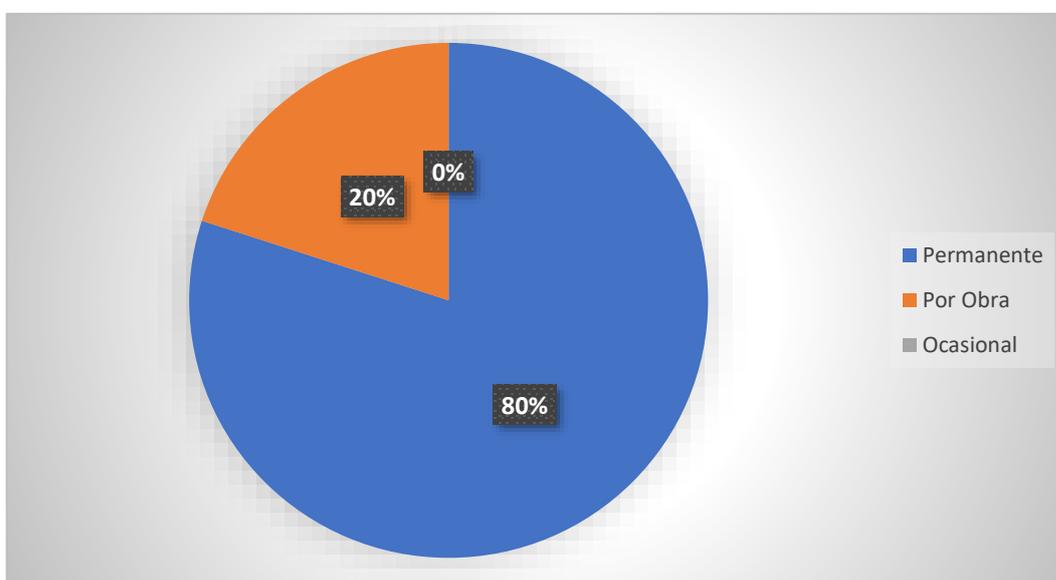
## 6. ¿Cuál es el tipo de relación laboral que tienen con la empresa?

**Tabla 7**

**Relación Laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Permanente	8	80%
Por Obra	2	20%
Ocasional	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 6 Relación Laboral**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### Interpretación:

Los resultados nos dan a conocer que más de la mitad del personal son trabajadores fijos que en estos 10 años de trayectoria la empresa sigue conservando la credibilidad a pesar de las crisis económicas que se han venido presentando en el país.

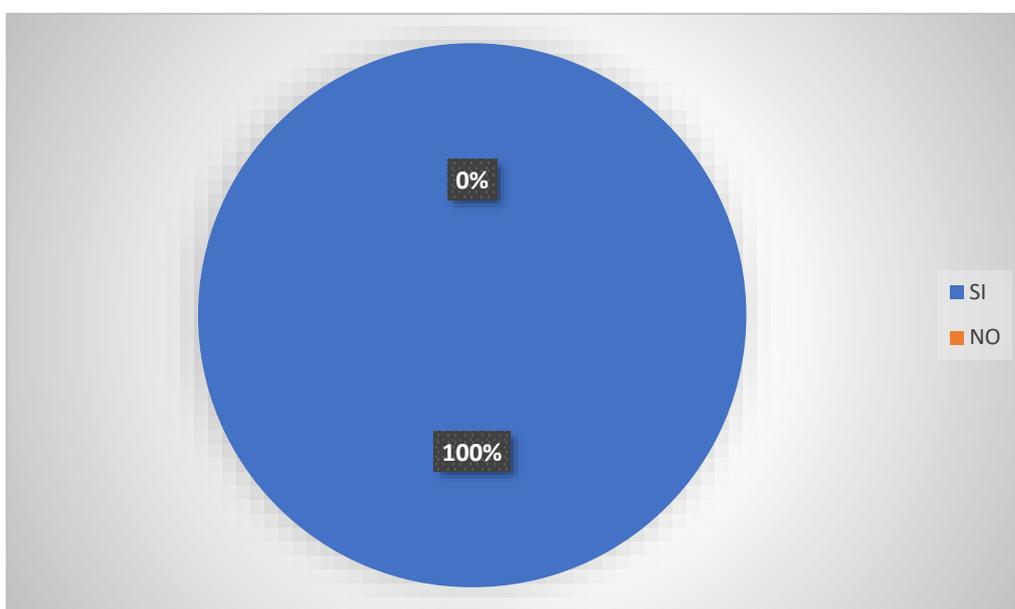
## 7. ¿Para la contratación de sus servicios fue valorado su experiencia y nivel de conocimiento?

**Tabla 8**

**Contratación por servicios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 7 Contratación por servicios**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### **Interpretación:**

Todo el personal nos comentó que al momento de presentarse a la entrevista fueron evaluados para saber el nivel de conocimientos ya que la manipulación de la maquinaria tiene sus riesgos y deben ser manejadas adecuadamente.

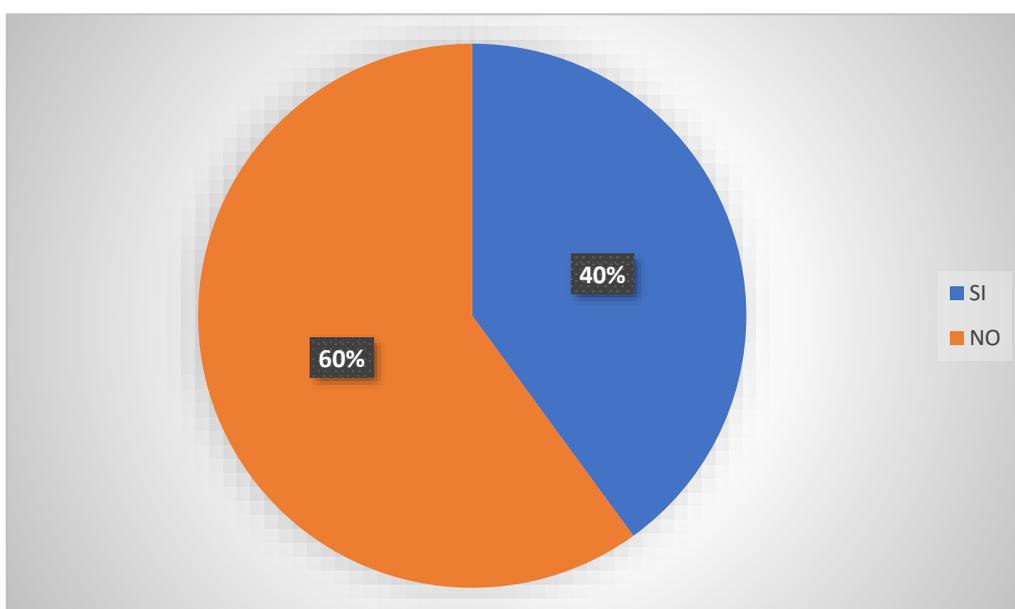
**8. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación que le ayude a mejorar su desempeño en el trabajo?**

**Tabla 9**

**Capacitación**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 8 Capacitación**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

**Interpretación:**

Últimamente no han recibido capacitaciones por falta de tiempo, pero el área del estampado, siempre están asistiendo a los cursos de nuevas técnicas y diseños modernos de los estampados que son dictados por la cámara de la producción de Atuntaqui para estar innovando y estar a la vanguardia con la tecnología.

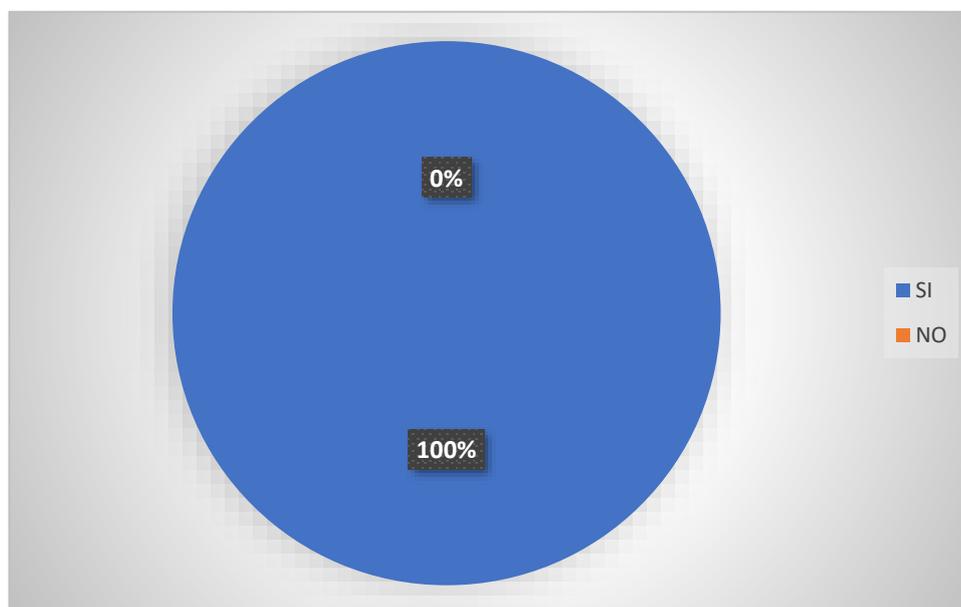
## 9. ¿Considera usted que la empresa le brinda una estabilidad laboral?

**Tabla 10**

**Estabilidad Laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 9 Estabilidad Laboral**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### **Interpretación:**

Los años de servicio que han venido prestando nos demuestran que la empresa les ha brindado a lo largo de este tiempo una estabilidad laboral a pesar de los problemas que le ha tocado a travesar.

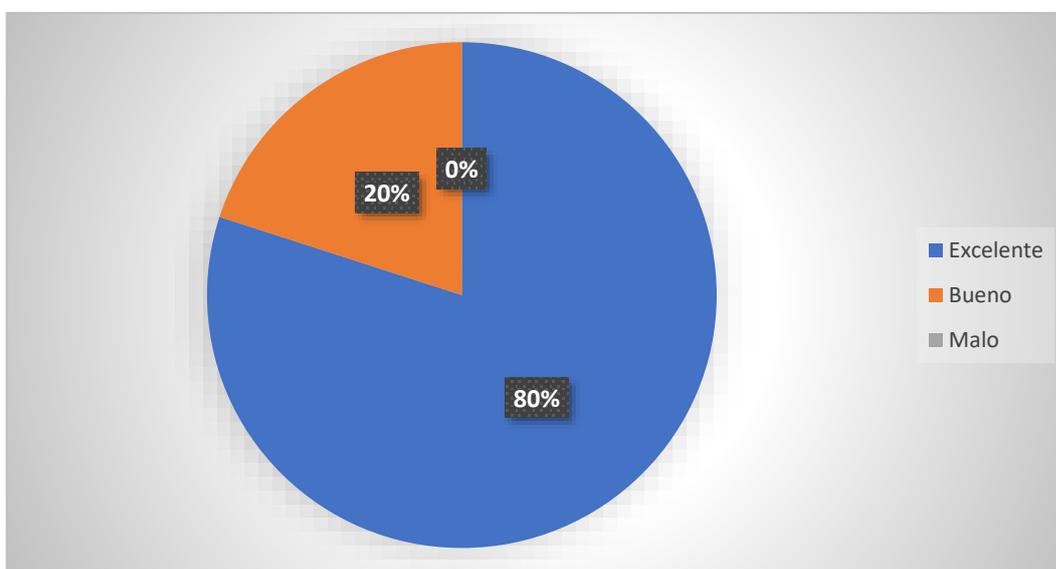
## 10. ¿El ambiente laboral lo considera:

**Tabla 11**

**Ambiente Laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	8	80%
Bueno	2	20%
Malo	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 10 Ambiente Laboral**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### Interpretación:

Tener un buen ambiente de trabajo es muy importante para que el personal se sienta a gusto y pueda realizar sus actividades adecuadamente con una buena actitud, y así poder evitar conflictos que puedan presentarse en el entorno.

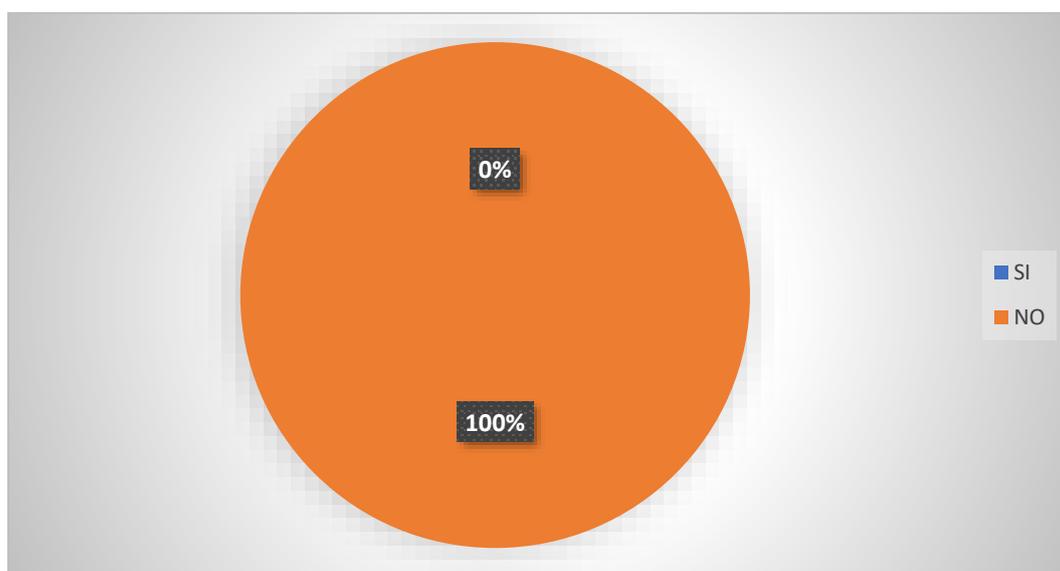
## 11. ¿Tiene conocimiento de algún Reglamento Interno que exista dentro de empresa?

**Tabla 12**

**Reglamento Interno**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	
NO	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 11 Reglamento Interno**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### Interpretación:

No existe un reglamento interno que sirva como guía a los trabajadores, sin embargo, ellos cumplen con sus actividades diariamente bajo órdenes de la Propietaria.

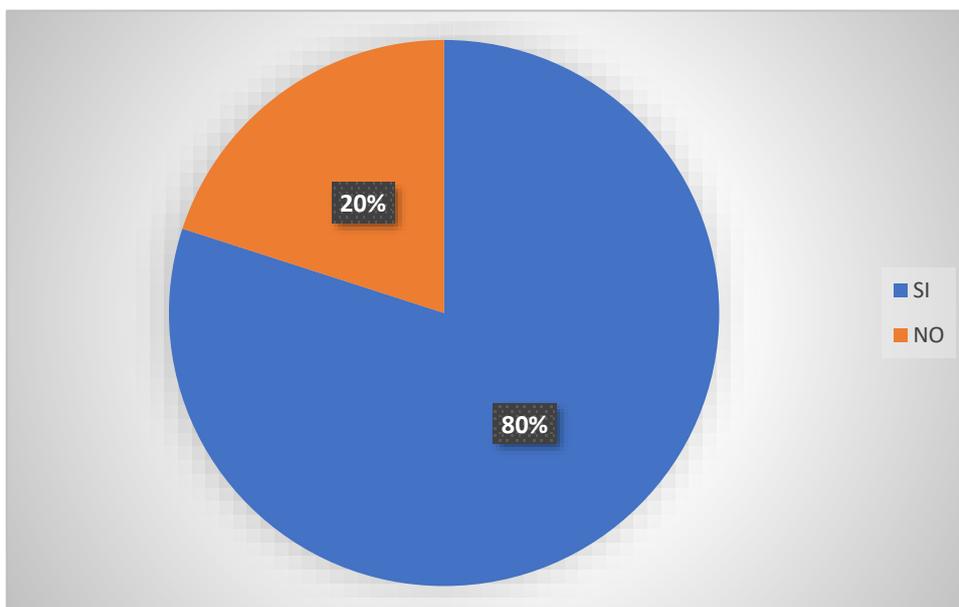
## 12. ¿Las reuniones en la empresa son realizadas constantemente?

**Tabla 13**

**Reuniones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 12 Reuniones**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

### Interpretación:

Los resultados de la encuesta nos permiten conocer que las reuniones se las realizan constantemente son reuniones cortas de 15 a 20 minutos para socializar los pedidos la manera en que se va a realizar el trabajo y sugerencias de parte de los trabajadores.

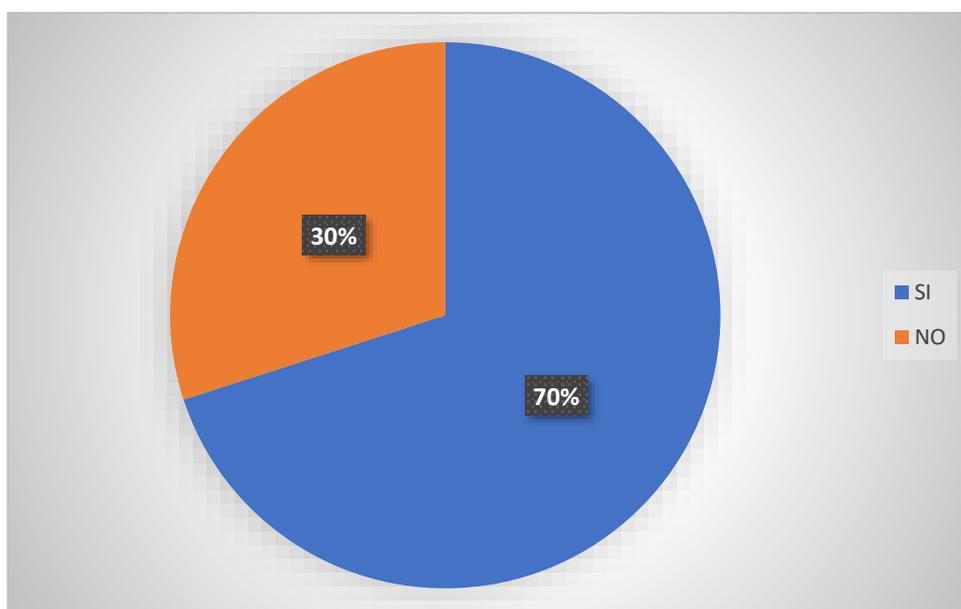
### 13. ¿Cuándo usted hace alguna sugerencia es tomada en cuenta?

**Tabla 14**

**Sugerencia**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	7	70%
NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora



**Figura 13 Sugerencia**

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaborado por: La Autora

#### **Interpretación:**

Las sugerencias del personal siempre son bienvenidas y tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones, ellos con la experiencia que poseen aportan mucho con las diferentes estrategias que plantean al momento de realizar su trabajo.

### 1.7.2. Encuesta aplicada a los clientes de cielo marca tu estilo.

#### ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CIELO”.

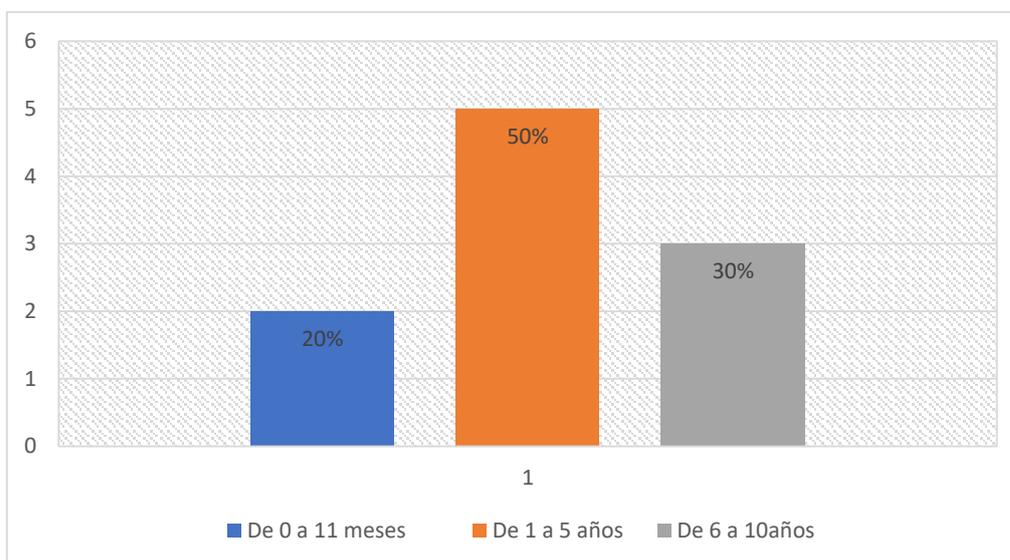
**Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción que brindan los productos de la empresa “CIELO” a sus clientes potenciales.

#### 1. ¿Qué tiempo lleva siendo usted cliente de la empresa?

**Tabla 15**

#### *Antigüedad de los clientes*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De 0 a 11 meses	2	20%
De 1 a 5 años	5	50%
De 6 a 10años	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 14** *Antigüedad de los clientes*

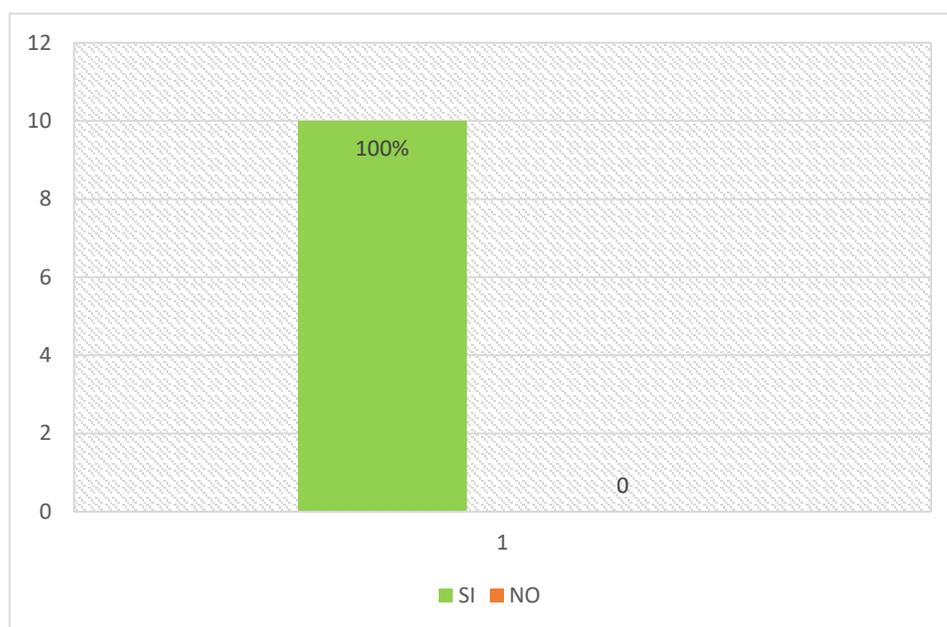
Podemos darnos cuenta que a lo largo de estos 10 años de trayectoria de Cielo ha logrado captar la fidelidad de sus clientes obteniendo así, que más del 70% son clientes potenciales de mucha importancia para el crecimiento de la empresa.

## 2. ¿Se siente usted satisfecho con la calidad de nuestros productos?

**Tabla 16**

**Nivel de calidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 15 Nivel de calidad**

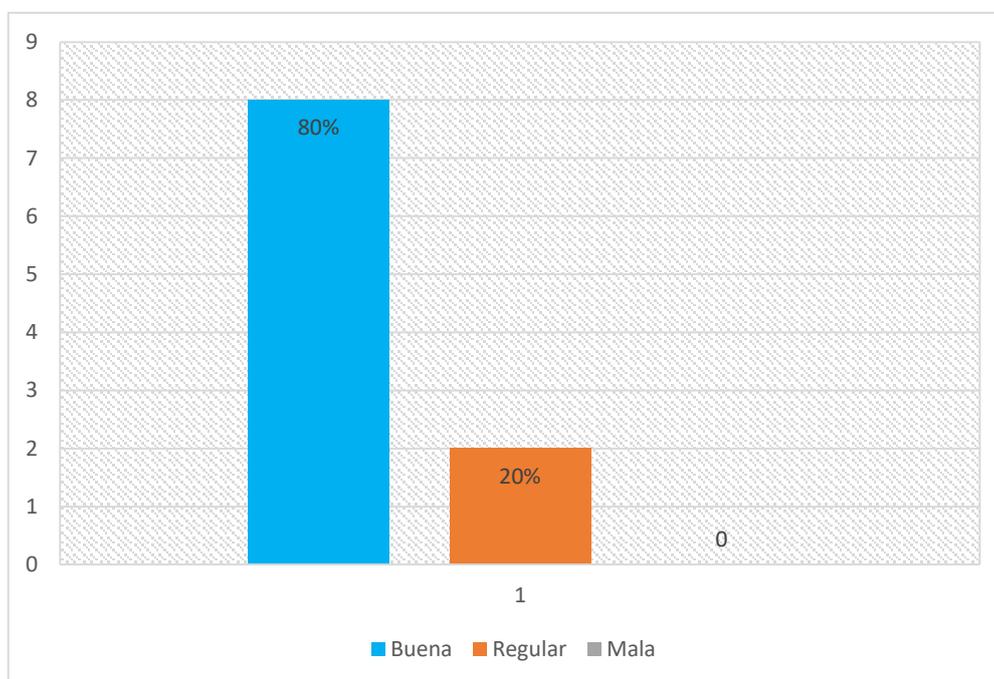
El resultado de brindar productos de calidad es la total satisfacción de los clientes alcanzando así el 100% de aceptación en el mercado textil.

