



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

**MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA  
FERRETERÍA “COMERCIAL PAZ” UBICADA EN LA CIUDAD DE COTACACHI,  
PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR**

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

**AUTORAS:**

PROAÑO ESTÉVEZ DAYANA CAROLINA  
SUÁREZ RODRÍGUEZ CARLA DAYANA

**DIRECTORA:**

ING. DOLORES DEL ROCÍO ESPINOZA GAVILANES

IBARRA – 2023

## **APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por las señoritas **PROAÑO ESTEVES DAYANA CAROLINA** y **SUÁREZ RODRÍGUEZ CARLA DAYANA**, para optar por el título de LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es **MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA FERRETERÍA “COMERCIAL PAZ” UBICADA EN LA CIUDAD DE COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de septiembre 2022.



ING. CPA. Rocio Espinoza MSC.  
DIRECTORA DE 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>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040194267-7		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Suárez Rodríguez Carla Dayana		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Parroquia Guayaquil de Alpachaca, calle Halcón 1-49 y Machala.		
<b>EMAIL:</b>	suarezrcarlad@gmail.com cdsuarezr@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	N/A	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0981056828

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100476892-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Proaño Estévez Dayana Carolina		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Jorge Enrique Adoum y las Dalias 3-49		
<b>EMAIL:</b>	dayana_proanio@hotmail.com dcproanoe@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	(06) 2630 998	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0984920277

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA FERRETERÍA "COMERCIAL PAZ" UBICADA EN LA CIUDAD DE COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR.
<b>AUTOR (AS):</b>	SUÁREZ RODRÍGUEZ CARLA DAYANA PROAÑO ESTÉVEZ DAYANA CAROLINA
<b>FECHA:</b> DD/MM/AAAA	23-03-2023
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	MSC. ESPINOZA GAVILANES DOLORES DEL ROCÍO

### 1. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 23 días del mes de marzo del 2023.

Dayane Proaño

**Proaño Estévez Dayana Carolina**

C.I. 1004768923

Carla Dayana

**Suárez Rodríguez Carla Dayana**

C.I. 040194267-7

## DEDICATORIA

*El presente trabajo principalmente es dedicado a Dios, que ha sido siempre nuestra guía, a nuestros padres que siempre estuvieron en los obstáculos y metas cumplidas desde niñas, a nuestros hermanos por el apoyo constante, a los amigos y familiares que, con su amor, confianza y su apoyo incondicional supieron guiar para alcanzar y cumplir una meta importante en nuestra vida.*

*Dayana Carolina Proaño Estévez*

*Carla Dayana Suárez Rodríguez*

## AGRADECIMIENTO

*Principalmente agradezco a Dios por su infinito amor, por darme la fuerza, sabiduría y salud para llevar a cabo las metas y objetivos trasados, por estar siempre presente en los triunfos y derrotas, permitiéndome levantarme siempre y seguir adelante en mi camino.*

*A mi madre Rosa Elena Suárez Rodríguez por brindar siempre su apoyo incondicional en cada paso de mi vida e inculcar buenos valores, por estar junto a mi cuando más la necesitaba, por ser madre, amiga, y confidente; pero sobre todo gracias por creer siempre en mí.*

*A mi hermano Damián Samael Suárez Rodríguez por ser el motor de mi vida, por su apoyo, confianza y amor incondicional, por inspirarme en este proceso y por ir a ser realidad mis sueños y mis metas.*

*A mi familia, por su apoyo incondicional que me brindaron dando la fortaleza necesaria para seguir adelante, por sus consejos de superación, fueron y serán siempre una fuente vital para seguir adelante y no rendirme, agradezco eso infinitamente, hicieron todo, para que pueda alcanzar la meta de ser una profesional; de igual manera agradezco a los amigos que siempre creyeron en mí y me brindaron su apoyo incondicional.*

*A mi mejor amiga Dayana Carolina Proaño Estévez por ser mi compañera de tesis, por su confianza y consejos, gracias por hacer los momentos difíciles fueran insuperables y los felices fueran más gratificantes; de igual manera agradezco a su familia por su apoyo incondicional.*

*Por último, quiero agradecer a los docentes al Dr. Vinicio Saráuz y a la Dra. Alba Cevallos, los cuales me impartieron sus conocimientos para poder formarme como una profesional.*

*Carla Dayana Suárez Rodríguez*

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer a DIOS por su bendición divina que me lleno de sabiduría y fortaleza para seguir adelante con mi camino profesional cumpliendo mis metas y objetivos.*

*A mi madre Sarita Estévez, quien ha estado a mi lado apoyando incondicionalmente y dando fuerzas para seguir adelante en mi vida profesional y personal, enseñando que con esfuerzo, responsabilidad y dedicación todo se puede lograr.*

*A mi hermana Estefanía Proaño quien ha sido mi gran ejemplo a seguir y ha estado incondicionalmente conmigo apoyando en las buenas y en las malas, enseñando que juntas se puede lograr todo lo que nos proponemos.*

*Agradezco a mi padre Luis Proaño por preocuparse constantemente de mis estudios y de mi bienestar profesional inculcándome sus valores de responsabilidad.*

*A mis tías y mi abuelita quienes me ayudaron incondicionalmente en todo lo que necesite, aconsejando y guiando por el buen camino, enseñando que uno tiene que luchar para obtener buenos resultados.*

*A mi mejor amiga Dayana Suárez quien estuvo conmigo siempre en las buenas y en las malas, enseñando a no darme nunca por vencida, por creer en mis capacidades y permitir lograr esta meta juntas.*

*A mi mentor Dr. Vinicio Saráuz quien impartió sus conocimientos, siendo mi guía y ejemplo a seguir; enseñando que con esfuerzo y dedicación puedo convertirme en una profesional altamente capacitada.*

*Dayana Carolina Proaño Estévez*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO .....	ii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I .....	1
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	1
1.1.    Objetivo.....	2
1.2.    Fundamentación teórica del problema .....	2
1.3.    Fundamentación teórica de los procesos metodológicos .....	4
1.3.1.    Métodos.....	5
1.3.2.    Técnicas.....	6
1.4.    Fundamentación teórica del diagnóstico .....	7
1.4.1.    Diagnóstico.....	7
1.4.2.    Variables.....	7
1.4.3.    Indicadores .....	8
1.4.4.    Matriz FODA.....	8
1.5.    Fundamentación teórica de la propuesta .....	8
1.5.1.    Propuesta administrativa. ....	8
1.5.2.    Propuesta contable .....	14

1.5.3.	Propuesta financiera.....	16
1.5.4.	Normativa de impuestos.....	19
1.5.5.	Normativa NIIF.....	19
CAPÍTULO II.....		21
2.	PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS.....	21
2.1.	Objetivo.....	21
2.2.	Tipos de Investigación.....	21
2.2.1.	Investigación descriptiva.....	21
2.2.2.	Investigación documental.....	21
2.2.3.	Enfoque de la investigación.....	22
2.3.	Métodos.....	22
2.3.1.	Método inductivo.....	22
2.3.2.	Método deductivo.....	23
2.5.	Técnicas e instrumentos.....	23
2.5.1.	Técnicas.....	23
2.6.	Población y muestra.....	23
2.6.1.	Población interna.....	24
2.6.2.	Población externa.....	24
2.7.	Definición de las Variables.....	24
2.7.1.	Estructura Organizacional.....	24
2.7.2.	Proceso administrativo.....	25
2.7.3.	Proceso contable.....	25
2.7.4.	Proceso financiero.....	25
2.7.5.	Satisfacción al cliente.....	26
2.7.6.	Identificación de variables diagnósticas.....	26
2.7.2	Matriz de relación diagnóstica.....	27
CAPÍTULO III.....		28

3.	DIAGNÓSTICO .....	28
3.1.	Objetivo.....	28
3.2.	Desarrollo de variables.....	28
3.2.1.	Organización administrativa y operacional. ....	28
3.2.2.	Matriz FODA.....	60
3.2.3.	Cruce de la matriz FODA.....	61
CAPÍTULO IV .....		62
4.	PROPUESTA .....	62
4.1.	Objetivo.....	62
4.2.	Propuesta administrativa .....	62
4.2.1.	Estructura organizacional .....	65
4.2.2.	Manual de funciones. ....	66
4.2.3.	Manual de procedimientos. ....	73
4.2.4.	Gestión por procesos.....	87
4.2.5.	Gestión de riesgo.....	88
4.3.	Propuesta contable .....	93
4.3.1.	Manual contable.....	93
4.3.2.	Catálogo de cuentas. ....	93
4.3.3.	Dinámica de cuentas. ....	94
4.4.	Estructura de los estados financieros .....	100
4.5.	Ejercicio práctico .....	104
4.5.1.	Notas de los estados financieros. ....	114
4.5.2.	Análisis vertical .....	114
4.5.3.	Análisis horizontal .....	114
4.5.4.	Indicadores financieros. ....	115
CAPÍTULO V.....		116
5.	VALIDACIÓN .....	116

5.1.	Descripción del estudio .....	116
5.1.1.	Objetivo.....	116
5.1.2.	Equipo de trabajo. ....	117
5.2.	Metodología de verificación.....	117
5.2.1.	Factores a validar. ....	117
5.2.2.	Método de calificación. ....	118
5.2.3.	Rango de interpretación .....	118
5.3.	Resultados.....	119
5.3.1.	Calificación e interpretación.....	121
CONCLUSIONES .....		122
RECOMENDACIONES .....		123
REFERENCIAS.....		124
ANEXOS .....		129

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Simbología de los diagramas de flujo.....	14
Tabla 2. Población de estudio.....	24
Tabla 3. Matriz de relación diagnóstica. ....	27
Tabla 4. Matriz FODA. ....	60
Tabla 5. Cruce de la matriz FODA. ....	61
Tabla 6. Matriz de evaluación del riesgo. ....	91
Tabla 7. Matriz de calificación del riesgo. ....	92
Tabla 8. Notas de los estados financieros.....	114
Tabla 9. Indicadores financieros. ....	115
Tabla 10. Equipo de trabajo.....	117
Tabla 11. Método de calificación.....	118
Tabla 12. Método de Calificación.....	118
Tabla 13. Calificación. ....	118
Tabla 14. Resultados validación. ....	120
Tabla 15. Calificación e interpretación. ....	121
Tabla 16. Calificación obtenida. ....	121

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Capítulo. ....	1
Figura 2. Características método inductivo. ....	6
Figura 3. Características método inductivo. ....	6
Figura 4. Proceso administrativo. ....	9
Figura 5. Características de un organigrama. ....	12
Figura 6. Clasificación de los organigramas. ....	12
Figura 7. Fases del proceso contable. ....	15
Figura 8. Principales estados financieros. ....	17
Figura 9. Fases del análisis financiero. ....	18
Figura 10. Bases filosóficas. ....	35
Figura 11. Cuenta con un reglamento interno. ....	36
Figura 12. Funciones y responsabilidades asignadas. ....	37
Figura 13. Como informan las funciones. ....	38
Figura 14. Planifica las actividades. ....	39
Figura 15. Supervisión de los trabajadores. ....	40
Figura 16. Frecuencia de supervisión del almacén. ....	41
Figura 17. Firma de contrato. ....	42
Figura 18. Fue afiliado al IESS. ....	43
Figura 19. Capacitación posterior al contrato. ....	44
Figura 20. Liderazgo del gerente. ....	45
Figura 21. Capacitaciones. ....	46
Figura 22. Capacitaciones acordes a las actividades. ....	47
Figura 23. Incentivos a los trabajadores. ....	48
Figura 24. Reconocimientos recibidos. ....	49
Figura 25. Equipos de protección. ....	50
Figura 26. Instructivos de seguridad. ....	51
Figura 27. Manual de procedimientos. ....	52
Figura 28. Género de clientes. ....	53
Figura 29. Experiencia de compra. ....	54
Figura 30. Seguridad de Compra. ....	55
Figura 31. Nivel de preferencia. ....	56
Figura 32. Aspectos a considerar. ....	57
Figura 33. Capacitación a personal. ....	58
Figura 34. Relación de precio. ....	59
Figura 35. Imagotipo de la ferretería. ....	62
Figura 36. Estructura organizacional. ....	65
Figura 37. Diagrama de flujo del proceso de compra. ....	75
Figura 38. Flujograma de proceso de venta. ....	78
Figura 39. Flujograma de procedimiento del manejo de caja chica. ....	81
Figura 40. Flujograma de procedimiento de contratación a personal. ....	84
Figura 41. Flujograma de procedimiento para declaraciones y pagos de impuestos. ....	87
Figura 42. Mapa por procesos. ....	88
Figura 43. Fotografías diagnóstico de la investigación 1. ....	160
Figura 44. Fotografías diagnóstico de la investigación 2. ....	160
Figura 45. Fotografías diagnóstico de la investigación 3. ....	161

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito diseñar un manual administrativo, contable y financiero con el fin de aportar al mejoramiento de la gestión de comercialización de la ferretería “Comercial Paz” del cantón Cotacachi. La investigación se orientó a identificar los problemas relevantes de los procesos administrativos, contables y financieros, utilizando procedimientos metodológicos de investigación de tipo descriptivo, documental, con enfoque cuali-cuantitativo y aplicación de técnicas e instrumentos; como encuestas, entrevistas y revisión documental. Los resultados del diagnóstico determinaron que la empresa no cuenta con un plan estratégico, metas, objetivos, valores, principios, estructura organización, lo cual se puede concluir que la gestión administrativa y financiera requiere de fortalecimiento en sus procesos, por ello se propone la creación de un manual administrativo, contable y financiero para la aplicación en esta empresa.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, gestión financiera, comercialización de productos de ferretería, Control Interno.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to design an administrative, accounting and financial manual in order to contribute to the improvement of the marketing management of the "Comercial Paz" hardware store in the Cotacachi canton. The research was aimed at identifying the relevant problems of the administrative, accounting and financial processes, using methodological research procedures of a descriptive, documentary type, with a qualitative-quantitative approach and application; of the inductive, deductive method; Research techniques such as surveys, interviews and documentary review were applied. The results of the diagnosis determined that the company does not have a strategic plan, goals, objectives, values, principles, organizational structure, which leads us to conclude that the administrative and financial management requires strengthening in its processes, for this reason the creation of an administrative, accounting and financial manual for the application in this company.

**Keywords:** Administrative management, financial management, marketing of hardware products, Internal Control.

## INTRODUCCIÓN

Un manual administrativo, contable y financiero es una herramienta que servirá de guía para las microempresas, permite direccionar las actividades y funciones de manera coordinada, de igual forma tiene un aporte significativo con respecto a la información presentada, brindando confianza y seguridad en las operaciones.

El objetivo es diseñar un manual administrativo, contable y financiero, partiendo desde el diagnóstico actual de la empresa, para organizar las acciones en función de la optimización de los recursos y brindar un servicio de calidad.

La ferretería “Comercial Paz” del cantón Cotacachi, se dedica a la venta de materiales para la construcción, la cual no cuenta con los lineamientos adecuados en los que se detallen las actividades a desarrollar por cada empleado, del mismo modo no existe un registro donde se especifiquen los movimientos contables.

La empresa carece de información administrativa, contable y financiera para una correcta toma de decisiones, además no dispone de la descripción específica de los roles de cada uno de los trabajadores, por lo que no se optimizan los recursos materiales, humanos y económicos de manera adecuada.

La investigación permite identificar errores y debilidades de las diferentes áreas, diseñando así un modelo en base de una estructura organizacional con una misión, visión y objetivos basados en las necesidades de la microempresa mediante la aplicación de controles y políticas que están obligados a cumplir.

Al contar con una herramienta de soporte para la organización y comunicación el beneficiario directo es el propietario de la ferretería “Comercial Paz” del cantón Cotacachi, favoreciendo indirectamente a los trabajadores, a laborar en un lugar orientado a mejorar los esfuerzos de quienes los integran para lograr la adecuada realización de las actividades que se les han encomendado, obteniendo un resultado eficaz y de calidad con la prestación de los productos que se comercializan.

## **Objetivo general**

Crear un manual administrativo, contable y financiero para la ferretería “Comercial Paz” ubicada en la ciudad de Cotacachi, provincia Imbabura, Ecuador.

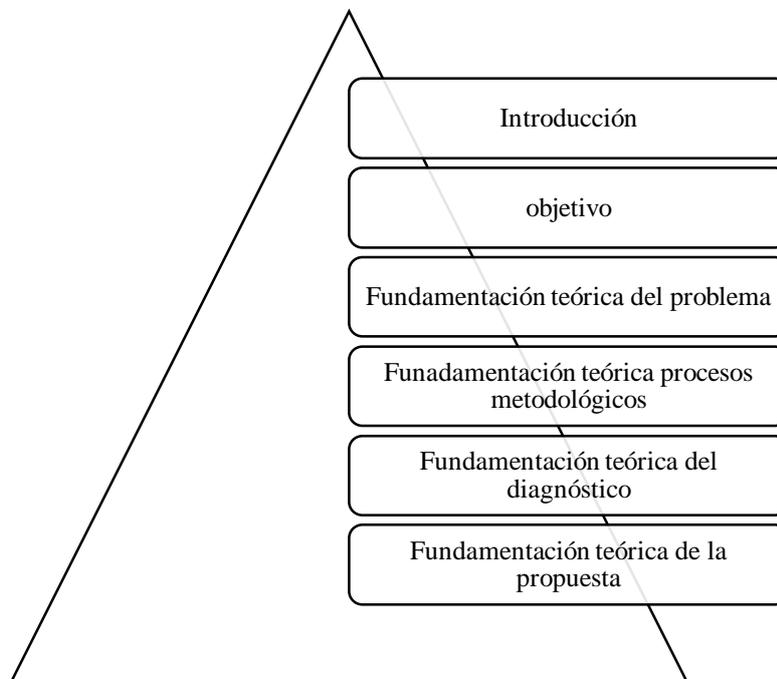
## **Objetivos específicos**

- Establecer las bases teóricas científicas y académicas para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Fundamentar metodológicamente los procedimientos para desarrollar el proyecto de investigación.
- Caracterizar el funcionamiento administrativo, contable y financiero de la ferretería “Comercial Paz” ubicada en la ciudad de Cotacachi, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Diseñar un manual administrativo, contable y financiero.
- Validar la propuesta del manual administrativo, contable y financiero.

# CAPÍTULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El fundamento teórico permite conocer los diferentes problemas que se tienen que estudiar con el objetivo de presentar los alcances a la fecha, en torno a las diversas posiciones, contradicciones que lo fundamentan y los puntos de vista de todos quienes ya han analizado el tema, teniendo como finalidad validar la investigación, facilitando el estudio y comprensión de los subtemas tratados. Se distinguen conceptos de fuentes bibliográficas, logrando distinguir términos administrativos, contables y financieros. A continuación, se desglosa el esquema del capítulo en la Figura N.º 1 (Estructura del capítulo):



**Figura 1. Estructura del Capítulo.**

Los siguientes términos corresponden al organigrama correspondiente al área administrativa de la empresa: administración, políticas, procesos, misión, visión, objetivos, principios, valores corporativos, organigrama de funciones y procedimientos, código de ética, diagramas de flujo, control interno y responsabilidad social.

En el área contable, se investiga políticas, cuentas, catálogo de cuentas, procesos, manuales y sistemas. Finalmente se conceptualizan términos correspondientes al área financiera, tales como: presupuesto, estados financieros, indicadores y análisis.

## **1.1. Objetivo**

Establecer las bases teóricas, científicas y académicas para desarrollar la presente investigación.

## **1.2. Fundamentación teórica del problema**

El sector ferretero a nivel mundial de acuerdo con (Andrade, 2020) inicio con la creación de pequeñas tiendas de barrio de enseres de hogar, pero con el tiempo se fueron incluyendo productos de construcción. Con la evolución del mercado se incrementa la variedad de estos y a la vez con el crecimiento de la oferta y demanda son más las exigencias para el diseño de edificaciones, casas, reparaciones y mantenimiento de los clientes.

Se inició en este tipo de comercio por la necesidad de abastecer con materiales y herramientas a los artesanos, albañiles, ingenieros civiles, fontaneros, mecánicos, electricistas, entre otros; formando esta actividad parte de la economía de algunos países. El negocio de las ferreterías históricamente ha sido bastante rentable, el periodo de bonanza que han experimentado estos negocios se ubica desde la segunda mitad de siglo pasado en la era de la revolución industrial (Black, 2013). En efecto con el trascurso de los años este tipo de empresas se han establecido alrededor del mundo.

Con el tiempo se desprendieron una gran variedad de ramas para la construcción como pinturerías, las casas de sanitarios, las cerrajerías, herraje, corralones entre otras. El crecimiento se fue dando por la necesidad de los clientes y los profesionales como: artesanos, electricistas, constructores, entre otras, que fortalecieron a estos negocios (Benítez, 2018).

Anteriormente las ferreterías laboraban sin ninguna preocupación, es decir, se desenvolvían libremente para atender a los clientes sin ningún protocolo, hoy en día la pandemia COVID-19 requiere nuevas medidas de bioseguridad, ante lo cual los administradores de estos entes debieron tomar decisiones para salvaguardar la seguridad del personal y consumidores caso contrario las actividades se paralizan totalmente, además hubo que cumplir las disposiciones a nivel mundial como fue el toque de queda, la restricción vehicular y el distanciamiento social. Es así como están obligadas a buscar los medios para adaptarse a esta nueva situación (Jácome, 2019).

El mercado se ha vuelto agresivo, exigiendo productos y servicios, con ofertas atractivas, obligando a los negocios a mejorar, apelando a la creatividad y la modernización, se ha identificado la necesidad de evolucionar para seguir siendo competitivos. Las empresas están migrando, expandiendo operaciones y creciendo, incluso traspasando las fronteras, evidenciando que los locales necesitan urgentemente herramientas que les permitan crecer al mismo ritmo que la demanda del mercado y se están preparando para enfrentar la competencia en esta dimensión (Jácome, 2019).

Dado todo el entorno de competencia y la creciente demanda de clientes más conocedores, informados y exigentes; Holcim pone a disposición una propuesta de valor que va mucho más allá de la comercialización de cemento y concreto; brindando a través de la diversificación un plus para empresarios que buscan hacer crecer los negocios de la mano de un proveedor que les potencie a través de una alianza, ofreciendo apoyos significativos en imagen, marketing, software, capacitación y programas de posicionamiento que impactan de forma positiva en los resultados de las ferreterías (Enríquez, 2020).

En Ecuador la emergencia provocó un impacto negativo a los sectores económicos por el cierre de establecimientos y las pérdidas de los puestos de trabajo, esto afectó de igual manera a las ferreterías que se rigieron a las nuevas medidas. Las empresas para lograr comercializar los productos y no ser afectadas requieren de estrategias innovadoras acorde a la nueva modalidad de vida.

Según (El Universo, 2020) el 18% de las ventas del año fueron disminuidas provocando una pérdida significativa. En Cotacachi se aceptaron las medidas de reactivación económica dictadas por el gobierno cuyos efectos secundarios son desventajas económicas, por lo cual se decidió tomar acciones y adaptarse al nuevo estilo de comercio.

Razón por la cual es fundamental que las empresas cuenten con un manual administrativo, de acuerdo con Tejada (2019), menciona en la investigación del proceso administrativo forma el cimiento de la administración en una empresa y es aplicable a todo tipo de organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, las etapas fundamentales que consisten en la planificación, organización, dirección y control, que bien aplicadas permiten aprovechar todos los recursos de la empresa y generar beneficios en el plazo establecido para todos los integrantes.

La administración es un procedimiento enfocado hacia el futuro, donde se toman disposiciones a corto, mediano y largo plazo, para lograr una empresa más competitiva. En el trabajo investigativo realizado por Aching (2016), considera como un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y ofrecer resultados.

En cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de cada uno de los empleados, para lograr la adecuada realización de actividades.

Se realizaron análisis de los estados financieros, para verificar la variación que existe entre un período y otro, logrando tomar decisiones que ayude positivamente a la empresa. Además, se establecieron estrategias en función a la actividad económica que ha sido negativa. Realizaron ajustes en las ofertas y descuentos para la rotación de los inventarios.

El manual contable cuenta con cada una de las instrucciones necesarias para llevar las labores diarias de la empresa de forma correcta de acuerdo con los objetivos y misión planteada en la organización (González, 2015). Para Cruz (2013) un manual contable contribuye a los registros contables como base para llevar una contabilidad acorde a la normativa vigente en lo que respecta al marco legal, fiscal y financiero.

González (2015), manifiesta que un manual financiero facilita llevar las actividades de este departamento de forma eficiente, permitiendo contar con información oportuna y disminuyendo el riesgo que pueda existir. Se debe considerar al finalizar el análisis investigativo ejecutar competencias y buenas prácticas empresariales, para mejorar el factor contable de la empresa en los procesos que lleva la misma de forma óptima.

### **1.3. Fundamentación teórica de los procesos metodológicos**

En el desarrollo de la investigación se aplican métodos, técnicas e instrumentos como es el inductivo que utiliza premisas para obtener una conclusión general del problema, y el deductivo

usa principios universales con la finalidad de conseguir una ejecución específica (Jurado, 2009). Esto permite generar conocimiento, que se utilizaran en el trabajo a desarrollar.

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos por medio de variables. La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como las entrevistas no estructuradas y las encuestas. La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la empresa o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, el sistema de relaciones, la estructura dinámica. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de la empresa o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra, para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede (Vicuña, 2012).

### **1.3.1. Métodos.**

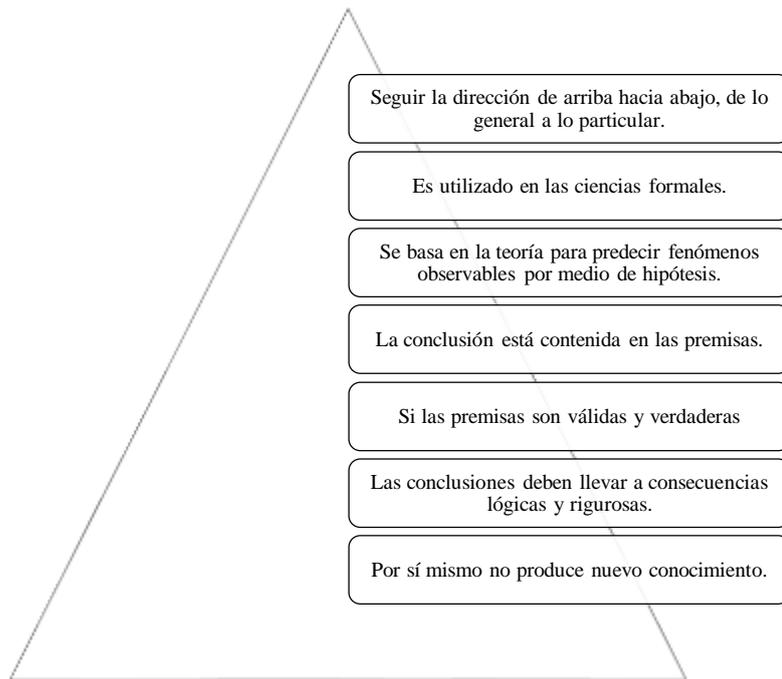
#### **a) Método deductivo.**

Es un tipo de razonamiento usado para aplicar leyes o teorías a casos singulares. Este método es utilizado en las ciencias formales, como la lógica y la matemática. El deductivo es clave en la aplicación a fenómenos particulares que se estudian.

#### **b) Método inductivo**

El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en informaciones específicas. (Benjamín, 2014).

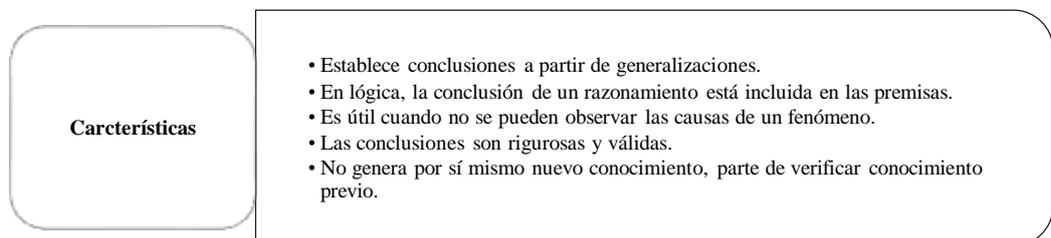
Dentro de las principales características del método inductivo se tienen las siguientes:



**Figura 2. Características método inductivo.**  
Fuente: (Benjamín, 2014, p. 25)

El direccionamiento de este método va de lo particular a lo general, es utilizado en las ciencias experimentales. Mientras que el inductivo es una forma de razonar, explicar la realidad. El método inductivo es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Este último se caracteriza por ser ampliativo, es decir, generalizador, ya que parte de premisas cuya verdad apoya la conclusión, pero no la garantiza.

Las características de este método son:



**Figura 3. Características método inductivo.**  
Fuente: (Jurado, 2009).4

### 1.3.2. Técnicas.

La recolección de datos son los medios que utiliza el investigador para recopilar recursos que ayude con la indagación.

#### **a) Entrevista.**

La entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación (Sabino, 1996). La aplicación de esta técnica permite conocer de manera directa a las personas de la empresa, a través de preguntas semiestructuradas para obtener la información deseada, que contribuya al proceso y desarrollo del proyecto planteado.

#### **b) La encuesta.**

La encuesta es la técnica que se utiliza para recabar información mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas más cerradas que abiertas (Grande, 2005). Esta permite recopilar datos de forma clara, referente al tema, a través de la formulación de un cuestionario, mismo que será planteado al gerente de la empresa, empleados y clientes, de manera que se obtenga información de primera mano, expuesta por quienes viven dicha realidad a diario.

### **1.4. Fundamentación teórica del diagnóstico**

#### **1.4.1. Diagnóstico.**

El diagnóstico se lo realiza para conocer la situación actual de la empresa, se utilizan instrumentos de investigación, además de visitas de campo para conocer el aspecto administrativo, se recurre a la aplicación de técnicas e instrumentos a las personas que son parte de la unidad productiva. (González, 2019).

#### **1.4.2. Variables.**

Las variables de investigación son las distintas características o propiedades de los seres vivos, objetos o fenómenos que tienen la particularidad de sufrir cambios y que pueden medirse, ser objeto de análisis y controlarse durante el proceso de una averiguación (Torres, 2014). Una variable es una propiedad del objeto de estudio que puede asumir dos o más valores (es decir, puede cambiar). De forma que, si esto no ocurre, la característica analizada no es una variable sino una constante.

### **1.4.3. Indicadores**

Una de las definiciones más utilizadas por diferentes organismos y autores es la que Bauer dio en 1966: "Los indicadores sociales son estadísticas que facilita estudiar dónde está y hacia dónde se dirige con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar el impacto" (p. 43). No existe una definición oficial por parte de algún organismo nacional o internacional, sólo algunas referencias que los describen como: herramientas para clarificar y definir de forma precisa el progreso respecto a las metas establecidas, alcanzando los objetivos planteados.

### **1.4.4. Matriz FODA**

La matriz FODA, es una estrategia de análisis que puede aplicarse en cualquier situación, tanto de carácter individual como empresarial o de producto. Esta se basa en identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el propósito de formar un cuadro situacional del objeto de estudio, para llegar a un diagnóstico preciso y exacto.

## **1.5. Fundamentación teórica de la propuesta**

### **1.5.1. Propuesta administrativa.**

La administración es una ciencia social, que se centra en las organizaciones humanas, así como también en las técnicas y los procedimientos disponibles para la planificación, organización, dirección y control de los recursos; para obtener de ellos el mayor beneficio posible (Benjamín, 2014). Es un procedimiento enfocado hacia el futuro donde se toman decisiones a corto plazo para lograr una empresa más competitiva.

Aching (2016) por otra parte la considera como un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades, como planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y las competencias para alcanzar metas y objetivos. "Permite que los individuos desarrollen habilidades conceptuales, humanas, técnicas para que, finalmente, las organizaciones alcancen los objetivos que se trazan" (Torres, 2014). Todo ello con la finalidad de lograr procesos más efectivos, optimizar el uso de los recursos y técnicas, que permitan el cumplimiento de las metas fijadas por el gerente propietario de la microempresa.

### 1.5.1.1. Planificación.

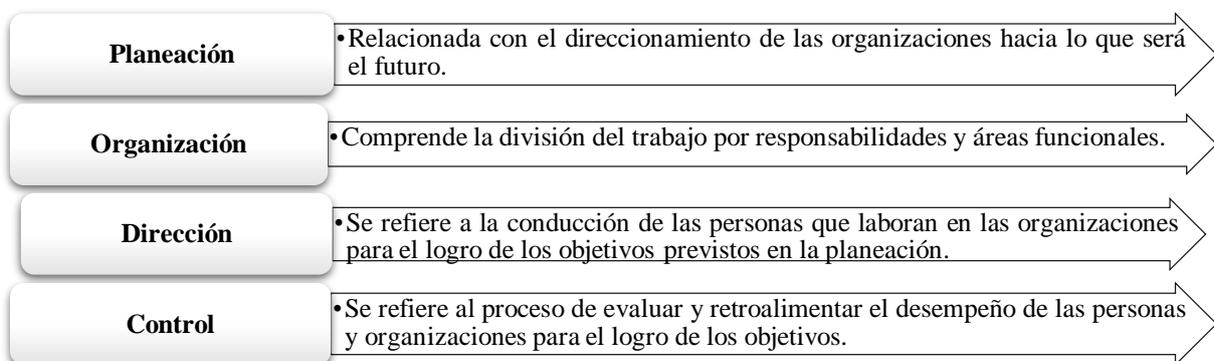
Se conoce como planificación, planeación o planteamiento, al proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo del medio a aplicarse (Asanza, Miranda, Ortiz, & Espín, 2016). Se puede mencionar que es un proceso sistemático en el que primero se establece una necesidad, y acto seguido, se desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades y determina los principios funcionales.

### 1.5.1.2. Políticas empresariales.

“Las políticas son pautas que las organizaciones o corporaciones establecen para permitir tomar decisiones dentro de criterios previamente establecidos y favorecen el logro de los objetivos institucionales o corporativos” (Bernal, 2013). Es decir, constituyen una guía para los miembros de la microempresa, que buscan orientar las acciones gerenciales para alcanzar las metas planteadas.

### 1.5.1.3. Proceso administrativo.

Bernal & Sierra (2013), mencionan que el proceso administrativo “comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo” (p. 16). En si constituye la base de la administración; cada una de las fases constituyen un paso para el manejo correcto del negocio, este consta de las siguientes fases:



**Figura 4. Proceso administrativo.**

Fuente: (Baena, 2011)

La primera etapa es una planificación oportuna de las actividades que se realizan en la empresa, establecimiento de objetivos, distribución de recursos y todo lo que se espera alcanzar; luego de planificar se organiza, en esta fase el gerente-propietario define las funciones y los responsables que van a ejecutar las acciones (Baena, 2011). Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor las tareas.

#### ***1.5.1.4. Misión.***

Es una declaración escrita en la que se concreta la razón de ser o propósito de una organización, constituye el objetivo primordial hacia el que debe dirigir los planes y programas que se marque (Vicuña, 2012). La misión empresarial es el conjunto de objetivos generales y principios de trabajos para avanzar en una organización, que se expresa por medio de una declaración de la misión, que resume la misión empresarial en una sola frase, con el objetivo de comunicar la misión de sus acciones a todos los miembros de la organización.

#### ***1.5.1.5. Visión.***

Según Vicuña (2012), la visión es “una expresión verbal y concisa de la imagen gráfica que se desea para la empresa en el futuro, que sirve para marcar en el presente el rumbo que debe seguir dicha organización” (p. 141). Al hablar de visión hace referencia a lo que viene, es decir, lo que la empresa quiere llegar a ser en el largo plazo, es un enunciado que impulsa a los miembros del negocio a seguir trabajando y luchando hasta lograr lo propuesto. No es solo una frase escrita, sino que es algo que debe ser conocido y apropiado por las secciones que la conforman.

#### ***1.5.1.6. Objetivos.***

“Lo constituye el listado detallado de los pasos a seguir para obtener la visión y la misión de la empresa. Son fundamentales para proyectarse en el tiempo y deben servir de motivación a todos los trabajadores de la empresa. Tienen que ser medibles, claros y alcanzables” (Rivero J. , 2013). Los objetivos son fundamentales, constituyen el camino a seguir para lograr la misión y visión. Por otra parte, se deben cumplir ciertas características y cuantificarse en un

periodo de tiempo determinado, que no den lugar a dobles interpretaciones.

#### ***1.5.1.7. Principios corporativos.***

“Comprende las reglas, conceptos, creencias que son propias de cada organización, a través del compromiso ético y sentido de pertenencia de todos los miembros. Son el soporte de la cultura organizacional” (Montes, 2014). Los principios son importantes, deben reflejar la imagen de la microempresa frente a terceros, que se da a conocer por medio de los productos y servicios que brindan a los clientes.

#### ***1.5.1.8. Valores corporativos.***

Los valores corporativos son importantes para el cumplimiento de las metas y objetivos. Vicuña (2012) los define como “los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo (...), o un grupo, son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de esta” (p. 142). Estos son una guía para el personal de la organización de cómo deben comportarse y están alineados con las necesidades para lograr el desarrollo y crecimiento.

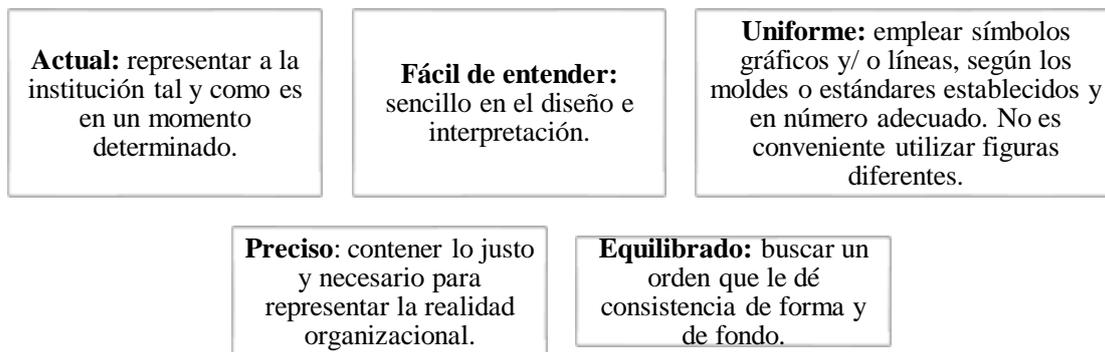
#### ***1.5.1.9. Organigrama.***

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (Benjamín, 2014). El organigrama no es solo un gráfico, sino que es la columna vertebral de todo tipo de negocio, por medio de este se puede tener una idea clara de la relación que existe entre una unidad u otra y como están conformadas, el objetivo principal es el de mostrar claramente la estructura jerárquica de la microempresa para agilizar los procesos.

#### ***1.5.1.10. Características del organigrama.***

(Louffat, 2012), Las características más preciadas en un organigrama son la precisión, la vigencia y la uniformidad. Los organigramas facilitan a los trabajadores, especialmente a los recién incorporados, una información clara de la ubicación y las relaciones jerárquicas dentro

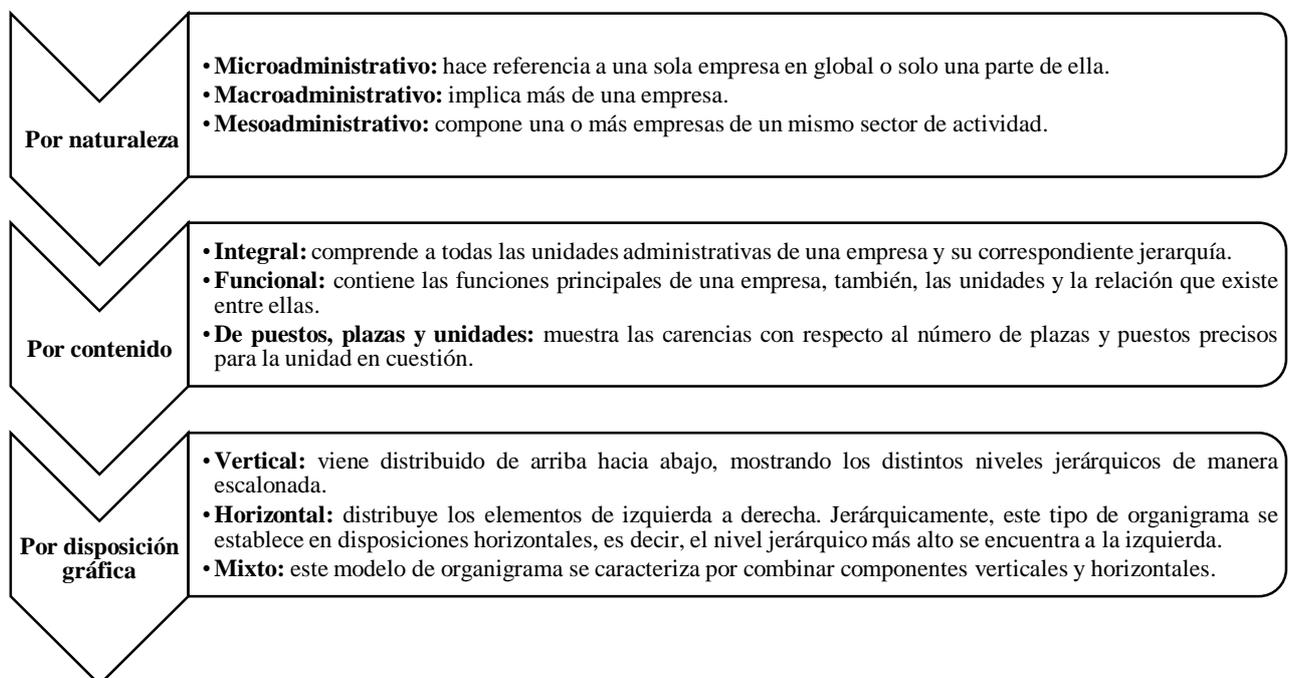
de la empresa. El organigrama debe contar con las siguientes características:



**Figura 5. Características de un organigrama.**

Fuente: (Louffat, 2012)

Para que el organigrama represente adecuadamente la estructura orgánica de la microempresa, lo que implica una actualización constante. Es un organigrama vertical que configura la estructura organizativa a partir de las funciones. Parte de un CEO o líder y, posteriormente, se divide en áreas o departamentos. Por ejemplo, el departamento Comercial agrupa a todos los especialistas en el departamento. (Estupiñán, 2015), menciona que la clasificación de los organigramas es la siguiente:



**Figura 6. Clasificación de los organigramas.**

Fuente: (Estupiñán, 2015)

Existen cuatro formas comunes de representar los organigramas: Vertical: En la que los

niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo. Horizontal: Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha. Circular: Donde los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia. Y Mixto: Es donde los niveles se combinan entre el vertical y horizontal.

#### ***1.5.1.11. Manual de funciones***

Montes, Montilla, & Mejía (2014) establecen es un “cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente” (p. 123). En el manual se plasma la descripción y el análisis de cada puesto de trabajo, los cargos, se detalla lo que debe desarrollar el personal.

#### ***1.5.1.12. Manual de procedimientos.***

“Es la suma de los procedimientos de cada área o de la empresa en general y deberán ser los más representativos de las actividades que se produce, ya sea como producto y/ o servicio” (Fierro, 2015). El manual contiene la descripción de los procesos que deben desarrollarse en la microempresa, las tareas y los responsables del desarrollo. Este es importante para el buen funcionamiento y para la optimización de tiempo y recursos.

#### ***1.5.1.13. Código de ética.***

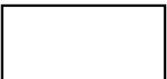
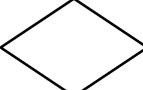
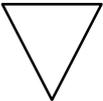
Es el instrumento que contiene el conjunto de normas de conducta a ser observados por profesionales de un gremio en el desempeño de responsabilidad en una organización, ante la sociedad y acorde a las leyes (Godoy, 2012). Es un referente formal donde se establecen unos lineamientos que orientan la gestión y la toma de decisiones de cada uno de los miembros que hacen parte de la organización, generando así, un ambiente sano que busque brindar una buena relación tanto interna como externa.

#### ***1.5.1.14. Diagramas de flujo.***

El diagrama de flujo permite estructurar de manera secuencial y ordenada los pasos requeridos para el desarrollo de los procesos dentro de una empresa.

Tabla 1. Simbología de los diagramas de flujo.

*Simbología de los diagramas de flujo.*

<b>Símbolo</b>	<b>Representa</b>
	<b>Inicio o término.</b> Indica el principio o el fin del proceso de un diagrama, además.
	<b>Actividad.</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento:</b> recepción o salida de información por medio de email, memos, presentaciones, etc...
	<b>Decisión o alternativa.</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Archivo.</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de página.</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Conector.</b> Proceso independiente que se conecta o enlaza de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este.
	<b>Línea de flujo:</b> permite conectar de manera ordenada la ejecución de las instrucciones de los procesos.

Fuente: (Benjamín & Fincowsky, 2014, p. 301)

## 1.5.2. Propuesta contable

La contabilidad es importante por múltiples razones, una de estas, es constituir un instrumento de control y vigilancia para conocer la situación económica y financiera de la microempresa; por medio de esta, se puede determinar si los recursos han sido utilizados de la mejor manera y si los resultados son los esperados, en base a esto tomar las mejores decisiones.

### 1.5.2.1. Catálogo de cuentas.

“El catálogo de cuentas es una relación ordenada y clasificada de las clases, grupos, y subcuentas correspondientes a los activos, pasivos y patrimonio (...) y a las de ingresos, gastos, costos (...) y las de orden (de control)” (Uribe, 2012, p. 36). En otras palabras, es una guía que

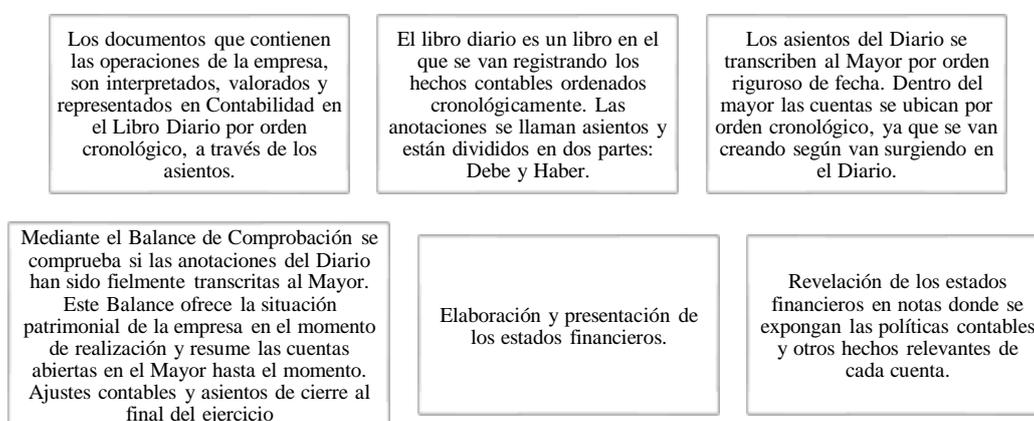
ayuda a la contadora a registrar uniformemente las operaciones empresariales, así como a elaborar los estados financieros, este facilita el registro y análisis de la información contable.

### 1.5.2.2. *Proceso contable.*

Fundación IFRS (2015) considera que “El proceso contable es el conjunto de operaciones que se realizan en una empresa desde el inicio del período hasta el final del mismo” (p. 15), es decir, constituye una serie de pasos lógicos y ordenados que deben desarrollarse en la microempresa en un determinado tiempo para proporcionar información financiera confiable y oportuna.

### 1.5.2.3. *Fases del proceso contable.*

Se define como un conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad contable pública en particular. Para ello, el proceso contable captura datos de la realidad económica y jurídica de las entidades contables públicas, los analiza metodológicamente, realiza procesos de medición de las magnitudes de los recursos de que tratan los datos, los incorpora en la estructura de clasificación cronológica y conceptual, los representa por medio de instrumentos como la partida doble y la base del devengo o causación en la estructura de libros, y luego los agrega y sintetiza convirtiéndolos en estados, informes y reportes contables que son útiles para el control y la toma de decisiones sobre los recursos, por parte de diversos usuarios (Gill, 2010).



**Figura 7. Fases del proceso contable.**  
Fuente: (Gill, 2010)

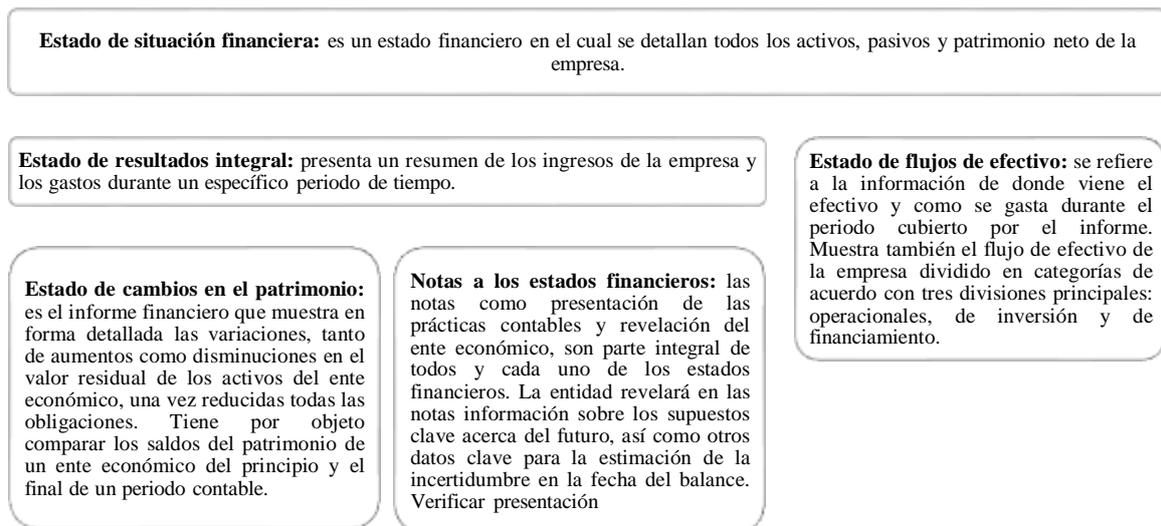
Como en todo, la contabilidad también cuenta con una serie de pasos o actividades que deben desarrollarse adecuadamente para presentar información confiable, este es el caso del proceso contable, el cual, inicia con una transacción que puede ser venta, compra o prestación de un servicio, el mismo que se justifica con un documento legal o comprobante autorizado, para luego proceder a la jurnalización en el libro diario donde se cumple el principio de partida doble que indica que el Debe es igual al Haber (Koontz, 2012).

Una vez registradas las transacciones se procede a mayorizar en el libro mayor para luego realizar el registro en el balance de comprobación, luego se hacen los ajustes y finalmente se elaboran los estados financieros para análisis y toma de decisiones (Alonso, 2011). Todo este proceso la empresa lo realiza en un software contable donde se ingresa la información inicial de los comprobantes y transacciones; y automáticamente el sistema le genera resultados.

### **1.5.3. Propuesta financiera.**

#### ***1.5.3.1. Principales estados financieros***

Según (Cardona, 2011) los estados financieros son informes que reflejan el estado de una empresa en un momento determinado, normalmente un año. Se componen de varios documentos en los que se plasma la situación financiera de un negocio y recoge información, tanto económica como patrimonial, de las empresas. Estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica, financiera. Los principales estados financieros son:



**Figura 8. Principales estados financieros.**

Fuente: (Jácome, 2011)

Los estados financieros proporcionan la información que necesita la empresa. Este permite conocer la situación patrimonial en un período determinado. El estado de resultados integral permite visualizar de donde provienen los ingresos de la empresa y hacia donde son destinados, en él se refleja la utilidad o pérdida del ejercicio (Jácome, 2011). El estado de flujos de efectivo indica cuales han sido los movimientos del efectivo en la microempresa, de donde proviene y hacia donde se destina el efectivo de esta, principalmente registra las actividades de operación que son generadas, sean estas de compra o venta.

### **1.5.3.2. Análisis financiero.**

Conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y las perspectivas de la empresa, a partir principalmente de los datos contenidos en las cuentas anuales (complementados con información sectorial y de mercado) con la finalidad de poder tomar decisiones adecuadas, tanto por parte de decisores internas como de analistas externos, y, en general, de agentes interesados en conocer el ambiente y evolución previsible (Martínez, 2014). El análisis financiero es importante, para los directivos de la microempresa, les permite definir estrategias para alcanzar objetivos económicos, por otra parte, para los agentes externos interesados en conocer la situación y posible evolución en el futuro (Fernández, 2010).

Según Baena (2016) el análisis financiero consta de las siguientes fases:

<p><b>Fase 1. Recopilación:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la fase de recopilación, se reúne toda la información cualitativa y cuantitativa de la empresa. En cuanto a la cualitativa, recopilar información interna y externa.</li> </ul>
<p><b>Fase 2. Interpretación:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta fase se refiere a la realización de los diferentes cálculos, con base en las herramientas utilizadas, para evaluar la situación financiera de la empresa.</li> </ul>
<p><b>Fase3. Comparación:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al realizar los cálculos, se procede a comparar las cifras de los diferentes periodos y a relacionar los datos con la información obtenida de manera cualitativa; se genera un informe con el estado de la empresa en la situación financiera, y, posteriormente, se realiza recomendaciones que le permitan al administrador, gerente o empresario tomar una decisión.</li> <li>• Verificar presentación</li> </ul>

**Figura 9. Fases del análisis financiero.**

Fuente: (Douglas, 2010)

El análisis financiero, ayuda a hacer un diagnóstico, generando información que es útil para la administración, instituciones o entidades de control. En este estudio se emplean los indicadores, los mismos que al ser aplicados se interpretan, se analizan y en base a los resultados que generan se toman decisiones (Douglas, 2010).

### **1.5.3.3. Indicadores financieros.**

Según Martínez (2014), un ratio o indicador financiero “consiste en una relación (división o cociente) entre dos magnitudes contables relacionadas entre sí y es una de las técnicas más usadas para analizar la información contable. Pueden expresarse en valor absoluto o en porcentaje.” (p. 91). Por lo tanto, se lo puede considerar como una herramienta de análisis que permite evaluar la situación financiera de la empresa, la aplicación ayuda a la gerencia a determinar cómo ha sido el comportamiento financiero de la organización.

### **1.5.3.4. Ejercicio contable.**

También llamado año contable, el ejercicio contable se define como el período transcurrido entre dos balances contables de forma consecutiva. Es decir, el período en el que se mide la situación financiera y contable de la empresa y que, generalmente, coincide con el ejercicio

económico (Andrade, 2014). Un período contable, en contabilidad, es el período en el que se hace referencia a los libros contables de cualquier entidad. Es el período durante el cual los libros están equilibrados y los estados financieros están preparados.

#### **1.5.4. Normativa de impuestos**

Con la estabilidad económica y la reforma tributaria que elevó el Impuesto a la Renta de las personas naturales se demuestra el desempeño de la recaudación del primer semestre del 2022; en este lapso se logró evidenciar el 36% del total. En los primeros seis meses de este año, el SRI recaudó USD 3.119,2 millones por este tributo que pagan los afiliados. Frente al primer semestre de 2021, representando un crecimiento del 28% (Ministerio de Producción, 2022).

##### **a) Reforma tributaria**

La tributación de las personas naturales ha hecho que incremente el impuesto a la renta del 2022. Tras la reforma tributaria, que entró en vigor en noviembre de 2021, a quienes tengas ingresos económicos mayores de USD 2.000 estarán sujetos a la nueva reforma mencionada anteriormente. Además, la reforma eliminó las deducciones de gastos personales que podían hacer los contribuyentes a sus ingresos, y que permitían reducir el monto a pagar. Cada mes del 2022, con ello los empleadores descuentan el proporcional del Impuesto a la Renta del año a sus trabajadores. Entre enero y mayo de 2022, el SRI recaudó USD 146,7 millones por Impuesto a la Renta de personas naturales; señalando el 28% más que en igual período de 2021. El Ministerio de Finanzas proyecta una recaudación adicional de USD 100 millones en 2022 por este concepto. Al existir un tercer factor que indica que los intereses y multas a los contribuyentes con deudas que se acojan a mediaciones y paguen el capital (Ministerio de Producción, 2022).

#### **1.5.5. Normativa NIIF**

Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) son el conjunto de normas internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que diseñan los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información de las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros. En la actualidad existe cambios constantes

donde las personas y empresas están obligadas a una evolución constante; es por esto que las NIIF/IFRS buscan un punto en común y una homologación (Pozo, 2022).

#### **a) Beneficios**

El aplicar las normas NIIF/IFRS permite conocer oportunidades para mejorar el funcionamiento financiero a través de políticas contables, beneficios potenciales en transparencia, incremento en la comparabilidad y mejora en la eficiencia. Entre otros se puede destacar:

- Acceso a mercados de capital
- Transparencia en las cifras de los Estados Financieros
- Información consistente y comparable
- Mismo lenguaje contable y financiero
- Reducción de costos
- Gerencia en la toma de decisiones
- Modernización de la Información financiera

Las NIIF Completas, se han diseñado para ser puestas en práctica en estados financieros con propósito de información general, financiera y de todas las entidades con ánimo de lucro.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS**

El objetivo de este capítulo está enfocado en determinar el tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos para la recopilación de información que permita determinar la situación administrativa y financiera de la ferretería “Comercial Paz” ubicada en la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.1. Objetivo**

Establecer la metodología a ser utilizada en el levantamiento de la información diagnóstica de este trabajo de investigación.