### 3. ¿Al momento de realizar sus pedidos la atención la considera?

**Tabla 17**

**Atención al cliente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Buena	8	80%
Regular	2	20%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 16 Atención al cliente**

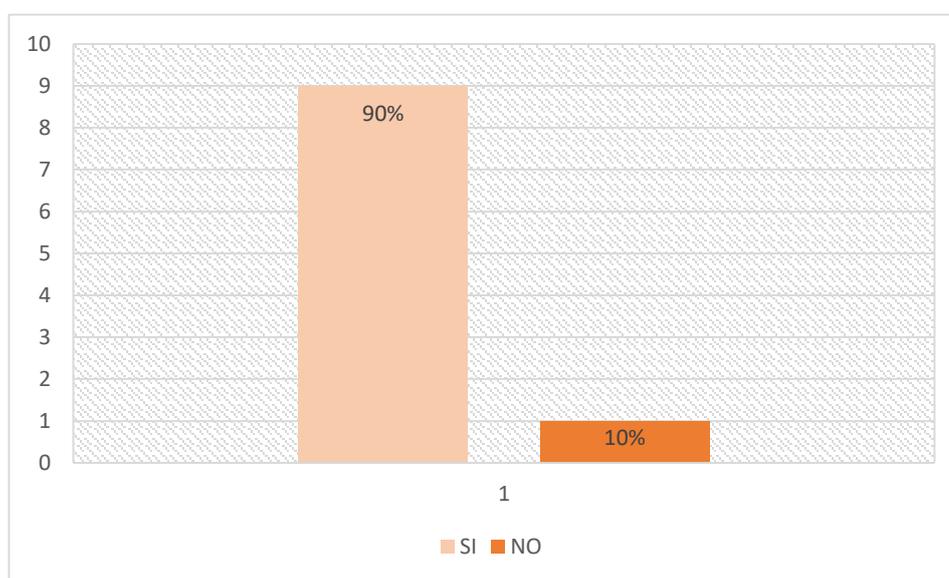
La atención al cliente es parte fundamental en los negocios ya que de eso depende si la negociación se da, es por eso que los propietarios prefieren atenderlos ellos directamente a los clientes para brindarles una buena atención que se sientan a gusto y seguros de realizar negocios con la empresa, por lo tanto el 80% de los encuestados nos confirman que la atención ha sido excelente, con un 20% de desconformidad por lo tanto se deberá tomar medidas que sean necesarias para atenderles de mejor manera.

#### 4. ¿Las sugerencias que usted realiza son tomadas en cuenta?

**Tabla 18**

**Sugerencias**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 17 Sugerencias**

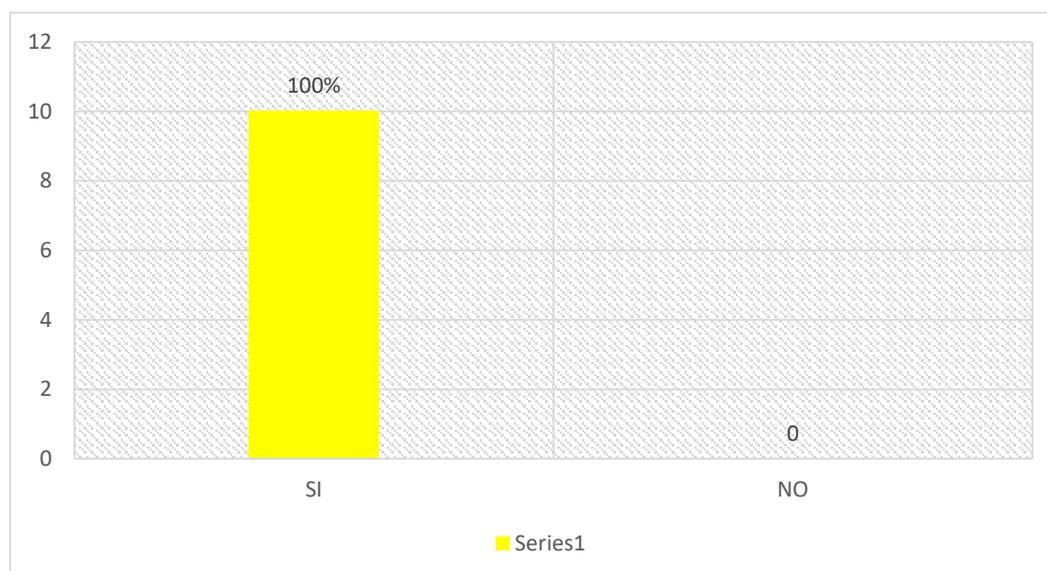
Para que una empresa crezca y llegue al cumplimiento de sus metas debe aceptar las sugerencias y exigencias de sus clientes para mejorar, en el caso de Confecciones Cielo siempre son bienvenidas y tomadas en cuenta para tener satisfechos a nuestros clientes y de ésta manera ser más competitivos.

5. ¿Está usted conforme con el precio de los productos que adquiere?

**Tabla 19**

**Conformidad con el precio**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 18 Conformidad con el precio**

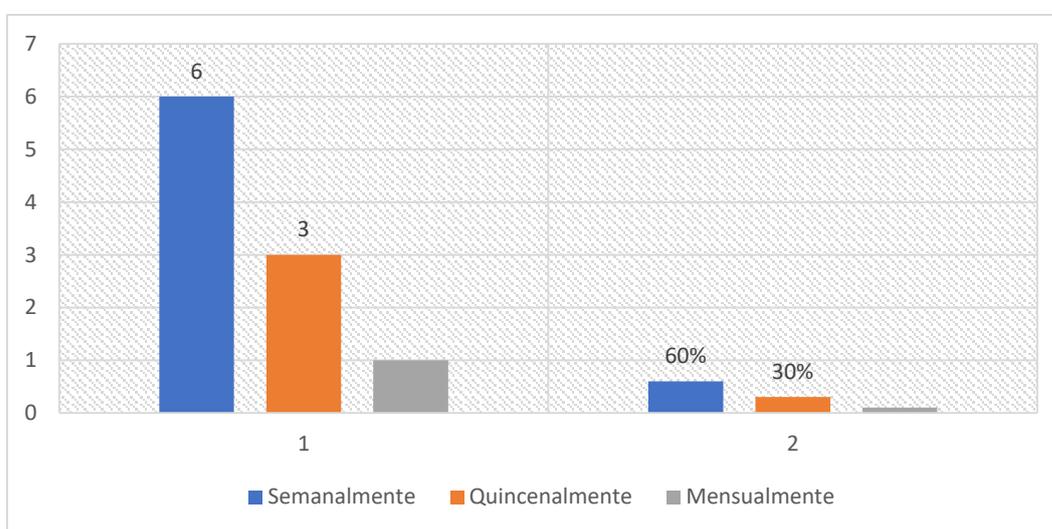
El nivel de agrado con el precio es un 100%, los clientes están de acuerdo con que les entreguen un producto a un buen precio que sea bonito y de calidad por su puesto.

## 6. ¿Con que frecuencia usted compra los productos?

**Tabla 20**

**Frecuencia de compras**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Semanalmente	6	60%
Quincenalmente	3	30%
Mensualmente	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 19 Frecuencia de compras**

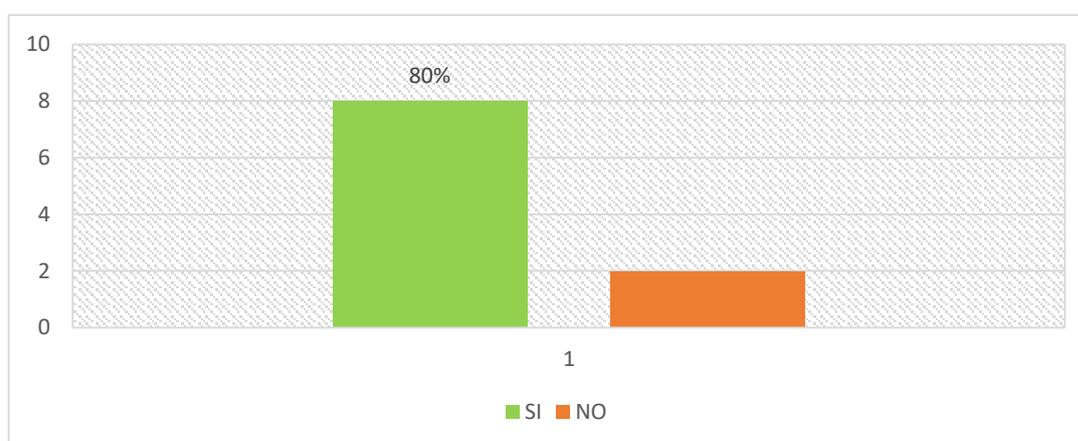
El 60% de los clientes ha manifestado que sus adquisiciones las realizan semanalmente en las ferias, aprovechando que se encuentra cerca de ellos y de esa manera evitan hacer viajes hasta la fábrica y optimizan su tiempo.

## 7. ¿Cree usted que la participación en las diferentes ferias facilita al cliente la movilidad?

**Tabla 21**

**Facilitar la movilidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 20 Facilitar la movilidad**

La manera más práctica de captar clientes fuera de la Provincia son las ferias textiles que se las realiza semanalmente en Quito, Ambato y Tulcán, las mismas que brindan una mayor facilidad y acceso para comprar directamente al productor sin necesidad de intermediarios y de manera inmediata, es tal razón que el 90% de los encuestados lo consideran muy factible, y en caso de realizar pedidos de producto personalizados o con diferentes características se les hace llegar por medio de un transporte o ellos realizan visitas a la fábrica.

## 1.8. Matriz FODA

Tabla 22

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal idóneo y capacitado</li> <li>• Clientes fieles</li> <li>• Excelente ubicación Estratégica</li> <li>• Maquinaria de última tecnología</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Artesano Calificado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Manual de Funciones y procedimientos.</li> <li>• No posee una filosofía organizacional que defina sus objetivos.</li> <li>• Los resultados económicos de la empresa no son evaluados.</li> <li>• Falta de control y supervisión.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionamiento en el mercado local.</li> <li>• Abarcar nuevos clientes.</li> <li>• Participación en nuevos mercados como son las ferias.</li> <li>• Crecimiento industrial textil.</li> <li>• Desarrollo de nuevas tecnologías para el mejoramiento de la producción.</li> <li>• Incentivos del gobierno.</li> <li>• Visita de los turistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia desleal.</li> <li>• Falta de beneficios arancelarios.</li> <li>• Crisis económica que afecte al sector.</li> <li>• Creación de nuevas empresas dedicadas a la confección.</li> <li>• Falta de publicidad.</li> <li>• Cambios o innovaciones.</li> </ul>

Fuente: Diagnóstico de la empresa

## 1.9. Cruces de variables

### 1.9.1. Fortalezas y oportunidades

**(F1-O1)** Al contar con una mano de obra calificada y un nivel de producción adecuado, la empresa puede lograr conquistar nuevos mercados.

**(F2-O2)** Mantener una buena calidad en los productos y estar siempre innovando con modelos que estén a la moda, ha hecho posible que los clientes confíen en la empresa y sean fieles.

**(F3-O3)** Es muy importante que se encuentre en un punto estratégico ya que la visita de los turistas se enfoca en lo que es el centro de Atuntaqui, es por eso que el local se encuentra ubicado cerca al parque, como también la participación en las ferias en las diferentes Provincias.

**(F4-O5)** La materia prima y la maquinaria deben estar siempre a la vanguardia con la tecnología, para poder ser muy competitivos y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

**(F6-O6)** Al tener la calificación artesanal la posibilidad de expandir la empresa es muy alta, debido a que los Gobiernos toman muy en cuenta a los grupos para las capacitaciones, créditos y contratos, y los beneficios tributarios.

### **1.9.2. Fortalezas y amenazas**

**(F1-A1)** Al poseer un personal muy capacitado podemos elaborar productos de calidad a un precio considerable, pero la desventaja de la competencia desleal.

**(F2-A4)** Los clientes son una parte muy fundamental para la empresa a pesar de presentarse la aparición de más empresas textiles siguen confiando ciegamente en nuestros productos ya que siempre estamos mejorando los modelos y diseños manteniendo los mejores precios del mercado.

**(F4-A6)** Con la implementación de nueva maquinaria podemos satisfacer a nuestros clientes presentando los cambios requeridos y con nuevos modelos innovaciones que nos permiten ser muy competitivos

**(F5-A3)** La estabilidad de los trabajadores es una prioridad para la empresa siempre se ha tratado de realizar los pagos puntuales y que sean justos a pesar de la crisis económica que afecta al país hemos podido salir adelante.

**(F6-A2)** La calificación artesanal es un documento muy importante en la industria textil, ya que si se pertenece a un gremio calificado los beneficios para la adquisición de la maquinaria y suministros son mayores, de lo contrario los beneficios son pocos.

### **1.9.3. Debilidades y oportunidades**

**(D3-O1)** Al no tener bien definidos sus objetivos es poco probable que pueda mantenerse en el mercado por lo tanto es muy importante tener claro a dónde quiere llegar.

**(D3-O4)** Para el logro del crecimiento Industrial es necesario realizar una evaluación adecuada de los movimientos económicos, por lo que se considera que la implementación del manual será de gran ayuda.

**(D3-O3)** La oportunidad de formar parte en los diferentes mercados exige un control adecuado de los recursos económicos que ingresan a la empresa por lo tanto deben ser manejados adecuadamente.

### **1.9.4. Debilidades y amenazas**

**(D4-A1)** La falta de control al personal hace que se presenten dificultades al momento de elaborar los pedidos y despachar, y a su vez que no sean entregados a tiempo, lo que provoca una reacción de inseguridad en nuestros clientes dando oportunidad a nuestros competidores.

**(D1-A4)** La elaboración del manual nos va a ayudar a conocer las funciones de cada uno de los empleados fortaleciendo a la empresa, por lo tanto, debemos realizar la difusión del manual donde se encuentren establecidas.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Empresa

*“La empresa se define como una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles, o de prestación de servicios; pueden ser públicas, privadas, multinacionales, sociedades anónimas”.* (Bravo, 2009, pág. 12)

La empresa debe ser creada al margen legal vigente, donde la modalidad más sencilla debe ser siempre el empresario individual, es simplemente una persona que realiza una actividad con fines económicos, como también es una organización que posee una estructura interna que preside una autoridad.

##### 2.1.1. Clasificación de empresa

**Empresas Industriales:** Se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos terminados.

Ejemplo: Fábricas Textiles.

**Comerciales:** Se dedican a la compra y venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores y no realizan ninguna transformación.

Ejemplo: Supermaxi.

**Servicios:** Se dedican a la generación y venta de producto intangible destinado a satisfacer necesidades complementarias de seguridad, protección, desarrollo, tecnificación y mantenimiento.

Ejemplo: Compañías de seguros.

Confecciones Cielo es una empresa que pertenece al sector Industrial ya que adquiere materia prima y la transforma en productos terminados, también podemos decir que es Comercial por que practica la compra-venta de sus productos dentro y fuera de la provincia.

### 2.1.2. Clasificación según al sector que pertenecen

- **Públicas.:** Son aquella que cuyo capital es aportación total del Estado, que se dedican a realizar actividades industriales, comerciales o financieras, cuyo objeto es el de vender bienes o servicios, las mismas que tienen cierta independencia en su gestión y objetivos, vigiladas por organismos superiores de control.
- **Privadas:** Entidades cuyas acciones o parte de ellas pertenecen o son aportadas por personas naturales o jurídicas y controladas por las mismas.
- **Mixtas:** Son formadas con el aporte perteneciente al estado u organismos del sector público, quienes participan conjuntamente con el capital privado, siendo además corresponsables en la gestión social de la misma.

Cielo es una empresa familiar que se encuentra clasificada como organización privada ya que funciona con su capital propio sin Intervención de las entidades estatales.

## 2.2. Fábricas textiles

Se define:

*“Industria textil es el nombre que se da al sector de la economía dedicado a la producción de trapos, tela, hilo, fibra y productos relacionados. Los textiles son productos de consumo masivo que se venden en grandes cantidades. La industria textil genera gran cantidad de empleos directos e indirectos, tiene un peso importante en la economía de un país”. (BERJANO, 2013, pág. 96)*

### **2.2.1. Industria Textil en Antonio Ante**

La fábrica textil Imbabura, era considerada como una de las más grandes del Ecuador, era la encargada de darle realce al pueblo anteño, lo cual fue aprovechado por hombres y mujeres que trabajaban día a día aprovechando los años de gran bonanza.

Actualmente la fábrica Imbabura es un complejo turístico y sus salones son ocupados para para la dictar charlas y capacitaciones que proporciona la Cámara Textil de Antoni Ante a sus socios y al pueblo en general

Para la industria textil es muy importante que exista el compromiso, la honradez y el entusiasmo para trabajar, ya que en el mundo del trabajo artesanal se ha venido manejando de manera empírica, el legado que dejó la fábrica Imbabura es digno de admirar, ya que el pueblo anteño continuo con el legado y gracias a esto ha venido dotando de fuentes de empleo a varias generaciones, siendo sustento de muchas familias.

### **2.3. Administración de la empresa**

*“La administración es a lo que se dedican los gerentes; además que involucra la coordinación y supervisión de las actividades, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente sea responsable de realizar actividades laborales y éstas las realice en forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspire los gerentes”. (Stephen & Mary, 2010, pág. 67)*

La administración es la función principal que cumple un gerente, por el cual debe ejecutar las siguientes funciones que son principalmente esenciales dentro de una organización: Planificar, organizar, direccionar y controlar.

### **2.3.1. Proceso de administración**

El flujo continuo de las actividades interrelacionadas como son la organización, planeación, dirección y control que son desarrolladas para cumplir el objetivo común. Como aprovechar todos los recursos con los que cuenta la empresa para hacerle efectiva para la sociedad.

- **Planeación**

Según (Robbins & Mary, 2010, págs. 157-158)

*“Consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. Así como la planeación se ocupa tanto de los fines como de los medios para lograr resultados en la organización en un tiempo futuro”.*

Se realiza un análisis donde podemos decir que la planeación el gerente debe cumplir con los objetivos, establecer estrategias y así poder lograr y tener un desarrollo de planes de integración y de coordinación sobre las actividades que son realizadas.

- **Organización**

*“Puede ser entendida como la entidad (compañía, empres, institución) creada intencionalmente para el logro de los objetivos institucionales, pero también como una función que hace parte del proceso administrativo y se refiere al acto de organizar. Es decir, dar una orden, establecer una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) para tal efecto”. (Cesar, 2009, pág. 124)*

De acuerdo a lo antes ya dicho, la organización el gerente donde debe acordar y poder estructurar el trabajo para así poder cumplir las metas de la empresa. Claramente se determina las actividades realizadas y quienes la llevaran a cabo.

- **Dirección**

(Robbins & Mary, 2010, pág. 279) *“Es una función de la administración que consiste en motivar a las personas e influir en ellas y en sus equipos para que realicen sus trabajos en función del logro efectivo de los objetivos organizacionales”*.

La dirección cumple con ejecutar el gerente para poder trabajar con el personal y a través de ellos cumplir con los objetivos que sean planteados. de la misma manera el gerente motiva, ayuda a resolver los conflictos, donde influyen las acciones del personal.

- **Control**

(Bernal C. , 2007, pág. 327) señala que:

*“Como un sistema de retroalimentación cuyo propósito es identificar oportunidades de mejoramiento que les permitan a las organizaciones una mejora continua en la optimización de sus recursos y el logro de sus resultados en función de una mejor competitividad, mediante un mejor desempeño”*.

Una vez que se puedan tener los objetivos y los planes logrados establecidos, de tareas y acuerdos estructurales, que son definidos entre la organización, gente contratada, entrenada y que motiva, el cual es necesario que haya una evaluación para así de esa manera observar si todo marcha según los planeados y asegurarse que los objetivos están siendo cumplidos, que el trabajo se esté llevando a cabo de la manera de ser.

## 2.4. Principios de la estructura administrativa

- **Principio de autoridad y jerarquía:** se fundamenta en la existencia en la empresa diferentes niveles de autoridad, ordenados en jerarquías según el grado de responsabilidad y control.
- **Principio de unidad de dirección:** debe existir una dirección única encargada de definir los objetivos generales y estrategia de la empresa.
- **Principio de departamentalización:** consiste en la agrupación de tareas y funciones en áreas funcionales, departamentos o divisiones que coordinen las diferentes relaciones de la empresa.
- **Principio de comunicación:** debe existir un sistema de comunicación en varios sentidos: descendente (de superior a subordinado), horizontal (de jefe a jefe o de trabajador a trabajador), y ascendente (de subordinado a superior). (Bernal C. , 2007, págs. 88-89)

## 2.5. Niveles administrativos

Las funciones principales dentro de una empresa son: legislar políticas, crear normas y procedimientos que debe seguir una organización, realizar un reglamento interno, que permita un mejor desarrollo administrativo y operacional de la empresa, constituyendo el primer Nivel jerárquico de la empresa.

Se encuentra conformado por la gerencia, por el cual debe pasar todos los documentos y las decisiones tomadas para ser aprobadas y aplicadas.

### 2.5.1. Nivel directivo

Es el responsable del manejo de la organización, su función consistente en hacer cumplir las, normas vigentes, políticas y procedimientos que disponga la administración de la

empresa, además nos ayuda a planificar, dirigir, organizar, orientar y controlar las tareas administrativas de la empresa.

Este nivel, se encarga de manejar Planes, Programas, Métodos y otras técnicas administrativas.

### **2.5.2. Nivel asesor**

No tiene autoridad en mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, contable, industrial y demás áreas que tenga que ver con la empresa.

Es muy importante ya que se encarga de revisar y analizar las decisiones a tomarse y sugiere los cambios sirve de apoyo para la toma de decisiones.

### **2.5.3. Nivel operativo**

Constituye el nivel más importante de la empresa, siendo el pilar de la producción y comercialización, es responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad

Una estructura organizacional debe tener los cinco niveles administrativos que permitan un buen control de actividades para cumplir con los objetivos y metas de la organización mediante la toma de decisiones adecuadas.

## **2.6. Manuales**

(Ortiz, 2010, pág. .78) Define a un manual de la siguiente manera:

*“El manual contiene información respecto de las tareas que deben cumplir cada puesto de trabajo y cada unidad administrativa. facilitan por otro lado una mejor selección del personal para los distintos cargos de la empresa”.*

Manual de historia: su propósito es poder proporcionar información histórica sobre distintos organismos, donde el crecimiento, logros, administración y posición actual, se van empleando en un panorama introspectivo de la tradición y de la filosofía de las organizaciones.

Manual de organización: el propósito es poder exponer de manera especificada una estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, autoridad, funciones y responsabilidad de los diferentes puestos y de las relaciones.

Manual de políticas: consiste en tener una descripción detallada sobre los lineamientos que se podrán seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Manual de procedimientos: es la expresión analítica sobre los procedimientos administrativos a través del cual se puede canalizar una actividad operativa de una organización.

Los manuales son herramientas fundamentales para la empresa ya que nos permite tener una organización adecuada con el cumplimiento de políticas y lineamientos que deben ser aplicadas adecuadamente, proporciona una mejora en los procesos administrativos más detallada y sobre todo facilita la toma de decisiones.

### **2.6.1. Las funciones de un manual**

Expresa todas las actividades que debe desarrollar un trabajador en determinado cargo. También debe contemplar las responsabilidades que le son inherentes, así como su nivel de interacción.

Análisis de cargo Es un estudio situacional que involucra las capacidades psicológicas, físicas y sus aptitudes para desempeñar una tarea o actividades en un determinado cargo. A la hora de evaluar un cargo se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- **Descripción y análisis de un cargo.** - Detalle de las tareas principales secundarias y complementarias que realiza el trabajador
- **Conocimientos, experiencia y educación:** Primaria, bachillerato, técnico, universitaria, especialización, Experiencia Laboral: En otras empresas o empírica personal.
- **Requisitos psicológicos:** Capacidad para trabajar en grupo, grado de socialización, persona equilibrada etc.
- **Requisitos físicos:** Capacidad física para desarrollar determinadas actividades que requieres destreza, concentración y resistencia.
- **Responsabilidad:** El cumplimiento de las tareas asignadas, cuidar de los activos de la organización, prestación de servicios.
- **Seguridad:** Elementos de protección para realizar las labores asignadas.

El tener bien establecidas cuales son las funciones en los diferentes cargos es muy fundamental para los trabajadores de una empresa, de esta manera no habrá conflictos entre ellos y cada uno sabrá lo que debe realizar con su respectivo grado de responsabilidad, como también realizar sus exigencias con respecto a los implementos que sean necesarios para la realización de su trabajo sin exponer su capacidad física en caso de manipulación de maquinarias que sean de alto riesgo.

### 2.6.2. Importancia

(Ochoa & Saldivar del Angel, 2012) Menciona lo siguiente:

*Ayudan a mantener actualizado al personal de forma constante contienen toda la información de la empresa sobre las políticas, procedimientos, funciones, etc. Lo cual permite minimizar el riesgo inherente que existe en todos los procesos que realizan de forma cotidiana”.*

Es muy importante para las organizaciones contar con un manual donde se encuentre detallada la información de la empresa los procesos a seguir y sobre todo dar a conocer las funciones de cada uno de sus colaboradores con sus debidos procedimientos.

## **2.7. Diagramas de flujo**

(Gómez, (2004), pág. (128)) señala:

*“Son los más utilizados en el estudio de sistemas. Son representaciones gráficas de un procedimiento administrativo, a través del diagrama de flujo puede graficarse cualquier situación administrativa operativa representada en forma objetiva para mostrar procedimientos. Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de todos los procesos administrativos, por más sencillo que éste sea, se los utiliza también para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir”.*

Los diagramas de flujo son representaciones graficas en las que se puede detallar los procedimientos a seguir, como también sirven para formulación de problemas para una mejor comprensión y poder darle un seguimiento adecuado y un orden lógico.

### **2.7.1. Importancia**

Son instrumentos de mucha importancia ya que por medio de éstos se puede expresar toda clase de procesos sin importar su complejidad debido a que resumen de forma gráfica, secuencial y lógica un determinado proceso de las diferentes áreas de una organización.

## **2.8. Talento humano de la empresa**

### **2.8.1. Descripción del cargo**

Es necesario describir un cargo para conocer su contenido, en el cual se deben especificar tareas o funciones (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las tareas o funciones (cómo lo hace), y los objetivos del cargo (por qué lo hace).

**Usted como analista de cargos debe:** Escribir lo que hace el funcionario en el cargo en forma diaria, semanal o mensual. Justificar las actividades que realiza (por qué lo hace) y revisar lo que hace, para evaluar su grado de eficiencia.

### **2.8.2. Contratación**

Para realizar un adecuado proceso de contratación de los trabajadores que laborarán en una empresa, es necesario cumplir con los siguientes pasos para el reclutamiento, selección y contratación de personal de una empresa.

### **2.8.3. Reclutamiento**

Es la búsqueda de candidatos en el mercado laboral. Es posible clasificarlos en externos cuando pertenecen a otras empresas, agencias de empleos, o actualmente sin empleo. Los candidatos internos son aquellos que pertenecen a la misma empresa.

De acuerdo a lo mencionado podemos decir que el reclutamiento es la organización que identifica y atrae los futuros empleados que son capacitados e idóneos para así llevar a cabo el cumplimiento sobre los objetivos de las organizaciones

#### **2.8.4. Selección del personal**

Mediante este proceso la empresa clasifica, elige y opta por el candidato que tenga el perfil adecuado y reúna los requisitos para el cargo asignado. Este proceso se puede llevar a cabo mediante las siguientes técnicas: entrevistas de selección, pruebas de conocimiento, evaluaciones sicométricas, pruebas de personalidad.

#### **2.8.5. Capacitación del personal**

Las capacitaciones son muy necesarias porque permite un mejor desempeño de los trabajadores que realizaran sus actividades correctamente sin supervisión, sino que las realice solo, mediante una evaluación podemos ver qué tipo de capacitación es necesaria para cada área.

Mediante las capacitaciones se busca mejorar varios aspectos como son:

- **HABILIDAD.** – facilidad para realizar distintas tareas en las áreas de trabajo.
- **CONDUCTA.** - poder relacionarse con el entorno y actuar de manera correcta ante situaciones concretas.
- **ACTITUDES.** – referencias emocionales con las que se juzga la realidad y la conducta.

### **2.9. El control interno**

*“Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:*

- a) Efectividad y eficiencia en las operaciones
- b) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (María, 2013, pág. 95)

## **2.10. Gestión financiera**

*La gestión de finanzas es denominada también como gestión de movimientos de fondos de acuerdo a todos los procesos que se consistan en mantener, y utilizar dinero, donde sea billetes y monedas o a través de otros instrumentos, como lo es cheques y tarjetas de crédito, por lo tanto, la gestión financiera es la que se convierte en realidad a la visión y la misión en las operaciones monetarias, (Torre, A, 2016)*

Se puede decir que las finanzas es el área con suma importancia para la administración de las empresas, el cual ninguna empresa puede sobrevivir si no se adhiere en su quehacer, ante todo tener en cuenta los principios básicos sobre la administración financiera.

### **2.10.1. Fundamentos de la administración financiera**

*Al referirse a la administración, se sostiene que juega un papel relativamente amplio en la administración de la empresa, donde la participación del individuo administrador debe ser determinante en la toma de decisiones de las operaciones de la empresa, (Monteverde, E, 2010)*

*Consecuentemente, el administrador financiera está relacionado a las decisiones de inversiones y de financiamiento de acuerdo con sus interacciones, de tal forma es así como una empresa exitosa y generalmente pueden alcanzar un nivel alto de tasa de crecimiento de ventas, sin embargo se requiere del apoyo de mayores inversiones donde los administradores financieros donde deben determinar una tasa solida de crecimiento de ventas y de poder asignar estrategias de oportunidades con alternativas de inversiones, (Percival, J, 2015)*

### **2.10.2. El administrador financiero**

*Hoy en día las grandes empresas no son participantes directos a la toma de decisiones económicas en particular en lo cotidiano, asimismo, los propietarios contratan a los administradores para que actúen en su nombre, y de igual manera puedan representar intereses y tomen decisiones por su propia cuenta, (Lawrence, J, 2016)*

### **2.10.3 Decisiones de la administración financiera**

*El primer problema que se presenta está relacionado con las inversiones de la empresa a largo plazo. El Presupuesto de Capital es el proceso de planear y administrar las inversiones a plazo de una empresa. En la elaboración de Presupuesto de Capital, el administrador financiero intenta identificar las oportunidades de inversión que valgan más para la empresa de lo que cuesta su adquisición. Hablando en sentido general, ello significa que el valor del flujo de efectivo generado por un activo excede a su costo, (Torre, A, 2017)*

### **2.10.4. Importancia de los flujos de efectivo**

La función principal del contador es generar y proporcionar información para medir el rendimiento de la empresa, evaluar su posición financiera y pagar impuestos. Mediante el uso de ciertos principios, generalmente aceptados, el contador prepara estados financieros que registran los ingresos en el punto y momento de la venta y los gastos cuando se incurre en ellos. Este es el método de acumulaciones.

Por otro lado, el gerente de finanzas destaca sobre todo los flujos de efectivo, es decir, la entrada y salida de efectivo. Mantiene la solvencia de la empresa mediante la planeación de los flujos de efectivo requeridos para hacer frente a sus obligaciones y adquirir los activos necesarios para lograr las metas de la empresa.

### **2.10.5. Toma de decisiones**

La segunda diferencia más importante entre las finanzas y la contabilidad tiene que ver con la toma de decisiones. El contador dedica la mayor parte de su atención a recopilar y a presentar información financiera. El gerente de finanzas evalúa informes del contador, obtiene datos adicionales y toma decisiones base en la evaluación de los ingresos y riesgos relacionados.

El papel del contador es proporcionar información obtenida sistemáticamente sobre las operaciones pasadas, presentes y futuras de empresa. El gerente de finanzas utiliza esta información, tal como está o después de efectuar ciertos ajustes y análisis, como una contribución importante al proceso de toma de decisiones. Por supuesto no significa que los contadores nunca tomen decisiones ni que los gerentes de finanzas nunca reúnan información, sino que los intereses principales de la contabilidad y de las finanzas son distintos.

#### **2.10.6. Importancia de la administración financiera**

*Los cambios que se han venido dando a través del tiempo, han incrementado la importancia que tiene la administración financiera. Anteriormente un Gerente de Ventas debería proyectar las ventas, un Gerente de Producción debería determinar los activos necesarios para enfrentar la demanda, y el trabajo financiero era simplemente conseguir el dinero necesario para adquirir las máquinas, así como los inventarios. Bajo esta concepción, las finanzas tienen un rol pasivo sin influencia en el crecimiento de la empresa, limitándose a registrar en sus desenvolvimientos, (Keyen, 2015).*

La importancia de incrementar una adecuada administración financiera para que se encargue exclusivamente de las finanzas ya que anteriormente se encargaban de los manejos financieros cada representante de su área por lo que se dificultaba llevar un control adecuado, es por eso que se considera muy necesario tener en la empresa una administración financiera.

#### **2.10.7. Manual financiero**

*“Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación resguardo y control” (Fincowsky, 2014, pág. 16)*

Se puede deducir que en este manual está distribuido todos los recursos económicos, en todos los niveles de la organización, el mismo que permitirá tener parametrizado todos los procesos en el área contable- financiero.

### **2.10.8. Ciclo contable**

*“El registro de las operaciones o transacciones que realiza una organización económica, se realiza con la intención de integrar una base de datos que permite su utilización posterior para generar información útil en el proceso de toma de decisiones de los diferentes usuarios externos”* (Guajardo & Andrade, 2008)

En ciclo contable permite ir identificando los pasos que permitirá ir dando una secuencia lógica desde las transacciones que se van generando, hasta establecer los estados financieros.

### **2.10.9. Partida doble**

*Se considera como un método matemático que es utilizado para la contabilidad, en donde se expresa aquellas cuentas que se reciben y otra cuenta que entrega, suelen suceder operaciones en las cuentas que reciben (debitan) y las que entregan (acreditan).* (Martinez, 2011)

Este método, permite que las operaciones que se realicen tengan un sentido donde establece que no hay deudor sin acreedor o viceversa.

### **2.10.10. Plan de cuentas**

Para (Martinez, 2011) *“El plan de cuentas es un listado de cuentas que manejan los entes económicos para el registro de hechos contables”*

Este plan permite el control que ordene y sistematice todas y cada una de las cuentas que están formados parte de un sistema contable, el cual permitirá tener una codificación adecuado de acuerdo a cada grupo.

### **2.10.11. Estados financieros**

*“Son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas, y en general, de cualquier organización económica. Dichos informes constituyen el producto final del llamado ciclo contable, los estados financieros básicos informan sobre el desempeño financiero del negocio, su rentabilidad y liquidez” (Cantú, 2014)*

Como se puede deducir estos informes es un resumen detallado de las operaciones financieras y económicas de la entidad en determinado periodo de tiempo, el cual permitirá a los directivos tomar las decisiones acertadas.

### **2.10.12. Objetivos de los Estados Financieros**

Los Estados Financieros básicos deben cumplir los objetivos de informar:

- La situación financiera de la empresa en ciertas fechas (balance)
- Los resultados de sus operaciones por el periodo contable terminada en dichas fechas (estado de resultados)
- Los cambios en su situación financiera por el periodo contable terminado de dicha fecha. (Bernal F. , 2011, pág. 382)

### **2.10.13. Tipos de Estados Financieros**

Los estados financieros son importantes a través de ellos se puede el desempeño económico que ha tenido la empresa durante un periodo contable, en donde se establecen los siguientes tipos:

- Estado de Resultados: Informa sobre la rentabilidad de la operación mostrando un resumen de los ingresos y gastos en un periodo mostrando un resumen de los ingresos y gastos en un periodo determinado.

- Estado de variaciones en el capital contable: cuyo objetivo es mostrar los cambios en la inversión de los dueños de la empresa en un periodo específico.
- Estado de situación financiera o balance general: cuyo fin es presentar una relación de los recursos (activos) de la empresa; así como la fuente de financiamiento (pasivo y capital) de dichos recursos a una fecha determinada.
- El estado de flujo de efectivo: cuyo objetivo es dar información acerca de la liquidez del negocio, presentando un alista de las entradas de efectivo y de sus desembolsos en un determinado periodo, lo cual constituye una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus probables fuentes. (Guajardo, 2012, pág. 84)

Como podemos ver, a través del desempeño económico y financiero, constituye una herramienta primordial para la toma de decisiones que permite establecer estrategias de mejora.

#### **2.10.14. Balance General**

*“La situación financiera se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas”.* (Fabra, A, 2016)

Este balance muestra la capacidad que tiene la empresa con relación a sus activos, pasivos y patrimonio, para conocer la situación financiera de la empresa.

#### **2.10.15. Estado de Resultados**

*“Este estado financiero presenta información sobre los resultados de una empresa en un periodo determinado, enfrentando a los ingresos, los costos y gastos en que se incurrieron para poder obtenerlos y calcular una utilidad o pérdida para ese periodo”.* (Rodríguez, 2012, pág. 5)

Como señala el autor este estado muestra la situación económica que tiene una empresa con relación a sus ingresos y gastos y conocer si se genera una utilidad o pérdida.

#### **2.10.16. Estado de Flujo de Efectivo**

*“El estado de flujo de efectivo muestra los movimientos de efectivo en un periodo, es un reporte que para la administración representa una fuente importante del efectivo ya que permite de manera visual ver los ingresos, las salidas y sus respectivas aplicaciones”* (Segura, 2008, pág. 157)

Como manifiesta el autor muestra las entradas y salidas del efectivo, en donde permita conocer a la empresa su liquidez, para hacer frente a sus obligaciones en el desarrollo de sus actividades.

#### **2.10.17. Estado de Cambios en el Patrimonio**

*“El objetivo principal de este estado financiero básico es mostrar los cambios en la inversión de los accionistas de la empresa, es decir, lo que se denomina capital contable”.* (Gujardo & Andrade, 2008)

En este Estado, muestra como varían los cambios con relación a su capital, es decir si los accionistas realizan incremento en su capital.

#### **2.10.18. Análisis Financiero**

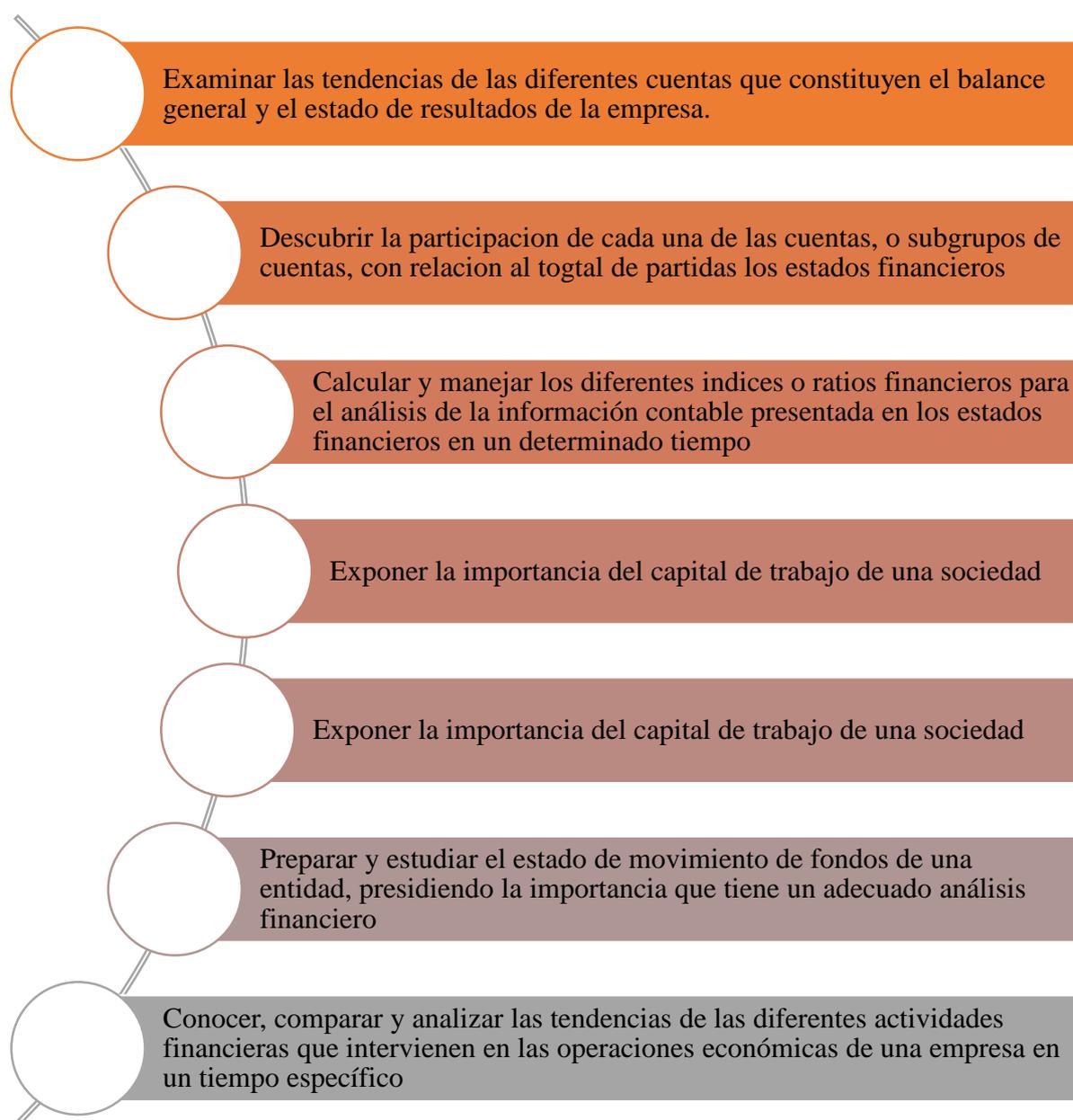
*“Un indicador financiero de cifras exactas que se toman de los estados financieros e informes de la empresa con el fin de formar una idea de cómo es el comportamiento económico y financiero”*

*El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el*

*de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiendo con ello una adecuada toma de decisión (Baena Toro, 2010, pág. 12)*

Como podemos ver los estados financieros, permiten la recopilación, interpretación de manera cualitativa y cuantitativa datos para conocer cómo afecta la situación económica y financiera.

### 2.10.19. Objetivos del Análisis Financiero



**Figura 21** *Objetivos de Análisis Financiero*

Fuente: (Baena Toro, 2010)

## **2.10.20. Métodos de Análisis Financieros**

### **1. Análisis Estático**

*Análisis estático consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre total de ventas para el estado de resultados, permitiendo al análisis financiero. (Estupiñan, 2009)*

Este análisis también llamado vertical, permitirá tener una visión de cada uno de las cuentas que conforman los estados financieros además de evaluar su movimiento, pues se conocerá de manera clara su situación.

### **2. Análisis Dinámico**

*“El análisis de estructura dinámico o horizontal plantea problemas de crecimiento desordenado de algunas cuentas, como también la falta de coordinación con las políticas de la empresa” (González, I, 2003)*

Llamado horizontal, permite comparar los estados financieros de dos o más periodos, con la finalidad de poner más atención de aquellos con una variación negativa diagnosticando sus causas para actuar de manera inmediata.

## **2.10.21. Indicadores Financieros**

*“Miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado pero que son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas por mejoras continuas en la organización”.*  
(ARJONA, 2014)

Son herramientas muy valiosas para la interpretación de la información financiera, ya que nos permite de una manera más clara comprender la información.

- **Indicador de Liquidez**

*“Es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen, se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, si no a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes”.*  
(Guajardo, 2012, pág. 103)

- ❖ Capital de Trabajo
- ❖ Liquidez Corriente
- ❖ Prueba Acida

También conocido como de solvencia, nos ayuda a medir la agilidad que tiene la organización para poder cumplir con sus obligaciones pendientes a corto plazo.

- **Indicador de Solvencia**

*“Los indicadores solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento”.* (Ortiz Anaya, 2016, pág. 210)

- ❖ Endeudamiento del Activo
- ❖ Endeudamiento Patrimonial
- ❖ Endeudamiento del Activo Fijo
- ❖ Apalancamiento
- ❖ Apalancamiento Financiero

Permite medir su riesgo, pues si genera altos niveles de endeudamiento corre el riesgo no poder hacer frente a sus obligaciones.

- **Indicador de Gestión o Actividad**

*“Es una razón financiera más dinámica porque considera información tanto del Balance General como del Estado de Resultados, se calcula dividiendo el valor total de las ventas netas por valor el valor promedio de las cuentas por cobrar” (Ochoa & Saldivar del Angel, 2012, pág. 215)*

- ❖ Rotación de Cartera
- ❖ Rotación de Activo Fijo
- ❖ Periodo Medio de Cobranza
- ❖ Impuesto Gastos Administrativos y Ventas
- ❖ Impacto de la Carga Financiera

Nos permite medir los tiempos de la recaudación y las veces que se han girado las carteras durante un periodo específico.

- **Indicador de Rentabilidad**

*“La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación”. (Ccaccya, 2015, pág. 1)*

- ❖ DuPont
- ❖ Margen Bruto
- ❖ Margen Operacional
- ❖ Rentabilidad Neta en Ventas (Margen Neto)

- ❖ Rentabilidad Operacional del Patrimonio
- ❖ Rentabilidad Financiera

Como se puede concluir la rentabilidad tiene que ver con la acción económica en donde se evaluará de acuerdo a los resultados que generen de los costos de oportunidad, para generar de utilidad.

## 2.11. Simbología

*“Los símbolos de un organigrama son formas geométricas, en donde se forman las diferentes acciones que pueden ocurrir durante un proceso, incluyen también descripciones textuales, los símbolos del diagrama estos varían por el tamaño, el proceso basándose solamente en el orden de la simbología”. (Kelley, s.f.)*

**Tabla 23**

### Simbología

Símbolo	Descripción
<b>Rectángulo redondeado</b> 	Se conoce en un organigrama como “finalizador”, indica el comienzo, parada, inicio o finalización de un proceso
<b>Fecha</b> 	Señala en la dirección que se mueve al principio o al final, se usa para indicar el flujo de información.
<b>Rombo</b> 	Este símbolo indica decisión, puede señalar la aparición de una sentencia condicional, puede llevar al proceso de dirección.
<b>Rectángulo Normal</b> 	Este símbolo se usa para indicar pasos o acciones individuales en el proceso.
<b>Documento en proceso</b> 	Puede ser un documento físico creado durante el proceso, como una impresión, generado durante el proceso.

Fuente: (Kelley, s.f.)

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

“ELABORACION E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TEXTIL CIELO MARCA TU ESTILO DEL CANTÓN ANTONIO ANTE”.

#### **3.1. Introducción**

La empresa textil “Cielo” se dedica a la producción de diversos productos derivados del sector textil, realiza procesos de compra y venta; además de seleccionar la materia prima que ingrese debe satisfacer y buscar el mercado. Por ello requiere de consolidar procesos adecuados para las diversas áreas.

El correcto funcionamiento de las áreas administrativa y financiera provoca que los demás procesos sean eficientes, al aplicar normativas y procesos provoca que los demás sigan el mismo camino y se reestructura el funcionamiento en sí; al mejorar la toma de decisiones y analizar los procesos a seguir la planificación lograra producir un mejor producto y abrirse a nuevos mercados.

#### **3.2. Antecedentes**

La empresa “Cielo” requiere una innovación constante debido a que se dedica al sector textil, sus productos deben ser novedosos y acorde al cambio de temporada, por lo tanto, requiere implementar un manual de procesos que coordine y garantice la producción.

- La empresa lleva procesos de forma empírica

- El área administrativa requiere personal
- La planificación es necesaria para la mejora de procesos

### **3.2.1. Justificación**

La empresa se encuentra en constante crecimiento, por lo que requiere un mayor control, al implementar una manual de procesos mientras a mayor crecimiento obtenga, mayor será la cantidad de personal y cumplimiento de estos.