#### **2.2. Tipos de Investigación**

Los tipos de investigación utilizados se mencionan a continuación:

##### **2.2.1. Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva permite planificar, sintetizar y describir la información recopilada de fuentes primarias y secundarias en base al campo de investigación (Guevara Alban, 2020).

Este tipo de investigación consiste en aplicar encuestas a la muestra establecida con el fin de obtener una conclusión concreta de los procesos, funcionamiento y comportamiento de la empresa para dar solución a la problemática.

##### **2.2.2. Investigación documental.**

La investigación documental se emplea para realizar la búsqueda de información de diferentes fuentes, ya sean estas libros, artículos científicos y documentos de entidades que aporten al desarrollo del trabajo (González, 2019).

El uso de esta técnica permitió recopilar información relevante de diferentes fuentes

documentales y académicas permitiendo estructurar, desarrollar, apoyar y planificar el trabajo de investigación permitiendo encontrar la solución a la problemática.

### **2.2.3. Enfoque de la investigación**

Los enfoques de investigación que permitió dar una solución a la problemática dentro de la investigación fueron los siguientes:

#### **2.2.3.1. Enfoque cuantitativo.**

Permite recopilar y analizar información de manera numérica sobre las variables identificando las causas y efectos de la investigación realizada existiendo claridad entre los elementos que conforman el problema; se enmarca principalmente en dar solución a la problemática encontrada en la empresa por medio de la identificación de variables encontradas durante la investigación aplicada.

#### **2.2.3.2. Enfoque cualitativo.**

Permite realizar una descripción detallada del fenómeno permitiendo conocer los procesos, hechos y estructuras, haciendo énfasis en las investigaciones existentes. Además, este enfoque hace uso por medio de estrategias medibles accediendo a la obtención de información a través de entrevistas de preguntas abiertas que permitida tomar decisiones para solución de la problemática.

### **2.3. Métodos.**

Dentro de los métodos utilizados en la investigación se tiene los siguientes:

#### **2.3.1. Método inductivo.**

El método inductivo es una estrategia cognitiva que permite estudiar, clasificar y registrar los hechos, obteniendo conclusiones lógicas y rigurosas, va de lo particular a lo general logrando una experiencia empírica formando teorías, leyes y creencias o nuevos conocimientos. Por lo que permitió identificar las variables que guiaron a la obtención de

conclusiones concretas para dar solución a la problemática.

### **2.3.2. Método deductivo**

El método deductivo es una manera de explicar la realidad por medio de análisis cognitivo permitiendo estudiar al hecho en base a las variables que va desde lo general a lo particular, es decir, parte de las leyes o teorías generales hacia casos particulares. Por medio de distintas hipótesis se logró verificar la problemática existente y a la vez buscar la solución.

## **2.5. Técnicas e instrumentos**

### **2.5.1. Técnicas**

Las técnicas utilizadas dentro de la investigación son la entrevista y encuesta, permitiendo recopilar información relevante, clara y verdadera ya que se aplicó los instrumentos necesarios.

#### ***1.5.1.1. Entrevista.***

La aplicación de esta técnica permitirá interactuar de manera personal con los trabajadores de la empresa, por medio de un instrumento (cuestionario con preguntas semiestructuradas), para obtener la información específica del manejo administrativo, contable y financiero que contribuya con la investigación.

#### ***2.5.1.1. Encuesta.***

Se elaborará preguntas semi-estructuradas con la finalidad de recabar toda la información respecto al manejo administrativo, contable y financiera de la ferretería “Comercial Paz”. El instrumento que se utilizó es el cuestionario de la encuesta.

## **2.6. Población y muestra**

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio. Selección de una parte de la población

que se va a ser sujeto de estudio (González, 2019).

### **2.6.1. Población interna**

El análisis se encuentra delimitado por el personal que conforma la empresa, es decir, la población interna corresponde al gerente, contador, administrador, 10 trabajadores y cada una de las funciones a los que son asignados, así logrando obtener información detallada de cada uno de los movimientos económicos que se realiza internamente.

**Tabla 2. Población de estudio.**

*Población de estudio.*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Contador</b>	1
<b>Administrador</b>	1
<b>Trabajadores</b>	10
<b>TOTAL</b>	13

### **2.6.2. Población externa**

La investigación se realizará a los clientes potenciales de la empresa siendo 238 personas, correspondientes al año 2021 que han sido el un factor importante en la adquisición de los productos de la empresa.

## **2.7. Definición de las Variables**

### **2.7.1. Estructura Organizacional.**

Se lo utiliza para identificar la forma cómo está compuesta la entidad, las proyecciones planteadas con respecto a los productos y servicio, por ello es de vital importancia realizar un análisis de esta variable que además permitirá identificar la estructura de la misión, visión, objetivos, talento humano y el organigrama estructural y funcional.

#### **a) Indicadores**

- Misión, Visión, Objetivos

- Organigrama estructural y funcional
- Talento Humano

### **2.7.2. Proceso administrativo.**

Sirve para controlar todas las actividades planificadas a fin de conseguir los objetivos, además permitirá aprovechar los recursos humanos, materiales, técnicos, entre otros, con lo que posee la empresa para optimizarlos, de tal forma que el desempeño laboral sea de forma eficiente y eficaz.

#### **a) Indicadores**

- Compra de materiales
- Control de activos fijos

### **2.7.3. Proceso contable**

Permite identificar los registros contables de las compras y ventas de los diferentes productos, es decir, de todas las transacciones económicas que mantiene la empresa; es muy relevante examinar la presente variable para determinar los procesos de compra de insumos, adquisición de activos fijos, información contable y los procesos.

#### **a) Indicadores**

- Registros contables
- Procedimientos contables

### **2.7.4. Proceso financiero**

Con respecto a la parte financiera ayuda a conocer los cumplimientos tributarios, permite garantizar el cumplimiento de objetivos establecidos precedentemente, plazos, optimización de recursos, así también permite identificar las inversiones de renta fija, inversiones a corto o largo plazo, entre otros; es importante analizar esta variable puesto que facilitará una buena toma de

decisiones financieras y así evitar el incumplimiento de los objetivos planteados.

**a) Indicadores**

- Políticas internas
- Seguimiento de actividades

**2.7.5. Satisfacción al cliente**

Los clientes son fundamentales en el desarrollo de una empresa, ya que de ellos dependen los ingresos económicos de la unidad productiva, a cambio de un servicio u producto, por ello es importante analizar esta variable puesto que permite identificar el nivel de satisfacción, la confiabilidad de los clientes y la optación de una mejora continua.

**a) Indicadores**

- Nivel de satisfacción
- Mejora continua
- Confiabilidad

**2.7.6. Identificación de variables diagnósticas.**

**Variables diagnósticas**

- Estructura organizacional
- Proceso administrativo
- Proceso contable
- Proceso financiero
- Identificar la satisfacción del cliente.

### 2.7.2 Matriz de relación diagnóstica.

Tabla 3. Matriz de relación diagnóstica.  
*Matriz de relación diagnóstica.*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>TIPO DE FUENTES</b>
Analizar si la empresa, posee una planeación estratégica acorde a las actividades que realiza.	Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión.</li> <li>• Visión.</li> <li>• Objetivos.</li> <li>• Valores.</li> <li>• Principios.</li> </ul>	Primaria Secundaria	Entrevista Revisión documental Encuesta	Gerente. Bibliográfica Trabajadores
Verificar la existencia de normativa interna	Normativa Interna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución.</li> <li>• Estatutos.</li> <li>• Reglamento Interno.</li> <li>• Políticas.</li> </ul>	Primaria Secundaria	Entrevista Revisión documental Encuesta	Gerente. Bibliográfica Trabajadores
Verificar la existencia de una adecuada estructura organizacional.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional.</li> <li>• Manual de Funciones.</li> </ul>	Primaria Secundaria	Entrevista Revisión documental	Gerente. Bibliográfica
Analizar si la empresa lleva a cabo una dirección enfocada a la consecución de objetivos.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Gestión.</li> </ul>	Primaria	Entrevista	Gerente
Conocer la satisfacción del cliente en cuanto a los productos y atención de la empresa	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> </ul>	Primaria	Encuesta	Clientes potenciales
Verificar cómo se han desarrollado los Procedimientos Contables.	Procedimientos Contables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Contable.</li> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Plan de Cuentas.</li> <li>• Sistemas Contables.</li> <li>• Estados Financieros.</li> </ul>	Primaria Secundaria	Entrevista Revisión documental	Director Financiero. Bibliográfica

## CAPÍTULO III

### 3. DIAGNÓSTICO

El presente capítulo tiene como finalidad recopilar información relevante para analizar los parámetros en los que se encuentra la empresa por medio de técnicas por medio de instrumentos de investigación aplicados a clientes y administrativos.

#### 3.1. Objetivo

Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera de la ferretería “Comercial Paz”, en el cantón Cotacachi, provincia de Imbabura.

#### 3.2. Desarrollo de variables

##### 3.2.1. Organización administrativa y operacional.

##### 3.2.1.1. *Entrevista realizada al gerente de la ferretería “Comercial Paz” (Ver anexo A)*

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:** Gerente

**Fecha:** 26 de noviembre del 2021

**Tiempo:** 45 minutos

#### 1. ¿La ferretería cuenta con un plan estratégico actualizado?

**Respuesta:** No cuenta con un plan estratégico, es importante que la empresa cuente con uno, debido a que es una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas.

#### 2. ¿Las metas y objetivos están bien definidos?

**Respuesta:** No existen por escrito, pero cuentan con metas y objetivos que cumplir.

### **3. ¿Cuáles son los principios y valores bajo los que se rige la ferretería?**

**Respuesta:** No existen los principios ni valores, se solicita la colaboración de las estudiantes para la creación de esta. Por lo que no se ha podido completar las metas del negocio que cualquier organización empresarial debe tener a la hora de definir estrategias y acciones, siempre en un periodo de tiempo específico.

### **4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso administrativo en la ferretería?**

**Respuesta:** La ferretería lleva el proceso administrativo de manera empírica, no existe ningún proceso ni procedimientos. No cuenta con las funciones administrativas que se realizan de forma secuencial. Por lo tanto, no contribuye a la empresa a hacer un mejor uso de los recursos y alcanzar los objetivos de forma más eficiente.

### **5. ¿La ferretería cuenta con un organigrama claramente establecido?**

**Respuesta:** No, cuenta con un organigrama, por lo que se ha tenido varios inconvenientes en la empresa al no tener detallado las funciones de cada trabajador, teniendo duplicidad de cargos en los mimos y no realizando un trabajo eficiente en cada una de las áreas de estudio.

### **6. ¿Existe un manual de funciones para cada trabajador?**

**Respuesta:** No existe el manual de funciones la empresa no cuenta con las normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en la elaboración debe estar basado de acuerdo con los respectivos procedimientos, sistemas, normas y es importante crear esto para la empresa.

### **7. ¿La empresa cuenta con políticas de financiamiento?**

**Respuesta:** No cuenta con políticas escritas en un documento, pero lo manejan de manera empírica, sería importante que se plasmen en un documento las políticas empresariales para darlas a conocer con cada uno de los trabajadores y mejorar las metas que mantenga la empresa.

**8. ¿Se cumple con las políticas de financiamiento que se han fijado en la ferretería?**

**Respuesta:** Al no existir de manera escrita, se realiza en base las necesidades de la ferretería, pero no se ha podido establecer los lineamientos que le permitan a una entidad obtener fondos o recursos que le conlleve a cumplir los objetivos planteados.

**9. ¿Cuáles son las políticas de gestión administrativa bajo las que se rige la ferretería?**

**Respuesta:** No hay políticas de administración, más bien manejan el tema del reglamento interno y el estatuto como instrumentos. No cuenta con lineamientos que orienten a la empresa en el mejoramiento de la gestión para el cumplimiento de las metas institucionales, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano es importante que la empresa cuente con las mismas.

**10. ¿Existe en la ferretería un Código de ética actualizado?**

**Respuesta:** No existe ninguna. No cuenta con un conjunto de normas y valores tendientes que regulen la conducta del personal dentro del ambiente de un centro de trabajo, proponiendo una normativa que deberá ser cumplida de manera obligatoria por los integrantes del centro de trabajo.

**11. ¿Cuenta con un sistema de control interno para los aspectos administrativos de la ferretería?**

**Respuesta:** No, pero hay un reglamento interno donde están estipuladas políticas, pero inclusive el reglamento interno requiere de modificación porque no está apegado a la realidad de la ferretería.

**12. ¿Existe una gestión de responsabilidad social dentro de la ferretería?**

**Respuesta:** Si tienen el apoyo de la empresa, todos los miembros están comprometidos. Se puede asegurar que el 80% del personal mantiene una colaboración buena. Lo que es favorable para la empresa y de esta forma cumplir con la planificado empíricamente y dar cumplimiento a los objetivos que se propongan.

**13. ¿Existe una adecuada asignación de funciones para cada trabajador que labora en la ferretería?**

**Respuesta:** Si y no, el personal sabe lo que tiene que hacer, pero puesto que la mente es frágil es necesario que este por escrito cada función el cual no existe. Mucha de las ocasiones los trabajadores son poli-funcionales, lo que ha ocasionado que se susciten varios inconvenientes y no se ha podido realizar un trabajo eficiente.

**14. ¿Se asegura de capacitar al personal para que hagan bien las actividades?**

**Respuesta:** Si, se les instruye en las actividades que tienen que involucrarse, todo se maneja bajo resultados, pero creo que tal actividad debe estar plasmado en un manual de funciones, en un proceso, y eso no existe. Antes de tomar el mando de la presidencia, muchos procesos lo hacían de manera empírica y desordenada, hoy en día se ha tratado de direccionarles, obviamente no hay una certificación en al área administrativa, en el tema de atención al cliente, se ha tratado de formar un esquema. En base al conocimiento se ha tratado de capacitarle al personal.

**15. ¿Ha contratado personal con alguna necesidad específica en lo físico o intelectual?**

**Respuesta:** No, no son obligados a contratar personas con ese tipo de necesidad específica debido a las actividades que hay que desempeñar en la empresa y por el número de trabajadores que existen.

3.2.1.2. *Entrevista realizada a la administradora de la ferretería “Comercial Paz” (Ver anexo A)*

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:** Administradora

**Fecha:** 26 de noviembre del 2021

**Tiempo:** 45 minutos

**1. ¿Cuál es el criterio sobre la estructura organizacional de la empresa?**

**Respuesta:** Hay que fortalecer y dejar claro el papel que desempeña cada uno, la estructura organizacional de la empresa debe fortalecer y dejar claro el papel que desempeña cada uno, delegando las tareas de la manera más lógica donde se agrupan las actividades similares dando paso a la especialización.

**2. ¿La empresa cuenta con Visión y Misión? ¿Coméntenos cómo están establecido?**

**Respuesta:** No existe una visión y misión escrita, pero lo que se quiere es aumentar la producción, y tener mejor rentabilidad. El propósito es el centro estratégico para el crecimiento de la empresa, cada oportunidad presentada es procedida a la realización en benéfico a los clientes.

**3. ¿Comente sobre los documentos que respaldan las diferentes actividades de la empresa?**

**Respuesta:** Documentos de actividades diarias, hay un formato de una planificación semanal, también hay calendarios de vacunación, fumigación, entre otros, ya depende del área. Una vez que cada departamento cuente con la documentación requerida, todos deben tener claro el objetivo, y comprometerse para perseguir el mismo propósito que se ha planteado.

**4. ¿Qué tipos de control se realizan en las diferentes actividades de la empresa?**

**Respuesta:** En el área de ventas control de calidad y la cantidad que son los principales para llevar un manejo adecuado de la mercadería que maneja la empresa con ello tener lineamientos

específicos, en cuanto al control de la calidad de producto y a la distribución de este.

**5. ¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones? ¿Cuál es el criterio a cerca de este?**

**Respuesta:** En la actualidad la empresa no cuenta con un manual, se están estableciendo nuevos manejos, se han presentado deficiencias por ejemplo duplicidad de funciones, por este faltante, es necesario implementar un instrumento que sirva de guía para cada trabajador, donde conste de manera detallada las actividades que se desarrollen en cada una de las áreas.

**6. ¿Comente sobre la planificación de las diferentes actividades que realiza la empresa?**

**Respuesta:** Al no realizar la planificación de las diferentes actividades no cumplen las metas y objetivos trazados por la institución, ya sean metas semanales, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, de la misma manera no se puede ejecutar todos los procesos o controlar los resultados de estas.

**7. ¿Cuáles son los requerimientos para el reclutamiento del personal?**

**Respuesta:** Se cumplen con algunos requerimientos, lo que se toma en cuenta es la experiencia, pero no existen procesos por escrito, la contratación no se la realiza técnicamente sino en función a la necesidad del cargo, pero se debería tecnificar el proceso de contratación para la empresa.

**8. ¿Qué tipo de decisiones se toma en la empresa en base a la información reflejada en los Estados Financieros?**

**Respuesta:** Se tiene cuidado, ahí es donde se compara los diferentes precios de los productos y se pretende disminuir costos sin reducir la calidad eso sería una. Mediante esta información la empresa puede tomar varias decisiones entre ellas el aumento de la comercialización del producto ampliándose a nuevos mercados o a la vez realizar ajustes que le permitan mantenerse estable en el mercado en función a la demanda existente.

**9. ¿Cuál es la apreciación sobre el proceso de capacitación y asesoramiento del personal de la empresa para el desempeño de las funciones?**

**Respuestas:** Está muy bien se realizan capacitaciones en diferentes temas al personal, en cada una de las áreas que desempeñan con el propósito de fortalecer los conocimientos y realizar un trabajo eficiente y de calidad, brindando al cliente un servicio eficaz.

**10. ¿Cómo son las presentaciones de los informes a los socios en general de la Empresa?**

**Respuestas:** Es un proceso en donde el informe general debe ser presentada a la junta administrativa, también tiene la potestad de cuando lo requiera la junta de Vigilancia, y todo eso una vez, ya puesto de acuerdo, ya se transmite a la asamblea general para conocimiento de los socios.

### 3.2.1.3. Encuesta a los trabajadores de la ferretería “Comercial Paz”. (Ver anexo A)

1. ¿Conoce Ud. si la empresa dispone y le han hecho conocer por escrito las bases filosóficas como: misión, visión, objetivos, principios, valores y políticas?

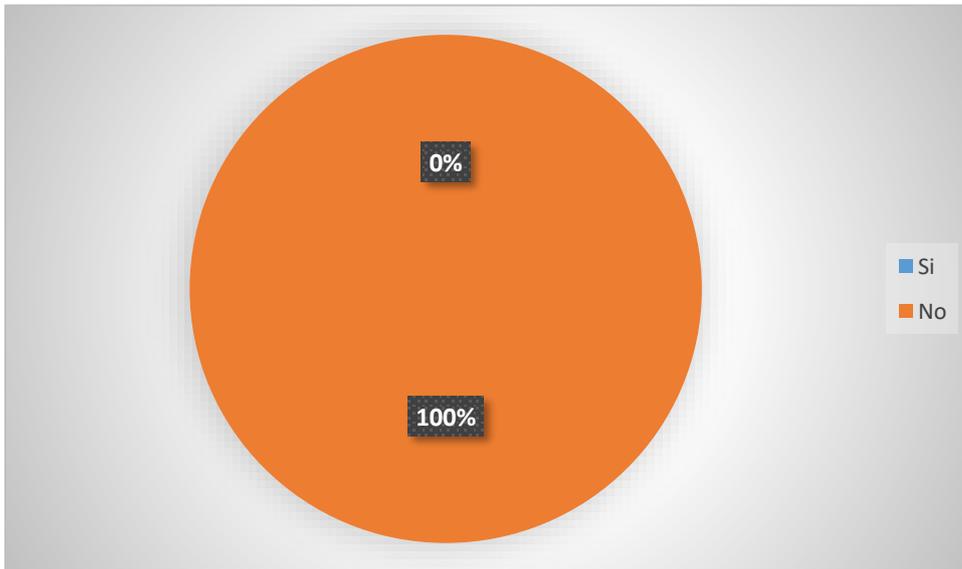


Figura 10. Bases filosóficas.

#### Análisis:

El 100% de los empleados encuestados consideran que la ferretería no dispone de bases filosóficas como misión, visión, objetivos, valores, principios y políticas institucionales lo que se convierte en una situación preocupante que afecta a toda la empresa, únicamente tienen un enfoque que no se encuentra plasmado en un documento escrito. Esta información es de suma importancia debido a que la misión y visión definen la base de la ferretería, representan por qué, para qué existe dicha firma y todas las líneas laborales se trazan en relación a estas definiciones, las ideologías más arraigadas, los valores y propósitos con los que se articula todo el desarrollo de la empresa.

2. ¿Conoce Ud. si la empresa cuenta con un reglamento interno y un código de ética?

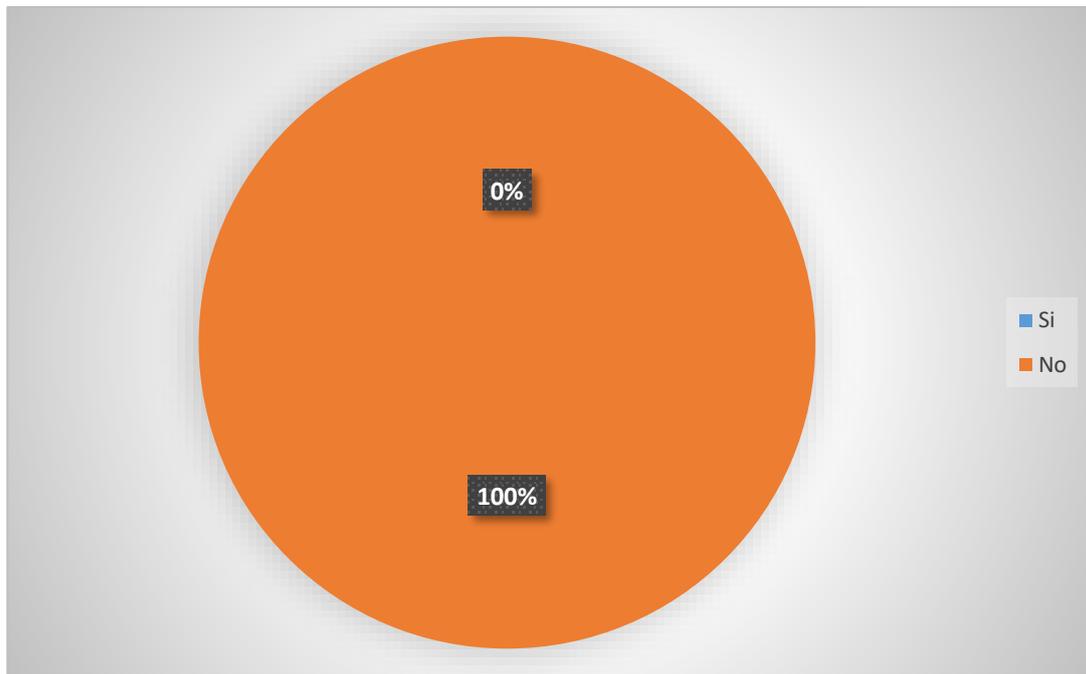
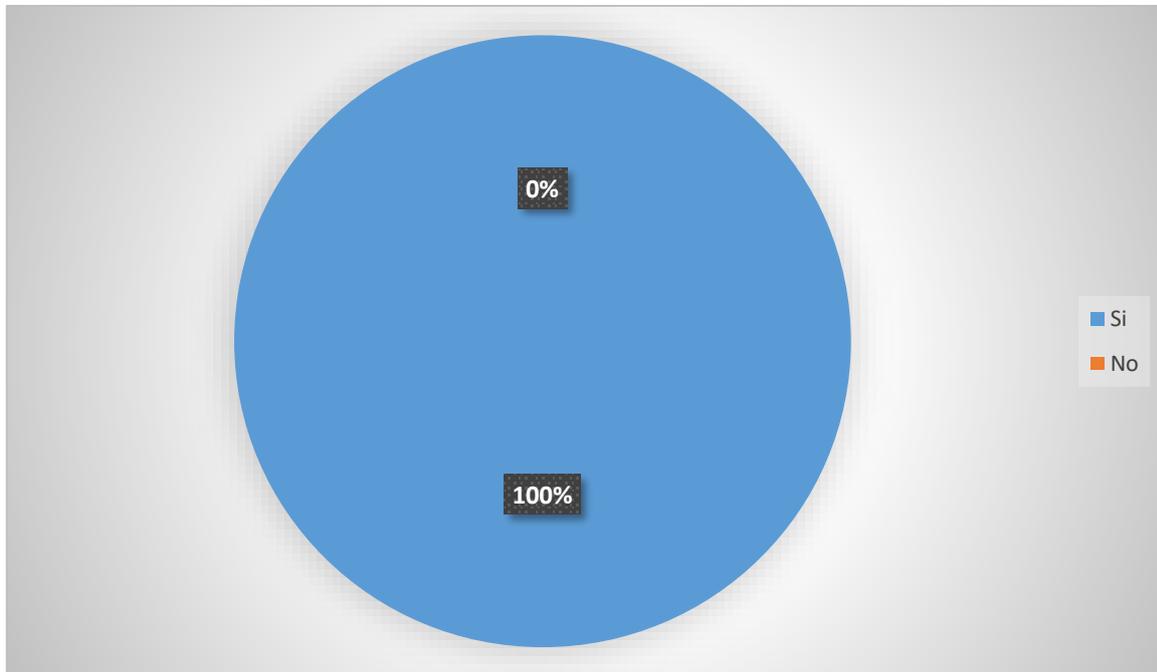


Figura 11. Cuenta con un reglamento interno.

**Análisis:**

El 100% de los encuestados respondieron que la empresa no dispone de normativa interna como un Reglamento Interno y un Código de Ética, pero el gerente les da a conocer las normas internas de manera verbal, es importante implementar este tipo de documentos con la finalidad de que los trabajadores se manejen de forma orgánica y eficiente. Esta información se debe considerar en el desarrollo de la propuesta debido a que permite gestionar la cultura organizacional porque promueve o prohíbe ciertas conductas laborales, y además es una prueba de que la empresa cumple con lo que exige la Ley y es responsable a la hora de comunicarlo a los colaboradores.

**3. ¿Conoce Ud. las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas para el puesto de trabajo?**



**Figura 12.**Funciones y responsabilidades asignadas.

**Análisis:**

Luego de haber aplicado las encuestas, se puede evidenciar que el 100% de los encuestados respondieron que tienen un conocimiento claro de las funciones y responsabilidades que deben desempeñarse en las áreas del almacén, por lo tanto, se debe generar un documento para tener como respaldo y entregar a cada trabajador a pesar de conocer las funciones y responsabilidades.

#### 4. ¿Cómo se le informa las funciones que debe desarrollar dentro de la empresa?

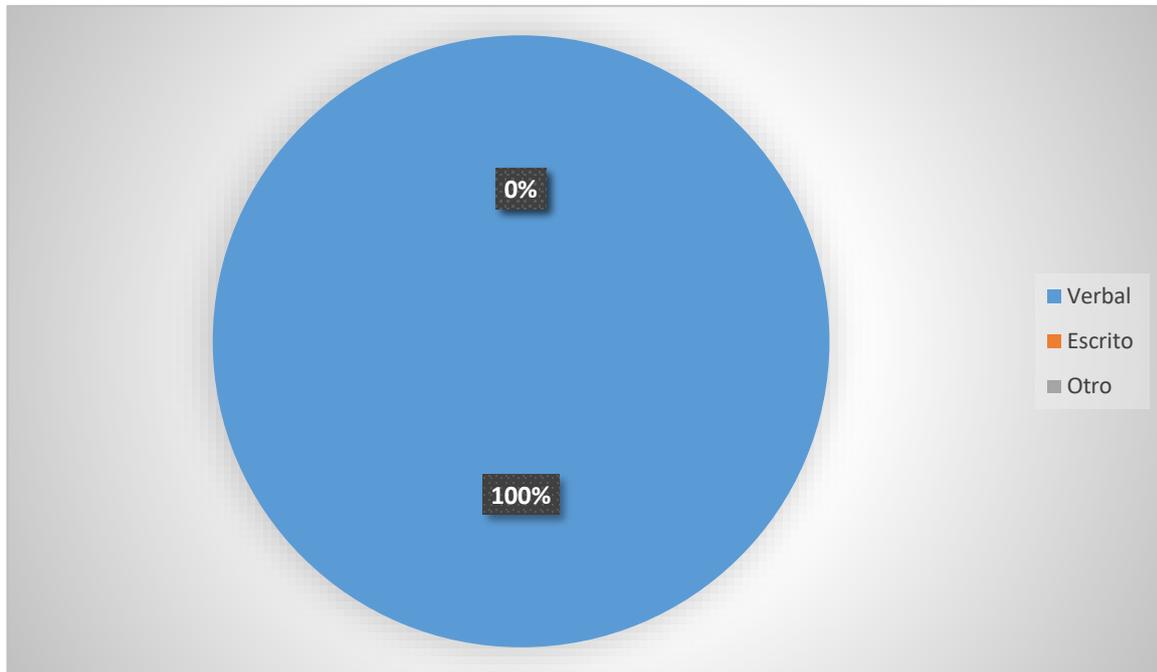


Figura 13. Como informan las funciones.