El control y correcta dirección de la empresa generará una imagen confiable en proveedores y clientes; por otra parte, la entrega de productos finales se manejará de manera sistemática y su fecha posible de entrega cada vez será más certera conforme vaya la renovación.

### **3.2.2. Fundamentación**

En la presente investigación se estructura un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros de la empresa textil “CIELO” del cantón Antonio Ante, en las que establecen todas las normativas, reglamentos, leyes que permita establecer las deficiencias y minimizar los riesgos en la gestión.

## **3.3. Objetivos de la propuesta**

### **3.3.1. Objetivo general**

“Elaborar estrategias y aplicar nuevos conocimientos en el área financiera para mejorar la Rentabilidad y la gestión administrativa de la empresa textil Cielo Marca tu Estilo del cantón Antonio Ante”

### 3.3.2. Objetivos específicos

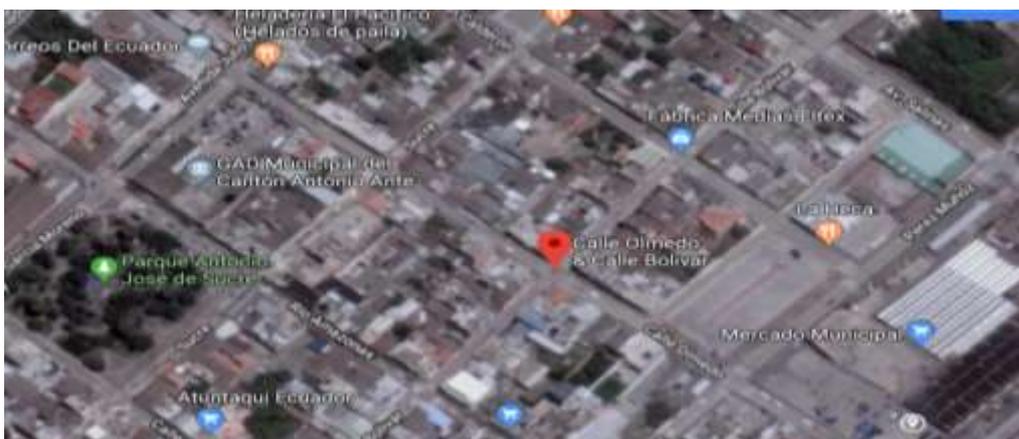
- Organizar el área Administrativa-Financiera llevando un control adecuado de las actividades y los estados financieros.
- Implementar un modelo de control interno.
- Estructuración del organigrama y niveles de jerarquía de la empresa.
- Implementar normas y políticas financieras.

### 3.4. Base Filosófica

La empresa “CIELO” establece como parte de la filosofía de la empresa su misión, visión, valores, principios que para la gerencia considera como importante por la razón de ser de la empresa.

#### 3.4.1. Ubicación

La empresa Cielo se encuentra ubicada en Antonio Ante- Atuntaqui- Imbabura



*Figura 22 Ubicación*

#### 3.4.2. Antecedentes de la empresa Textil Cielo Marca tu Estilo

La empresa Textil Cielo Marca tu Estilo, la empresa fue constituida el 30 de Mayo del 2011, está ubicada en el Cantón Antonio Ante Barrio el Cercado, calle Julio Miguel Aguinaga

a una cuadra del estadio, su actividad principal es la confección y comercialización de prendas de vestir como son calentadores, camisetas, conjuntos deportivos para niños y niñas, como también ofrece el servicio de estampado serigráfico; posee la calificación artesanal que es uno de los requisitos indispensables para poder continuar con sus actividades en el ámbito de la confección. Las áreas y los procesos de producción poseen un espacio de trabajo muy adecuado muy confortable lo cual lo convierte en un buen ambiente laboral, actualmente cuenta con 10 colaboradores incluido la persona que atiende en el local comercial.

### **3.4.3. Misión**

Producir y comercializar calentadores de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un excelente producto, aplicando criterios de rentabilidad sustentable para lograr un posicionamiento del producto en el mercado.

### **3.4.4. Visión**

En los siguientes cinco años llegar a ser una empresa reconocida, líder en el mercado, distinguida y renombrada en el mundo textil, con el uso adecuado de la tecnología y con un personal idóneo que se encuentre siempre a la vanguardia con modelos y diseños, con productos exclusivos, ampliando su línea de negocio y enfrentar mercados cambiantes del entorno.

### **3.4.5. Valores**

Para un buen ambiente laboral es necesario fomentar valores corporativos como:

**Ética.** - Son las acciones morales que posee cada individuo, debe ser ético no proporcionar información a personas que no están relacionadas con la empresa.

**Compromiso.** - Es una obligación que se ha contraído a una palabra dada, también es una promesa que se adquirió con la empresa y por lo tanto debe ser cumplida.

**Calidad.** - Está relacionada con las percepciones de cada individuo, el brindar un servicio o producto de calidad depende mucho del personal que lo va a elaborar si actúa con compromiso el producto será de calidad por lo tanto se cumplirá con las necesidades y las expectativas de los clientes.

**Competitividad.** - Se basa en una ventaja competitiva, una empresa demuestra serlo cuando es capaz de obtener una rentabilidad superior a las de sus competidores.

**Integridad.** – Ser integro con una pureza original sin contaminación, un individuo debe ser educado, honesto con un buen control emocional y que tiene respeto por sí mismo y por sus compañeros de trabajo.

**Respeto.** – Es un valor muy importante que posee el ser humano para saber o aprender a respetar a comprender al otro a valorar sus intereses y necesidades, saber escuchar y aceptar sugerencias.

**Responsabilidad.** – Es el cumplimiento de las obligaciones, responder ante un hecho, como también se considera una cualidad o valor del ser humano, realizar su trabajo con responsabilidad.

### 3.4.6. Políticas

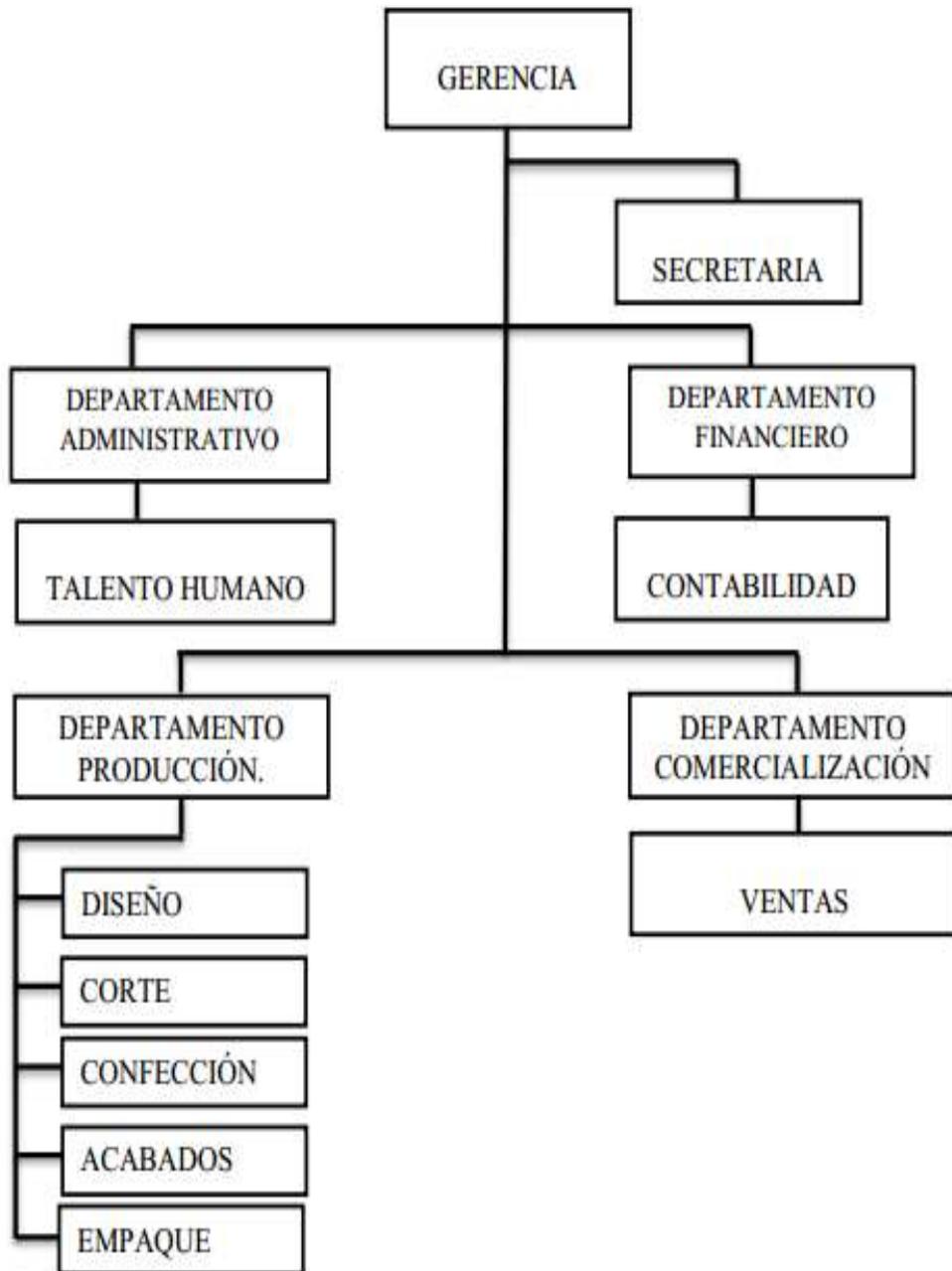
#### ➤ Políticas de Ventas

- Atender amablemente al cliente, brindarle una buena atención sin distraerse en otras actividades siendo los mismos nuestra prioridad hay que tomar en cuenta que el cliente es importante para la empresa, en lo posible ganarse su confianza otorgándole cualquier

información que necesite, proporcionarle características de los productos, tomar su pedido.

- El cliente deberá cancelar la adquisición de los productos en efectivo o con tarjeta sea esta de crédito o débito. En caso de hacerlo con tarjeta se solicitará la cédula, pasaporte o licencia de conducir donde conste su fotografía, firma y datos personales antes de pasar la tarjeta, si el cliente no cumple con estos requisitos no se realiza la transacción.
  - Los clientes con los cuales se trabaja bajo pedido, para poderles dar al precio de por mayor deberá llevar mínimo tres unidades por modelo y por talla.
  - En el local siempre debe existir mercadería necesaria para satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a tallas, colores, modelos.
- **Políticas Generales** Estas políticas buscan apoyar el alcance de los objetivos estratégicos y se determinan por áreas para mayor cubrimiento de la empresa.
  - **Política Comercial.** - Verificar mensualmente los resultados comerciales en conjunto con la fuerza de ventas. Identificar trimestralmente las tendencias del mercado para así ajustar las estrategias propuestas.
  - **Política Financiera.** - Mantener los niveles de cartera a un máximo de 90 días.
  - **Política de RRHH.** - Brindamos condiciones óptimas de trabajo para nuestros empleados.
  - **Política de Inventarios.** - Mantener la rotación de inventarios a un máximo de 90 días
  - **Política de Calidad.** - Garantizar la satisfacción permanente de nuestros clientes y sus necesidades, brindando disponibilidad de los productos siempre con la más alta calidad.

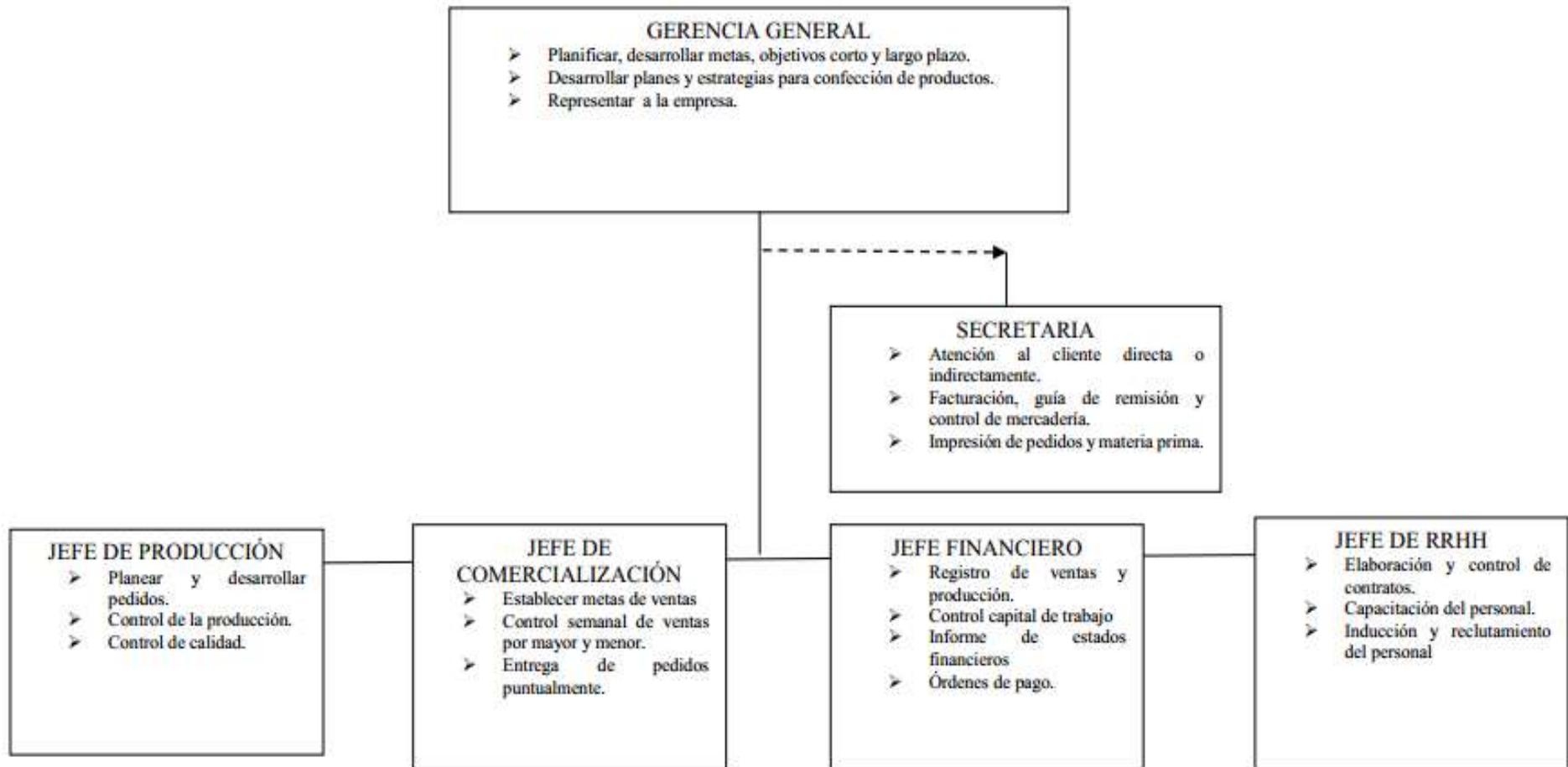
### 3.4.7. Organigrama Estructural



*Figura 23 Organigrama Estructural*

Fuente: CIELO MARCA TU ESTILO

### 3.4.8. Organigrama Funcional



*Figura 24 Organigrama Funcional*

### 3.5. Gestión Administrativa

#### 3.5.1. Planificación Estratégica

Para planificar estrategias eficaces los Propietarios tienen que conocer internamente su empresa y entender muy bien cuáles son sus puntos fuertes y débiles, debe conocer también el medio en el que se desarrolla la empresa para identificar las características de la industria y la de sus competidores y así determinar las amenazas. Todo esto le permite a la Propietaria fijar la orientación futura de su empresa, acorde con los recursos que disponga.

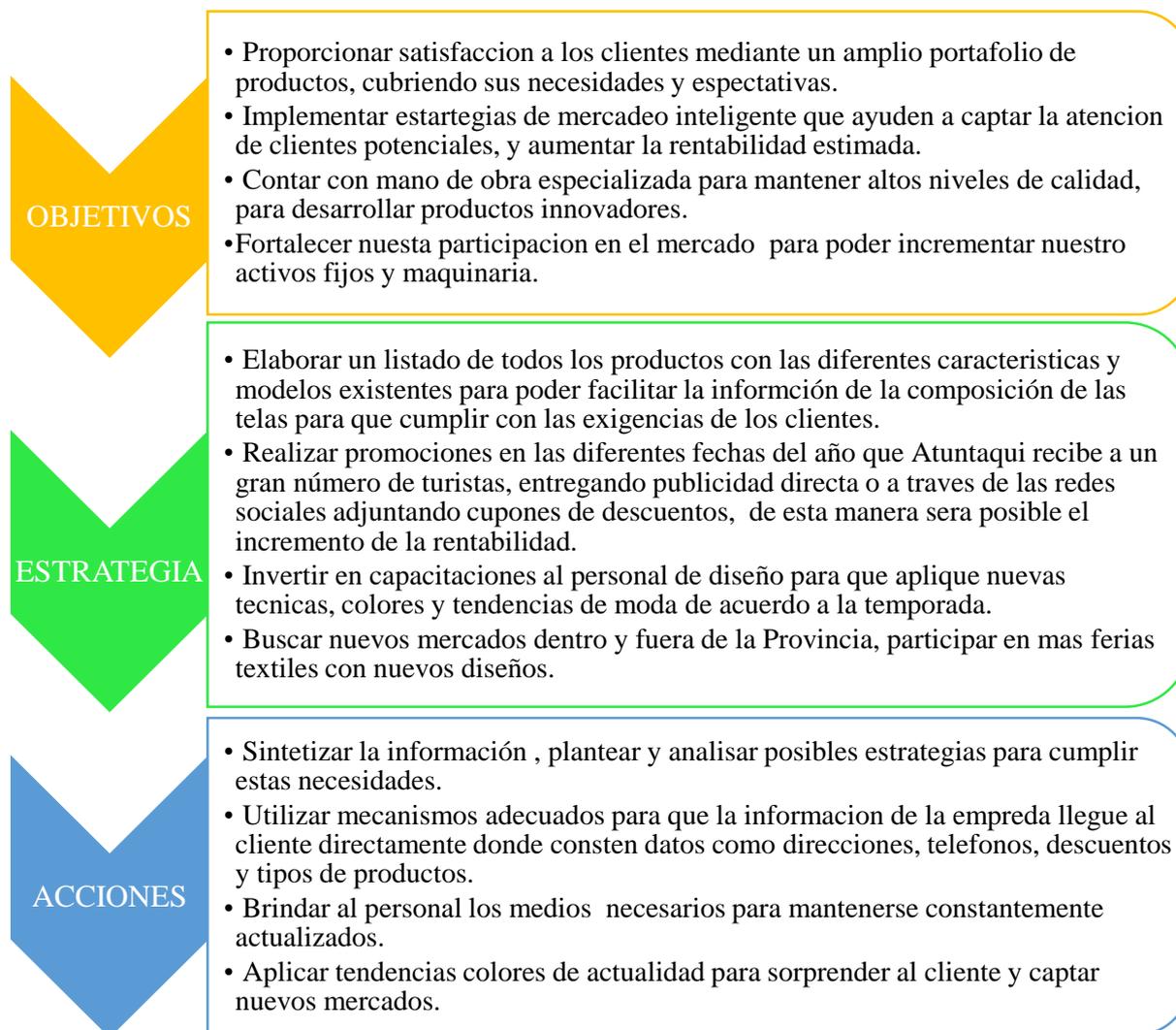
#### 1. Matriz de Objetivos

**Tabla 24**

**Matriz de Objetivos**

<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>Ámbito Admi.</b>	<b>Ámbito Finan.</b>
Entregar a la sociedad productos de buena calidad	✓	
Mantener un margen de utilidad razonable		✓
Mejorar la condición salarial de los trabajadores		✓
Cumplir oportunamente con los pagos a proveedores de la materia prima.		✓
Aumentar su capacidad de producción en un 100%	✓	
Incorporar permanentemente nuevas tecnologías en los procesos productivos	✓	✓
Desarrollar y capacitar al personal de todas las áreas potenciando los valores de profesionalismo y calidad	✓	
Respetar el medio ambiente a través de un desarrollo sostenible en todas las etapas involucradas en el proceso productivo.	✓	
Extender sucursales de comercialización en todo el país		✓

### 3.5.2. Plan Operativo



*Figura 25 Plan Operativo*

### 3.5.3. Reglamentación

#### 1. Reglamento Interno

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE “CIELO”

#### CAPÍTULO I

DEL OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 1.- OBJETO SOCIAL. - CIELO, es el nombre comercial y su representante la Sra. Lucía Tuapanta, en calidad de artesana calificada ante la Junta Nacional de Defensa del Artesano, bajo su registro único de contribuyentes, como persona natural y con fines de lucro sin personería jurídica diferente de su propietaria.

La actividad económica consiste principalmente en la fabricación de otros tejidos de fibras sintéticas. Con domicilio en el barrio “El Cercado”, de la ciudad de Atuntaqui, cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

ARTÍCULO 2.- OBJETO DEL REGLAMENTO. – El presente reglamento tiene por objeto normar las relaciones entre la empresa CIELO y sus servidores sujetos al Código de Trabajo, a quienes se les denominará “Trabajadores” o “Artesanos”. A la parte empleadora se le denominará simplemente como CIELO.

## CAPÍTULO II

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

ARTÍCULO 3.- CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - CIELO, dará a conocer y difundir el contenido del reglamento interno, a todos sus trabajadores, entregando un ejemplar a cada uno de sus trabajadores y se publicará en un lugar visible para su cumplimiento.

En ningún caso podrá justificar como desconocimiento de este reglamento como motivo de excusa.

ARTÍCULO 4.- ALCANCE. - El alcance del presente reglamento incluye todas las disposiciones constantes en el presente, las del Código de Trabajo Ecuatoriano, la Legislación

Artesanal, igualmente se incorporará cualquier Ley de Protección Social, vigentes a la fecha o que se expida en el futuro.

ARTÍCULO 5.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El reglamento es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores y el empleador.

### CAPÍTULO III

#### DEL REPRESENTANTE LEGAL

ARTÍCULO 6.- El Representante Legal de CIELO es la señora Lucía Tuapanta, misma que puede delegar a representantes suyos para tratar todos los asuntos que conciernan o que tengan relaciones entre sus trabajadores.

### CAPÍTULO IV

#### DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 7.- Son trabajadores, todas las personas que, luego de haber cumplido con los requisitos de ingreso establecido en los manuales e instructivos de CIELO, en virtud de contratos de trabajo escritos, conforme lo establece el Código del Trabajo, que se encuentran debidamente firmados conjuntamente con la propietaria, legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales y que por tanto perciben su remuneración directamente del trabajador. Serán en consecuencia parte del contrato.

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

El Empleador: Que es la persona o entidad a quien se prestan los servicios, en este caso CIELO. ARTÍCULO 8.- El ingreso de nuevos trabajadores es potestativo de la Representante Legal, de acuerdo a las necesidades institucionales.

Para la incorporación de nuevos trabajadores será necesario presentar la siguiente documentación:

- Copias de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación vigentes.
- Certificados de trabajos anteriores, indicando el tiempo de permanencia y actividades ejecutadas.
- Dos certificados de honorabilidad.
- Exámenes médicos.
- Fotografía tamaño carnet.

Si en cualquier momento se descubre alteración, falsificación u obtención dolosa en los documentos presentados por el trabajador, CIELO, conforme lo dispuesto en el numeral 2) del Artículo 316 del Código del Trabajo y previo el trámite correspondiente.

ARTÍCULO 9.-De conformidad con lo que establece el Código de Trabajo codificado en el artículo 42 numeral 7 el departamento de Desarrollo del Talento Humano llevará registros de sus trabajadores en los que consten todos los datos relacionados con el cargo o trabajo que desempeña, clase de contrato, domicilio, remuneración, fecha de ingreso y de salida, cursos realizados, amonestaciones y multas.

ARTÍCULO 10.- CIELO no realiza dentro de su proceso de selección ningún tipo de discriminación relacionado con raza, genero, orientación sexual, preferencias religiosas o políticas de rango social o económico, edad, idioma, nacionalidad o discapacidad garantizando un trato justo sin prejuicios y con iguales oportunidades de crecimiento profesional.

ARTÍCULO 11.- Todos los trabajadores de CIELO sin excepción deberán firmar el respectivo contrato de trabajo previo a su ingreso. Cualquier otro documento que sea elaborado y/o suscrito por autoridad distinta no acarreará obligación laboral para el trabajador.