#### **Análisis:**

El 100% de los empleados encuestados manifestaron que las instrucciones, y funciones a ser desarrollados se las comunica de manera verbal lo que se constituye en una debilidad para el almacén al no contar con una guía en las que se encuentren escritas de manera formal, es por lo que la empresa desarrolle con la finalidad de facilitar un ejemplar de los mismos a cada trabajador para que conozcan las funciones a desarrollar.

## 5. ¿El almacén planifica de manera correcta las actividades que Ud. debe realizar?

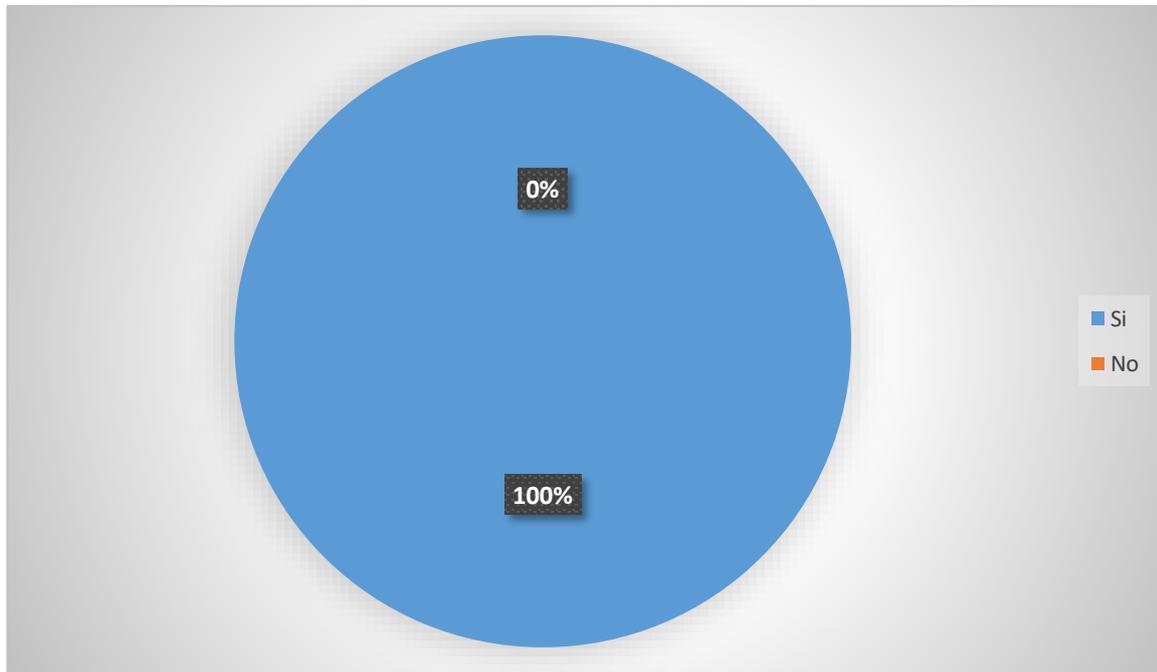
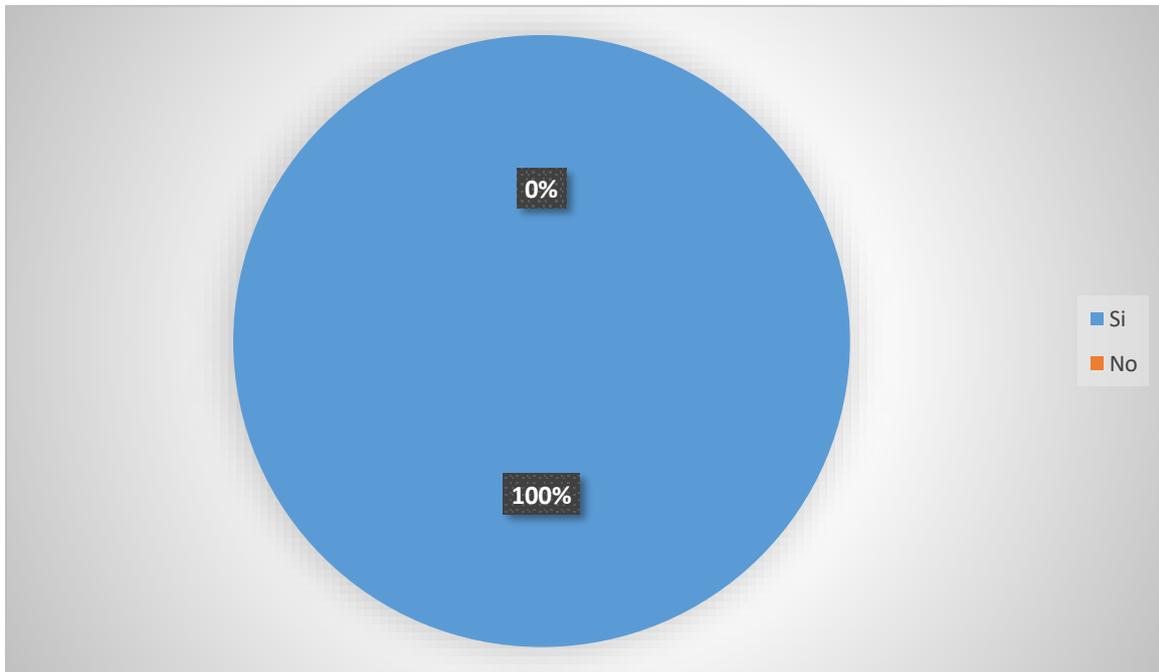


Figura 14. Planifica las actividades.

### Análisis:

El 100% de los empleados que laboran en el almacén manifestaron que la gerencia juntamente con la administración del almacén planifica las actividades que deben realizarse, es decir fijan los objetivos, metas y las estrategias con el fin de dar cumplimiento a los mismos y lograr excelentes resultados beneficiosos para el almacén. Permite organizar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinar mejor las tareas y actividades, y controlar y evaluar mejor los procesos, gracias a que facilita comparar los datos obtenidos con los planificados.

**6. ¿El almacén cuenta con la supervisión de actividades que desempeñan los trabajadores?**



**Figura 15.**Supervisión de los trabajadores.

**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 100% de los empleados manifiestan que las actividades son supervisadas y controladas por el gerente de manera periódica con el fin de verificar el cumplimiento de estas y detectar las causas que generaron, en caso de presentarse incumplimiento. Los resultados reflejan que la empresa a pesar de contar una organización muy pequeña realiza una adecuada gestión de procesos de control de actividades. El control es de vital importancia dado que: establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.

7. ¿Con qué frecuencia el almacén realiza la supervisión de las actividades que Ud. realiza?

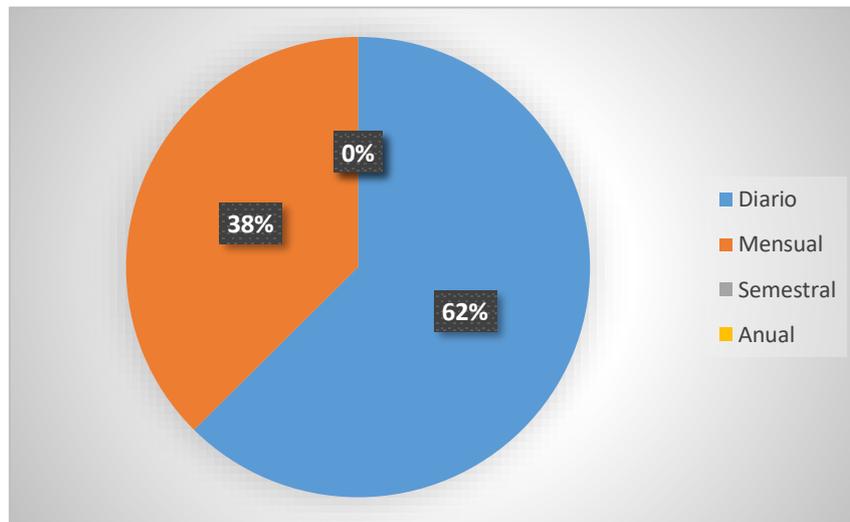


Figura 16.Frecuencia de supervisión del almacén.

### Análisis

Una vez obtenido los resultados, el 62% de los empleados manifestaron que el almacén realiza una supervisión semanal de las actividades que realizan, lo cual se constituye una fortaleza que ayuda a verificar que éstas se cumplan de acuerdo con la planificación, mientras que un 38% opina lo contrario, esta información es de suma importancia para la empresa, porque establece estrategias para que se cumpla con la planificación realizada por la empresa.

## 8. ¿Cuándo Ud. ingreso al almacén firmó un contrato de trabajo?

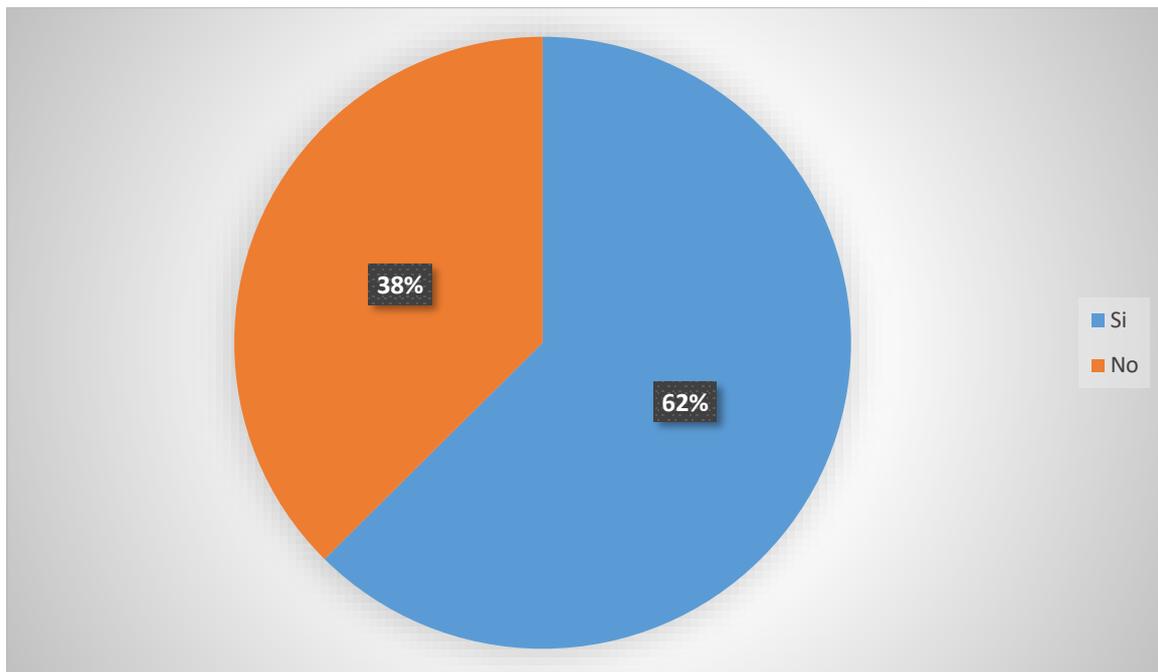
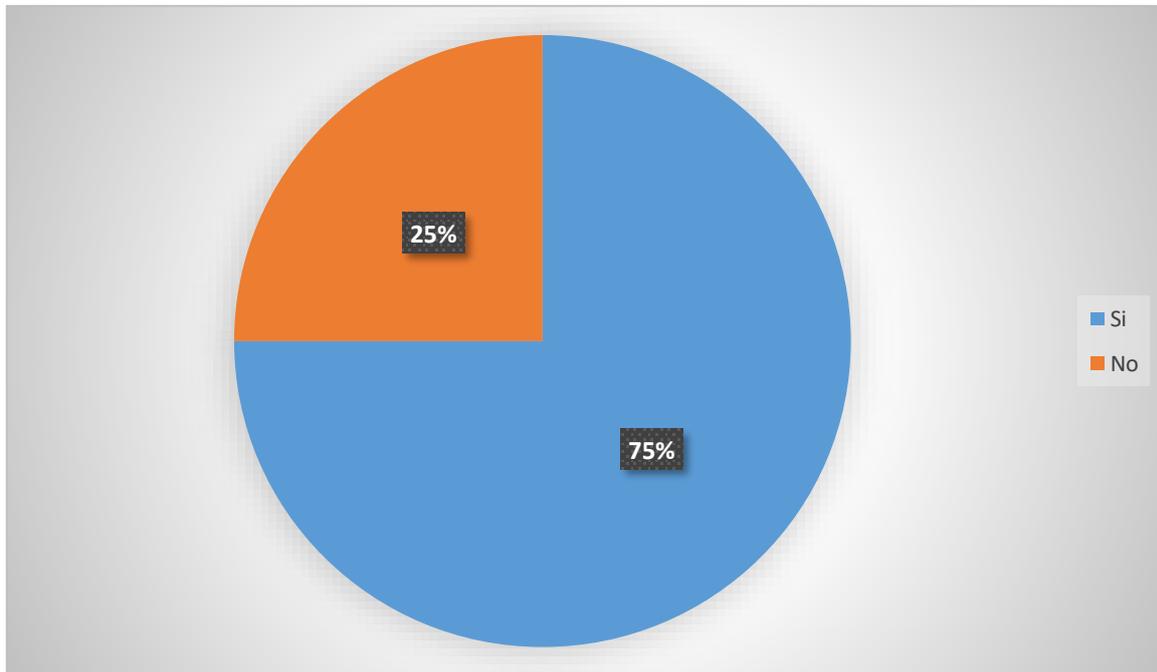


Figura 17. Firma de contrato.

### Análisis:

El 62% de los empleados manifestaron que firmaron un contrato desde el primer momento en que empezaron a laborar en el almacén de la ferretería, mientras que algunos no lo hicieron, esto es importante con el propósito de establecer políticas donde se implemente la firma de un contrato al momento del ingreso de cada trabajador a la empresa, para en lo posterior no tener inconvenientes con el ministerio de trabajo.

**9. ¿Ud. fue afiliado al IESS desde el primer día que comenzó a trabajar en el almacén?**

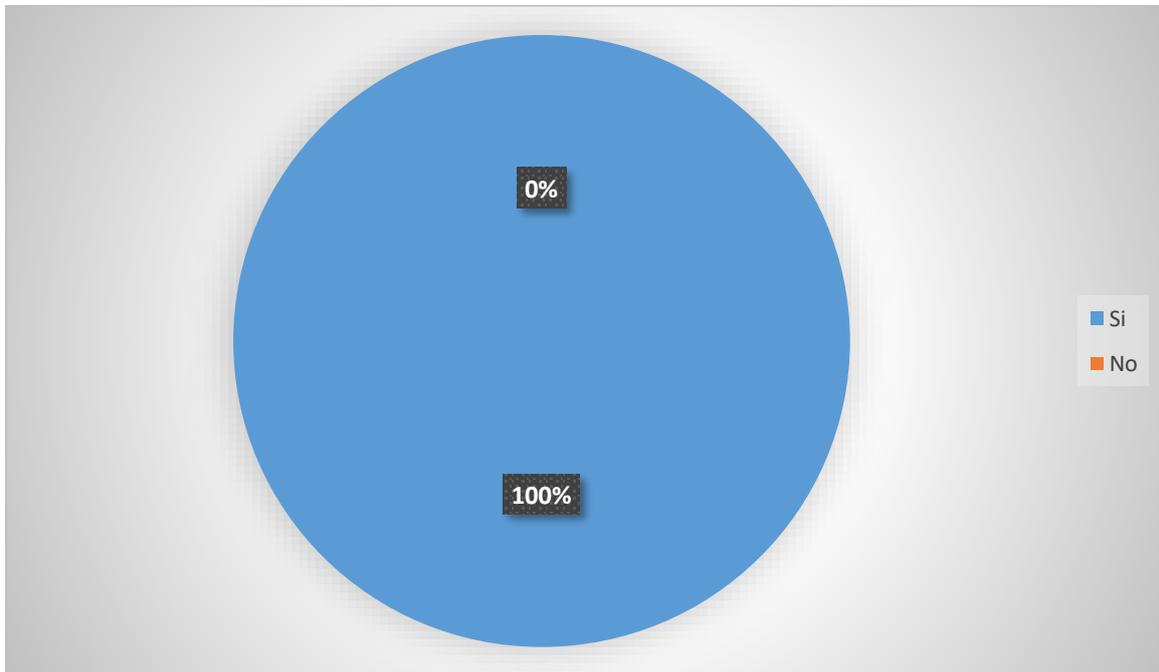


**Figura 18.**Fue afiliado al IESS.

**Análisis:**

Una vez obtenidos los datos de las encuestas, se puede determinar que el 75% de los empleados respondieron que, si fueron afiliados al IESS desde el primer día e iniciaron a prestar los servicios en el almacén, mientras que otra parte de ellos opina lo contrario, es por lo que la empresa debe crear una política donde se establezca que al momento del ingreso del trabajador se proceda a legalizar el ingreso antes de desempeñar las funciones.

**10. ¿En el momento que Ud. fue contratado recibió una inducción previa a la realización de las actividades?**

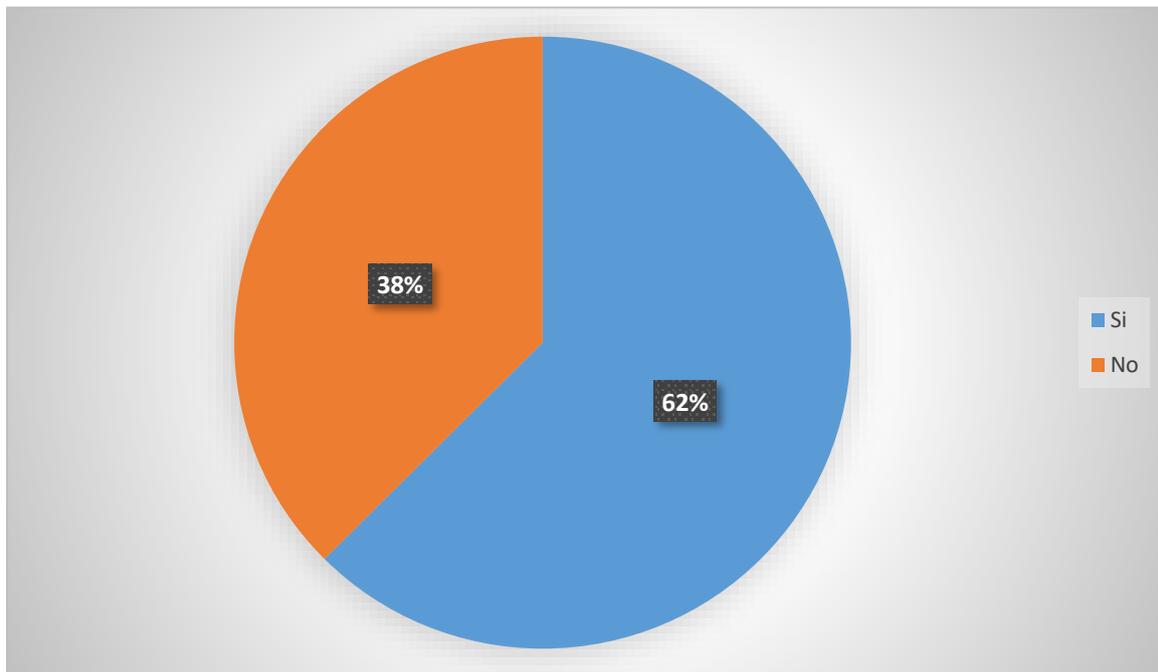


**Figura 19. Capacitación posterior al contrato.**

**Análisis:**

Una vez obtenido los resultados, el 100% de los empleados que laboran en el almacén manifestó que fueron orientados e inducidos al puesto de trabajo en el primer día que empezaron a laborar y de igual manera se les dio a conocer las funciones responsabilidades y las normas internas, es importante mantener siempre al equipo de trabaja actualizado en los conocimientos con la finalidad de brindar un servicio de calidad al cliente.

**11. ¿Considera Ud. que el Gerente General es un líder que demuestra el compromiso con los empleados y mantiene un enfoque orientado al progreso del almacén?**



**Figura 20. Liderazgo del gerente.**

**Análisis:**

Una vez obtenido los resultados determinó que el 62 % de los empleados que laboran en el almacén, consideran que el Gerente General es un buen líder con ideas innovadoras que han permitido a la empresa crecer progresivamente en el mercado y a la vez contribuir a la generación de mayores rendimientos económicos. El compromiso laboral es uno de los principales factores que ayudan a establecer una cultura de alto rendimiento y productividad. El compromiso laboral es un factor que hace que los empleados se involucren tanto con el trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa.

## 12. ¿Con que frecuencia recibe Ud. capacitaciones para el desempeño del trabajo?

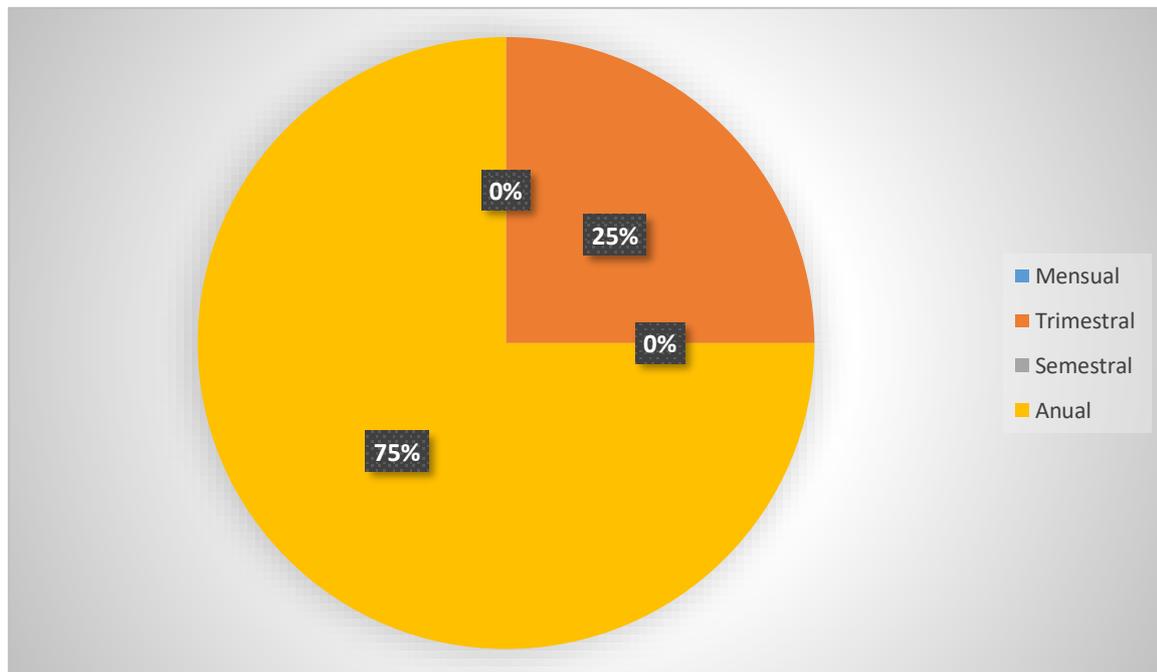
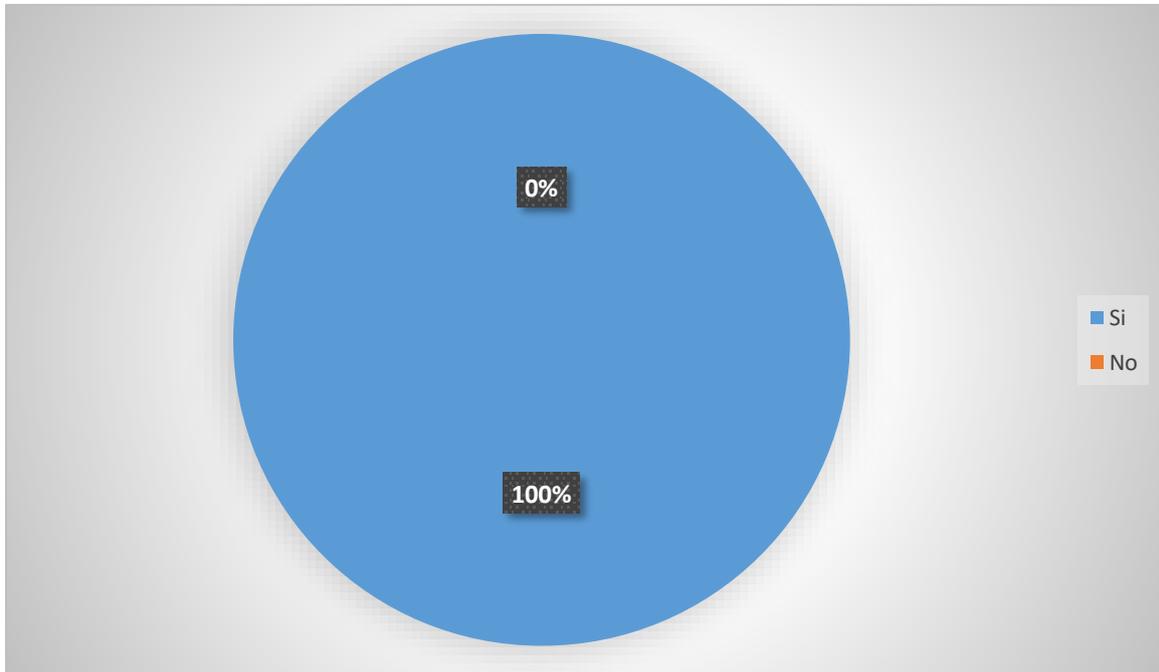


Figura 21. Capacitaciones.

### Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos en las encuestas se puede evidenciar que el 75% de los empleados reciben capacitaciones anuales por parte del almacén y de las principales casas de materiales de construcción del país, mediante convenios cuyo fin es fomentar a la formación y desarrollo profesional del personal que se reflejan en el cumplimiento eficiente de las funciones y la calidad del servicio al cliente. Esta información debe considerarse debido a que la capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

**13. ¿Las capacitaciones que Ud. recibe por parte de la empresa se encuentran acordes con las actividades que desempeña?**

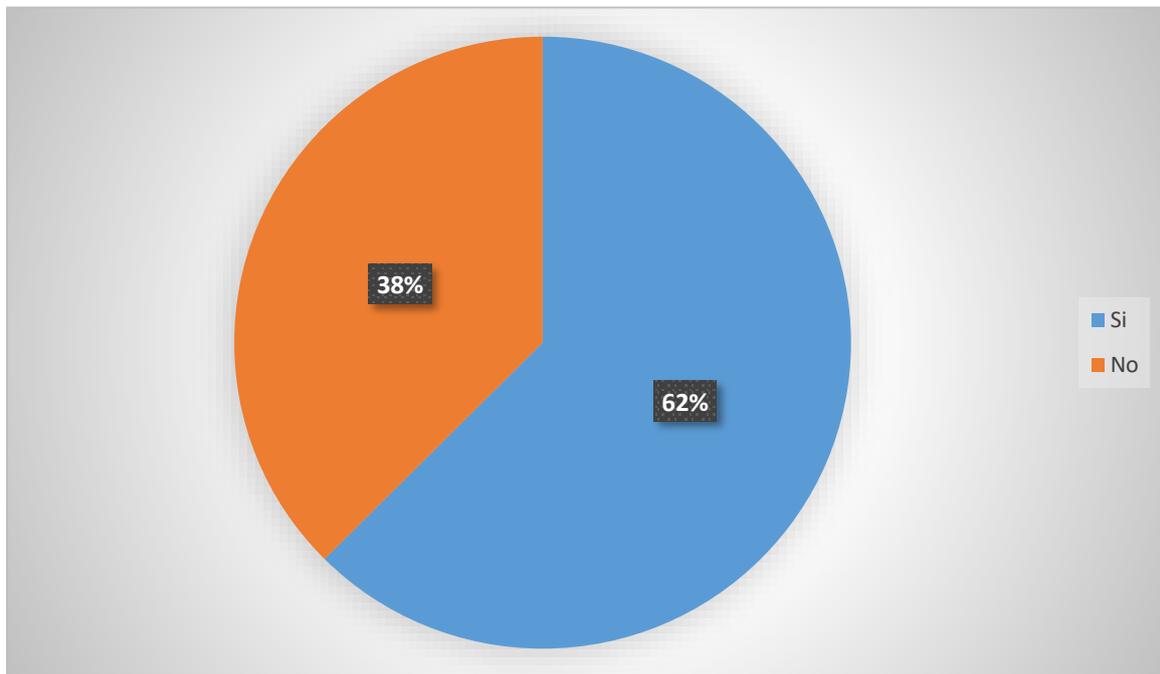


**Figura 22. Capacitaciones acordes a las actividades.**

**Análisis:**

Una vez obtenidos los resultados, el 100% de los empleados manifestaron que las capacitaciones dotadas por el almacén se encuentran acordes a las funciones realizadas, las temáticas de las capacitaciones son: manejo adecuado de productos de la construcción para prevenir los riesgos laborales, es fundamental capacitar en el área de trabajo, en este sentido, la capacitación se transforma en un modificador de la gestión de la empresa, y por eso se considera una pieza clave para el crecimiento. Invertir en capacitar al personal potenciará el desarrollo y facilitará el logro de los objetivos de la empresa.