ARTÍCULO 12.- La determinación o asignación de trabajo, forma o lugar en que laborará cada trabajador, quedará a criterio exclusivo de CIELO y expresamente constará en el contrato de trabajo, para lo cual considerará los conocimientos técnicos, profesionales, experiencia, instrucción y funciones.

ARTÍCULO 13.- Los trabajadores, de acuerdo con el tipo de contrato que sea suscrito se clasifica en:

- De obra cierta.
- A destajo o por tarea.
- A prueba, conforme los dispuestos en el Código de Trabajo. A tiempo fijo.
- Los de aprendizaje.
- Los eventuales, ocasionales y de temporada.

## CAPÍTULO V

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

ARTÍCULO 14.- Los trabajadores de CIELO, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán con los contratos celebrados con el trabajador, por las siguientes causas:

- Por acuerdo entre las partes.
- Por renuncia voluntaria.
- Por muerte del trabajador.
- Por las demás causales establecidas en las disposiciones legales del Código del Trabajo.
- Por desahucio presentado y notificado de acuerdo a la Ley.

ARTÍCULO 15.- El trabajador que termine su relación contractual con CIELO, por cualquiera de las causas determinadas en el artículo anterior, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo, dicha liquidación deberá ser cancelada en la Inspectoría del Trabajo siguiendo el procedimiento establecido para el efecto.

## CAPÍTULO VI

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

#### A.- DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 16.-A más de las contempladas en el Artículo 45 del Código de Trabajo, están determinadas en: las disposiciones internas de CIELO, el Contrato de Trabajo, y este Reglamento, siendo las principales las siguientes:

- Cumplir las leyes, reglamentos instructivos, normas y disposiciones vigentes.
- Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones de sus puestos.
- Cumplir y respetar las órdenes legítimas de sus superiores jerárquicos; Sin embargo, en ningún caso los trabajadores estarán obligados a cumplir órdenes que signifique para ellos responsabilidad civil o penal.
- Velar por los intereses de CIELO y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, administración o utilización.
- Guardar discreción y respeto a datos confidenciales relacionados con su trabajo y observar la reserva respectiva.

- Vigilar que los equipos y herramientas a su cargo no sufran daño y en caso de existir deberá comunicarlo de inmediato al gerente de área, caso contrario, el incumplimiento de este artículo será considerado como negligencia y por tanto falta grave.
- Reemplazar a un compañero cuando se encuentre en goce de sus vacaciones anuales o cuando falte por cualquier motivo o en general cuando la buena marcha de CIELO lo requiera.
- Los trabajadores que tuvieren a su cargo y responsabilidad el dinero o bienes son personales pecuniariamente responsables de toda pérdida.
- Es obligación de todos los trabajadores la utilización de los uniformes de trabajo, calzado implementos de seguridad proporcionados por CIELO.
- Asistir a cursos, seminarios y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación, en horarios establecidos por el trabajador.
- Trabajar horas adicionales en caso de emergencia o necesidad de CIELO.
- Dar aviso al trabajador con anticipación, cuando por causa justa, llegare tarde o faltare al trabajo.
- Todo trabajador debe registrar el ingreso y salida a las instalaciones de la empresa cuantas veces sean necesarias en el reloj tarjetero o en cualquier otro dispositivo que cumpla similares funciones.

## B.- DE LAS PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

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

- 1.- Poner en riesgo su propia seguridad, la de sus compañeros, jefes, o personas, así como documentos, útiles equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles, maquinaria y bienes en general, confiados a su custodia, administración o utilización en lugares de trabajo.
- 2.- Tomar del lugar de trabajo, sin permiso del trabajador, para beneficio personal, útiles de trabajo, valores, documentos útiles equipos, insumos materia prima, productos en proceso o terminados, vehículos muebles y bienes en general, maquinaria confiados a su custodia administración, así como también apoderarse de objetos, prendas de vestir o dinero de sus compañeros.
- 3.- Ingerir bebidas alcohólicas o hacer de huso de estupefacientes durante las horas de trabajo, dentro de sus instalaciones, o presentarse en estado de embriaguez o con muestras evidentes de haber ingerido licor o sustancias alucinógenas, así como conservarlas en sitios de trabajo.
- 4.- Protagonizar escándalos y proferir palabras soeces, propiciar o alertar e intervenir en altercados entre trabajadores, o cualquier otro que tenga que ver con la moral y las buenas costumbres dentro o fuera del lugar de trabajo
- 5.- Abandonar el trabajo en forma injustificada y sin autorización del Jefe inmediato o trasladarse a un lugar distinto de aquel en el que debe realizar la labor asignada.
- 6.- Hacer ingresar a familiares o amigos a las instalaciones de CIELO, sin autorización.
- 7.- Ingerir alimentos durante las horas de trabajo dentro de las instalaciones de CIELO; y eso se produce en las áreas de producción en las que puede contaminar el producto que se elabora será considerada con falta grave.
- 8.- Dormirse durante las horas de trabajo en las instalaciones de CIELO.

9.- Dar a conocer a terceros secretos técnicos de fabricación a los cuales tengan acceso o conocimiento directo o indirecto por razones de trabajo.

10.- Usar útiles y herramientas suministradas por el trabajador en objetos distintos.

11.- Realizar, durante la jornada de trabajo, actividades ajenas a las funciones, o alteren su normal desarrollo.

#### DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 18.- El trabajador que tenga a su cargo dinero o bienes propiedad de CIELO, es responsable de toda pérdida, deterioro o sustracción, salvo de aquellas que provenga de caso fortuito, fuera mayor o desgaste natural.

ARTÍCULO 19.- El trabajador que reciba dinero, producto de servicios o por cualquier otro concepto a nombre de CIELO, será personalmente responsable de dichos fondos.

ARTÍCULO 20.- CIELO podrá exigir a los trabajadores que manejen dinero o bienes del trabajador, controles diarios, informes para responder de los valores que estarán bajo control del trabajador.

#### CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO 21.- VIGENCIA. - Este reglamento interno comenzará a regir desde la fecha que sea aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

#### CAPÍTULO XIV DISPOSICIÓN FINAL

ARTÍCULO 22.-En todo lo no previsto en este reglamento se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables que queden incorporadas al presente reglamento interno del trabajo.

Jornada laboral. - Las jornadas laborables serán de 8 horas diarias, como lo establece la ley.

Personal de producción. - El personal de área de producción en ocasiones que se requiera de cumplir con pedidos pendientes deberá trabajar en horarios extendidos, y se realizara el pago adicional por las horas trabajadas fuera de su horario normal.

## **2. Código de Ética Propuesto**

Considerando el trabajo realizado dentro de la empresa, y tomando en cuenta que todos los miembros del personal deben ser tratados de forma inclusiva en las actividades diarias sin importar su color, raza o condición; se plantea un código de ética que permita que el personal y los clientes se sientan conformes con la atención y procesos.

### **Ámbito de la aplicación**

Dentro de las labores diarias para crear un ambiente de trabajo ameno y agradable.

### **Objetivo del Código de Ética**

Proporcionar un ambiente de valores morales y éticos, convirtiéndose en un pilar fundamental de la empresa, haciendo de las labores diarias favorables y concisas.

### **Obligatoriedad**

Se implantará dentro de la normativa interna vigente, y su incumplimiento acarreará consecuencias y sanciones estas pueden ser:

- sanción verbal sin amonestación económica
- sanción verbal con amonestación económica
- sanción escrita con amonestación económica sin días de suspensión
- sanción escrita con amonestación económica y suspensión de 3 a 15 días laborables

- despido inmediato

### **Principio generales**

Todo el personal que trabaja en la fábrica que tengan vínculo alguno deben acogerse a las normas de ética que se establezcan.

- La forma de tratar con educación, trabajar o emitir criterios acordes a los valores.
- Promover el compañerismo e inclusión en las labores diarias
- El trato con personas externas debe ser cordial y equitativo evitando cualquier tipo de contravención.
- Se deberán tomar en cuenta y advertir al cliente de todas las leyes y reglamentos internos que rigen para la venta de productos.
- Respetar el derecho que tienen los clientes a buscar soluciones que estén de acuerdo con sus intereses
- Todo empleado es responsable de ejecutar sus labores con absoluta responsabilidad, así como, prestar su apoyo y conocimiento para contribuir al trabajo en equipo de su unidad y del cumplimiento con los resultados y objetivos institucionales.
- Se rechaza cualquier manifestación de violencia física o psicológica en el ambiente laboral. Tampoco se aceptarán conductas abusivas, ofensivas, intimidatorias o de acoso sexual entre los empleados de la empresa

### **Contexto de aplicación**

Todo el personal administrativo, financiero, producción, ventas, etc. Están comprometidos al cumplir las normas de ética establecidas por la empresa, además de que si incumpliera en alguna de ellas recibirá la sanción sin ningún tipo de reclamo.

### **3.6. Manuales**

#### **3.6.1. Manual de Funciones**

##### **MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TEXTIL CIELO MARCA TU ESTILO**

En el presente manual, servirá como una guía que facilite a cada colaborador conocer las actividades a desempeñar en cada una de las áreas, que permita un manejo adecuado, a fin de que sea necesario aplicarlo y mantenerlo y pueda ser utilizado en base a las necesidades que el cliente lo requiera.

CIELO MARCA TU ESTILO, tendrá una herramienta que permitirá mantener actualizada, a fin de que permita mejorar, la estructura y su control interno y lograr el logro de los objetivos que la empresa establece.

Se establecerá una guía a través de establecer en primera instancia un nivel jerárquico a cada una de las personas que lo integran, en donde se establece la descripción del puesto, responsabilidades, funciones, básicas, requisitos personales y académicos.

Tabla 25

## Propietaria

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Propietaria
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Ejecutivo
<b>SUPERVISA</b>	Todas las áreas
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b></p> <p>Es la persona encargada de representar legalmente a la empresa, como también de la planificación, organización, dirección, y control de todas actividades y de sus colaboradores, tomando decisiones adecuadas, para alcanzar los objetivos a la producción y comercialización del producto que elabora.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Hacer cumplir los reglamentos, disposiciones que establece la empresa.</li> <li>* Planificar y ejecutar todas las actividades dentro de la organización</li> <li>* Realizar planificaciones de las actividades que aportan.</li> <li>* Tomar las decisiones adecuadas para dar solución oportuna a los problemas que se presenten en el futuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplir y hacer cumplir con leyes y reglamentos establecidos.</li> <li>* Establecer estrategias para la comercialización de los productos</li> <li>* Cumplir con las disposiciones legales, tributarias, contables.</li> <li>*Supervisar al cumplimiento de los objetivos</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicativo</li> <li>Tener liderazgo</li> <li>Responsable</li> <li>Tener valores</li> <li>Capacidad para negociar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios en administración de empresas, finanzas o carreras afines.</li> <li>Conocimiento en manejo contable</li> <li>Experiencia.</li> </ul>

Tabla 26

## Secretaria

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL JERÁRQUICO</b> <b>SUPERVISADO POR</b>	Secretaria De Apoyo Gerente
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Es la Persona que asiste la gerencia, colaborando en la gestión, organización y operación de la comunicación oral y escrita; y atendiendo al público en general.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tener un control de las actividades entregadas y recibidas.</li> <li>* Comunicar las novedades de los clientes sobre los pedidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Organizar y llevar actualizada la agenda de Gerencia</li> <li>* Llevar un control de los suministros de papelería y útiles</li> <li>* Programar visitas y reuniones.</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Carismática Tolerante Buena presencia Preferiblemente de sexo femenino.	Títulos de bachiller o universitario. Conocimiento y experiencia Facilidad para expresarse y buena redacción para emitir documentos.

Tabla 27

## Contadora

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL JERÁRQUICO</b> <b>SUPERVISADO POR</b>	Contadora Administrativo Gerente
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Es la persona encargada de elaborar, analizar y presentar la información económica y financiera de la organización, de manera oportuna, ágil y razonable basados en las normas contables y tributarias vigentes, que sirva como herramienta para la toma de decisiones para la gerencia.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Programar, organizar, ejecutar y realizar un control del sistema contable de la empresa textil</li> <li>* Elaborar, interpretar y analizar los Estados Financieros para asesorar a la gerencia en la toma de decisiones.</li> <li>* Supervisar y mantener la información contable organizada y actualizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizar declaraciones de impuesto a la Administración Tributaria Central</li> <li>* Realizar trámites a todos los organismos de control</li> <li>* Diseñar y elaborar documentos que sirvan de control de las actividades de la empresa.</li> <li>* Elaborar y revisar Roles de pago de la empresa</li> <li>*Revisar conciliaciones bancarias</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Ética Moral Tolerancia Integridad	Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA Experiencia y conocimiento amplio en tributación Manejo de sistemas contables y facturación.

Tabla 28

**Jefe de Producción**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Producción
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	De Apoyo
<b>SUPERVISADO POR</b>	Gerente
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b></p> <p>Es la persona encargada de planificar, organizar y controlar el área de producción, a través de la correcta utilización de materia prima, mano de obra, se encargará de la bodega de materiales e insumos, así como también de la bodega de productos terminados.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Programar un plan de trabajo del departamento de producción.</li> <li>* Llevar un registro de los tiempos de producción de los productos.</li> <li>* Llevar un control de los materiales e insumos utilizados en cada producto</li> <li>* Realizar ordenes de producción en base al movimiento de las bodegas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Registro del Kardex de todos los materiales e insumos en la producción de los productos.</li> <li>* Controlar la calidad de los productos en los procesos de producción.</li> <li>* Entregar los materiales e insumos necesarios para la confección de las prendas.</li> <li>Ingresar los productos terminados a la bodega para la comercialización.</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntualidad</li> <li>Ágil</li> <li>Comunicativo</li> <li>Responsable</li> <li>Honrado</li> </ul>	<p>El nivel académico no es muy importante para el cargo, ya que la experiencia es la que se toma en cuenta para este tipo de puesto, pero preferiblemente que sea bachiller para la elaboración de informes.</p>

Tabla 29

**Operarios- Confección**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL JERÁRQUICO</b> <b>SUPERVISADO POR</b>	De Apoyo Jefe de Producción
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Personal que se encarga del área de confección, a través de la correcta utilización de la maquinaria, basado siempre en la calidad de los productos	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de las disposiciones de la empresa textil</li> <li>* Realizar las tareas designadas por el jefe de producción, de acuerdo con el conocimiento del área de confección</li> <li>* Solicitar oportuna de los materiales de las actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar una limpieza permanente de la maquinaria para su oportuna utilización.</li> <li>* Usar de manera adecuada los insumos y materiales en la confección de las prendas.</li> <li>* Verificar que el producto esté terminado por completo.</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Puntualidad Ágil Comunicativo Responsable Honrado	El nivel académico no es muy importante para el cargo, ya que la experiencia es la que se toma en cuenta para este tipo de puesto, pero preferiblemente que hayan terminada el bachillerato.

Tabla 30

## Operarios- Diseño

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL JERÁRQUICO</b> <b>SUPERVISADO POR</b>	Operarios- Diseño De Apoyo Jefe de Producción
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Es la persona que está encargada de establecer diseños que vayan de acuerdo con la tendencia y necesidad de los clientes, imponiendo así la marca de la empresa.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar muestras necesarias de los diseños que se van a utilizar.</li> <li>* Mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo.</li> <li>* Uso adecuado del material inflamable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Buen manejo de los materiales.</li> <li>* Innovar constantemente el área de diseño.</li> <li>* Garantizar la calidad del estampado</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Creativo Comprometido con la empresa Innovador Ético	Tener un título de técnico, tecnólogo o Diseñador profesional. Experiencia. Conocimiento

Tabla 31

## Operarios- Corte

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL JERÁRQUICO</b> <b>SUPERVISADO POR</b>	De Apoyo Jefe de Producción
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Es la persona que realiza los cortes de tela de acuerdo a los diseños requeridos por el área de producción.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificación de la materia prima que se encuentre en buen estado para realizar el trazo y corte de las prendas.</li> <li>* Minimizar los desperdicios de la materia prima</li> <li>* Mantener un adecuado cuidado y control de la mordería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Registrar la cantidad de los cortes.</li> <li>* Mantenimiento permanente de sus herramientas de trabajo.</li> <li>* Informe al jefe de producción sobre el material e insumos.</li> <li>* Usar implementos de protección para la manipulación de las cortadoras.</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Cumplir con las disposiciones Demostrar compromiso Honrado Responsable	Puede ser un maestro en corte y confección, o una persona que tenga experiencia en el área por lo menos con unos dos años de experiencia.

Tabla 32

**Operarios- Acabados y Empaque**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Operarios- Acabados y Empaque
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	De Apoyo
<b>SUPERVISADO POR</b>	Jefe de Producción
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Es la persona que se encarga de los acabados del producto, para garantizar que cumpla con las disposiciones de calidad para ofertar a los clientes.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisar que los productos no tengan ninguna falla.</li> <li>* Realizar adecuadamente el doblado para una buena impresión del producto.</li> <li>* Clasificar de forma correcta de acuerdo a las tallas y modelos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Colocar etiquetas</li> <li>* Empacado del producto</li> <li>* Entregar el producto al área comercial.</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Responsable Honrado Comprometido y fidelidad Iniciativa para solucionar problemas	Título de Bachiller para el manejo de la bodega, y emisión de guías y orden de entrega. Experiencia y conocimiento.

Tabla 33

## Jefe de Ventas

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>Identificación</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL JERÁRQUICO</b> <b>SUPERVISADO POR</b>	Jefe de Ventas De Apoyo Gerente
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> Es la persona que se encarga de supervisar la producción y de fortalecer las estrategias de ventas y atención al cliente.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planificar, dirigir y controlar las actividades realizadas por el personal de venta.</li> <li>* Exigir al personal la lista de productos del área de bodega.</li> <li>* Visitar clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Registrar el listado de mercadería que están defectuosos.</li> <li>* Informar las novedades sobre el cualquier problema existente en ventas.</li> <li>* Promocionar los productos.</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>ACADÉMICOS</b>
Ser dinámico Tener un léxico acorde a la situación. Fomentar el trabajo en equipo. Cumplido y organizado.	Tener conocimiento en Marketing o ser vendedor con experiencia.

### **3.6.2. Manual de Procedimientos**

#### **1. Procedimientos Administrativos**

La Propietaria para conocer el desarrollo y cumplimiento de las actividades de los diferentes departamentos deberá realizar reuniones mensuales con los responsables de cada área en la cual se establecerán las estrategias necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Se encuentra establecido por áreas acorde a habilidades, capacidades y competencias.

El proceso por seguir es:

- Selección del modelo
- Adquirir materia prima
- Diseño patronaje
- Teñido de la tela
- Corte
- Confección
- Estampado
- Revisado
- Doblado y empacado
- Almacenamiento y distribución

Para los procesos antes mencionados se requiere personal apto que tenga la capacidad de cumplir en cada una de las áreas, la empresa se organiza de la siguiente manera:

- Asignar a cada persona sus actividades
- Determinar los recursos
- Definir responsabilidades

- Indicar el grado de autoridad de cada uno

Además, se designa un nivel de control que califica las actividades para calificarlas y tomar medidas si es necesario:

- Definir los estándares
- Monitorear el desempeño del personal
- Evaluar su desempeño
- Emprender acciones

En el siguiente esquema se puede visualizar la organización que ha llevado la empresa de forma empírica.



**Figura 26 Proceso administrativo**

Elaborado por: La Autora

Además de ello también ha establecido su propio proceso para selección del personal, que se muestra a continuación:

1. Recepción de documentos
2. Revisión de los perfiles
3. Pruebas de conocimiento
4. Contratación

## **2. Cliente**

### **Descripción de los procedimientos**

- Cliente ingresa al local o visita las diferentes ferias, observa y solicita que le muestren los productos
- Vendedor, recibe al cliente y con mucho respeto le da a conocer las características del producto
- Asesora al cliente en cuanto a tallas, modelos, formas de pago y descuentos de acuerdo con el monto del pedido
- Cliente especifica la forma de pago y proporciona los datos de los productos que le interesan y se realiza la factura constando las condiciones de pago
- Contadora recibe la factura original y copia; recibe el pago y pone el sello de cancelado en la factura original que entrega al cliente y la copia archiva
- Cliente recibe la factura con el sello y la entrega al vendedor para que verifique el cancelado
- El vendedor revisa factura con sello y entrega la mercadería a cliente
- Fin de proceso

### **3. Elaboración de las órdenes de producción**

Debe realizarse órdenes de producción para mantener un stock equilibrado de mercaderías para el almacén, a continuación, se presenta el formato, el mismo que deberá empezar en el Diseño y siempre ir junto con el producto donde se anotarán las actividades realizadas por cada uno de los trabajadores.

Tabla 34

## Elaboración de las órdenes de producción

 <p><b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46  <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906  <b>E- mail:</b> confeccionescielo@hotmail.com  <b>Atuntaqui – Ecuador</b></p>			
<b>ELABORADO POR:</b>			
<b>APROBADO POR:</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>MODELO</b>	<b>TALLA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COLOR</b>
<b>TAREAS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
DISEÑO			
BODEGA			
CORTE			
CONFECCIÓN			
REVISADO			
CONTROL DE CALIDAD			
ETIQUETADO			
EMPACADO			
BODEGA			
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>			

## 4. Recepción de pedidos de mercadería

Normalmente se elabora los productos para poder solventar las ventas que se realizan, pero, también se realizan trabajos bajo pedido según necesidad del cliente con especificaciones

claras tanto en colores, diseños, tallas, entre otros, para lo cual se requiere elaborar el siguiente formato que ayude a dicha actividad a la vez que quede constancia de lo que el cliente solicitó en su momento y el tiempo en que se debe entregar.

**Tabla 35**

**Recepción de pedidos de mercadería**

**FORMULARIO 2: RECEPCIÓN DE  
PEDIDOS**

					
<p><b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46  <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906  <b>E- mail:</b> <a href="mailto:confeccionescielo@hotmail.com">confeccionescielo@hotmail.com</a>  <b>Atuntaqui – Ecuador</b></p>					
<b>PEDIDOS DE MERCADERÍA</b>					
<b>FECHA:</b>			<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>CLIENTE:</b>			<b>APROBADO POR:</b>		
<b>CUIDAD:</b>					
<b>E – MAIL</b>					
<b>MODEL O</b>	<b>CANTIDA D</b>	<b>TALL A</b>	<b>COLORE S</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
			<b>SUMA TOTAL</b>		
			<b>ANTICIPO</b>		
			<b>SALDO</b>		
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>					

## 5. Control de Inventarios

Es necesario llevar un control adecuado de los bienes que posee la empresa por ende se debe establecer estrategias para evitar problemas por lo cual se establece lo siguiente:

En el caso del manejo de los materiales e insumos para la confección de las prendas se debe llenar el registro de requisición de materiales de acuerdo a lo establecido en la orden de producción.

**Tabla 36**

### **Control de Inventarios**

#### **FORMULARIO 3: CONTROL DE INVENTARIOS**

					
<p><b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46  <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906  <b>E- mail:</b> <a href="mailto:confeccionescielo@hotmail.com">confeccionescielo@hotmail.com</a>  <b>Atuntaqui – Ecuador</b></p>					
<b>REQUISICIÓN DE MATERIALES E INSUMOS DE BODEGA</b>					
<b>FECHA:</b>				<b>ELABORADO POR:</b>	
<b>PRODUCTO:</b>				<b>APROBADO POR:</b>	
<b>DETALLE DE MATERIALES O INSUMOS</b>	<b>CANTIDADES (KILOS)</b>	<b>COLORES</b>	<b>MATERIAL ENTREGADO</b>	<b>MATERIAL DEVUELTO</b>	<b>MATERIAL USADO</b>
			<b>SUMA</b>		
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>					

Para poder mantener un adecuado control de los productos que se elabora en la empresa, registrar los productos confeccionados en el siguiente formato, estos resultados deberán ser analizados con los resultados de los productos terminados:

**Tabla 37**

**Registro de unidades confeccionadas**

**FORMULARIO 4: REGISTRO DE UNIDADES CONFECCIONADAS**

			
<p><b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46</p> <p><b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906</p> <p><b>E- mail:</b> <a href="mailto:confeccionescielo@hotmail.com">confeccionescielo@hotmail.com</a></p> <p><b>Atuntaqui – Ecuador</b></p>			
<b>REGISTRO DE UNIDADES CONFECCIONADAS</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>ELABORADO POR:</b>			
<b>APROBADO POR:</b>			
<b>PRODUCTO:</b>			
DESCRIPCIÓN	TALLA	CANTIDAD	COLOR
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>			

Tabla 38

## Registro de unidades terminadas

## FORMULARIO 5: REGISTRO DE UNIDADES TERMINADAS

			
<b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46 <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906 <b>E- mail:</b> <a href="mailto:confeccionescielo@hotmail.com">confeccionescielo@hotmail.com</a> <b>Atuntaqui – Ecuador</b>			
<b>REGISTRO DE UNIDADES TERMINADAS</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>ELABORADO POR:</b>			
<b>APROBADO POR:</b>			
<b>PRODUCTO:</b>			
MODELO	TALLA	CANTIDADES CONFECCIONADAS	CANTIDADES TERMINADAS
		<b>SUMA TOTAL</b>	
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>			

## 6. Adquisición de materia prima e insumos

El jefe de producción junto con la de confección deberán estar pendientes de la existencia de los materiales e insumos para la elaboración de las prendas. Este control lo deberán hacer cada vez que se haga la requisición de materiales tanto para corte como para

confección. Cuando el inventario de materiales e insumos llegue a su mínimo en existencias se deberá llenar el siguiente documento el cual deberá ser entregado al contador para la realización del pedido a los proveedores.

**Tabla 39**

**Orden de adquisición de materiales**

**FORMULARIO 6: ORDEN DE ADQUISICIÓN DE MATERIALES**

 <p><b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46  <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906  <b>E- mail:</b> <a href="mailto:confeccionescielo@hotmail.com">confeccionescielo@hotmail.com</a>  <b>Atuntaqui – Ecuador</b></p>		
<b>ÓRDEN DE ADQUISICIÓN DE MATERIALES E INSUMOS</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>APROBADO POR:</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>		

**7. Control de tiempos del personal de producción**

Es necesario tener un registro de los tiempos en la elaboración de las prendas para poder conocer de mejor manera los costos por mano de obra y uso de energía por ende sugerir el siguiente documento:

**Tabla 40**  
**Control de tiempos**

**FORMULARIO 7: CONTROL DE TIEMPOS**

 <p><b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46  <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906  <b>E- mail:</b> confeccionescielo@hotmail.com  <b>Atuntaqui – Ecuador</b></p>				
<b>CONTROL DE TIEMPOS</b>				
<b>FECHA:</b>				
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>APROBADO POR:</b>				
<b>PRODUCTO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>OPERARIO/A</b>
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>				

**8. Control de las actividades del personal**

Se debe tener un control de las actividades realizadas por personal de producción para conocer si se están cumpliendo con las metas propuestas en cuanto a la entrega oportuna de los pedidos y abastecimiento de las bodegas para satisfacer las necesidades de los clientes, para esto se presenta el siguiente formato:

**Tabla 41****Control de tareas realizadas****FORMULARIO 8: CONTROL DE TAREAS REALIZADAS**

			
<b>Dirección:</b> Calle Olmedo y Bolívar 13-46 <b>Teléfono:</b> 2907-334 0987764906 <b>E- mail:</b> <a href="mailto:confeccionescielo@hotmail.com">confeccionescielo@hotmail.com</a> <b>Atuntaqui – Ecuador</b>			
<b>TAREAS REALIZADAS OPERARIAS/OS</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>ELABORADO POR:</b>			
<b>APROBADO POR:</b>			
<b>NOMBRE OPERARIO:</b>			
<b>PRODUCTO</b>	<b>TALLA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>			

### 3.6.3. Procedimientos Financieros

#### 1. Políticas Financieras

- Departamento Contable. - Será el encargado de implementar todos los controles que consideren necesarios sea de forma diaria, semanal, mensual conforme a la información.
- Al comenzar cada año fiscal se analizará el inventario inicial y el Estado de Situación Financiera, con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa.
- Previo al registro contable se verificará que todos los desembolsos, documentos de soporte y justificativos necesarios con sus cálculos y autorizaciones correspondientes.
- Proveedores y Clientes. – Realizar un listado de proveedores con el respectivo plan de pagos a corto y largo plazo para que no exista problemas de pagos y poder contar con la materia prima.
- Analizar la antigüedad de los saldos de clientes y clasificar de acuerdo a las fechas de pago para tener en cuenta la disponibilidad del efectivo, será responsabilidad del departamento contable tener al día las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en el sistema contable, de manera que se pueda brindar la información cuando las instancias lo requieran.
- De manera sorpresiva y permanente se realizarán arqueos al personal que maneje valores en efectivo y productos terminados en las instalaciones de la empresa o almacenes, a fin de evitar pérdida de recursos e inventarios.
- El Proceso Contable. - Es un conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de la organización. Dicho ciclo es esencial para la empresa ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos.

## 2. Políticas Contables

Se tomará varios lineamientos que necesita la empresa para la preparación y ejecución de los documentos contables y financieros.

**Contabilidad.** – El manejo contable deberá regirse de acuerdo a la Ley vigente en el país, de igual manera encargarse de implementar controles que sean necesarios ya sea semanal o mensualmente.

**Inventario Inicial de la empresa.** – Al inicio de cada año fiscal se tendrá que realizar un inventario inicial y el Estado de Situación Financiera para tener conocimiento de la situación actual de la empresa.

**Elaboración de Estados.** – La Contadora será la encargada de elaborar los Estados Financieros que sean requeridos por su propietaria.

**Rotación.** - Los inventarios será realizados de manera mensual de la materia prima, productos en proceso, producto terminado, para poder analizar el movimiento de la mercadería y en caso de no tener movimiento en algún producto realizar ofertas o promoción para una rápida comercialización.

**Proveedores y Clientes.** – Se debe mantener un listado actualizado con los saldos de los proveedores y las cuentas por cobrar de clientes.

**Arqueos sorpresivos.** – Se realizarán arqueos sorpresivos al personal que maneje dinero en efectivo e inventario, ya sean en la empresa o en el almacén.

**Pagos.** – Los gastos y los pagos serán realizados siempre y cuando hayan sido autorizados por la propietaria, los emitirá únicamente la contadora.

### **3. Sistema Contable.**

Una empresa productora y comercializadora de productos, debe llevar el estado de sus cuentas de una manera técnica. “CIELO” ha seleccionado algunos documentos y registros que servirán para aplicar formalmente el sistema contable, como base para un futuro control administrativo, incluyendo controles de auditoría.

El tipo de contabilidad que maneja actualmente la empresa textil CIELO es la contabilidad de costos ya que nos permite tener información real y concreta de todos los costos y gastos que tiene la empresa para la producción.

### **4. Contabilidad de costos y sus elementos**

La fabricación de artículos o productos acabados, requiere de la intervención de ciertos factores, elementos importantes que expresan el costo de producción de los mismos. Una industria de transformación incurre en costos como ser: consumo de materias primas o materiales directos, uso de la mano y la inteligencia del hombre, y una serie de costos adicionales que son imprescindibles para la conclusión de una obra, entre otros se menciona: uso de maquinaria, equipos, herramientas, espacios físicos, etc., con los que es posible llevar a cabo el proceso de transformación.

En consecuencia, el costo de producción de modo general está formado por tres elementos, que son:

- Materia prima y material directo: para ser considerado materiales directos debe ser de fácil identificación en cada unidad de producto.
- Sueldos y salarios o mano de obra: se refiere a los salarios de los trabajadores por la transformación de los materiales en productos acabados.

- Gastos indirectos de producción: considerados como el tercer elemento del costo, son los que no se identifican fácilmente en un producto.

## **5. Sistemas de costos**

Son conjuntos de métodos, normas y procedimientos, que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso de registro de los gastos de una o varias actividades productivas en una empresa, de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y de los recursos materiales, laborales y financieros.

### **Por Órdenes de Producción**

El costeo por órdenes de trabajo es un método de acumulación y distribución de costos utilizados por las entidades que manufacturan productos de acuerdo con especificaciones del cliente. Las operaciones comienzan con la emisión de una orden de producción en la cual, los materiales directos y la mano de obra directa se acumulan para cada orden de trabajo. Los costos indirectos de fabricación, se acumulan por departamentos y luego se los distribuye a las órdenes de trabajo. En esencia todos los costos de fabricación se asignan a los productos fabricados.

La hoja de costos por órdenes de trabajo es una forma de resumen en la cual se anota el número del trabajo y otras especificaciones e informaciones descriptivas, tal como aparecen en la orden de producción.

### **Por procesos**

El costeo por procesos es un sistema de acumulación de costos de producción por departamento o centro de costo. Un departamento es una división funcional principal en una fábrica donde se ejecutan procesos de manufacturas. Cuando dos o más procesos se ejecutan

en un departamento, puede ser conveniente dividir la unidad departamental en centros de costos. Cada proceso se conforma como un centro de costo, los costos se acumulan por centros de costos en vez de por departamentos. Los departamentos o los centros de costos son responsables por los costos incurridos dentro de su área y sus supervisores deben reportar a la gerencia por los costos incurridos preparando periódicamente un informe del costo de producción.

Un sistema de costos por procesos determina como serán asignados los costos de manufactura incurridos durante cada período. La asignación de costo en un departamento es sólo un paso intermedio; el objetivo es determinar el costo unitario total para poder determinar el ingreso. Durante un cierto período algunas unidades serán empezadas, pero no todas serán terminadas al final de él.

El costeo por procesos se ocupa del flujo de las unidades a través de varias operaciones o departamentos, sumándose más costos adicionales en la medida en que avanzan. Los costos unitarios de cada departamento se basan en la relación entre los costos incurridos en un período de tiempo y las unidades terminadas en el mismo período.

### **Aplicación de las NIIF para la microempresa**

En enero del 2011 la Superintendencia de Compañías califica a entidad como PYMES a las personas jurídicas que cumplan con:

- Activos totales inferiores a cuatro millones de dólares.
- Valor bruto en sus ventas anuales inferior a cinco millones de dólares.
- Cuenten con menos de 200 trabajadores.

Se establece el 2011 como período de transición para presentar sus Estados Financieros con Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades.

Las MIPYMES producen estados financieros para el uso exclusivo de los propietarios, gerentes o para las autoridades fiscales u otros organismos gubernamentales. Las empresas pequeñas y medianas entidades son organizaciones que no tienen obligación pública de rendir cuentas y publican sus estados financieros con propósitos de información general para usuarios externos. El objetivo de los estados financieros en una MIPYME es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo que sean útiles para la toma de decisiones, para lo cual esta información debe presentar las siguientes características:

- Comprensibilidad
- Relevancia
- Materialidad o importancia
- Fiabilidad
- Esencia sobre la forma
- Prudencia
- Comparabilidad y Oportunidad

La NIIF para MIPYMES obliga a la presentación razonable de la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad es decir contar con:

- Estados de Situación Financiera
- Estado de Resultado Integral o un Estado de Resultados Separado.
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas

### **3.6.4. Políticas Contables**

#### **Políticas para efectivo y equivalentes de efectivo**

- Objetivo: renovar procesos en el área financiera para un mejor control y aplicación de tecnología dentro de la empresa.
- Alcance: Todas las transacciones financieras que realice la empresa
- Efectivo. - Recursos que se encuentran en caja, caja chica, bancos o depósitos a la vista.
- Control de Caja: con el fin de dar cumplimiento a la norma contable se realizarán depósitos semanales.
- Gatos operarios: todos los gastos que se realicen deben ser registrados.
- Conciliaciones: se debe registrar las transacciones sin ninguna excepción en los diferentes asientos contables.

### **3.6.5. Proceso contable**

Se lo denomina también ciclo contable y constituye una secuencia lógica del registro de las transacciones, desde su inicio con los documentos fuente hasta la presentación de los estados financieros. En la organización el período económico para fines contables es de un año calendario. Para conocer la situación real de la empresa Cielo, la obtención de la información y el registro de las mismas se lo hará en forma mensual.

### **3.6.6. Documentos fuente**

Todos los denominados “documentos fuente”, son comprobantes que dan origen a los registros contables y se constituyen en una prueba escrita y proporcionan validez a las transacciones y a los registros contables que realiza la organización. Los documentos fuente no deben tener tachones o enmendaduras, ya que pueden ser invalidados. Estos documentos deben

ser archivados en forma lógica y secuencial por un plazo no menor a siete años de acuerdo a lo que dicta el Servicio de Rentas Internas.

Entre los documentos fuente se puede citar:

- Facturas (de compra y venta)
- Liquidaciones de Compra y Servicios
- Comprobantes de Retención
- Pagarés (solamente en casos especiales)
- Comprobante de pago Comprobante de ingreso

Los documentos internos, utilizados en operaciones y trámites administrativos son:

- Órdenes de requisición
- Órdenes de Compra
- Guías de Remisión Recibos de Caja
- Comprobantes de Ingreso a bodega
- Comprobantes de egreso
- Comprobantes de pago
- Informe de Caja Chica
- Arqueo de Caja Chica
- Registro de Anticipo
- Registros de Asistencia
- Memorandos

Entre los documentos que permiten un ejercicio legalizado de una actividad comercial, se encuentran: la factura de venta y la factura de compra (que se refiere al detalle de los materiales e insumos que ha adquirido la empresa). De acuerdo a las leyes vigentes, todas las

transacciones comerciales de venta requieren la entrega de la factura correspondiente, caso contrario deberán someterse a las sanciones establecidas por los organismos de control del Estado Ecuatoriano

### 3.7. Procesos Operativos

#### 3.7.1. Proceso de Compras

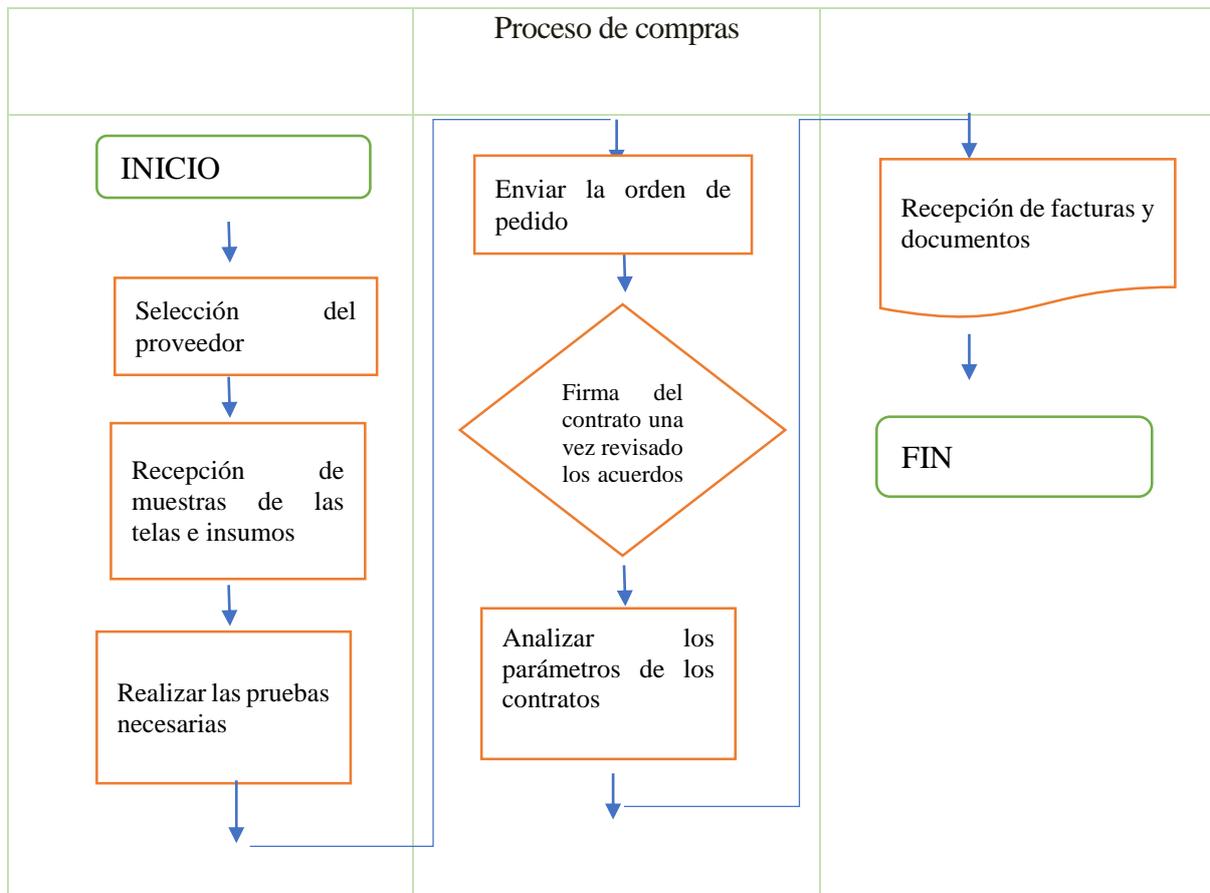
**Tabla 42**

**Procesos de Compras**

Procesos de Compras	
Actividad	Responsable
Seleccionar el proveedor	Área administrativa
Se solicita muestras de los tipos de telas para su revisión.	Área Administración - Producción- Contador
Pruebas aleatorias a las muestras enviadas. Se realiza proceso de selección de la materia prima	Área de producción
Pasada las pruebas se establece un contrato con el proveedor seleccionado.	Área administrativa – contador
Conseguir acuerdos y revisar las políticas de crédito analizar las ofertas, descuentos.	Gerencia
Entrega de documentación se revisa, entrega y recepta la documentación respectiva	Gerente – Contador
Se realiza la compra o el pedido de las telas e insumos estableciendo fechas de entrega que debe cumplir el proveedor.	Gerente – Proveedor

Fuente: Empresa Cielo  
Elaborado por: Andrea Muñoz

### 3.7.2. Flujograma proceso de compras



**Figura 27 Flujograma Compras**

Elaborado por: Andrea Muñoz

### 3.7.3. Procesos de ventas

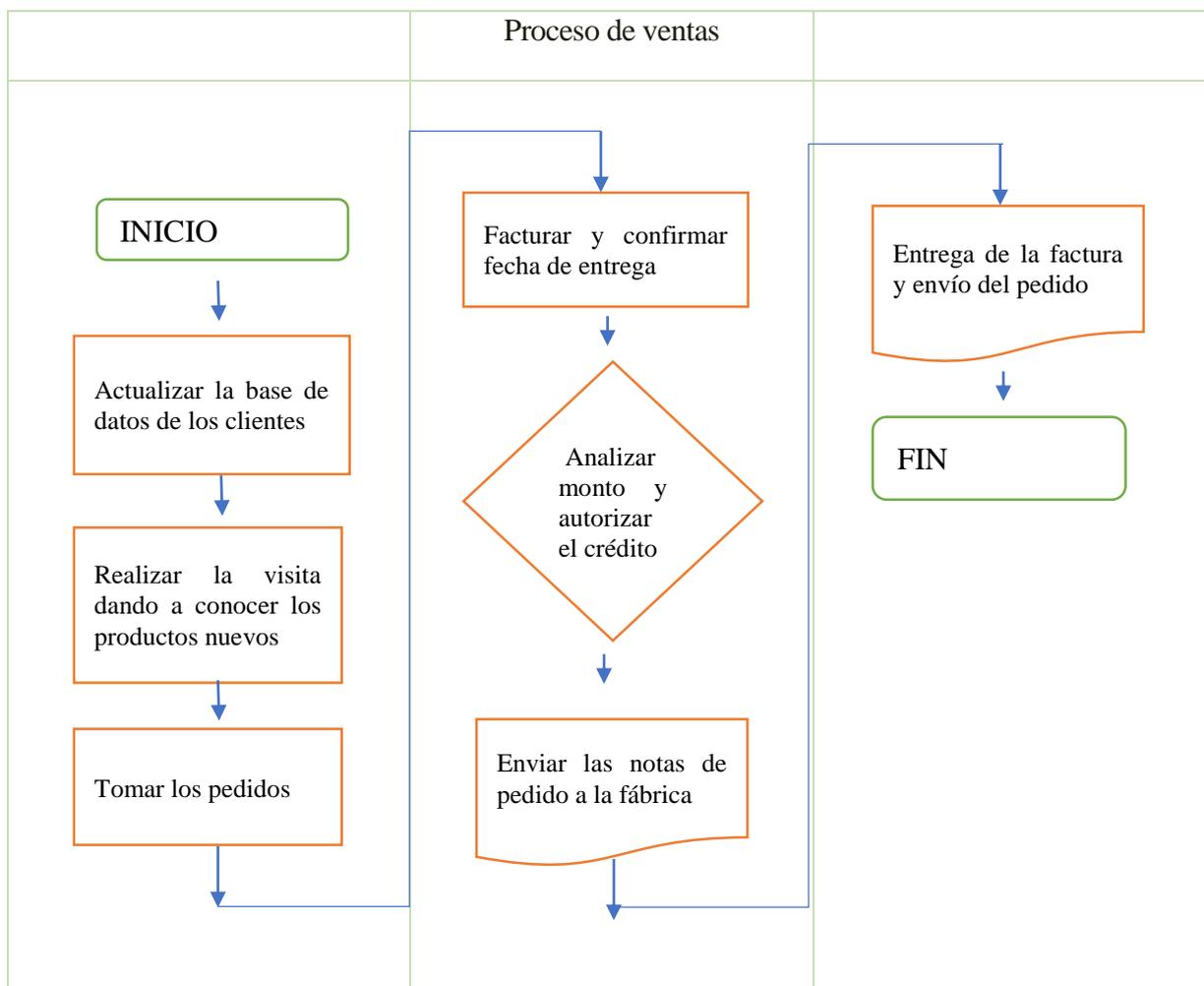
**Tabla 43**

**Procesos de ventas**

PROCESO DE VENTAS	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Ventas	
Base de datos Clientes Se creará en el sistema y medios digitales una base de datos de los clientes	Jefe de Ventas
Pedidos Clientes Los pedidos se realizarán vía correo electrónico, llamada telefónica o por cualquier medio y se lo comunicará a la gerencia para la respectiva autorización del crédito. Se envía una vez aprobado el pedido a producción y compras para proceder con la adquisición de la materia prima, identificar colores, combinados y subir a la planificación diaria.	Jefe de Ventas
Facturación, la factura original se entregará al cliente la copia se queda para el departamento de contabilidad.	Auxiliar Contable
Se confirmará la fecha de entrega de la mercadería, en los plazos y tiempos establecidos.	Jefe de Ventas
Reporte de Ventas Se enviará semanalmente un reporte de las ventas realizadas al jefe de ventas para la realización de un consolidado mensual.	Vendedor
Se realiza visitas a posibles clientes	Vendedor

Fuente: Investigación a Empresa Cielo  
Autor: Andrea Muñoz

### 3.7.4. Flujograma proceso de ventas



**Figura 28** Flujograma Ventas

Elaborado por: Andrea Muñoz

### 3.7.5. Proceso de producción

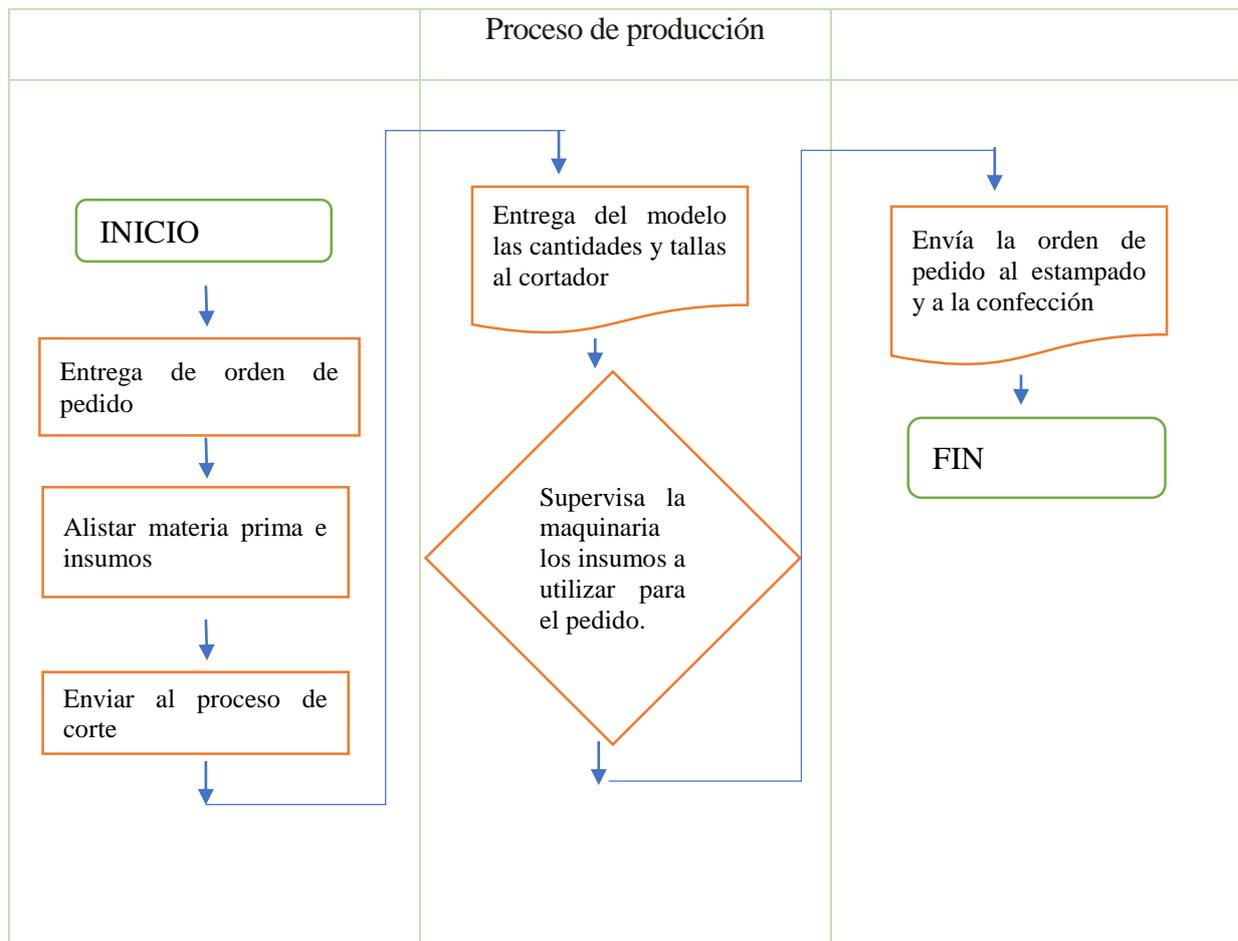
**Tabla 44**

**Proceso de producción**

<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Producción	
Una vez emitida la orden de pedido es entregada al jefe de producción	Jefe de Producción
Verifica que la materia prima y los insumos estén completos para poder realizar el pedido, registra la salida de la tela de la bodega	Jefe de producción
Envía los modelos, cantidades y tallas al área de corte.	Jefe de producción- Cortador
Una vez realizado el corte se envía al estampado para la combinación de colores y diseños	Cortador – área de estampado
El jefe de producción revisa que no existan fallas ni manchas en el proceso de estampado y procede a enviar al área de confección.	Jefe de producción- confección
Revisa el total de prendas y envía al área de control de calidad que es el revisado, etiquetado y empacado.	Jefe de producción- confección y control de calidad.