**14. ¿El almacén le ha otorgado a Ud. incentivos como reconocimiento al compromiso y excelencia en el cumplimiento de las tareas asignadas?**



**Figura 23. Incentivos a los trabajadores.**

**Análisis:**

Una vez obtenido los resultados se determinó que el 62% de los encuestados han recibido incentivos por parte del almacén por el compromiso demostrado y excelente desempeño de las funciones asignadas, sin embargo, hay una parte que no lo ha recibido, es importante tomar en cuenta este valor con el propósito de implementar estrategias para mejorar el rendimiento de los trabajadores en las tareas encomendadas a cada uno de ellos.

### 15. ¿Cuáles son los reconocimientos que Ud. ha recibido?

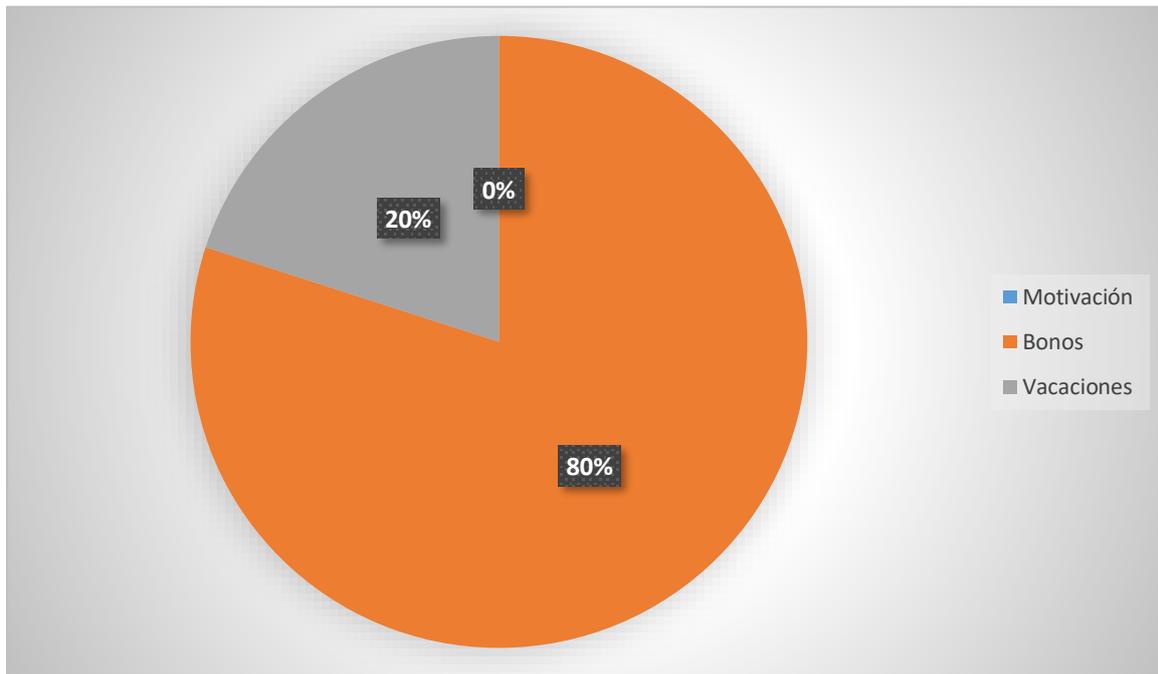
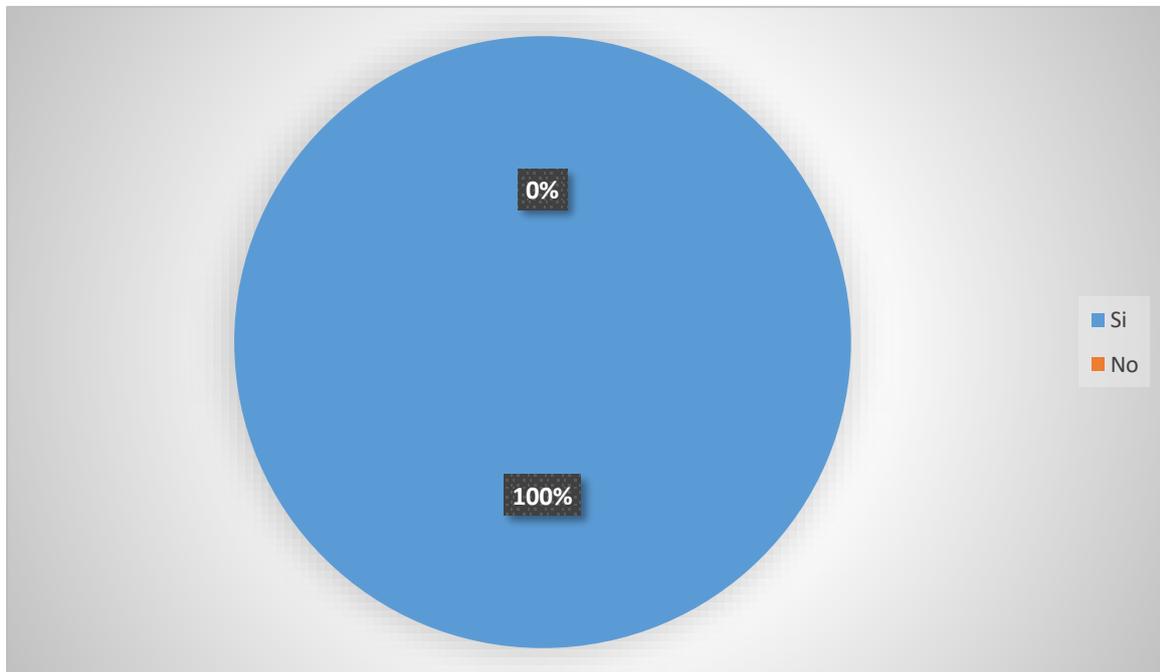


Figura 24.Reconocimientos recibidos.

#### Análisis:

Así mismo, el 80% de los empleados manifestaron que el almacén brinda palabras de motivación a los empleados como reconocimiento de la labor realizado y ha recibido bonificaciones, otra parte de ellos han obtenido días de vacaciones, es importante que la empresa implemente este tipo de iniciativas con la finalidad de mantener una planta de trabajadores motivada.

**16. ¿La empresa provee a todos los empleados el equipo de protección y vestimenta para la realización del trabajo?**



**Figura 25. Equipos de protección.**

**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los empleados encuestados manifiestan que la empresa provee y obliga el uso del equipo de protección como: guantes, mandil y mascarillas a todos los empleados que laboran día a día en el almacén con el fin de evitar accidentes laborales y cumplir con las disposiciones de los organismos reguladores en materia ambiental y de salud. Es importante mencionar que no eliminan los riesgos y peligros en los espacios de trabajo, pero sí protegen a las personas y pueden llegar a disminuir la gravedad de las lesiones en caso de un accidente. Por este motivo, el uso se enmarca en un plan preventivo que respalde la implementación.

## 17. ¿La empresa cuenta con instructivos de seguridad industrial?

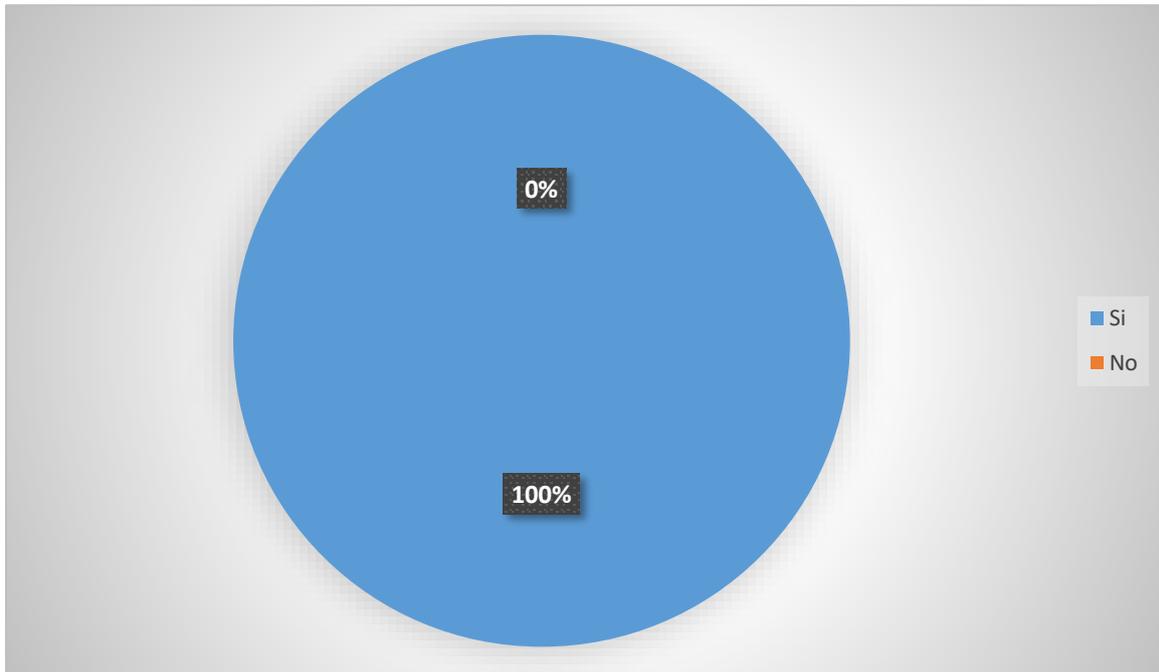
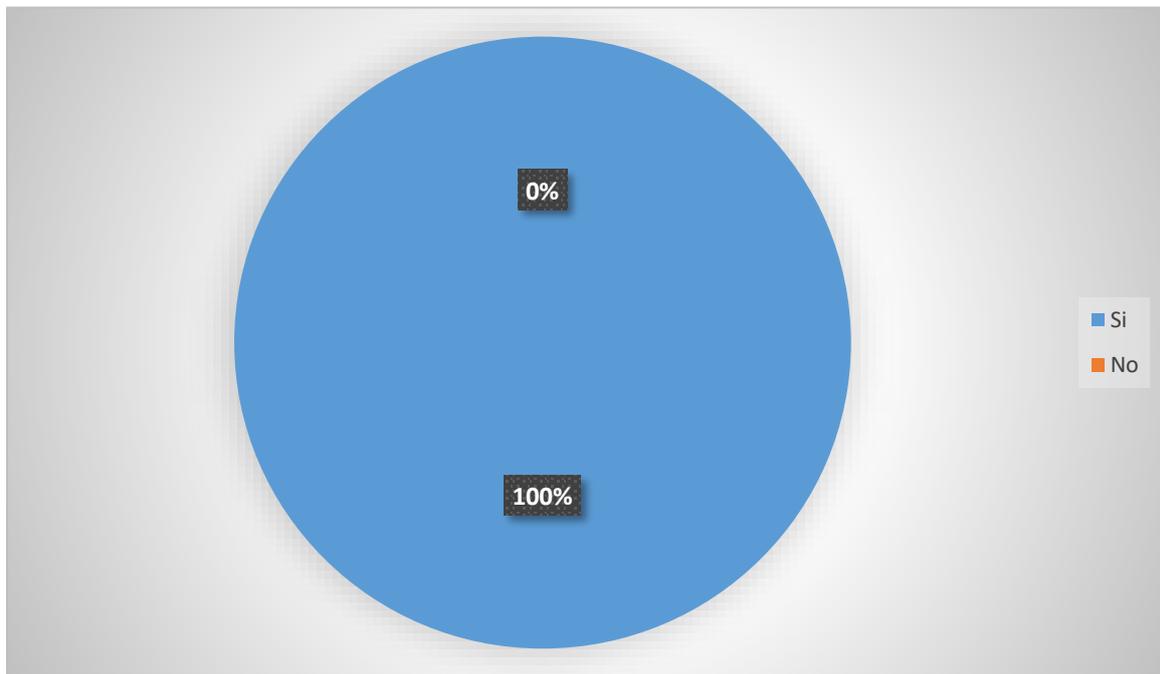


Figura 26. Instructivos de seguridad.

### Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los empleados encuestados manifiestan que la empresa no dispone de instructivos de seguridad industrial que sirva de guía para la prevención de riesgos laborales al momento de manipular los productos haciendo que se encuentran expuestos a sufrir accidentes como envenenamiento y derrame. Es importante tomar en cuenta para el desarrollo de la propuesta debido a que es uno de los principales medios de prevención para identificar o localizar las causas de potenciales accidentes, así como también permiten establecer acciones necesarias para protegerse de los peligros antes que se produzcan accidentes o lesiones.

**18. ¿Considera Ud. necesario para la entidad contar con un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros?**



**Figura 27. Manual de procedimientos.**

**Análisis:**

Una vez obtenidos los resultados, el 100% de los empleados encuestados consideran muy importante la elaboración de un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para el almacén, porque asegurar que se convertirá en una guía de apoyo en donde se darán a conocer las directrices a seguir para asegurar el cumplimiento efectivo de las funciones, procedimientos y los objetivos y metas plantados.

3.2.1.4. Encuesta a los clientes potenciales de la ferretería “Comercial Paz”. (Ver anexo A)

1. Género.

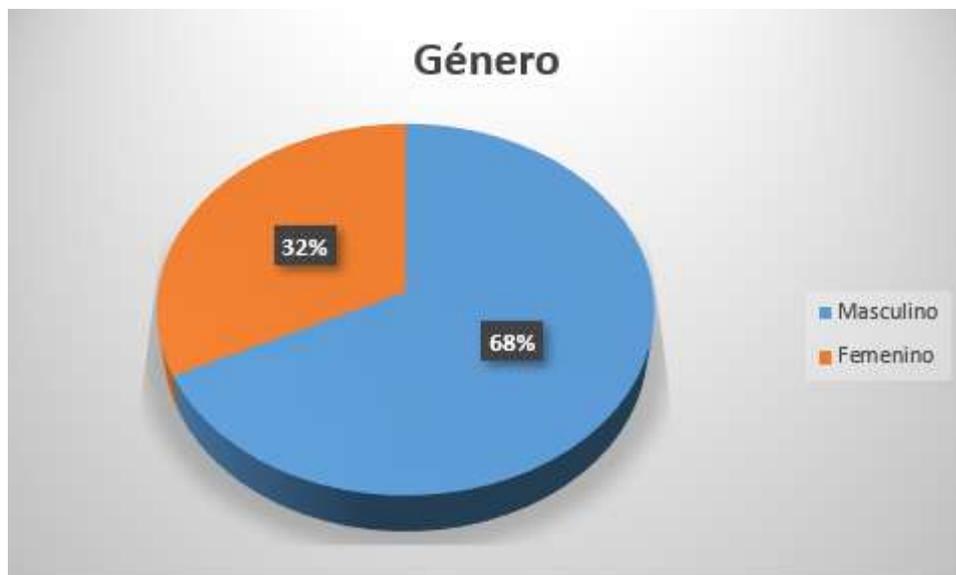


Figura 28. Género de clientes.

**Análisis:**

En base a las encuestas se logró recolectar datos que arrojan lo siguiente: los clientes en un 68% de los directivos son hombres y en un 32% son mujeres, esto indica que a comparación de otros años esta tendencia llegará a ser igualitaria a razón de que todos los clientes tienden a especializarse y buscar mejores precios para sus proyectos a ejecutar.

## 2. ¿Cómo considera la experiencia de compra dentro de la ferretería?



Figura 29.Experiencia de compra.

### Análisis:

La figura N.º 20 (Experiencia de compra) indica que el servicio brindado por la empresa tiende a ser muy bueno, ya que se toma en cuenta la opinión del cliente para verificar los factores negativos como: tiempo, calidad, servicio entre otro. Con el fin de mejorarlos, realizando citas previas para la cotización y posterior adquisición de materiales.

### 3. Usted siente seguridad al momento de comprar los productos en la ferretería.



Figura 30.Seguridad de Compra.

#### Análisis:

Los clientes encuestados manifiestan existe seguridad al realizar las compras a causa de su calidad, precio y su eficiencia al momento de ser atendidos, por lo que la empresa cuenta con 238 clientes potenciales los cuales aseguran que la empresa cuenta con estándares altos de calidad en productos y servicios.

4. Determine, en una escala del 1 al 5 donde ,5 es el máximo y uno el mínimo, su preferencia de adquirir sus materiales de construcción en la ferretería “Comercial Paz”.



Figura 31.Nivel de preferencia.

#### **Análisis:**

Los niveles de preferencia mostrados en la Figura 22 son de un 58% y 39% de personas que tienden a adquirir sus productos en la ferretería “Comercial Paz”, gracias a las buenas referencias dadas por los clientes potenciales mencionados en la pregunta 3.

5. ¿Qué aspectos considera usted para adquirir productos dentro de la ferretería “Comercial Paz”?



Figura 32.Aspectos a considerar.

#### Análisis:

Los aspectos que los clientes toman en cuenta al momento de adquirir los productos son las marcas, precios, garantía con las que la empresa cuenta actualmente y que son de altos estándares dentro del aspecto operativo y económico.

**6. ¿Cree que el personal que labora en Ferretería “Comercial Paz” necesita capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**



**Figura 33. Capacitación a personal.**

**Análisis:**

Las capacitaciones brindadas dentro de la empresa aseguran que los trabajadores realicen sus funciones con seguridad, confiabilidad, eficacia y eficiencia al momento de realizar maniobras de alto riesgo. Los cuales están capacitados para enfrentar situaciones de riesgo como también prestar primeros auxilios, ya sea terceras personas o trabajadores.

**7. Los precios de la ferretería “Comercial Paz” en relación con otras ferreterías son:**



**Figura 34.**Relación de precio.

**Análisis:**

Los precios en el “Comercial Paz” tienden a ser iguales o bajos a comparación de otras ferreterías haciendo que tenga una mayor acogida en el aspecto costo-beneficio logrando obtener una estrategia de competencia en el mercado, contando con una gran variedad de productos y a su vez de sus precios, por lo que ayuda a la creación de objetivos estratégicos.

### 3.2.2. Matriz FODA

**Tabla 4. Matriz FODA.  
Matriz FODA.**

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, cerca de los medios de transporte público y mercados, donde existe un gran flujo de personas lo que permite una alta captación de potenciales clientes.</li> <li>2. Posee una infraestructura amplia que genera un área organizada y categorizada que agiliza la búsqueda de los productos para su expendio.</li> <li>3. La empresa dispone de un alto stock y una suficiente variedad de precios y productos de calidad lo que permiten ajustarse a las necesidades y presupuesto de los clientes.</li> <li>4. Mantener comunicación técnica con cliente proporcionando una asesoría para la venta de productos de acuerdo con la necesidad del cliente.</li> <li>5. Alta cartera de clientes potenciales que permite llegar a nuevos clientes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La existente distribución del mercado por parte de proveedores permite realizar un análisis de precios y productos.</li> <li>2. Capacitaciones de riesgos impartidas por profesionales en la página del Ministerio de Trabajo.</li> <li>3. Alianzas comerciales con ferreterías y unidades de transporte para el expendio de productos.</li> <li>4. Implementación de nuevas sucursales en la provincia.</li> <li>5. El alto índice de construcción inmobiliaria contribuye al crecimiento de la empresa.</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duplicidad de funciones dentro de diferentes áreas.</li> <li>2. No cuenta con una estructura interna administrativa.</li> <li>3. Inexistencia del manual administrativo contable y financiero para mejorar los procesos operativos de la ferretería.</li> <li>4. Cuenta con una amplia cartera vencida por falta de capacitación dentro del análisis de crédito y recuperación de esta.</li> <li>5. La falta de capacitación da paso a que existan riesgos operativos, administrativos y laborales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción de nuevos competidores.</li> <li>2. Elevación de los costos de los materiales.</li> <li>3. Cambios de normas, políticas contables y tributarias.</li> <li>4. Situación política y económica del país tras afectaciones de pandemia COVID-19.</li> <li>5. Empresas competidoras con trayectoria en el mercado.</li> </ol>

### 3.2.3. Cruce de la matriz FODA.

**Tabla 5. Cruce de la matriz FODA.  
Cruce de la matriz FODA.**

<b>Estrategias (FA)</b>	<b>Estrategias (DO)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captación de clientes potenciales por el flujo de personas existentes en la zona. (F1 -A1, A5).</li> <li>2. Tener un stock alto y variedad de productos permite ofrecer precios competitivos que permite ajustarse al presupuesto del cliente. (F2 - A2).</li> <li>3. Asesoramiento personificado y técnico permite fidelizar a los clientes, permitiendo incrementar las ventas. (F4 – A1, A4).</li> <li>4. Mantenerse en constante actualización de normativas contables y tributarias permitirá que cambios políticos no le afecte a la ferretería. (F5 –A4).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir riesgos operativos, administrativos y laborales por medio de capacitaciones de riesgos impartidas en la página del Ministerio de Trabajo. (D5 – O2).</li> <li>2. Capacitaciones constantes sobre cartera vencida y recuperación de esta, para mantener un control y límites de créditos. (D4 - O2).</li> <li>3. La definición de procedimientos a través de los manuales permitirá tener alianzas comerciales con ferreterías e inmobiliarias. (D3 – O3, O5).</li> </ol>
<b>Estrategias (FO)</b>	<b>Estrategias (DA)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de los precios de los productos permite seleccionar mercadería de calidad y variabilidad para satisfacción y fidelización de clientes. (F3– O1).</li> <li>2. Elaboración de un plan de marketing por medio de sus clientes potenciales para apertura de una nueva sucursal. (F5 – O4).</li> <li>3. Clasificación y categorización de productos permite agilizar el expendio de productos con mayor facilidad. (F2 – O4).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de un manual administrativo, contable y financiero, impidiendo la afectación de introducción de competidores en el mercado. (D1, D2, D3 – A1, A5).</li> <li>2. Creación de un manual administrativo contable y financiero permitirá afrontar los cambios políticos y económicos existentes en el país. (D3 –A4).</li> <li>3. Direccionamiento y estructuración del organigrama de la empresa permitirá competir en el mercado de manera estratégica. (D2 –A1, A5).</li> </ol>

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA

El presente capítulo tiene como finalidad diseñar el manual administrativo contable y financiero de la ferretería “Comercial Paz”, en concordancia con la información obtenida durante la investigación.

#### 4.1. Objetivo

Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la ferretería “Comercial Paz” ubicada en la ciudad de Cotacachi, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### 4.2. Propuesta administrativa

##### a) Denominación e imago tipo.

La ferretería denominada “Comercial Paz” inicio en 1991 como una talabartería en la ciudad de Cotacachi, provincia de Imbabura. Es un negocio familiar que ha ido incrementando, convirtiéndose en una empresa unipersonal donde el propietario es el Sr. Luis Paz y decidió denominarla como “Comercial Paz” y la simbología sería las letras C y P.



Figura 35. Imago tipo de la ferretería.

#### **b) Misión.**

La ferretería “Comercial Paz” es una empresa que comercializa materiales de ferretería de excelente calidad, a precios competitivos, para atender las exigencias del mercado actual de construcción y artesanías, con servicio de calidad y talento humano altamente especializado.

#### **c) Visión.**

Para el año 2026 ser reconocidos como una ferretería líder en el mercado cantonal, en calidad, precio, diversidad de productos y atención al cliente, siendo el principal comercializador de materiales de ferretería y construcción, con la ayuda del personal altamente capacitado y comprometido con la ferretería.

#### **d) Valores corporativos.**

Se ha analizado los siguientes valores que se práctica de manera intuitiva, pero no se ven reflejados de manera física para dar a conocer a los clientes, además se actualiza el contexto para tener un mensaje más claro al receptor.

- **Responsabilidad:** es efectuar a cabalidad las obligaciones y compromisos asignados para cumplir con los objetivos empresariales.
- **Comunicación:** es reconocer la necesidad de escuchar a los demás para sincronizar los intereses entre sí, creando un ambiente de confianza, respeto e integridad.

#### **e) Principios corporativos.**

- **Confianza:** es una variable implícita, oculta y de enorme valor. Las que saben construirla, desarrollarla, sostenerla, aumentan la productividad, mejoran el clima laboral, y fomentan la colaboración.

#### **f) Objetivos estratégicos.**

Se estructura los objetivos estratégicos a través de la herramienta FODA y los cruces

estratégicos que permite verificar aspectos importantes como los que se menciona a continuación:

- Realizar capacitaciones permanentes que permitan potencializar las habilidades, destrezas y conocimientos del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos y dar una respuesta positiva e inmediata ante los posibles cambios del entorno en el primer trimestre del año 2022.
- Lograr la expansión de la ferretería mediante la apertura de una sucursal en el 2024.
- Mantener una relación de credibilidad con el consumidor a través de la entrega de productos de calidad y la prestación del servicio de asistencia técnica en los materiales de construcción.

**g) Políticas administrativas.**

Se estructuran con relación al ambiente de trabajo y servicio de los colaboradores, permite el desarrollo eficiente de las funciones.

- La gerencia planificará, coordinará, evaluará el desempeño, dará seguimiento a los procesos y actividades ejecutadas por el personal.
- El gerente general contratará únicamente al personal que cumpla con los perfiles establecidos en el manual de funciones.
- Se desarrollarán los conocimientos y habilidades de cada uno de los empleados mediante capacitaciones, periódicas para garantizar el cumplimiento de las funciones y brindar un mejor servicio de calidad al cliente.
- Se brindará incentivos a los trabajadores que muestren un mejor desempeño en sus funciones.
- Los empleados de la ferretería asistirán de manera obligatoria a las capacitaciones y charlas impartidas por el almacén y por las casas comerciales del país.
- Los empleados recibirán una remuneración justa y gozarán de todos los beneficios de ley desde el primer día que se incorporen a la empresa, conforme lo estable el Código de Trabajo.

#### **h) Reglamento interno.**

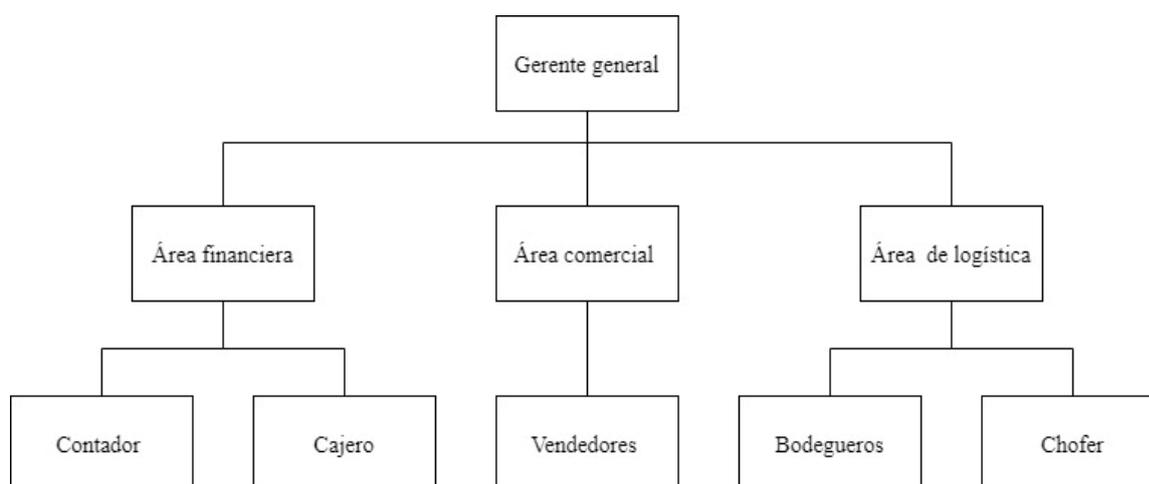
Reglamento Interno de Trabajo, tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos que permitan regular y administrar de manera adecuada las relaciones laborales que mantiene la ferretería. (Ver anexo B)

#### **i) Código de ética**

Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva no impone castigos legales, este supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio. (V. anexo C)

### **4.2.1. Estructura organizacional**

La ferretería “Comercial Paz” fue una de las primeras talabarterías, que fue fundada por el señor Luis Paz en el año 1991, quien inicio con tan solo dos personas, pero con el pasar del tiempo se ha convertido en una ferretería prestigiosa en la ciudad de Atuntaqui, en la actualidad cuenta con varios empleados además de una infraestructura amplia para brindar un excelente servicio y productos de alta calidad para satisfacer a los clientes. Por lo que se establece el siguiente organigrama que permitirá diferenciar los diferentes niveles jerárquicos de acuerdo con las actividades que realiza.



**Figura 36. Estructura organizacional.**

#### **4.2.2. Manual de funciones.**

El manual de funciones consiste en la descripción de actividades específicas teniendo como base el nivel de cargo jerárquico desarrollado a partir de una estructura orgánica y actividades u ocupaciones establecidas con la finalidad de regular, comunicar y organizar la estructura interna de la Ferretería “Comercial Paz”.

a) **Funciones gerente general.**

	<b>“COMERCIAL PAZ” MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código:</b> MF-CP-001	
		<b>Página:</b> 001	
		<b>Fecha:</b> 01/08/2021	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>Nivel jerárquico:</b>	Directivo		
<b>Cargo:</b>	Gerente General		
<b>Código del cargo:</b>	DCP-001		
<b>Nivel funcional:</b>	Alto		
<b>Jefe inmediato:</b>	Propietario		
<b>Subordinados:</b>	Contador, Cajero, Vendedores, Bodegueros, Chofer		
<b>Número de personas en el cargo:</b>	1		
<b>Descripción del puesto</b>	<b>Perfil del cargo</b>		
Persona encargada del sistema operativo que permite desenvolver las actividades de acuerdo con lo establecido con la misión y visión, creando una cultura organizacional que actúe de manera positiva en la eficiencia y eficacia de recursos humanos, económicos y tecnológicos.	<b>Requisitos:</b>		
	<b>Educación</b>		
	➤ Educación Superior en Administración de Empresas o afines.		
<b>Funciones</b>	<b>Conocimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar a la empresa frente a las distintas entidades de control (SRI, ministerio de trabajo, etc.).</li> <li>➤ Determinar los procesos de selección, contratación, fijación de sueldo, ejecución de cada puesto de trabajo.</li> <li>➤ Mantener un control óptimo que permita dar cumplimiento a los objetivos planteados por la empresa.</li> <li>➤ Contratación con proyectos a largo plazo.</li> <li>➤ Adquirir de nuevos clientes y a su vez tener una buena relación.</li> <li>➤ Evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores.</li> <li>➤ Negociación de productos con nuevos proveedores.</li> <li>➤ Mantener contacto profesional con los proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración.</li> <li>➤ Contabilidad.</li> <li>➤ Finanzas y presupuestos.</li> <li>➤ Software contable.</li> </ul>		
		<b>Habilidades</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autocontrol.</li> <li>➤ Planificación y control.</li> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Liderazgo.</li> <li>➤ Optimización de procesos.</li> <li>➤ Manejo eficiente y perseverante en talento humano.</li> <li>➤ Excelentes relaciones interpersonales.</li> </ul>	

b) Funciones del contador.

	<b>“COMERCIAL PAZ” MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código:</b> MF-CP-002	
		<b>Página:</b> 002	
		<b>Fecha:</b> 01/08/2021	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>Nivel jerárquico</b>	Operativo		
<b>Cargo</b>	Contador		
<b>Código del cargo</b>	DCP-002		
<b>Nivel funcional</b>	Medio		
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General		
<b>Subordinados</b>	Ninguno		
<b>Número de personas en el cargo</b>	1		
<b>Descripción del puesto</b>	<b>Perfil del cargo</b>		
Persona encargada de llevar la contabilidad de la ferretería y salvaguardar la información contable y financiera de manera confiable y permanente.	<b>Requisitos:</b>		
	<b>Educación</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación Superior en Contabilidad y Auditoría.</li> <li>➤ Contador Público Autorizado CPA.</li> </ul>		
<b>Funciones</b>	<b>Conocimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Emplear las normas contables y tributarias que se encuentran en vigencia.</li> <li>➤ Elaborar los estados financieros según las NIIF.</li> <li>➤ Realizar declaraciones y anexos tributarios.</li> <li>➤ Analizar la situación financiera e informar para la adecuada toma de decisiones.</li> <li>➤ Realizar el registro contable cronológico y secuencial de los movimientos contables.</li> <li>➤ Mantener al día todas las obligaciones tributarias, fiscales y de funcionamiento.</li> <li>➤ Mantener información real y clara que permita tomar decisiones mediante el análisis de los ingresos y gastos de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración.</li> <li>➤ Contabilidad.</li> <li>➤ Finanzas.</li> <li>➤ Software contable.</li> <li>➤ Ley tributaria.</li> <li>➤ Ley laboral.</li> <li>➤ Paquetes informáticos.</li> </ul>		
		<b>Habilidades</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultura tributaria.</li> <li>➤ Transparencia y autoconfianza en las actividades.</li> <li>➤ Actuar con criterio y ética profesional.</li> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Disciplinado.</li> </ul>	

c) **Funciones del cajero.**

	<b>“COMERCIAL PAZ” MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código:</b> MF-CP-003	
		<b>Página:</b> 003	
		<b>Fecha:</b> 01/08/2021	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>Nivel jerárquico</b>	Operativo		
<b>Cargo</b>	Cajero		
<b>Código del cargo</b>	OC-CP-003		
<b>Nivel funcional</b>	Medio		
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General		
<b>Subordinados</b>	Ninguno		
<b>Número de personas en el cargo</b>	1		
<b>Descripción del puesto</b>	<b>Perfil del cargo</b>		
Persona encargada de salvaguardar los recursos monetarios y equivalentes obtenidos diariamente de ventas y cobros de clientes.	<b>Requisitos:</b>		
	<b>Educación</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación Superior en Contabilidad y Auditoría.</li> <li>➤ Contador Público Autorizado CPA.</li> </ul>		
<b>Funciones</b>	<b>Conocimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar el arqueo de caja al iniciar y finalizar las actividades laborales.</li> <li>➤ Realizar el cierre de caja con el respectivo respaldo de pagos.</li> <li>➤ Registrar en el sistema de caja todas las compras realizadas por los clientes.</li> <li>➤ Empacar y entregar la mercadería adquirida por los clientes.</li> <li>➤ Realizar los informes de las ventas.</li> <li>➤ Mantener en orden el puesto de trabajo y apoyar el trabajo en equipo.</li> <li>➤ Salvaguardar la información confidencial de los clientes y de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración.</li> <li>➤ Conocimientos Financieros.</li> <li>➤ Software contable.</li> <li>➤ Ley tributaria.</li> <li>➤ Ley laboral.</li> <li>➤ Paquetes informáticos.</li> </ul>		
		<b>Habilidades</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultura tributaria.</li> <li>➤ Transparencia y autoconfianza en las actividades.</li> <li>➤ Actuar con criterio y ética profesional.</li> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Disciplinado.</li> </ul>	

d) Funciones del vendedor.

	<b>“COMERCIAL PAZ” MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código:</b> MF-CP-005
		<b>Página:</b> 005
		<b>Fecha:</b> 01/08/2021
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>Nivel jerárquico</b>	Operativo	
<b>Cargo</b>	Vendedor	
<b>Código del cargo</b>	OV-CP-005	
<b>Nivel funcional</b>	Medio	
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General	
<b>Subordinados</b>	Ninguno	
<b>Número de personas en el cargo</b>	6	
<b>Descripción del puesto</b>	<b>Perfil del cargo</b>	
Persona encargada de la atención al cliente, satisfacer las necesidades del cliente, mantener la calidad de servicio al cliente.	<b>Requisitos:</b>	
	<b>Educación</b>	
	➤ Estudios secundarios o superior en administración de empresas.	
<b>Funciones</b>	<b>Conocimiento</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer los productos a ofrecer para que los clientes se sientan seguros al momento de realizar la adquisición.</li> <li>➤ Dar la bienvenida y atender al cliente con amabilidad y cordialidad.</li> <li>➤ Captar nuevos clientes y retener a los clientes potenciales.</li> <li>➤ Proporcionar las características de los productos a los clientes para la adquisición.</li> <li>➤ Verificación de stock de inventario en el sistema contable.</li> <li>➤ Realizar la facturación de la compra e impresión de esta.</li> <li>➤ Establecer un vínculo entre el cliente y la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración.</li> <li>➤ Software contable.</li> <li>➤ Atención al cliente.</li> </ul>	
	<b>Habilidades</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilidad de expresión y comunicación con el cliente.</li> <li>➤ Manejo transparente y responsable de las actividades.</li> <li>➤ Atención al cliente.</li> </ul>	

e) Funciones del bodeguero.

	<b>“COMERCIAL PAZ” MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código:</b> MF-CP-006	
		<b>Página:</b> 006	
		<b>Fecha:</b> 01/08/2021	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>Nivel jerárquico</b>	Operativo		
<b>Cargo</b>	Bodeguero		
<b>Código del cargo</b>	OB-CP-006		
<b>Nivel funcional</b>	Medio		
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General		
<b>Subordinados</b>	Ninguno		
<b>Número de personas en el cargo</b>	1		
<b>Descripción del puesto</b>	<b>Perfil del cargo</b>		
Persona encargada del manejo de bienes materiales, responsable del despacho, recepción y verificación de productos requeridos de los proveedores.	<b>Requisitos:</b>		
	<b>Educación</b>		
	➤ Estudios secundarios Bachillerato.		
<b>Funciones</b>	<b>Conocimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar los pedidos de los proveedores.</li> <li>➤ Mantener en orden los archivos de documentos que permita evidenciar la existencia del inventario.</li> <li>➤ Verificar que los productos se reciban en las cantidades y calidad establecidas.</li> <li>➤ Tener un control de entradas y salidas de productos de manera permanente de los inventarios.</li> <li>➤ Almacenar, custodiar y controlar el inventario garantizando un producto de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejo de inventario.</li> <li>➤ Manejo de materiales de ferretería.</li> <li>➤ Software contable.</li> <li>➤ Atención al cliente.</li> </ul>		
		<b>Habilidades</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Honestidad.</li> <li>➤ Responsabilidad en las actividades.</li> <li>➤ Organización y control de inventario.</li> </ul>	

f) Funciones del chofer.

	<b>“COMERCIAL PAZ” MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código:</b> MF-CP-007
		<b>Página:</b> 007
		<b>Fecha:</b> 01/08/2021
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>Nivel jerárquico</b>	Operativo	
<b>Cargo</b>	Chofer	
<b>Código del cargo</b>	OCH-CP-007	
<b>Nivel funcional</b>	Medio	
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General	
<b>Subordinados</b>	Ninguno	
<b>Número de personas en el cargo</b>	1	
<b>Descripción del puesto</b>	<b>Perfil del cargo</b>	
Brindar el servicio de logística y movilización de manera responsable y confiable a los clientes y proveedores.	<b>Requisitos:</b>	
	<b>Educación</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudios secundarios.</li> <li>➤ Licencia profesional.</li> </ul>	
<b>Funciones</b>	<b>Conocimiento</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar cumplimiento a las leyes vigentes de tránsito.</li> <li>➤ Mantenimiento del vehículo, aseo, presentación, funcionamiento y conservación de este.</li> <li>➤ Brindar un servicio de calidad a los clientes.</li> <li>➤ Controlar y verificar que la mercadería este completa y correcta.</li> <li>➤ Trabajar en equipo con el bodeguero en el despacho de productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejo de camiones.</li> <li>➤ Leyes de tránsito.</li> </ul>	
	<b>Habilidades</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Óptimas condiciones psicológicas.</li> <li>➤ Precaución como chofer.</li> <li>➤ Responsable de vehículo a cargo.</li> </ul>	

### 4.2.3. Manual de procedimientos.

#### a) Ficha de procesos.

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>Código: FPr-PC-001</b>
			<b>Fecha: 01/08/2021</b>
			<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>		<b>Responsable:</b> Gerente general y Contador.
<b>Objetivo:</b> Aseverar que los materiales y servicios adquiridos por la ferretería “Comercial Paz” sean de calidad, acatando las políticas y procedimiento de compras ajustándose a satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes.			
<b>Actividades que forman el proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Selección de proveedor.</li> <li>➤ Verificación de ofertas.</li> <li>➤ Apropiación compra.</li> <li>➤ Realizar pedidos.</li> <li>➤ Recepción de materiales.</li> <li>➤ Orden de recepción.</li> <li>➤ Registro de las compras en el sistema.</li> </ul>		
<b>Entradas del Proceso:</b>  Stock de almacén.		<b>Salidas del proceso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los materiales adquiridos sean de gustos, exigencias del cliente.</li> <li>➤ Información para selección de proveedores.</li> <li>➤ Información y registros para la contabilidad.</li> </ul>	
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistemas informáticos.</li> <li>➤ Listado de proveedores.</li> <li>➤ Ofertas de los proveedores.</li> <li>➤ Calidad de los productos de los ofertantes.</li> <li>➤ Calificación de confianza y puntualidad de entrega de los proveedores.</li> </ul>		
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fontaneros.</li> <li>➤ Carpinteros.</li> <li>➤ Plomeros.</li> <li>➤ Albañiles, etc.</li> </ul>		
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empresas proveedoras de herramientas.</li> </ul>		
<b>Registros /Archivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorización de compra.</li> <li>➤ Orden de compra.</li> <li>➤ Evaluación de proveedores.</li> <li>➤ Orden recepción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> </ul>	
<b>Variables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorización de compra.</li> <li>➤ Cotización.</li> <li>➤ Orden de compra.</li> <li>➤ Cuadro de comparaciones.</li> <li>➤ Ingreso de mercadería.</li> </ul>		

b) Procedimiento de compras

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>MP-PC-001</b>
		<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	<b>Fecha:01/08/2021</b>
			<b>Revisión:</b>
			<b>Página:001</b>
<b>Área responsable:</b> Área financiera			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO DE TRABAJO</b>
1	Bodeguero	Revisar los productos y constatación de stock físicos y virtuales para nuevas compras.	Inventario de disponibles y Kardex.
2	Bodeguero	Elaborar la orden de compra y obtención de la firma de autorización, con el respectivo respaldo.	Copia de orden de compra para gerente general y contador.
3	Gerente General	Mantener una lista actualizada de posibles proveedores para la adecuada cotización.	Lista de proveedores y hoja de cálculo.
4	Gerente General	Verificar precios, calidad, tiempo, promoción y variedad.	Catálogos de productos.
5	Gerente General	Seleccionar la mejor opción y realizar el pedido de compra mediante correo.	Facturación o notas de venta. Depósito de transferencia.
6	Gerente General	Verificación del estado de la compra.	Verificación de pedido y pagos realizados.
7	Bodeguero	Revisión y recepción de mercadería que se encuentre en óptimas condiciones de acuerdo con el pedido realizado.	-Pedido. -Factura. -Orden de recepción: • Original: Contador. • Copias: Gerente general y Bodeguero.
8	Bodeguero	Elaborar el comprobante de recepción luego de la verificación de la factura, orden de compra y recepción e ingreso en el sistema.	-Factura. -Orden de compra. -Orden de recepción. -Sistema. -Comprobante de retención.
9	Bodeguero	En caso de devolución de mercadería, emitir la nota de devolución y guía de remediación oportuna.	-Nota de devolución y guía de remisión: • Original: Proveedor. • Copias: transportista y contabilidad.
10	Contador	Revisión y cancelación de facturas, realización del comprobante de egreso. Previo la recepción del comprobante de cobro por el proveedor.	-Comprobante de egreso. -Factura. -Comprobante de recepción. -Comprobante de cobro.

c) Diagrama de flujo del proceso de compra.

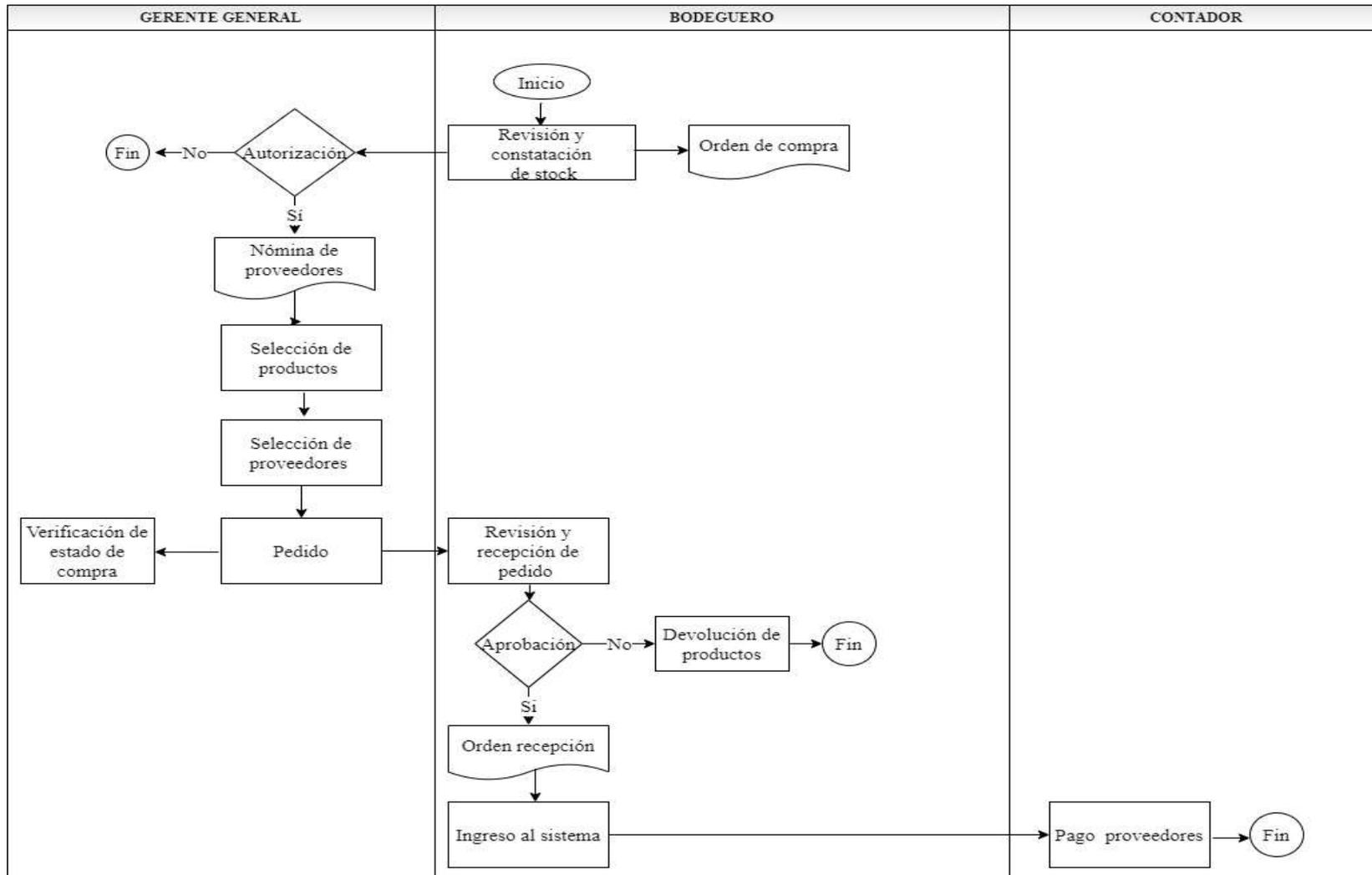


Figura 37. Diagrama de flujo del proceso de compra.

d) Ficha de proceso de ventas.

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>Código: FP-PV-002</b>
			<b>Fecha: 01/08/2021</b>
		<b>Revisión:</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>		<b>Responsable:</b> Área comercial(vendedores) Área de logística (bodeguero y chofer).	
<b>Objetivo:</b> Verificar que los productos comercializados por la ferretería “Comercial Paz” sean de calidad, con precios accesibles y la atención de clientes sean buena; acatando los procedimientos establecidos.			
<b>Actividades que forman el proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bienvenida al cliente.</li> <li>➤ Atención al cliente.</li> <li>➤ Verificación de productos en stock y en bodega de productos.</li> <li>➤ Registro de datos del cliente.</li> <li>➤ Impresión de factura.</li> <li>➤ Entrega de factura.</li> <li>➤ Acercarse a bodega 1 o 2.</li> <li>➤ Revisión de producto unto con el cliente.</li> <li>➤ Entrega del producto al cliente.</li> </ul>		
<b>Entradas del Proceso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitar información.</li> <li>➤ Stock de material.</li> <li>➤ Oferta de material.</li> <li>➤ Pedido del cliente.</li> </ul>	<b>Salidas del proceso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de datos y pedido deben pasar a cajero.</li> <li>➤ Comunicación e información del producto al cliente.</li> <li>➤ Medir la satisfacción de los clientes.</li> <li>➤ Entrega de producto en bodega.</li> </ul>		
<b>Proceso relacionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificación de stock.</li> <li>➤ Planificación de compras.</li> <li>➤ Compra de material.</li> <li>➤ Autorización de compras.</li> </ul>		
<b>Recursos/Necesidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización permanente de stock en la base de datos y precios para verificar faltantes.</li> <li>➤ Verificar listado de proveedores.</li> <li>➤ Analizar los catálogos y precios que ofrecen los proveedores.</li> </ul>		
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingenieros, constructores, albañiles.</li> </ul>		
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Listado de proveedores.</li> </ul>		
<b>Registros / Archivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requerimiento de oferta por parte del cliente.</li> <li>➤ Pedidos del cliente.</li> <li>➤ Informe del nivel de satisfacción al cliente.</li> <li>➤ Registro de devoluciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro en el sistema.</li> <li>➤ Registro en el sistema.</li> <li>➤ Índice de quejas y reclamos.</li> <li>➤ Registro en el sistema.</li> </ul>	
<b>Variables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ventas históricas.</li> <li>➤ Ofertas a los clientes.</li> <li>➤ Periodo de entrega del proveedor.</li> <li>➤ Calidad del producto.</li> <li>➤ Precios.</li> </ul>		

e) Procedimiento de venta.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>MP-PV-002</b>
	<b>PROCESO DE VENTAS</b>		<b>Fecha: 01/08/2021</b>
			<b>Revisión:</b>
			<b>Página: 002</b>
<b>Área Responsable:</b> Área Comercial, área de logística			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO DE TRABAJO</b>
1	Vendedor	Atender y recibir al cliente con respeto y amabilidad.	Protocolo.
2	Vendedor	Receptar el pedido a los clientes y verificar la disponibilidad en el sistema mediante código y nombre del producto.	Sistema.
3	Vendedor	Verificación de la existencia física del producto en bodega.	Bodega de almacenamiento y perchas.
4	Vendedor	Registrar en el sistema la orden de salida del producto y acercarse a caja a finiquitar la compra.	Orden de salida producto.
5	Bodeguero	Buscar el documento con el número de la orden de salida, y proyectar en pantalla para digitalizar los datos y condición de pago del cliente.	Sistema.
6	Cajero	Impresión de factura original al cliente y dos copias una para el contador y bodeguero.	-Factura original y copias. -Sistema.
7	Cajero	Recepción de pago en efectivo, cheque, tarjeta de crédito para formalizar la venta.	-Dinero. -Tarjetas de débito y crédito. -Cheques.
8	Cajero	Legalización del documento mediante la firma de cajero y cliente, sello y en entrega de factura.	-Factura. -Orden de compra. -Orden de recepción. -Sistema. -Comprobante de retención.
9	Cajero	Entrega de productos, verificación de calidad, contabilización frente del cliente y adjunto con la factura.	-Factura.
9	Cajero	Sellar la orden de entregado.	-Factura.

f) Flujograma de proceso de venta.

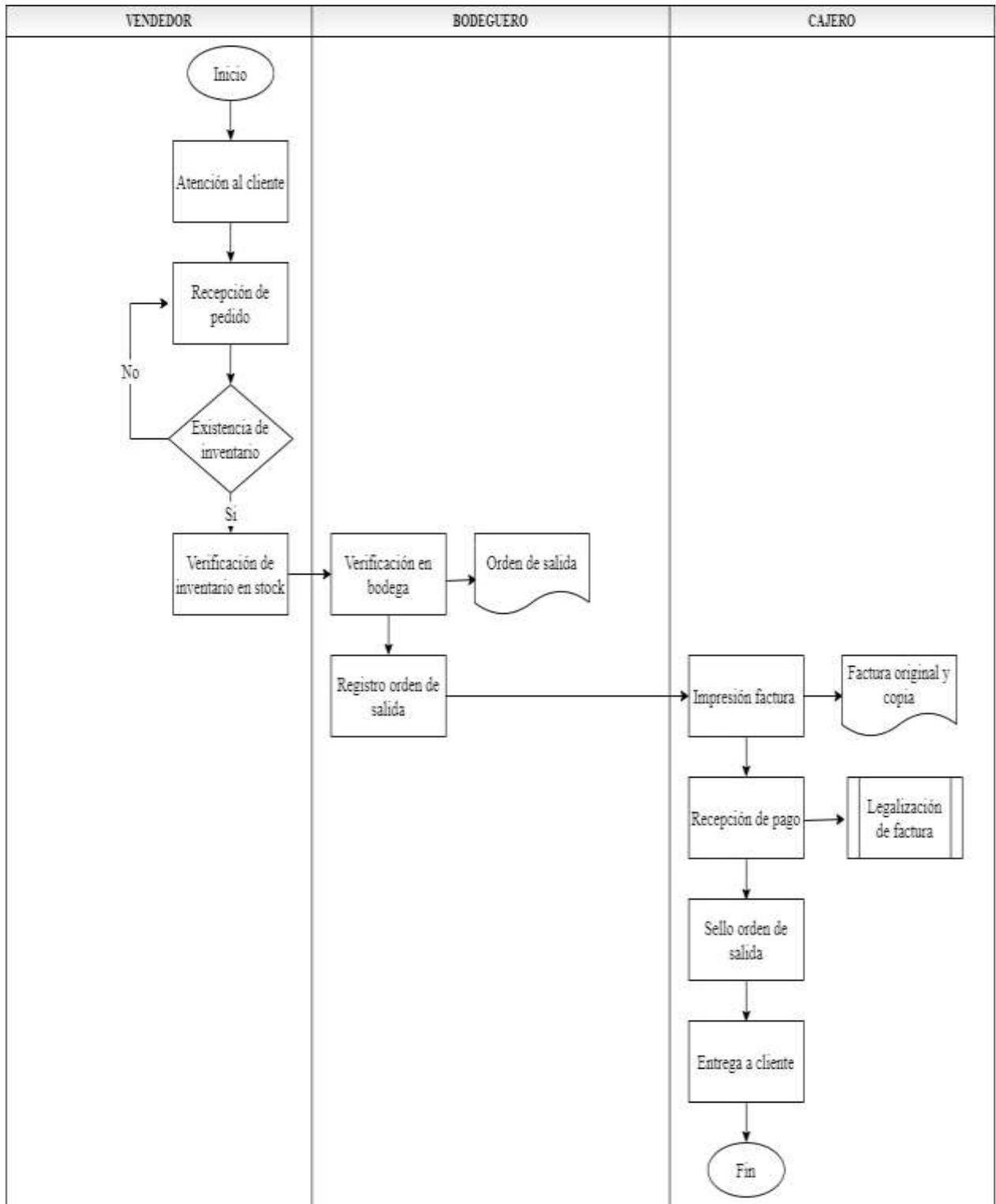


Figura 38. Flujograma de proceso de venta.

a) Ficha de proceso caja chica

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>Código: FPr-PMCCh-003</b>
			<b>Fecha: 01/08/2021</b>
	<b>PROCESO DE MANEJO DE CAJA CHICA</b>		<b>Revisión:</b>
		<b>Responsable:</b> Cajero y gerente general.	
<b>Objetivo:</b> Verificar el adecuado funcionamiento, manejo, y administración de caja chica en la ferretería “Comercial Paz”.			
<b>Actividades que forman el proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requerimiento de compra o servicio.</li> <li>➤ Autorización de gerente general.</li> <li>➤ Entrega de efectivo y firma de recibido.</li> <li>➤ Compra de bien o servicio.</li> <li>➤ Retención en la fuente.</li> <li>➤ Registro en la caja del gasto.</li> <li>➤ Arqueo de caja.</li> <li>➤ Solicitud de reposición.</li> <li>➤ Revisión de caja chica y documentación de respaldo.</li> </ul>		
<b>Entradas del Proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requerimiento de compra.</li> <li>➤ Autorización de compra.</li> <li>➤ Compra.</li> <li>➤ Registro de compra.</li> <li>➤ Arqueo de caja.</li> <li>➤ Reposición de caja chica.</li> </ul>	<b>Salidas del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud de autorización de compra</li> <li>➤ Aceptación de compra.</li> <li>➤ Liquidación de compra y retención en la fuente.</li> <li>➤ Registro de gasto con documento de respaldo.</li> <li>➤ Verificación de caja con documentos de respaldo.</li> <li>➤ Cheque a nombre de custodio de caja chica.</li> </ul>
<b>Proceso relacionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requerimiento de compra.</li> <li>➤ Planificación de compra de bien o servicio.</li> <li>➤ Orden de recepción.</li> <li>➤ Orden de compra.</li> </ul>		
<b>Recursos/Necesidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar recursos necesarios.</li> <li>➤ No pasar el 75% de utilización de fondo.</li> </ul>		
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cajero.</li> </ul>		
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable de caja.</li> </ul>		
<b>Registros /Archivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorización de compra.</li> <li>➤ Arqueo de caja.</li> <li>➤ Justificativos de los egresos.</li> <li>➤ Orden de compra.</li> <li>➤ Orden de recepción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> </ul>	

b) Procedimiento del manejo de caja chica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>MP-PCCh-003</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA</b>		<b>Fecha:01/08/2021</b>
			<b>Revisión:</b>
			<b>Página:003</b>
<b>Área responsable:</b> Área contable			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO DE TRABAJO</b>
<b>1</b>	Gerente	Creación de fondo de caja chica.	-Autorización creación de fondo.
<b>2</b>	Gerente	Gastos pequeños de la empresa.	-Autorización de compra.
<b>3</b>	Cajero	Recepción de documentos fuentes de gastos.	Recibo provisional.
<b>5</b>	Cajero	Entrega de documentos al área de contabilidad.	Autorización.
<b>6</b>	Cajero	Revisar el monto entregado.	Autorización.
<b>7</b>	Contadora	Arqueo de caja.	Autorización.
<b>8</b>	Cajero	Solicitar reposición de fondo.	Autorización.
<b>9</b>	Cajero	Recepción de cheque.	Autorización.

c) Flujograma de procedimiento del manejo de caja chica.