Fuente: Investigación a Empresa Cielo  
 Autor: Andrea Muñoz

### 3.7.6. Flujograma Proceso de producción



**Figura 29** Flujograma Proceso de producción

### 3.7.7. Proceso corte

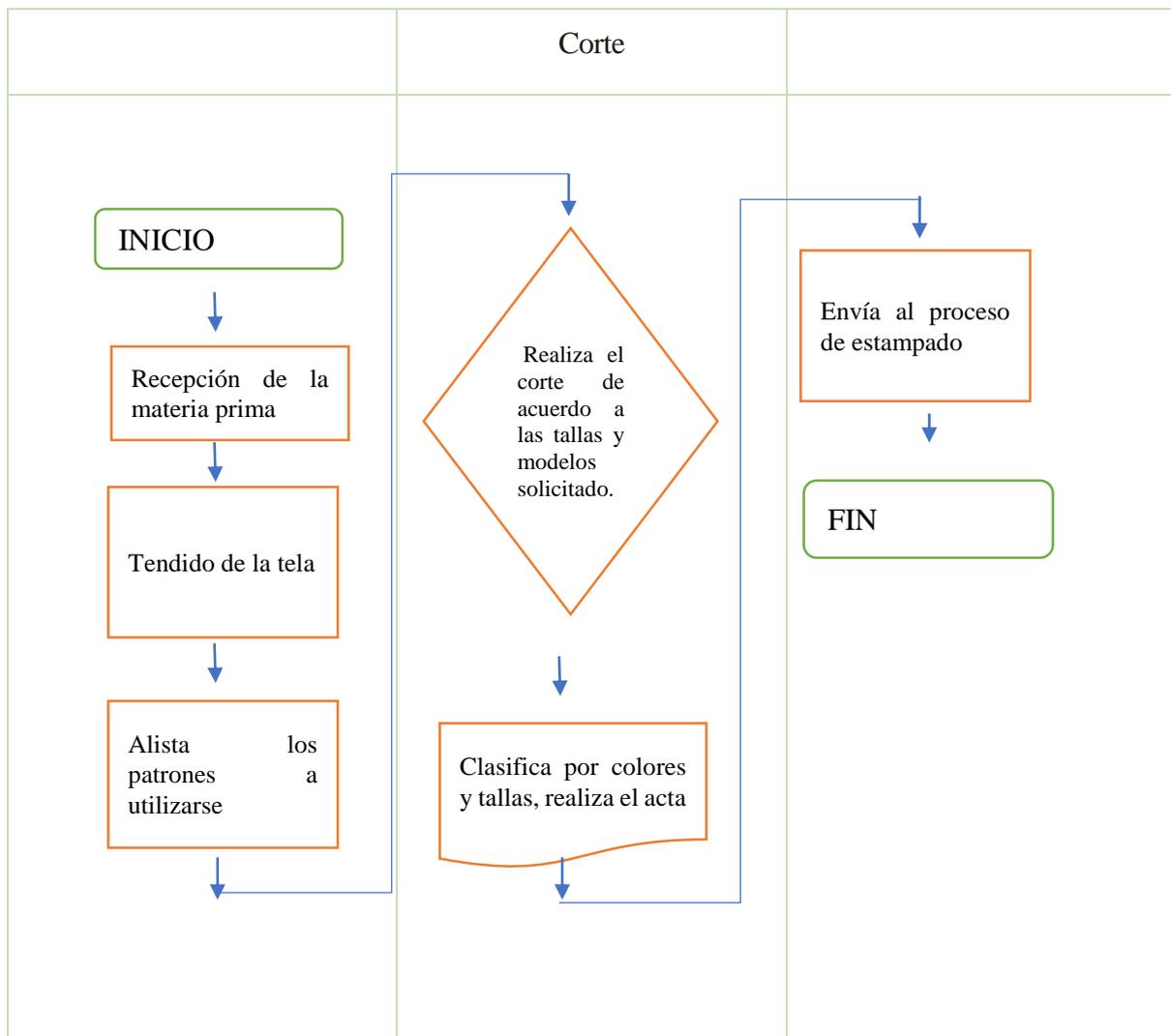
**Tabla 45**

**Proceso corte**

PROCESO DE CORTE	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Corte	
El proceso en el área de cortado inicia con la orden de pedido que es emitida por el jefe de producción.	Jefe de producción- Cortador
Una vez entregada la orden el cortador realiza el tendido de la tela en capas de acuerdo a la cantidad de prendas.	Cortador
A culminar con el tendido por capas se procede a seleccionar los patrones para realizar los trazos.	Cortador
Realiza la revisión de las cantidades que se no haya piezas con falla, y si ese fuera el caso las repone para completar las piezas faltantes.	Cortador
Al tener completo la totalidad del pedido en pizas envía al departamento de diseño y estampado para la combinación de colores.	Cortador – Diseño y estampado

Fuente: Investigación a Empresa Cielo  
 Autor: Andrea Muñoz

### 3.7.8. Flujograma Proceso de corte



**Figura 30** *Flujograma Proceso de corte*

Elaborado por: Andrea Muñoz

## 3.8. Gestión Financiera

### 3.8.1. Plan de cuentas

Constituye un listado lógico y ordenado de las cuentas de mayor general y de las subcuentas, aplicadas a la actividad comercial de la empresa con su denominación y código correspondiente.

En los códigos de cada cuenta como primer dígito se utiliza los números del 1 al 5, los cuales identificarán a los siguientes elementos del Estado.

- 1= ACTIVO
- 2= PASIVO
- 3= PATRIMONIO
- 4= INGRESOS
- 5= GASTOS

Las diferentes cuentas que se detallan a continuación tienen su respectivo signo, el tipo de cuenta y el estado al que pertenecen.

**Tabla 46**

**Clasificación de las cuentas**

SIGNO	TIPO DE CUENTA	TIPO DE ESTADO
		<b>1=ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>
<b>P=POSITIVO</b>	T=TOTAL	<b>2=ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b>
<b>N=NEGATIVO</b>	D=DETALLE	
<b>D=DOBLE</b>		

Tabla 47

## Plan de cuentas "CIELO"

## PLAN DE CUENTAS "CIELO"

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SIGNO	TIPO DE CUENTA	TIPO DE ESTADO
1	ACTIVO	P	T	1
101	ACTIVO CORRIENTE	P	T	1
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	P	D	1
1010101	CAJA	P	D	1
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	D	T	1
1010201	BANCOS	P	D	1
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS	P	T	1
101020501	CUENTAS POR COBRAR	P	D	1
101020502	CLIENTES	P	D	1
101020503	EMPLEADOS	P	D	1
1010209	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	N	D	1
10103	INVENTARIOS	D	T	1
1010301	INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA	P	D	1
1010302	INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN PROCESO	P	D	1
1010305	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACÉN - PRODUCIDO POR LA COMPAÑÍA	P	D	1

10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	P	T	1
1010501	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)	P	D	1
1010502	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)	P	D	1
1010503	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	P	D	1
102	ACTIVO NO CORRIENTE	P	T	1
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	D	T	1
1020102	EDIFICIOS	P	D	1
1020105	MUEBLES Y ENSERES	P	D	1
1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO	P	D	1
102010601	EQUIPO DE OFICINA Y SUMINISTROS	P	D	1
1020108	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	P	D	1
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	N	D	1
2	PASIVO	P	T	1
201	PASIVO CORRIENTE	P	T	1
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	P	T	1
2010301	LOCALES	P	D	1
201030101	CUENTAS POR PAGAR TRABAJADORES	P	D	1
201030102	APORTE IESS POR PAGAR	P	D	1
201030103	IMPUESTOS A LA RENTA POR PAGAR	P	D	1
201030104	OTRAS CUENTAS POR PAGAR (PROVEEDORES)	P	D	1

20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	P	T	1
2010401	LOCALES	P	D	1
201040101	BANCO DEL PICHINCHA	P	D	1
201040102	BAN ECUADOR	P	D	1
20105	PROVISIONES	P	T	1
2010501	LOCALES	P	D	1
201050101	POR BENEFICIOS DE LEY A TRABAJADORES	P	D	1
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	P	T	1
3	PATRIMONIO NETO	P	T	1
30	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	D	T	1
301	CAPITAL	P	T	1
30101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO	P	D	1
304	RESERVAS	P	T	1
30401	RESERVA LEGAL	P	D	1
306	RESULTADOS ACUMULADOS	D	T	1
30601	GANANCIAS ACUMULADAS	P	D	1
3060101	GANANCIAS ACUMULADAS DEL EJERCICIO ANTERIOR	P	D	1
30602	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	N	D	1
3060201	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS DEL EJERCICIO ANTERIOR	N	D	1
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	D	T	1
30701	GANANCIA NETA DEL	P	D	1

	PERIODO			
30702	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	N	D	1
4	INGRESOS	P	T	2
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	D	T	2
4106	INTERESES	P	T	2
410601	INTERESES GENERADOS POR VENTAS A CRÉDITO	P	D	2
410602	OTROS INTERESES GENERADOS	P	D	2
41060201	MULTAS A TRABAJADORES	P	D	2
4109	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	P	D	2
4110	(-) DESCUENTO EN VENTAS	N	D	2
4111	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	N	D	2
5	GASTOS	P	T	2
51	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	P	T	2
5101	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	P	T	2
510101	(+) INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS	P	D	2
510102	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑÍA	P	D	2
510104	(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA EMPRESA	N	D	2

510105	(+) INVENTARIO INICIAL DE MATERIA PRIMA	P	D	2
510106	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE MATERIA PRIMA	P	D	2
510108	(-) INVENTARIO FINAL DE MATERIA PRIMA	N	D	2
510109	(+) INVENTARIO INICIAL DE PRODUCTOS EN PROCESO	P	D	2
510110	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS EN PROCESO	N	D	2
510111	(+) INVENTARIO INICIAL PRODUCTOS TERMINADOS	P	D	2
510112	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS TERMINADOS	N	D	2
5102	(+) MANO DE OBRA DIRECTA	P	T	2
5103	(+) MANO DE OBRA INDIRECTA	P	T	2
5104	(+) OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	P	T	2
510401	DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
510402	DETERIORO O PÉRDIDAS DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	P	D	2
510403	DETERIORO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
510404	EFEECTO VALOR NETO DE REALIZACIÓN DE INVENTARIOS	P	D	2

510405	GASTO POR GARANTÍAS EN VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS	P	D	2
510406	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	P	D	2
510407	SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	P	D	2
510408	OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	P	D	2
52	GASTOS	P	T	2
5201	GASTOS	P	T	2
520101	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	P	D	2
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	P	D	2
520108	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES (EQUIPO DE COMPUTACIÓN)	P	D	2
520118	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	P	D	2
520121	DEPRECIACIONES	P	T	2
52012101	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
520128	OTROS GASTOS	P	D	2
52012801	SUMINISTROS DE OFICINA	P	D	2

### 3.8.2. Control interno de cuentas y Dinámica

**Tabla 48**

**Caja; Caja chica; Bancos**

	
1010101	<b>CUENTA</b> Caja; Caja chica; Bancos
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Son las cuentas que registran el dinero, la liquidez, total o parcial con la que cuenta la empresa, en este grupo podemos encontrar los depósitos bancarios a la vista, el efectivo y las inversiones a corto plazo.</p>	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la entrada de dinero en efectivo y con cheques recibidos.</li> <li>• Depósitos realizados a la empresa.</li> <li>• Por sobrantes en arqueos de caja.</li> <li>• Por notas de crédito, préstamos, transferencias o intereses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante los pagos realizados en cheque o efectivo</li> <li>• Con los depósitos del efectivo recaudado por ventas.</li> <li>• Por faltantes en el arqueo de caja.</li> <li>• Con las notas de débito recibidas.</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito del efectivo recaudado por las ventas semanalmente.</li> <li>• Todos los pagos se realizarán con la muestra de los cheques o transferencias con la autorización respectiva.</li> <li>• Realizar el cierre de cada turno diario de las ventas</li> <li>• Realizar arqueos sorpresivos</li> <li>• Hacer conciliación bancaria mensualmente.</li> <li>• No emitir cheques sin documentos que respalden el desembolso.</li> </ul>	

Tabla 49

## Cuentas por Cobrar

	
<b>1010205</b>	<b>CUENTAS</b> Cuentas por Cobrar
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Es el registro de los valores a favor de la empresa originadas de las ventas con crédito directo y otros rubros que generan el derecho a recibir ingresos.</p>	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con las ventas concedidas a crédito a los clientes</li> <li>• Con todos los ajustes realizados a las cuentas consideradas incobrables</li> <li>• Liquidación de las cuentas incobrables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante la cancelación total o parcial de los créditos</li> <li>• Por medio de los descuentos y promociones de pago</li> <li>• Con el valor de la provisión de cuentas incobrables (EL PLAN DE CUENTAS NI SIQUIERA TIENE LA CUENTA DE PROVISIÓN)</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar revisiones de documentos de cuentas por cobrar que tenga el debido soporte.</li> <li>• Determinar políticas adecuada para el otorgamiento de créditos.</li> <li>• Actualizar las cuentas de anticipos de clientes para evitar errores de saldos.</li> <li>• En caso de devolución debe poseer toda la documentación que sustente el reintegro de mercadería a la bodega de la empresa.</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

**Tabla 50**  
**Inventario**

	
<b>10103</b>	CUENTA Inventario
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Se registra las cantidades de los productos se clasifican por modelos y son embodegados y contabilizados para el inventario.	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la compra de la materia prima e insumos.</li> <li>• Con la compra repuestos para la maquinaria a utilizarse</li> </ul>	<b>CRÉDITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante las ventas</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que las existencias de los productos se encuentren en la bodega.</li> <li>• Se debe encargar a una sola persona del control del inventario de la empresa.</li> <li>• Tener siempre un acta de responsabilidad y constancia firmada por el encargado de la bodega con el fin de garantizar un adecuado control en caso de existir perdidas.</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

**Tabla 51**

**Activos no depreciables, Propiedad planta y equipo**

	
<b>10201</b>	<b>CUENTAS</b> Activos no depreciables, Propiedad planta y equipo.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Son los activos tangibles que posee la empresa que tienen una vida útil de un determinado tiempo, un valor significativo y que sirvan para la confección, y que brindarán beneficios económicos en un determinado periodo.</p>	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la adquisición de nueva maquinaria, ya sea de contado o a crédito</li> <li>• Con la devaluación de los activos fijos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante la venta de un activo</li> <li>• Por medio del deterioro de la maquinaria.</li> <li>• Debido al cumplimiento de su vida útil y se deba dar de baja.</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que sean utilizados exclusivamente para el trabajo y que de ninguna manera sea para uso personal.</li> <li>• Dar un adecuado mantenimiento que permita prevenir daños severos.</li> <li>• Los activos deben ser asegurados para protegerlos en caso de desastres naturales, incendio, robo o cualquier otro siniestro.</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

Tabla 52

## Cuentas por pagar

	
<b>20103</b>	<b>CUENTAS</b> Cuentas por pagar.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Son las obligaciones pendientes que tiene que cumplir la empresa, a favor de terceros, como también las Instituciones Financieras.	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por los abonos o la cancelación de las obligaciones.</li> <li>• Pago de obligaciones proveedores</li> <li>• pago de préstamos bancarios</li> </ul> Cumplimiento y pago de todas las obligaciones a corto plazo	<b>CRÉDITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la adquisición de bienes o servicios a crédito</li> <li>• Por los gastos pendientes de pago</li> <li>• Por las obligaciones con los trabajadores</li> <li>• Por otras obligaciones por cumplir de forma inmediata o a corto plazo</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el pago de impuestos y obligaciones con el IESS en las fechas establecidas para no aumentar el gasto con el pago de multas e intereses</li> <li>• Verificar y recalcular las tablas de amortización de préstamos</li> <li>• Comprobar beneficios y descuentos por pronto pago.</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

Tabla 53

## Capital

	
<b>301</b>	<b>CUENTAS</b> Capital
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Es el valor residual de los activos una vez deducido los pasivos. Son fuentes de financiamiento.</p>	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la reducción del patrimonio</li> <li>• Pérdida en el ejercicio</li> <li>• Disminución del capital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento en el capital</li> <li>• Por las utilidades a favor en el ejercicio</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar constantemente los saldos del patrimonio</li> <li>• Contar con los documentos de respaldo para el aumento o disminución de capital</li> <li>• Estudiar los saldos de utilidad o pérdida al final de cada ejercicio</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

Tabla 54

## Ingresos

	
<b>4</b>	CUENTAS Ingresos
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Agrupa a todas las cuentas que representan los beneficios operativos y financieros que son subsistidos por la empresa en la comercialización,	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la cancelación del saldo al cierre del ejercicio</li> <li>• Devoluciones de ingresos por ventas no realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante el valor de los ingresos por las ventas</li> <li>• Por el cobro de servicios de estampado y de actividades adicionales</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidenciar que los ingresos mediante la documentación de ventas</li> <li>• Ajustar los valores de ventas con la facturación emitida y con el inventario</li> <li>• Guardar todas las facturas de venta en orden numérico o de emisión</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

Tabla 55

## Gastos

	
<b>5</b>	CUENTAS Gastos
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Son agrupadas las cuentas que representan cargos operativos y financieros en los que incurre la empresa, de la misma manera a los costos que deben ser cancelados con cargo a la pérdida o ganancia.	
<b>DINÁMICA DE LA CUENTA</b>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos de sueldos y salarios</li> <li>• El pago de servicios de mantenimiento y suministros de oficina</li> <li>• Pago de beneficios sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante las devoluciones en compras</li> <li>• Descuentos en compras</li> <li>• La cancelación de saldos al cierre del ejercicio</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un registro ordenado de los registros y las cuentas del gasto</li> <li>• Registrar y pagar los gastos que se encuentren permitidos</li> <li>• Los controles sobre el pago de los sueldos serán respaldados únicamente con la firma en los roles por ellos trabajadores.</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

### 3.9. Libro diario

Es el registro ordenado de todas las operaciones económicas que hay en la empresa en su día a día.

### 3.10. Libro mayor

Es el registro contable de los movimientos de las cuentas, mediante una representación gráfica en forma de T en la cual se registra el débito y crédito de la cuenta

### 3.11. Balance de comprobación

Es un instrumento financiero que es utilizado para visualizar el total de los débitos y créditos de las cuentas, sirve de base para la elaboración de los estados financieros

### 3.12. Estados financieros

Nos permiten conocer la situación financiera en la que se encuentra la empresa en una fecha determinada, son muy importantes para la toma de decisiones.

- Estado de situación financiera

**Tabla 56**

*Estado de situación financiera*



#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre del 2018

CÓDIGO	CUENTA	2017	2018
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>		
1.1	ACTIVO CORRIENTE		
1.1.1.01	Caja		XXX

---

1.1.1.02	Bancos	
1.1.2.01	Cuentas por cobrar	
1.1.2.01.01	Clientes	XXXX
1.1.2.01.99	Provisión cuentas incobrables	(XXXX)
1.1.4	Inventarios	XXXX
1.1.5	Otros activos corrientes	XXXX
1.1.5.01	Impuestos anticipados	
1.1.5.01.01	IVA pagado en compras de bienes	XXXX
1.1.5.01.03	IVA pagado en compra de activos fijos	XXXX
1.1.5.01.07	Anticipo Impuesto a la renta	XXX
1.1.6	Retenciones en la fuente	
1.1.6.01	Retención de IVA presuntivo	XXXXX
1.1.6.02	Retención aplicable al 30%	XXXXX
1.1.6.03	Retención aplicable al 70%	XXXXX
<b>1.2</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
1.2.1	Activo no depreciable	
1.2.1.01	Terreno	XXXX
1.2.2	Propiedad, planta y equipo	
	Vehículos	XXXX
1.2.2.99	Depreciación acumulada de PP y E	(XXXXX)
		<b>XXXXXXXXX</b>
<b>TOTA ACTIVO</b>		

<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	
2.1.1	Cuentas por pagar	XXXXXX
2..1.2.03	Transferencia de bienes muebles	XXXX
2.1.2.06	Aplicable al 2%	XXXX
2.1.3.01	Retención 30% IVA	XXXX
2.1.3.02	Retención 100% IVA liquidaciones	XXXX
2.1.4	Otras obligaciones por pagar	XXXXX

---

2.2	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
2.2.1	Obligaciones acumuladas	
2.2.1.02	Jubilación patronal	XXXXXX
<b>TOTAL, PASIVO</b>		<b>XXXXXXXXXX</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
3.1.1	Cuentas de capital y reservas	<b>XXXXXXXX</b>
3.1.1.01	Capital social	XXXXXX
3.1.2.01.01	Reserva legal	XXXX
3.2.1.01	Resultados acumulados	XXXXXX
3.2.1.02	Utilidades retenidas	(XXXX)
3.2.1.03	Pérdidas acumuladas	XXXXXX
3.2.1.05	Resultado del ejercicio	XXXXXX
<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>		<b>XXXXXXXX</b>
<b>TOTAL, DE PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>XXXXXXXXXX</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

- **Estado de resultados**

**Tabla 57**

**Estado de resultados**

 <p><b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>Al 31 diciembre del 2018</b></p>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>CUENTA</b>
4	INGRESOS	
4.1	Ingresos operacionales	

4.1.1.01	Ventas	XXXXXX
4.2	Otros ingresos	
4.2.1.01.01	Dividendos ganados	XXXX
	<b>TOTAL, INGRESOS</b>	<b>XXXXXX</b>
5	<b>COSTOS</b>	
5.1	Costos directos	<b>XXXXX</b>
5.1.1.01	Costos de venta	XXXXXXXX
6	<b>GASTOS</b>	
<b>6</b>	Gastos operacionales	<b>XXXXXXXX</b>
6.1	Gastos administrativos y de ventas	XXXX
6.1.1	Gastos administrativos	XXXX
6.1.1.01.19	Honorarios profesionales	XXXXX
6.1.1.01.21	Otros gastos administrativos	XXXXX
6.1.1.02	Gastos de venta	<b>XXXXXXXXXX</b>
6.1.1.02.01	Remuneraciones	XXXXX
6.1.1.02.07	Vacaciones	XXXXX
6.1.1.02.08	Aporte patronal	XXXX
6.1.1.02.09	Comisiones vendedor	XXXX
6.1.1.02.11	Capacitación	XXXX
6.1.1.02.12	Depreciación activos fijos	XXXXXX
6.1.1.02.99	Multas reglamentarias SRI	XXXX
6.2	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>XXXXXX</b>
6.2.1	Gastos no operacionales	
6.2.1.01	Gastos financieros	
6.2.1.01.02	Comisiones bancarias	XXXX
6.2.1.02	Gastos no deducibles	
	<b>TOTAL, GASTOS</b>	<b>XXXXXXXX</b>
	<b>UTILIDAD</b>	<b>XXXX</b>
	Utilidad antes 15% trabajadores	XXXX
	<b>UTILIDAD ANTES IR</b>	<b>XXXX</b>

Impuesto a la Renta	XXXXXX
Utilidad reserva legal	XXXXXX
Reserva legal	XXXXXX
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>XXXXXXXXXX</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

- **Estado de flujo de efectivo**

**Tabla 58**

**Estado de flujo de efectivo**



**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018

<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	
Utilidades del ejercicio	XXXXXX
(+) Depreciación	(XXXXXX)
(+) Incremento en cuentas por cobrar	XXXXXX
(-) Disminución en inventarios	XXXXXX
(-) Disminución en proveedores	-
<b>(=) Flujos netos de efectivo de actividades de operación</b>	<b>XXXXXXXX</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	
Dividendos cobrados	-
(-) Adquisición de inmuebles, maquinaria y equipo	-
(+) Cobros por venta de inmuebles, maquinaria y equipo	-
<b>(=) <u>Flujos netos de efectivo de actividades de inversión</u></b>	<b>XXXXXX</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	
(+) Incremento de capital	-

(+) Obtención de préstamos Hipotecarios	-
Intereses pagados	-
<u>Dividendos pagados</u>	-
(=) <b><u>Flujos netos de efectivo en actividades de financiamiento</u></b>	<b>XXXXX</b>
<b><u>EFFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO</u></b>	<b>XXXXX</b>
<b><u>EFFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</u></b>	<b>XXXXX</b>
(=) Efectivo al final del ejercicio	<b>XXXXXXXX</b>

---

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### 3.13. Notas a los estados financieros

Es la difusión de la información que no se encuentra reflejada en los estados, pero es de mucha utilidad para la toma de decisiones de una manera clara y objetiva, esto no significa que sea un estado financiero ya que la normativa vigente nos dice que no lo son, más bien son parte integral de los estados como parte de los análisis.