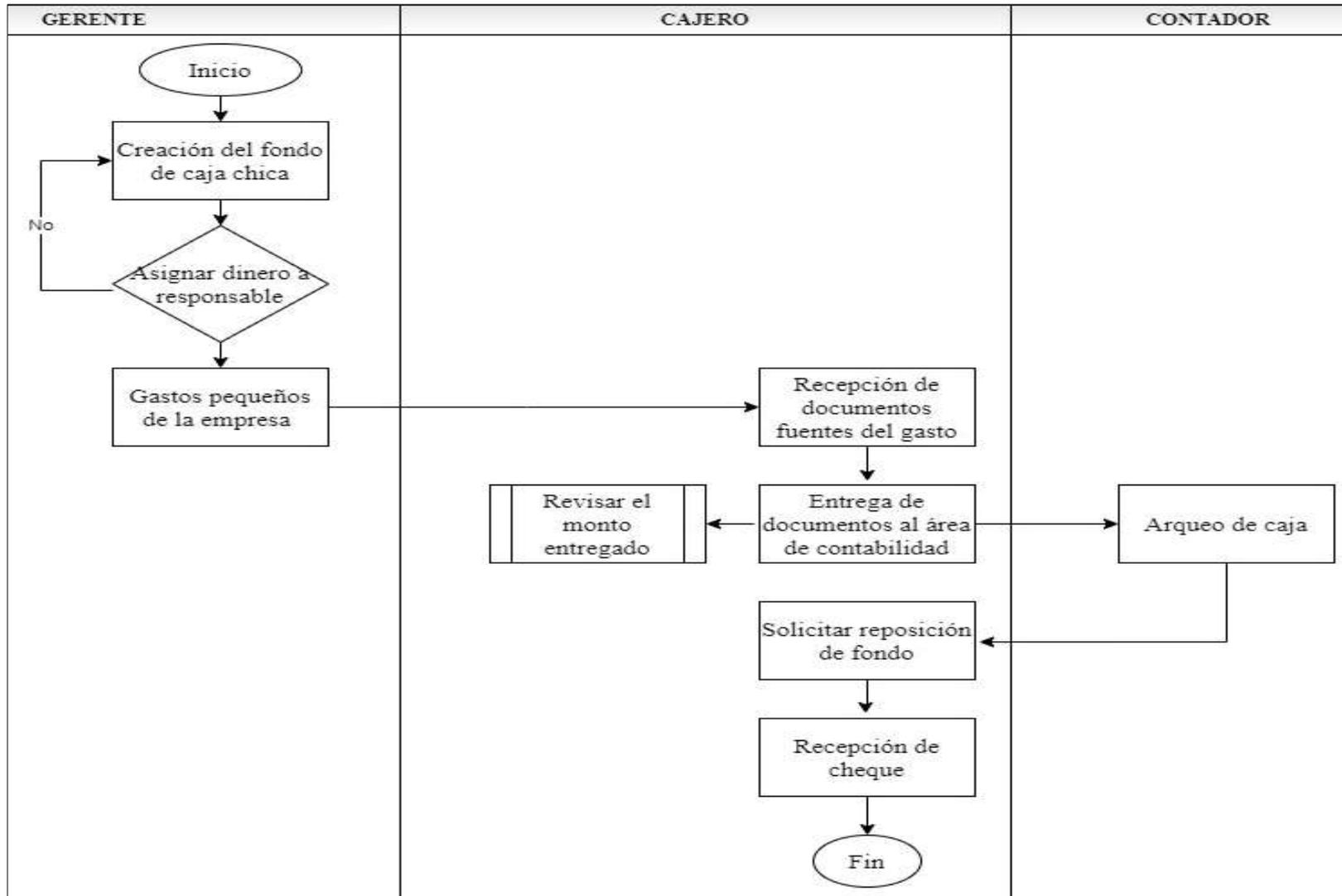


Figura 39. Flujograma de procedimiento del manejo de caja chica.

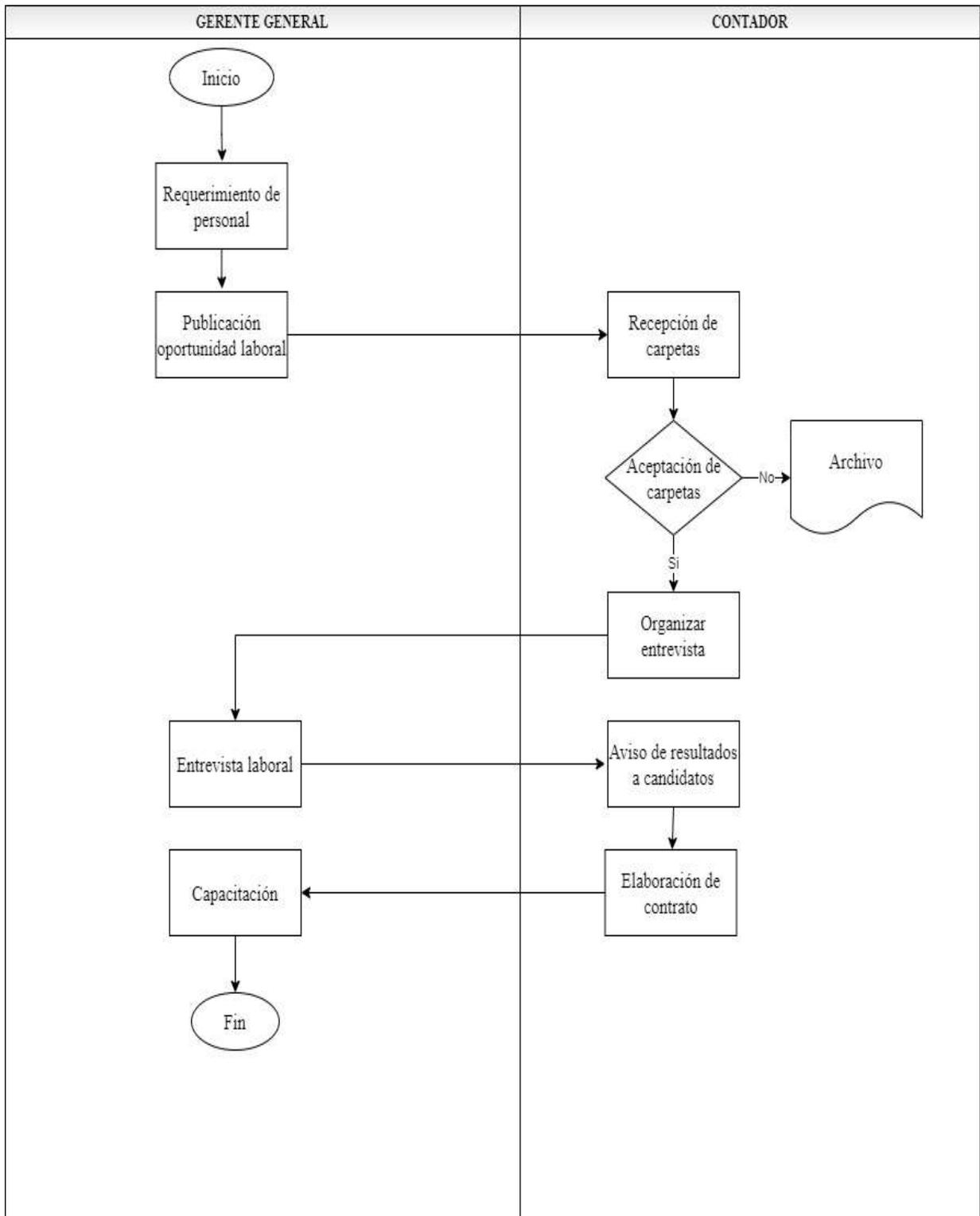
d) Formato proceso de contratación de personal.

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>Código:</b> FP-PCP-005
			<b>Fecha:</b> 01/08/2021
			<b>Revisión:</b>
	<b>PROCESO DE CONTRATACIÓN A PERSONAL</b>		<b>Responsable:</b> Gerente general
<b>Objetivo:</b> Garantizar que el personal en cada función a desempeñar se encuentre capacitado para tener el mejor servicio para la ferretería “Comercial Paz” y clientes.			
<b>Actividades que forman el proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requerimiento de personal.</li> <li>➤ Publicar el requerimiento de personal.</li> <li>➤ Receptar carpetas.</li> <li>➤ Entrevistar candidatos.</li> <li>➤ Seleccionar y comunicar a la persona seleccionada.</li> <li>➤ Redactar el contrato.</li> <li>➤ Inducir y capacitar al personal.</li> </ul>		
<b>Entradas del Proceso:</b>		<b>Salidas del proceso:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de gestión.</li> <li>➤ Necesidad de personal.</li> <li>➤ Verificar el plan de contratación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de gestión con componentes de contratación.</li> <li>➤ Receptar carpetas de personal altamente capacitado en el área requerida.</li> <li>➤ Realizar evaluación de desempeño laboral.</li> </ul>	
<b>Proceso relacionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago seguro social.</li> <li>➤ Beneficios de ley.</li> <li>➤ Capacitaciones motivación de personal.</li> </ul>		
<b>Recursos/Necesidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carga laboral.</li> <li>➤ Implementación de la infraestructura y nuevas áreas.</li> </ul>		
<b>Clientes</b>	➤ Gerente general.		
<b>Proveedores</b>	➤ Gerente general, contabilidad y trabajador.		
<b>Registros /Archivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carpeta curricular del trabajador.</li> <li>➤ Contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Archivo.</li> <li>➤ Archivo.</li> </ul>	
<b>Variables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Soporte de contratos.</li> <li>➤ Listado de trabajadores a reclutar.</li> </ul>		
<b>Nombre del indicador:</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Resultado</b>
	➤ Cuadre de caja.	%	$\frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} * 100$

e) Procedimiento de contratación a personal.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código: MP-PCP-005</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN A PERSONAL</b>		<b>Fecha: 01/08/2021</b>
			<b>Revisión:</b>
<b>Página: 005</b>			
<b>Área responsable:</b> Área Gerencia			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
N.º	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Gerente General	Estipular la necesidad de contratar nuevo personal.	Nómina de empleados.
2	Gerente General	Notificar oportunidad laboral disponible y detallar los requisitos necesarios.	Listado de requisitos.
3	Gerente General	Fijar día, fecha y hora para la recepción de documentos.	-Hoja de Vida. -Listado de posibles candidatos.
4	Contador	Recepción de carpetas y verificación de autenticidad de documentos y referencia de los posibles trabajadores.	Hoja de vida.
5	Contador	Organizar una entrevista con los candidatos seleccionados.	Hoja de vida.
6	Gerente General	Impartir la decisión al nuevo trabajador y proceder con la contratación.	-Hoja de vida. -Contrato.
7	Contador	Formular el contrato de prueba y legalizarlo con el Ministerio de trabajo y si la situación lo amerite volver a renovarlo.	Contrato.
8	Gerente General	Capacitación al nuevo empleado dándole a conocer toda la información necesaria sobre la empresa.	Filosofía institucional. Manuales de procesos, procedimientos y funciones.

f) **Flujograma de procedimiento de contratación a personal**



**Figura 40. Flujograma de procedimiento de contratación a personal.**

g) Ficha para declaraciones y pagos de impuestos.

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>Código:</b> FP-PDPI-006
			<b>Fecha:</b> 01/08/2021
			<b>Revisión:</b>
	<b>PROCESO PARA DECLARACIONES Y PAGOS DE IMPUESTOS</b>		<b>Responsable:</b> Contador responsable.
<b>Objetivo:</b> Tener las declaraciones y pago de impuestos al día, en las fechas y días establecidos según la normativa tributaria.			
<b>Actividades que forman el proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar el registro de transacciones de cumplimiento.</li> <li>➤ Hacer informes de ventas, compras.</li> <li>➤ Realizar informes de retenciones en la fuente del IVA e impuesto a la renta.</li> <li>➤ Grabar en el sistema DIMM las declaraciones, retenciones e impuestos.</li> <li>➤ Envié de declaraciones adjunto el convenio de débito.</li> <li>➤ Anexos transaccionales.</li> <li>➤ Registro en el sistema del SRI.</li> </ul>		
<b>Entradas del Proceso:</b>		<b>Salidas del proceso:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de venta, compras, retención en la fuente de IVA e impuesto a la renta.</li> <li>➤ Elaborar la declaración de IVA, retención en la fuente, impuesto a la renta.</li> <li>➤ Anexos transaccionales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar declaraciones.</li> <li>➤ Grabar en el sistema DIMM.</li> <li>➤ Subir al sistema del SRI.</li> </ul>	
<b>Proceso relacionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contabilidad de la ferretería.</li> <li>➤ Convenio de débito con el banco.</li> <li>➤ Actualización del sistema según requerimientos del SRI.</li> <li>➤ Informes financieros.</li> </ul>		
<b>Recursos/Necesidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentación de los estados financieros o información requerida por los organismos de control.</li> <li>➤ Cumplir con las obligaciones tributarias pertinentes.</li> </ul>		
<b>Clientes</b>	➤ Gerente general, contador.		
<b>Proveedores</b>	➤ Gerente general, contador, técnico de sistemas.		
<b>Registros /Archivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Declaraciones y pago impuestos.</li> <li>➤ Anexos transaccionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema DIMM.</li> <li>➤ Sistema SRI.</li> </ul>	
<b>Variables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pagos impuestos.</li> <li>➤ Declaraciones impuesto a la renta, retención en la fuente.</li> <li>➤ Actualización del sistema.</li> </ul>		
<b>Nombre del indicador:</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula:</b>	<b>Resultado</b>
	➤ Cuadre de caja	%	$\frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos planificados}} * 100$

**h) Procedimiento para declaraciones y pagos de impuestos.**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código:</b> MP-PDPI-006
	<b>PROCEDIMIENTO PARA DECLARACIONES Y PAGOS DE IMPUESTOS</b>		<b>Fecha:</b> 01/08/2021
			<b>Revisión:</b>
			<b>Página:</b> 006
<b>Área responsable:</b> Área de Contabilidad			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO DE TRABAJO</b>
1	Contador	Registro de transacciones de manera periódica.	-Sistema.
2	Gerente General	Desarrollo de informes de venta, compras, retenciones de la fuente de IVA e impuestos a la renta.	-Listado de ventas y compra. -Retenciones del IVA. -Impuesto a la renta.
3	Contador	Realizar declaraciones del IVA, retenciones en la fuente, impuesto a la renta.	-Declaración del IVA. -Retenciones en la fuente. -Impuesto a la renta.
4	Gerente General	Cargar al sistema todas las declaraciones y acordar el convenio de pago o débito y enviar la respectiva declaración.	-Sistema contable -Declaraciones.
5	Contador	Realizar anexos de transacciones y subir al sistema del Servicio de Rentas Internas.	-Anexo de transacciones.

i) **Flujograma de procedimiento para declaraciones y pagos de impuestos.**

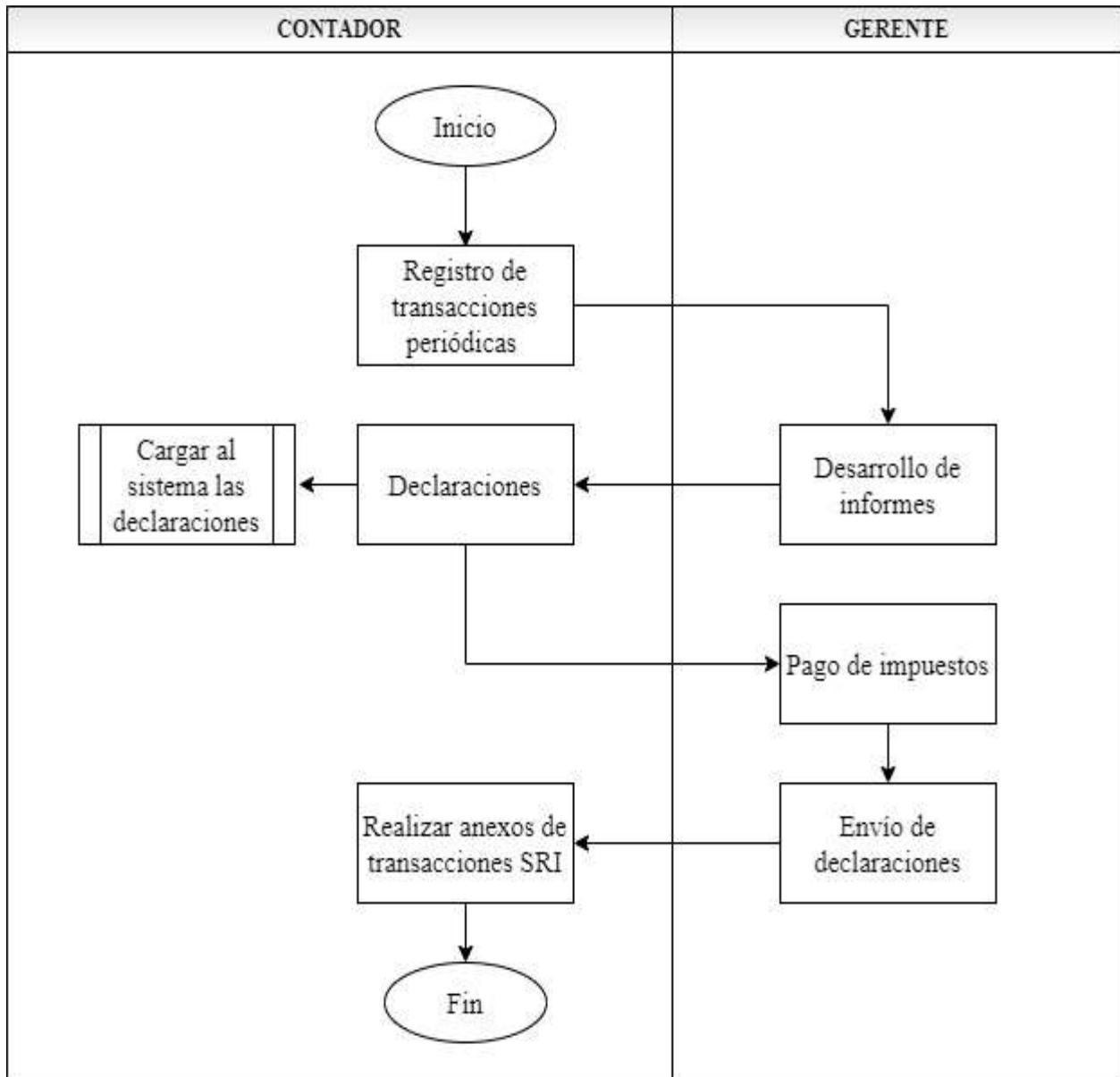


Figura 41 .Flujograma de procedimiento para declaraciones y pagos de impuestos.

**4.2.4. Gestión por procesos.**

La gestión de procedimientos pretende alinear la estrategia, misión, visión y objetivos para cubrir las necesidades y satisfacer a los clientes; a través de la estructuración del mapa de procesos y manual de procedimientos.

**a) Mapa por procesos.**

El mapa por procesos permite tener una secuencia de actividades con los respectivos responsables además de verificar el tiempo de ejecución de las funciones que ayuda a rediseñar el flujo de trabajo y se lo presenta a continuación.



Figura 42. Mapa por procesos.

**4.2.5. Gestión de riesgo.**

La gestión de riesgos ha permitido identificar, analizar e implantar la metodología adecuada para mitigar los riesgos y enfrentarlos en caso de presentarse. Por lo que se calificará con severidad calculando en base a la probabilidad de ocurrencia y el impacto como se detallará a continuación:

**Probabilidad de ocurrencia**

Probabilidad	
Alta	El escenario de riesgo se presenta al menos una vez al mes.
Media	El escenario de riesgo se presenta ocasionalmente o una vez cada al año.
Baja	El escenario de riesgo se una vez en los últimos 5 años o nunca se ha presentado.

## Impacto

Impacto	
Alto	La ocurrencia del escenario de riesgo tiene un algún impacto en el proceso
Medio	La ocurrencia del escenario de riesgo tiene un impacto significativo en el proceso
Bajo	La ocurrencia del escenario de riesgo tiene un impacto importante en el proceso

## Controles

Calificación de efectividad individual de controles.

Nivel	Descripción
No efectivo	El control no existe o no opera adecuadamente
Efectivo con oportunidad de mejora	El control existe, pero tiene oportunidades de mejora en la implementación.
Efectivo	El control existe y opera adecuadamente

Calificación conjunta de controles:

NIVEL	DESCRIPCIÓN
No confiable	No se encuentra implementado
Insuficiente	El conjunto de controles no proporciona un nivel suficiente de mitigación para el riesgo de no disponibilidad.
Confiable	El conjunto de controles responde a las características del riesgo, pero el nivel de mitigación del riesgo de no disponibilidad no es completo.
Adecuado	El conjunto de controles responde a las características del riesgo y proporciona un nivel de mitigación adecuado para el riesgo de no disponibilidad.

a) Matriz de calificación del riesgo

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Bajo	Yellow	Red	Red
	Media	Green	Yellow	Red
	Alta	Green	Yellow	Red

Aceptable	Severidad baja
Tolerable	Severidad media
Inadmisibile	Severidad alta

b) Matriz de evaluación del riesgo.

**Tabla 6. Matriz de evaluación del riesgo.  
Matriz de evaluación del riesgo.**

Información del proceso		Escenarios de riesgos	Análisis de controles					Calificación de riesgo residual		
Área	Proceso	Riesgos	Controles	Descripción de la implementación del control	Tipo de control	Efectividad del control	Efectividad conjunta de controles	Probabilidad	Impacto	Severidad
Gerente General	Ventas a crédito.	No tener límite de crédito.	Disponer de un límite de crédito.	Tener un plazo de una semana para la cancelación caso contrario ya no otorgar un nuevo crédito.	Preventivo	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Alta	Alta	Inadmisible
		Cartera vencida alta.	Tener un período de cancelación por deuda	No concederás más de dos créditos.	Preventivo	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Media	Media	Tolerable
Área Financiera		Adquirir materiales de mala calidad.	Realizar un análisis de proveedores.	Verificar la calidad en el momento de receptor el producto.	Detectivos	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Medio	Medio	Tolerable
				Realizar pedidos a proveedores luego de analizarlos	Detectivos	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Medio	Bajo	Aceptable
	Registro de facturas de compras y ventas.	Falta de información para los estados financieros.	Receptor todos los documentos diariamente.	Registrar y archivar todos los documentos como facturas de compras y ventas para realizar los registros pertinentes.	Preventivos	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Bajo	Medio	Inadmisible
Área Comercial	Ventas	Devolución de productos.	Verificar el caso de la devolución y ver si aplica con lo establecido por la ferretería en cuanto a devoluciones.	Verificar si los productos entregados son los pedidos comprando con la factura.	Correctivo	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Bajo	Bajo	Tolerable

Área de logística	Almacenamiento de inventario	Daños en el inventario.	Ubicar en lugares estratégicos y poner una protección extra en materiales frágiles.	Verificar la seguridad existente en cada lugar de almacenamiento de cada material.	Preventivo	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Bajo	Alto	Inadmisible
	Recepción de materiales	Faltante de productos, Cambios de productos de menor calidad.	No revisar los productos recibidos.	Revisar minuciosamente los productos.	Detectivo	Efectividad con oportunidad de mejora.	Confiable	Bajo	Medio	Inadmisible

c) **Matriz de calificación de riesgos.**

**Tabla 7. Matriz de calificación del riesgo.**

**Matriz de calificación del riesgo.**

<b>RIESGO</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b>SEVERIDAD</b>
No tener límite de crédito.	Alto	Alto	Inadmisible
Cartera vencida alta.	Medio	Medio	Tolerable
Adquirir materiales de mala calidad en la recepción.	Medio	Medio	Tolerable
Realizar pedidos a proveedores sin previo análisis.	Medio	Bajo	Aceptable
Falta de información para los estados financieros.	Bajo	Medio	Inadmisible
Devolución de productos.	Bajo	Bajo	Tolerable
Daños en el inventario.	Bajo	Alto	Inadmisible
Faltante de productos, Cambios de productos de menor calidad.	Bajo	Medio	Inadmisible

### **4.3. Propuesta contable**

#### **4.3.1. Manual contable.**

La ferretería “Comercial Paz”, es una sociedad que necesita incorporar al manejo contable un plan de cuentas, para un mejor control y detalle de las diferentes transacciones económicas realizadas diariamente.

Estos aspectos se incorporan en el Sistema de Contable de la Ferretería, para registrar la información de manera detallada y completa como lo ha sido hasta el momento, logrando conocer de manera exacta la situación económica del Comercial Paz.

#### **4.3.2. Catálogo de cuentas.**

El plan de cuentas para Comercial Paz agrupa las siguientes cuentas principales: activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos de producción y gastos, en donde se detallan subcuentas que permiten el registro de las transacciones que a diario se efectúan a nombre de la empresa. Además, el plan de cuentas será integrado al Sistema TINI, para tener un libro mayor en el sistema y realizar asientos de los movimientos que se realicen a nombre de la constructora. (Ver Anexo D)

### 4.3.3. Dinámica de cuentas.

#### a) Dinámica caja general.

 <b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b> <b>DIRECCIÓN:</b> calle 9 de octubre y morales <b>TELÉFONO:</b> (06) 2 916324 <b>Ibarra - Ecuador</b>					
<b>ELEMENTO:</b>	1. ACTIVO				
<b>GRUPO:</b>	1.01 ACTIVO CORRIENTE				
<b>CUENTA:</b>	1.01.01 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO				
<b>SUB-CUENTA:</b>	1.1.01.01 Caja General				
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Registra la existencia de dinero en efectivo con el que cuenta la sociedad que se encuentra disponible en forma inmediata.				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">REGISTRO DEBE</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">REGISTRO HABER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de contado.</li> <li>• Abonos de Cuentas por Cobrar.</li> <li>• Pago de préstamos otorgados al personal.</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos al personal.</li> <li>• Pagos servicios básicos.</li> <li>• Pago servicios de mantenimiento.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		REGISTRO DEBE	REGISTRO HABER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de contado.</li> <li>• Abonos de Cuentas por Cobrar.</li> <li>• Pago de préstamos otorgados al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos al personal.</li> <li>• Pagos servicios básicos.</li> <li>• Pago servicios de mantenimiento.</li> </ul>
REGISTRO DEBE	REGISTRO HABER				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de contado.</li> <li>• Abonos de Cuentas por Cobrar.</li> <li>• Pago de préstamos otorgados al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos al personal.</li> <li>• Pagos servicios básicos.</li> <li>• Pago servicios de mantenimiento.</li> </ul>				
<b>POLÍTICAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los valores efectivos recaudados no pueden estar más de 24 horas en la caja.</li> <li>✓ Se emitirá recibos por el dinero recibido y cancelado.</li> </ul>					
<b>CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arqueos de caja sorpresivos por lo menos una vez al mes.</li> <li>✓ Reportes de recaudación en la venta.</li> <li>✓ Cierre de caja con depósito dentro de las 24 horas siguientes.</li> <li>✓ Asignación de un fondo de caja chica no máximo de \$100, para gastos pequeños dentro de la ferretería.</li> <li>✓ Llevar un archivo detallado y ordenado de forma numérica de la documentación que respalda las diferentes transacciones realizadas en el movimiento del efectivo ya sea compras como ventas.</li> </ul>					
<b>Normativa Aplicable:</b> NIIF para PYMES párrafo 7.2					

b) Dinámica bancos.