### 3.14. Indicadores financieros

Nos permiten medir la capacidad que tiene la empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo, esto depende de la habilidad de convertir en efectivo a determinados activos para pagar los pasivos corrientes.

#### Indicador de liquidez

- Capital de Trabajo. - Son los recursos reales con los cuales cuenta la empresa para cancelar su pasivo a corto plazo, mide la capacidad de la empresa en cuanto al pago oportuno de sus deudas.

Activo Corrientes – Pasivos Corrientes

**Análisis.** – La aplicación de este indicador nos permite una oportuna toma de decisiones en la empresa, ya que nos ayuda a visualizar las oportunidades para realizar inversiones.

- Prueba Ácida, - Determina los recursos que posee la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo, pero sin depender de sus inventarios

(Activo Corriente – Inventarios)

**Análisis.** – Este indicador es importante para la empresa ya que nos permite medir el grado de endeudamiento que mantenemos con los acreedores.

Fuente: (Baena Toro, 2010, pág. 125)

### Indicador financiero

- Endeudamiento del Activo. - Indica la razón que representa el total de las deudas de la empresa con relación a los recursos de que dispone.

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

- Endeudamiento Patrimonial. - Mide el grado de compromiso del patrimonio de los asociados con respecto al de los acreedores.

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

- Endeudamiento del Activo Fijo. - Indica el número de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en activos fijos.

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo}}$$

**Análisis.** – Este indicador nos va a pedir saber cuál es el nivel exacto de endeudamiento que puede llegar a tener la empresa.

Fuente: (Baena Toro, 2010, pág. 125)

### 3.15. Indicadores de gestión

- Rotación de Cartera. - Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año.

#### FORMULA

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

- Rotación de Activo Fijo. - Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados. Determina si empresa utiliza sus activos para generar ventas.

#### FORMULA

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$$

**Análisis.** - Este indicador es muy importante aplicarlo ya que nos permite reflejar con exactitud el nivel de ganancias que posee la empresa.

- Período Medio de Cobranza. - Mide la frecuencia con que se recauda la cartera. Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa.

$$\frac{\text{Cuentas y documentos por Cobrar (365)}}{\text{Ventas}}$$

Fuente: (Baena Toro, 2010, pág. 125)

### 3.16. Indicadores de rentabilidad

- (DuPont). - Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, ya sea con deuda o patrimonio.

Utilidad Neta

-----

Ventas

- **Margen Bruto.** - Mide la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

Ventas- Costo de Ventas

-----

Ventas

**Análisis.** – La aplicación de este indicador es muy positiva para la empresa ya que nos va a permitir saber el nivel de rentabilidad que se obtendrá de las ventas.

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS Y VALIDACIÓN

#### 4.1. Impactos del proyecto

En la elaboración del manual de procesos administrativo y financiero se ha generado los siguientes impactos:

- Impacto Económico
- Impacto Administrativo
- Impacto Social
- Impacto Ambiental
- Impacto General

##### 4.1.1. Nivel de impactos

Para el análisis de los impactos presentes en el proyecto se realizará una matriz de impactos compuesta por niveles, los cuales tienen un valor cuantitativo para su medición.

**Tabla 59**

*Nivel de impactos*

ESCALA	INTERPRETACION
3	Impacto positivo Alto
2	Impacto positivo Medio
1	Impacto positivo Bajo
0	No hay impacto
-1	Impacto negativo Bajo
-2	Impacto negativo Medio
-3	Impacto negativo Alto

#### 4.1.2. Forma de calculo

$$NI = \frac{\Sigma}{n}$$

NI= Nivel de impactos

$\Sigma$ = Sumatoria

n = Total de indicadores

#### 4.1.3. Impacto económico

Con la implementación del manual administrativo y financiero, se pretende mejorar la eficiencia y la eficacia, lo que contribuirá a tener una buena rentabilidad a la fábrica, influyendo directamente en los ingresos de los trabajadores mejorando la calidad de vida de cada uno, siempre y cuando se logre alcanzar un adecuado control de las actividades administrativas y financieras.

**Tabla 60**

**Impacto económico**

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Nivel de ingresos							X	3
Estabilidad económica						X		2
Determinación de costos						X		2
Mayor productividad						X		2
Cuidado de los recursos							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

$NI = \frac{12}{5}$   $NI = 2,4 = 2$  El resultado es **positivo medio**.

**Análisis.** – El impacto económico refleja un impacto positivo medio. Por lo que garantiza la estabilidad laboral de sus trabajadores, consiguiendo un nivel de crecimiento de los ingresos, con la aplicación de la propuesta de la investigación presentada.

#### 4.1.4. Impacto administrativo

El proceso administrativo será beneficiado con la implementación del manual, ya que le permitirá tomar mejores decisiones encaminadas a cumplir con los objetivos propuestos, también se obtendrá mayor control del personal y sobre todo de los recursos

**Tabla 61**

#### *Impacto administrativo*

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Control en la administración							X	3
Control interno							X	3
Funciones establecidas						X		2
Manejo de inventario							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

$NI = \frac{11}{4}$   $NI = 2,75 = 3$  El resultado es **positivo alto**,

**Análisis.** – A medida que la empresa prospera se debe tomar en cuenta que los controles deben ser más estrictos para evitar posibles conflictos entre el personal por existir duplicidad de funciones o pérdida de inventario, por lo cual es necesario llevar un control del manejo adecuado de los tiempos y de los recursos.

#### 4.1.5. Impacto social

Este impacto nos permitirá evaluar si el aporte de la organización es beneficioso para la comunidad, con la implementación de manual también mejorar el desempeño del personal, mantener un buen ambiente de trabajo, brindar un mejor servicio a nuestros clientes y un merecido reconocimiento de la marca.

**Tabla 62**

#### *Impacto social*

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Generación de empleo							X	3
Seguridad laboral							X	3
Atención al cliente						X		2
Trabajo en equipo							X	3
Reconocimiento de la marca						X		2
<b>TOTAL</b>						4	9	13

$$NI = \frac{13}{5} \quad NI = 2,6 = 3 \quad \text{El resultado es } \mathbf{positivo\ alto}.$$

**Análisis.** – El trabajo de investigación tiene un impacto social alto, debido a que cada una de las variables son muy importantes para el mejoramiento y desarrollo de la organización, garantizando una estabilidad laboral y un mejor ambiente laboral para todos sus trabajadores.

#### 4.1.6. Impacto ambiental

Los avances tecnológicos nos permiten tener una adecuada eliminación de los desperdicios en los procesos de confección que genera contaminación ambiental, los cuales son

controlables en pequeñas cantidades, para evitar la acumulación de los desperdicios es recomendable clasificarlos y buscar compradores para los retazos o enviar al reciclaje.

**Tabla 63**

**Impacto ambiental**

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Eliminación adecuada de los desperdicios							X	3
Productos tóxicos							X	3
Optimización de los materiales e insumos						X		2
Emisión de gases							X	3
Reutilización de los desperdicios							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

$$NI = \frac{14}{5} \quad NI = 2,8 = 3 \text{ El resultado es } \mathbf{positivo \ alto}.$$

**Análisis.** – El impacto ambiental para una fábrica textil siempre va hacer alto, ya que se manejan productos tóxicos como son (gasolina, pinturas, gas, etc.) que afectan al medio ambiente y son peligrosos para la salud si no son utilizados apropiadamente con las debidas precauciones, los desperdicios generados por los retazos si no se los clasifican de una manera responsable son muy contaminantes y afectan directamente a la salud, es por eso que el compromiso siempre está presente para contribuir a las diferentes campañas sobre el cuidado del medio ambiente.

#### 4.1.7. Impacto general

El nivel de impacto y el proceso de aplicación debe ser tomado con compromiso y responsabilidad por la propietaria y su personal, ya que una vez puesto en marcha y superado la etapa de aplicación, gozaran de muchas oportunidades y beneficios que aumentaran sus utilidades económicas.

**Tabla 64**

**Impacto general**

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
<b>Impacto Económico</b>						X		2
<b>Impacto Administrativo</b>							X	3
<b>Impacto Social</b>							X	3
<b>Emisión Ambiental</b>							X	3
<b>TOTAL</b>						2	9	11

$$NI = \frac{11}{4} \quad NI = 2,75 = 3 \text{ El resultado es } \mathbf{positivo\ alto}$$

**Análisis.** – De manera general se concluye que el proyecto tiene un impacto positivo alto, por lo que se puede decir que el presente manual es aceptable, ya que se ve enmarcado con el desarrollo y crecimiento de CIELO y actuando con responsabilidad social que mejorará las condiciones de vida de los trabajadores.

#### 4.2. Validación

Validar el carácter práctico de la propuesta y el análisis de los objetivos de la organización, por lo tanto, es necesario realizar la validación aplicable al MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TEXTIL “CIELO

MARCA TU ESTILO” UBICADA EN EL CANTON ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA.

La presente investigación busca contribuir al crecimiento de la empresa y precisar los procesos de cada una de las actividades propuestas mediante documentación que sirva de soporte para el accionar de cada uno de los trabajadores de CIELO.

Se pretende promover las actividades financieras y administrativas que se encuentran enfocados al cumplimiento de los objetivos, pero poder lograr es necesario la validación y socialización y la puesta en marcha de los procesos diseñados en el presente manual.

#### **4.2.1. Descripción del estudio**

Al obtener el conocimiento necesario y la información sobre la situación actual de la empresa, se pudo verificar en un inicio una serie de fortalezas y debilidades que posee, centrándonos en el objetivo principal que es disminuir las debilidades y a su vez proponer soluciones que permitan fortalecer y mejorar el crecimiento a favor de la organización cumpliendo favorablemente las expectativas conjuntamente con sus trabajadores.

#### **4.2.2. Objetivo General**

Validar el MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TEXTIL “CIELO MARCA TU ESTILO” UBICADA EN EL CANTON ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA.

#### **4.2.3. Equipo de Trabajo**

1. Autor

- Andrea Muñoz

## 2. Tutor

- Msc. Rita Lucia Lomas Paz

## 3. Lectores

- Ingeniera, Carmen Guzmán
- Ingeniero, Pablo Báez

### **4.2.4. Método de Verificación**

Con la aplicación de este método se espera plantear respectivas soluciones a las debilidades detalladas en el capítulo uno, que también se visualizan en la propuesta del manual administrativo y financiero, que servirá de guía para la empresa.

Para poder realizar el proceso de validación se utilizará la matriz de validación administrativa y financiera, colocando en sus casilleros los aspectos a validar, seleccionando así los rangos, la calificación y por último emitir los comentarios sobre los resultados.

### **4.2.5. Factores a validar**

#### **Filosofía Organizacional**

- Misión
- Visión
- Principios y Valores
- Políticas
- Organigrama Estructural

**Proceso Administrativo**

- Planificación
- Estructura Orgánica
- Manual de Funciones
- Manual de Procesos
- Satisfacción de cliente

**Proceso Financiero**

- Registros y Procesos Contables
- Estados Financieros
- Registros Contables
- Índices Financieros
- Plan de cuentas

**Políticas -Talento Humano**

- Planificación
- Selección
- Contratación
- Capacitación
- Ambiente Laboral
- Evaluación de desempeño

**4.2.6. Método de calificación**

Para obtener una mejor comprensión sobre los resultados se formará un esquema y se dará un valor numérico a cada una de las preguntas, así:

0= No Aplicable

1= Poco Aplicable

2= Aplicable

3= Muy Aplicable

#### 4.2.7. Rangos de interpretación

**Tabla 65**

***Rangos de interpretación***

0% a 10%	Nada Aplicable
11% a 35%	Poco Aplicable
36% A 70%	Aplicable
375 a 100%	Muy Aplicable

Para poder alcanzar un resultado porcentual se debe dividir la calificación obtenida para la suma total de la matriz, y esto lo multiplicamos por 100, el resultado se ubicará dentro de la matriz para su respectivo análisis.

## 4.2.8. Validación de la propuesta

Tabla 66

Validación de la propuesta

							
MATRIZ DE VALIDACIÓN							
No.	Variable	Indicador	CALIFICACIÓN				Observaciones
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable	
1	Filosofía organizacional	¿Qué calificación le daría la misión y visión que se ha propuesto para la empresa?	3				
2		¿Considera que los valores y políticas que se proponen están acorde a los ideales de la empresa?		2			Las políticas deben estar acorde a los lineamientos a seguir.
3		¿Cree usted que la filosofía organizacional diseñada abarca todas las funciones que necesita el personal?	3				
4	Proceso Administrativo	¿Considera que los manuales de funciones planteados se rigen a los	3				

		procedimientos frecuentes?				
5		¿Cómo lo califica al manual de procesos propuesto?	3			
6		¿Considera usted que el proceso de selección y contratación es el adecuado?	3			
7	<b>Proceso Financiero</b>	¿Cree usted que el plan de cuentas le facilitara llevar un registro adecuado?	3			
8		¿Cómo califica a los estados financieros planteados?	3			
9		¿Considera que estos indicadores son los indicados para facilitar la toma de decisiones?		2		los indicadores deben variar de acuerdo a la necesidad
10	<b>Políticas- Talento Humano</b>	¿Considera que una evaluación de satisfacción a los clientes aportaría al mejoramiento de la empresa?	3			
11		¿Considera usted que las capacitaciones al personal deben ser constantes?	3			Son muy necesarias para estar siempre a la vanguardia con la moda.
<b>TOTALES</b>			<b>27</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### **4.2.9. Calificación Total**

**TI=** Total de Indicadores 11

**CA=** Calificación más Alta 3

**CT=** Calificación Total

**CT= TI\*CA**

**CT= 11\*3**

**CT= 33**

#### **4.2.10. Calificación Alcanzada**

**27 + 4 = 31**

#### **4.2.11. Evaluación del Resultado**

$$V = \frac{CO}{CT} * 100$$

$$V = \frac{31}{33} * 100$$

**V= 94%**

De acuerdo al rango establecido la validación nos refleja un 94%, lo que significa que el diseño de la propuesta es muy aplicable, y que aportará para mejorar los procesos y la calidad de los productos como también en el área financiera y administrativa

## CONCLUSIONES

- Al culminar la realización del presente trabajo de investigación de la empresa CIELO MARCA TU ESTILO, se pudo determinar la ausencia total de un manual de procedimientos administrativos y financieros, al no contar con una guía o manual que pueda identificar los procesos y el debido manejo, se produce el uso indebido e innecesario y mal canalizado de los recursos de la empresa, por lo que es necesario su elaboración, ya que debido a la ausencia de los procedimientos en las diferentes áreas de la empresa permite que las actividades no fluyan como lo requiere su propietaria.
- Al contar con una organización estructural empírica que fue creada de acuerdo a las necesidades del entorno y que son modificadas de acuerdo a los requerimientos de la empresa, asignando tareas y duplicando en algunos casos las funciones de los trabajadores.
- De la aplicación del presente manual y constante recopilación de datos se determinará información verídica, confiable y a tiempo para poder evaluar la realidad de los recursos empresariales.
- Los impactos que se detallan en la investigación, muestran que aunque la empresa cuenta con los implementos necesarios para poder minimizarlos, no son utilizados de una manera adecuada. El manejo de los desechos no es el apropiado a pesar de recordarles cual es la clasificación correcta de los desechos, una mínima parte de los empleados son conscientes y ponen en práctica, pero los demás trabajadores no acatan con las disposiciones por falta de control.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa CIELO, considerar e implementar de manera periódica las propuestas señaladas en el presente manual de procedimientos administrativos y financieros, como son el reglamento interno y las políticas para facilitar el control y la adecuada administración de la empresa, ubicarlas en un lugar que sea visible para todo el personal con la finalidad de que todos estén enterados y exista el compromiso con la empresa.
- La estructura organizacional, está enfocada a cumplir a cabalidad con los procesos de producción requeridos en la confección, por lo que se sugiere a la propietaria de la empresa revisar la estructura organizacional propuesta para una posible aprobación tomando en consideración que no se apartan de la realidad y de las necesidades que tiene la empresa.
- Analizar la realidad empresarial de forma permanente para poder fomentar de una mejor manera la cultura de toma de decisiones por parte de la Propietaria ayudando a llevar un mejor control de las actividades ejecutadas en la empresa.
- Con la implementación del manual se reducirán de manera paulatina los impactos encontrados en la investigación, por lo tanto, se recomienda fortalecer la comunicación de las disposiciones, reglamentos que indiquen los beneficios de reducir y reutilizar los recursos y sus desechos, con la finalidad de minimizar riesgos. También se recomienda colocar la señalética y extintores en lugares visibles.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero: Enfoque y Proyecciones*. Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson educación.
- Castro, I. (2012). Principales teorías administrativas: enfoques y representantes. *Losrecursoshumanos*, 1-14. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Gómez, M. (noviembre de 5 de 2016). *TEORIAS BASICAS DE LA ADMINISTRACION*. Obtenido de *TEORIAS BASICAS DE LA ADMINISTRACION*: <https://medium.com/@massielgomez/cu%C3%A1les-son-las-principales-teor%C3%ADas-y-enfoques-que-han-sido-parte-del-pensamiento-administrativo-a-ae405242264c>
- Keyen. (2015). *Teorias administrativas*. Obtenido de *Teorias administrativas*: <https://www.keyen.tk/2535/psicologia-humanista-definicion-pdf.html/administracion-g7-cuadro-comparativo-de-teorias>
- Lawrence, J. (2016). *Administración Financiera*. México: Edit. Pearson Educación; Octava Edición.
- Manuel, R. (08 de 11 de 2017). *Recursos de Autoayuda*. Obtenido de <https://www.recursosdeautoayuda.com/investigacion-de-campo/>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2014). El cuestionario y la entrevista. 15.

Monteverde, E. (2010). *“Finanzas Corporativas”*. México: Edit. Mc Graw Hill. Novena Edición – 1992.

Percival, J. (2015). *“Las Finanzas en la Era Moderna”*.

Reyes, W. (2018). *Teorías de la administración*. Obtenido de Teorías de la administración: [https://www.academia.edu/36155093/Teor%C3%ADas\\_de\\_la\\_administraci%C3%B3n](https://www.academia.edu/36155093/Teor%C3%ADas_de_la_administraci%C3%B3n)

Significado. (01 de 09 de 2016). Obtenido de <https://www.significados.com/muestra/>

Torre, A. (2016). *La gestion financiera de la empresa* . UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.

Torre, A. (2017). *la gestion financiera de la empresa* . UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.

# ANEXOS

**ANEXO 1****Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa****ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA “CIELO”.**

**Objetivo:** Identificar y examinar los procesos administrativos y financieros de la empresa “CIELO”

**GENERO:** F ( )    M ( )    **CARGO**.....

**EDAD**.....

**1. ¿Qué tiempo lleva trabajando usted en la empresa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
De 0 a 11 meses	
De 1 a 5 años	
De 6 a 10años	
TOTAL	

**2. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

**3. ¿Nivel de instrucción que posee?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Primaria	
Secundaria	
Superior	
TOTAL	

**4. ¿Conoce usted las actividades y funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
SI	
NO	
TOTAL	

**5. ¿Cree usted que la empresa debe implementar un manual de funciones?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
SI	
NO	
TOTAL	

**6. ¿Cuál es el tipo de relacion laboral que tienen con la empresa?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Permanente	
Por Obra	
Ocasional	
TOTAL	

**7 ¿Para la contratación de sus servicios fue valorado su experiencia y nivel de conocimiento?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
SI	
NO	
TOTAL	

7. **¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación que le ayude a mejorar su desempeño en el trabajo?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

8. **¿Considera usted que la empresa le brinda una estabilidad laboral?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

9. **¿El ambiente laboral lo considera:**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Excelente	
Bueno	
Malo	
TOTAL	

10. **¿Tiene conocimiento de algún Reglamento Interno que exista dentro de empresa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

**11. ¿Las reuniones en la empresa son realizadas constantemente?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
SI	
NO	
TOTAL	

**12. ¿Cuándo usted hace alguna sugerencia es tomada en cuenta?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
SI	
NO	
TOTAL	

**ANEXO 2****Encuesta aplicada a los clientes de la empresa****ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CIELO”.**

**Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción que brindan los productos de la empresa “CIELO” a sus clientes potenciales.

**GENERO:** F ( )    M ( )    **CARGO**.....

**EDAD**.....

**1. ¿Qué tiempo leva siendo usted cliente de la empresa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
De 0 a 11 meses	
De 1 a 5 años	
De 6 a 10años	
TOTAL	

**2. ¿Se siente usted satisfecho con la calidad de nuestros productos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

**3. ¿Al momento de realizar sus pedidos la atención la considera?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Buena	
Regular	
Mala	
TOTAL	

**4. ¿Las sugerencias que usted realiza son tomadas en cuenta?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

**5. ¿Está usted conforme con el precio de los productos que adquiere?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

**6. ¿Con que frecuencia usted compra los productos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Semanalmente	
Quincenalmente	
Mensualmente	
TOTAL	

**7. ¿Cree usted que la participación en las diferentes ferias facilita al cliente la movilidad?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	
NO	
TOTAL	

### ANEXO 3

#### Entrevista aplicada a la Propietaria de la empresa

#### ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA FABRICA TEXTIL “CIELO”

**Objetivo:** Identificar y examinar los procesos administrativos y financieros de la organización.

1. ¿Cuál es el tipo de organigrama funcional que utiliza la empresa?
2. ¿Cómo se encuentran definidas las actividades para el logro de metas y objetivos?
3. ¿Cómo mantiene establecido los valores en la empresa?
4. ¿Cuál es el tipo de organización y control que maneja en la empresa?
5. ¿Cómo son establecidas las responsabilidades en las diferentes áreas de la empresa?
6. ¿Qué tipo de estrategia utiliza para dar a conocer los objetivos y metas que se deben cumplir en la empresa?
7. ¿Qué tipo de comunicación mantiene con el personal que conforma la empresa?
8. ¿Qué tipo de reglamento interno aplican en la empresa?
9. ¿Cuál es el Manual Administrativo y Financiero que le permite tener claro los balances?
10. ¿Cuáles son las normas adecuadas para salvaguardar la seguridad de los trabajadores?
11. ¿Qué tipo de permisos tiene la empresa para su respectivo funcionamiento?
12. ¿Cómo es el proceso para la selección del personal?
13. ¿Cómo son controlados los canales de distribución?
14. ¿Qué tipo de información financiera se utiliza para la toma de decisiones?

ANEXO 4