 <p><b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b>  <b>DIRECCIÓN:</b> calle 9 de octubre y morales  <b>TELÉFONO:</b> (06) 2 916324  <b>Ibarra – Ecuador</b></p>	
<b>ELEMENTO:</b>	1. ACTIVO
<b>GRUPO:</b>	1.01 ACTIVO CORRIENTE
<b>CUENTA:</b>	1.01.01 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO
<b>SUB-CUENTA:</b>	1.1.01.02 Bancos
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Registra el valor de los depósitos constituidos por comercial paz, en moneda nacional.
<b>REGISTRO DEBE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos realizados.</li> <li>• Por notas de créditos emitidas por el banco.</li> <li>• Por transferencias de otras cuentas.</li> <li>• Por el valor de cheques anulados con posterioridad a la contabilización.</li> </ul>	<b>REGISTRO HABER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de cheques o transferencias.</li> <li>• Notas de Débito emitidas por el banco por concepto de: Cargos por el no pago de cheques, por abonos o cancelación de préstamos.</li> </ul>	
<b>Políticas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El valor obtenido por la venta se deposita en la cuenta bancaria de la constructora.</li> <li>✓ Para realizar los pagos a proveedores verificar la existencia de dinero en la cuenta de la ferretería.</li> </ul>	
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar conciliaciones bancarias mensuales.</li> <li>✓ Revisión de estados de cuenta mensuales.</li> <li>✓ Revisión de número de cheques emitidos y cobrados.</li> <li>✓ Confirmación de transferencias bancarias.</li> </ul>	
<b>Normativa Aplicable:</b>	
NIIF para PYMES párrafo 7.2.	

c) Dinámica documentos y cuentas por cobrar.

 <b>COMERCIAL PAZ</b> <b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b> <b>DIRECCIÓN:</b> calle 9 de octubre y morales <b>TELÉFONO:</b> (06) 2916324 <b>Ibarra - Ecuador</b>					
<b>ELEMENTO:</b>	1. ACTIVO				
<b>GRUPO:</b>	1.01 ACTIVO CORRIENTE				
<b>CUENTA:</b>	1.01.02 ACTIVO FINANCIERO				
<b>SUB-CUENTA:</b>	1.01.02.01 Cuentas y Documentos por Cobrar				
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Obligaciones provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales de la entidad en favor de terceros, así como los préstamos otorgados por bancos e instituciones financieras, con vencimientos corrientes y llevadas al costo amortizado.				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;"><b>REGISTRO DEBE</b></th> <th style="width: 50%; text-align: center;"><b>REGISTRO HABER</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por créditos otorgados a clientes.</li> <li>• Notas de débito relativas a los ajustes efectuados por las ventas a crédito.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cobros ventas a crédito.</li> <li>• Notas de crédito relativas a los ajustes efectuados por las ventas.</li> <li>• Por devoluciones en ventas.</li> <li>• Por el castigo cuentas y documentos incobrables.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		<b>REGISTRO DEBE</b>	<b>REGISTRO HABER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por créditos otorgados a clientes.</li> <li>• Notas de débito relativas a los ajustes efectuados por las ventas a crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cobros ventas a crédito.</li> <li>• Notas de crédito relativas a los ajustes efectuados por las ventas.</li> <li>• Por devoluciones en ventas.</li> <li>• Por el castigo cuentas y documentos incobrables.</li> </ul>
<b>REGISTRO DEBE</b>	<b>REGISTRO HABER</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por créditos otorgados a clientes.</li> <li>• Notas de débito relativas a los ajustes efectuados por las ventas a crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cobros ventas a crédito.</li> <li>• Notas de crédito relativas a los ajustes efectuados por las ventas.</li> <li>• Por devoluciones en ventas.</li> <li>• Por el castigo cuentas y documentos incobrables.</li> </ul>				
<b>Políticas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El registro de las cuentas por cobrar se realiza al momento de ejecutar la transacción.</li> <li>✓ Los anticipos son descontados mediante la planilla de pago.</li> </ul>					
<b>Control Interno</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar un registro diario de la entrega del material.</li> <li>✓ Determinar antigüedad de saldos de cuentas por cobrar.</li> <li>✓ Los estados de cuentas deben ser enviados con periodicidad a todos los deudores.</li> </ul>					
<b>Normativa Aplicable:</b> NIFF para PYMES, Sección N°11					

d) Dinámica de inventarios.

 <b>COMERCIAL PAZ</b>	
<b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b> <b>DIRECCIÓN:</b> calle 9 de octubre y morales <b>TELÉFONO:</b> (06) 2 916324 <b>Ibarra - Ecuador</b>	
<b>ELEMENTO:</b>	1. ACTIVO
<b>GRUPO:</b>	1.01 ACTIVO CORRIENTE
<b>CUENTA:</b>	1.01.03 INVENTARIOS
<b>SUB-CUENTA:</b>	1.01.03.01 INVENTARIO MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Los Inventarios constituyen un elemento de gran importancia en la ferretería independientemente del tamaño, pues dentro de esta cuenta se encuentran los materiales que permiten generar rentabilidad.
<b>REGISTRO DEBE</b>	<b>REGISTRO HABER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el costo de los inventarios hasta el lugar determinado por gerencia.</li> <li>• Ajustes de inventario de los materiales de construcción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de materiales que se entreguen o por las ventas.</li> <li>• Al realizar una devolución los proveedores emitirán una nota de débito.</li> <li>• Por ajustes del inventario de materiales de construcción se da de baja de inventario por pérdida o deterioro.</li> </ul>
<b>Políticas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar el control de inventarios mediante el Kardex.</li> <li>✓ Dar de baja el inventario en deterioro o por pérdida.</li> </ul>	
<b>Control Interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constatación física de stock de manera mensual.</li> <li>✓ Revisión las entradas y salidas de los materiales según Kardex.</li> <li>✓ Conservar los materiales en óptimas condiciones.</li> </ul>	
<b>Normativa Aplicable:</b>	
NIIF para PYMES, Sección N°13.	

e) Dinámica propiedad planta y equipo.

 <p><b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b>  <b>DIRECCIÓN:</b> calle 9 de octubre y morales  <b>TELÉFONO:</b> (06) 2 916324  <b>Ibarra - Ecuador</b></p>	
<b>ELEMENTO:</b>	1. ACTIVO
<b>GRUPO:</b>	1.02 ACTIVO NO CORRIENTE
<b>CUENTA:</b>	1.02.01 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Se incluyen los activos de los cuales sea probable obtener beneficios futuros, se esperan utilicen por más de un período y que el costo pueda ser valorado con fiabilidad, se lo utilicen en la producción o suministro de bienes y servicios, o se utilicen para propósitos administrativos.
<b>REGISTRO DEBE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el costo histórico.</li> <li>• Por mejoras materiales.</li> <li>• Por el valor de revaluó.</li> </ul>	<b>REGISTRO HABER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la venta, donación o baja de los activos que integran el grupo de propiedad, planta y equipo.</li> </ul>	
<b>Política</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar un archivo cronológico de la documentación que sustenta la existencia de capital suscrito.</li> <li>✓ Los movimientos que afecten al capital deben ser autorizados por el gerente.</li> </ul>	
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se lleva un registro actualizado de los bienes de la ferretería.</li> <li>✓ Revisar al final del año las operaciones realizadas en el cierre contable de las cuentas de patrimonio.</li> </ul>	
<b>Normativa Aplicable:</b>	
NIFF para PYMES, Sección N°17 párrafo 17.1 a 17.3	

f) Dinámica de cuentas y documentos por pagar

 <p><b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b>  <b>DIRECCIÓN:</b> calle 9 de octubre y morales  <b>TELÉFONO:</b> (06) 2916324  <b>Ibarra – Ecuador</b></p>	
<b>ELEMENTO:</b>	2. PASIVO
<b>GRUPO:</b>	2.01 PASIVO CORRIENTE
<b>CUENTA:</b>	2.01.01 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Esta cuenta registra las obligaciones que el almacén contrae con los proveedores por la adquisición de mercaderías, las cuales se encuentran pendientes de pago y deben ser liquidados dentro de un período no mayor a un año.
<b>REGISTRO DEBE</b>	
<b>REGISTRO HABER</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por los pagos realizados a los proveedores.</li> <li>• Por las notas de crédito que hayan emitido los proveedores.</li> <li>• Por la devolución en compras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de las compras de mercadería a crédito en un plazo no mayor a un año.</li> <li>• Por el valor de las notas de débito entregadas por los proveedores.</li> </ul>
<b>Política</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cancelación de facturas en el tiempo establecido con los proveedores.</li> <li>✓ Devolución de productos que se encuentran en mal estado a proveedores.</li> <li>✓ Pago puntual de obligaciones bancarias y tributarias.</li> </ul>	
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Gerente General en la única persona autorizada para aprobar las compras a proveedores y efectuar los pagos respectivos.</li> <li>✓ Se genera un reporte mensual de las cuentas por pagar a proveedores en el que detalle el nombre del proveedor, la fecha de vencimiento y el importe adeudado para garantizar el cumplimiento oportuno de los pagos.</li> <li>✓ Existe un auxiliar o expediente por cada proveedor.</li> <li>✓ Los pagos a proveedores se realizan mediante cheques.</li> <li>✓ Las facturas recibidas y los comprobantes de pago se registran oportunamente, y archivan de manera secuencial y cronológica.</li> <li>✓ Debe existir independencia de funciones de compras, bodega y contabilidad.</li> </ul>	
<b>Normativa Aplicable:</b>	
NIFF para PYMES, Sección 3: Presentación de estados financieros, Sección 4: Estado de situación financiera.	

#### 4.4. Estructura de los estados financieros

##### a) Formato estado de situación financiera

		<b>FERRETERÍA COMERCIAL PAZ</b>	
		<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>	
		<b>AL 01 DE ENERO DEL 2021</b>	
		<b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>	
	<b>DETALLE</b>		<b>VALOR</b>
<b>ACTIVOS</b>			
	Activo Corriente		
	Caja		
	Bancos		
	Inventario de mercadería		
	Cuentas por Cobrar		
	Documentos por cobrar		
	Total Activo Corriente		
	Propiedad Planta y Equipo		
	Equipos de Oficina		
	<Depreciación acumulada Equipos de Oficina>		
	Equipo de Computación		
	<Depreciación acumulada Equipos de Computación>		
	Total Propiedad Planta y Equipo		
<b>PASIVOS</b>			
	Pasivo Corriente		
	Cuentas por pagar		
	Documentos por pagar		
	IVA retenido por pagar		
	Retención en la fuente por pagar		
	Préstamos Bancarios por Pagar		
	Total Pasivo Corriente		
<b>PATRIMONIO</b>			
	Capital		
	Reserva legal		
	Utilidades Acumuladas		
<b>TOTAL, PASIVO MAS PATRIMONIO</b>			

\_\_\_\_\_  
GERENTE

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

**b) Formato estado de resultados**



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

---

**INGRESOS**

**INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS**

Ventas

(-) Costo de Ventas

= GANANCIA BRUTA

(-) GASTOS

**SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES**

(-) Gastos Fondos de Reserva

(-) Gasto aporte Patronal IESS

**BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES**

(-) Gasto Décimo Tercer Sueldo

(-) Gasto Décimo Cuarto Sueldo

(-) Gasto Provisión Vacaciones

**DEPRECIACIONES**

(-) Gasto Depreciación Equipos de Oficina

(-) Gasto Depreciación Equipo de Computación

**UTILIDAD IMPUESTOS ANTES DE PARTICIPACIÓN**

(-) 15% Participación Trabajadores

(-) 25 % Impuesto a la Renta

**UTILIDAD / PÉRDIDA DEL EJERCICIO**

---

---

GERENTE

---

CONTADOR

**b) Formato estado de flujos de efectivo**



---

**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

---

SALDO INICIAL CAJA BANCOS  
INGRESOS OPERACIONALES  
Ingresos por servicios  
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES  
EGRESOS OPERACIONALES  
Gastos fijos  
Gastos Variables  
Otros Gastos  
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES  
TOTAL FLUJO DE CAJA OPERATIVO  
INGRESOS DE INVERSIÓN  
Venta de Activos  
TOTAL INGRESOS DE INVERSIÓN  
EGRESOS DE INVERSIÓN  
Compra de Activos Fijos  
TOTAL EGRESOS DE INVERSIÓN  
TOTAL FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN  
INGRESOS FINANCIEROS  
Préstamos  
Fondos no reembolsables  
Aportes Accionistas  
Otros aportes  
Utilidad del Ejercicio  
Utilidad no Distribuida  
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS  
EGRESOS FINANCIEROS  
Pago Intereses  
Pago Préstamos  
Participación Trabajadores  
Pago Impuestos  
TOTAL EGRESOS FINANCIEROS  
TOTAL FLUJO DE CAJA FINANCIERO  
FLUJO DE CAJA

---

---

GERENTE

---

CONTADOR

**d) Formato estado de evolución del patrimonio**



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

<b>Concepto</b>	<b>Aportes del capital</b>	<b>Reservas legales</b>	<b>Utilidades retenidas</b>	<b>Utilidad del ejercicio</b>
Saldo al 01/01/20xx				
(+) Utilidad al 31/12/20xx				
(-) Transferencia utilidad no Distribuida				
= Saldo al 31/12/20xx				

\_\_\_\_\_  
GERENTE

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

#### 4.5. Ejercicio práctico

##### a) Estado de situación financiera inicial



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL**  
**AL 01 DE ENERO DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

1	ACTIVOS		2	PASIVO	
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
<b>1.01.01</b>	<b>Efectivo y equivalentes de efectivo</b>	198.929,64	<b>2.01.01</b>	<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	58.023,44
<b>1.01.01.03</b>	Bancos	198.929,64	2.01.01.01	Cuentas por pagar proveedores	47.120,61
<b>1.01.02.01</b>	Documentos y cuentas por cobrar	107.512,87	2.01.01.04	Cuentas por pagar otros	10.902,83
<b>1.01.05</b>	<b>Activos por impuestos corrientes</b>	22.739,57	<b>2.01.03</b>	<b>Instituto Ecuatoriana Seguridad Social</b>	1.459,26
<b>1.01.05.04.01</b>	Crédito tributario (I.V.A)	22.739,57	2.01.03.01	IESS por pagar	1.459,26
<b>1.01.03</b>	<b>Inventario</b>	156.391,32	<b>2.01.04</b>	<b>Obligaciones patronales</b>	20.819,56
<b>1.01.03.01</b>	Inventario en mercadería	156.391,32	2.01.04.03	Beneficios sociales por pagar	5.557,07
	<b>Total activo corriente</b>	<b>485.573,40</b>	2.01.04.05	Participación trabajadores	15.262,49
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>Total pasivo corriente</b>	<b>80.302,26</b>
<b>1.02.01</b>	<b>Propiedad, Planta Y Equipo</b>	144.633,71			
<b>1.02.01.02</b>	Edificio	21.497,77	2.01.01.06	Obligaciones financieras a largo plazo	68.941,27
<b>1.02.01.04</b>	Vehículo	120.633,93		<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>68.941,27</b>
<b>1.02.01.05</b>	Equipo cómputo	1.162,46		<b>Total pasivo</b>	<b>149.243,53</b>
<b>1.02.01.06</b>	Equipo de oficina	1.339,55			
<b>1.02.02.01</b>	<b>Depreciación acumulada</b>	-82.711,31			
	<b>Total activo no corriente</b>	<b>61.922,40</b>	<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	398.252,27
	<b>Total activo</b>	<b>547.495,80</b>		<b>Total pasivo + patrimonio</b>	<b>547.495,80</b>

GERENTE

CONTADOR

b) Estado de resultados



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**AL 01 DE ENERO DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>		
<b>4.01</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		
<b>4.01.01</b>	<b>Ventas de bienes</b>		169.556,04
<b>4.01.01.01</b>	Ventas 12%	168.208,04	
<b>4.01.01.02</b>	Ventas 0%	1.348,00	
<b>5.01</b>	<b>Costo operacional</b>		147.737,07
<b>5.01.01</b>	<b>Costo de ventas</b>	147.737,07	
<b>6.01.01</b>	<b>Gastos administrativos y operativos</b>		7.383,83
<b>6.01.01.01</b>	Sueldos y salarios	6.550,00	
<b>6.01.01.02</b>	Aporte patronal IESS	730,33	
<b>6.01.01.14</b>	Servicios básicos	103,50	
<b>6.01.04</b>	<b>Gastos varios</b>		1.979,39
<b>6.01.04.03</b>	Mantenimiento y reparaciones	324,00	
<b>6.01.04.04</b>	Gastos intereses.	675,78	
<b>6.01.04.05</b>	Gasto flete	89,00	
<b>6.01.04.07</b>	Gastos estibaje	320,00	
<b>6.01.04.08</b>	Gastos suministros	450,00	
<b>6.01.04.09</b>	Gastos cuentas incobrables	120,61	
<b>6.01.03</b>	<b>Gastos de ventas</b>		322,00
<b>6.01.03.01</b>	Comisión de ventas	220,00	
<b>6.01.03.03</b>	Combustible	78,00	
<b>6.01.03.04</b>	Gastos seguridad	24,00	
<b>1.02.02.01</b>	Depreciación acumulada	984,53	984,53

GERENTE

CONTADOR

c) Libro diario



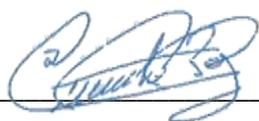
**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**LIBRO DIARIO**  
**Al 31 ENERO DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
<b>01/01/2021</b>		.....01.....			
	1.01.01.03	Bancos		198.929,64	
	1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar		107.512,87	
	1.01.05.04	Crédito tributario		22.739,57	
	1.01.03.01	Inventario en mercadería		156.391,32	
	1.02.01.02	Edificio		21.497,77	
	1.02.01.04	Vehículo		120.633,93	
	1.02.01.05	Equipo de cómputo		1.162,46	
	1.02.01.06	Equipo de oficina		1.339,55	
	1.02.02.01	(-) Depreciación acumulada		-82.711,31	
	2.01.01.01	Cuentas por pagar proveedores			47.120,61
	2.01.01.04	Cuentas por pagar otros			10.902,83
	2.01.01.06	Obligaciones financieras a largo plazo			68.941,27
	2.01.04.03	Beneficios sociales por pagar			5.557,07
	2.01.04.05	Participación trabajadores			15.262,49
	2.01.03.01	IESS por pagar			1.459,26
	3.01.01	Capital social			398.252,27
		V/R Asiento de apertura estado de situación inicial			
<b>02/01/2021</b>		.....02.....			
	2.01.03.01	IESS por pagar		1.459,26	
	1.01.01.03	Bancos			1.459,26
		V/R Pago de obligaciones con el instituto ecuatoriano seguridad social			
<b>04/01/2021</b>		.....03.....			
	2.01.04.03	Beneficios sociales por pagar		5.557,07	
	1.01.01.03	Bancos			5.557,07
		V/R Pago de obligaciones con el instituto ecuatoriano seguridad social			
<b>05/01/2021</b>		.....04.....			
	2.01.01.06	Obligaciones financieras a largo plazo		1.763,51	
	6.01.04.04	Gastos intereses.		675,78	
	1.01.01.03	Bancos			2.439,29
		V/R Pago de obligaciones a largo plazo			
<b>07/01/2021</b>		.....05.....			
	1.01.03.01	Inventario en mercadería		134.459,94	
	1.01.05.01	I.V.A pagado		16.135,19	
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar			2.353,05
	2.01.01.01	Cuentas por pagar proveedores			148.242,08
		V/R Compra de de Mercadería a crédito			
<b>08/01/2021</b>		.....06.....			
	2.01.01.01	Cuentas por pagar proveedores		38.978,55	
	1.01.01.03	Bancos			38.978,55
		V/R Pago de de mercadería a proveedores			

<b>09/01/2021</b>		.....07.....		
	1.01.01.03	Bancos	94.006,74	
	1.01.05.02	Retenciones en la fuente IR	2.347,45	
	1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar	92.038,81	
	4.01.01.01	Ventas 12%		168.208,04
	2.01.02.01	I.V.A cobrado		20.184,96
		V/R venta de mercadería pago con cheque y diferencia a crédito		
<b>10/01/2021</b>		.....08.....		
	1.01.01.03	Bancos	1.348,00	
	4.01.01.02	Ventas 0%		1.348,00
		V/R venta de mercadería tarifa 0%		
<b>12/01/2021</b>		.....09.....		
	5.01.01	Costo de ventas	147.737,07	
	1.01.03.01	Inventario en mercadería		147.737,07
		V/R Costo de venta de mercadería		
<b>13/01/2021</b>		.....10.....		
	1.01.01.03	Bancos	78.937,34	
	1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar		78.937,34
		V/R Cobro de cuentas por cobrar		
<b>14/01/2021</b>		.....11.....		
	6.01.01.01	Sueldos y salarios	6.550,00	
	6.01.01.02	Aporte patronal IESS	730,33	
	1.01.01.03	Bancos		5.931,03
	2.01.03.03	Aporte personal IESS		618,97
	2.01.03.02	Aporte patronal IESS		730,33
		V/R Pago sueldos y salarios trabajadores		
<b>15/01/2021</b>		.....12.....		
	2.01.03.03	Aporte personal IESS	618,97	
	2.01.03.02	Aporte patronal IESS	730,33	
	1.01.01.03	Bancos		1.349,30
		V/R Pago de aportes al IESS		
<b>16/01/2021</b>		.....13.....		
	6.01.01.03	Beneficios sociales e indemnizaciones	1.664,37	
	6.01.01.05	Décimo tercer sueldo	545,83	
	6.01.01.06	Décimo cuarto sueldo	300,00	
	6.01.01.07	Vacaciones	272,92	
	6.01.01.08	Fondos de reservas	545,62	
	2.01.04.03	Beneficios sociales por pagar		1.664,37
	2.01.04.03.01	Décimo tercer sueldo por pagar	545,83	
	2.01.04.03.02	Décimo cuarto sueldo por pagar	300,00	
	2.01.04.04	Fondos de reserva	272,92	
	2.01.04.02	Vacaciones por pagar	545,62	
		V/R asiento de provisiones según el detalle de beneficios sociales		
<b>17/01/2021</b>		.....14.....		
	6.01.01.14	Servicios básicos	103,50	
	1.01.01.03	Bancos		103,50
		V/R pago de servicios básicos mensuales		
<b>18/01/2021</b>		.....15.....		
	6.01.04.03	Mantenimiento y reparaciones	324,00	
	1.01.05.01	I.V.A pagado	38,88	
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar		6,48
	1.01.01.03	Bancos		356,40
		V/R Mantenimiento y reparaciones equipos		

<b>19/01/2021</b>		.....16.....		
	6.01.04.05	Gasto flete	89,00	
	2.01.02.02	Retención IR por pagar		0,90
	1.01.01.03	Bancos		88,10
		V/R pago de flete mercadería		
<b>20/01/2021</b>		.....17.....		
	6.01.03.03	Gasto combustible	78,00	
	1.01.05.01	I.V.A pagado	9,36	
	1.01.01.03	Bancos		87,36
		V/R Pago de combustible		
<b>21/01/2021</b>		.....18.....		
	6.01.03.01	Comisión de ventas	220,00	
	1.01.05.01	I.V.A pagado	26,40	
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar		17,60
	1.01.01.03	Bancos		228,80
		V/R Pago de comisión de ventas		
<b>22/01/2021</b>		.....19.....		
	6.01.03.04	Gasto seguridad	24,00	
	1.01.05.01	I.V.A pagado	2,88	
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar		0,48
	1.01.01.03	Bancos		26,40
		V/R Pago de seguridad		
<b>23/01/2021</b>		.....20.....		
	6.01.04.08	Gastos Suministros	450,00	
	1.01.05.01	I.V.A pagado	54,00	
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar		7,88
	1.01.01.03	Bancos		496,12
		V/R Pago de suministros de oficina		
<b>24/01/2021</b>		.....21.....		
	6.01.04.09	Gastos cuentas incobrables	120,61	
	1.01.02.02	Provisión cuentas incobrables		120,61
		V/R registro de cuentas incobrables		
<b>25/01/2021</b>		.....22.....		
	6.01.04.07	Gasto estibaje	320,00	
	1.01.05.01	I.V.A pagado	38,40	
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar		38,40
	1.01.01.03	Bancos		320,00
		V/R pago de estibaje		
<b>26/01/2021</b>		.....23.....		
	6.01.02.01	Gasto depreciación edificio	89,77	
	6.01.02.03	Gasto depreciación vehículo	883,60	
	6.01.02.06	Gasto depreciaciones muebles	11,16	
	1.02.02.01	Depreciación acumulada		984,53
		V/R registro de depreciación		
<b>27/01/2021</b>		.....24.....		
	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar	2.424,79	
	1.01.05.02	Retenciones en la fuente IR		2.347,45
	1.01.01.03	Bancos		77,34
		V/R pago de retenciones		
<b>28/01/2021</b>		.....25.....		
	2.01.02.01	I.V.A cobrado	20.184,96	
	1.01.05.04.01	Crédito tributario (I.V.A)		3.879,85
	1.01.05.01	I.V.A pagado		16.305,11
		V/R pago al impuesto del valor agregado		
<b>29/01/2021</b>		.....1c.....		
	4.01.01.01	Ventas 12%	168.208,04	
	4.01.01.02	Ventas 0%	1.348,00	
	3.03.01	Resumen rentas y gastos		169.556,04
		V/R cierre de la cuenta de ingreso		

<b>30/01/2021</b>	.....2c.....		
3.03.01	Resumen rentas y gastos	158.406,82	
5.01.01	Costo de ventas		147.737,07
6.01.01.01	Sueldos y salarios		6.550,00
6.01.01.02	Aporte patronal IESS		730,33
6.01.01.14	Servicios básicos		103,50
6.01.04.03	Mantenimiento y reparaciones		324,00
6.01.04.04	Gastos intereses.		675,78
6.01.04.05	Gasto flete		89,00
6.01.04.07	Gastos estibaje		320,00
6.01.04.08	Gastos suministro		450,00
6.01.04.09	Gastos cuentas incobrables		120,61
6.01.03.01	Comisión ventas		220,00
6.01.3.03	Combustible		78,00
6.01.03.04	Gastos seguridad		24,00
6.01.02.01	Gasto depreciación edificio		89,77
6.01.02.03	Gasto depreciación vehículo		883,60
6.01.02.06	Gasto depreciaciones muebles		11,16
	V/R cierre de cuentas de costos y gastos		
<b>31/01/2021</b>	.....3c.....		
3.03.01	Resumen rentas y gastos	11.149,22	
3.04.02	Ganancia neta del ejercicio		11.149,22
	V/R cierre de los asientos de gastos y apertura de la utilidad del ejercicio		
	<b>Total libro diario</b>	<b>1.537.839,90</b>	<b>1.537.839,90</b>



GERENTE



CONTADOR

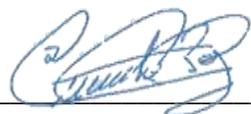
d) Balance de comprobación



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN**  
**AL 31 DE ENERO DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

N.	CÓDIGO	CUENTAS	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1	1.01.01.03	Bancos	373.221,72	57.498,52	315.723,20	
2	1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar	199.551,68	78.937,34	120.614,34	
3	1.01.05.04.01	Crédito tributario (I.V.A)	22.739,57	3.879,85	18.859,72	
4	1.01.03.01	Inventario mercaderías	290.851,26	147.737,07	143.114,19	
5	1.02.01.02	Edificio	21.497,77		21.497,77	
6	1.02.01.06	Equipo de oficina	1.339,55		1.339,55	
7	1.02.01.04	Vehículo	120.633,93		120.633,93	
8	1.02.01.05	Equipo cómputo	1.162,46		1.162,46	
9	1.01.05.01	I.V.A pagado	16.305,11	16.305,11	0,00	
10	1.01.05.02	Retenciones en la fuente IR	2.347,45	2.347,45	0,00	
11	1.01.02.02	Provisión cuentas incobrables	-120,61		-120,61	
12	1.02.02.01	Depreciación acumulada	-83.695,84		-83.695,84	
13	2.01.01.01	Cuentas por pagar proveedores	38.978,55	195.362,69		156.384,14
14	2.01.01.04	Cuentas por pagar otros		10.902,83		10.902,83
15	2.01.02.01	I.V.A cobrado	20.184,96	20.184,96		
16	2.01.02.02	Retenciones IR por pagar	2.424,79	2.424,79		
17	2.01.01.06	Obligaciones financieras a largo plazo	1.763,51	68.941,27		67.177,76
18	2.01.03.01	IESS por pagar	1.459,26	1.459,26		
19	2.01.03.03	Aporte personal IESS	618,97	618,97		
20	2.01.03.02	Aporte patronal IESS	730,33	730,33		
21	2.01.04.03	Beneficios sociales por pagar	5.557,07	5.557,07		
22	2.01.04.05	Participación trabajadores		15.262,49		15.262,49
23	3.01.01	Capital social		398.252,27		398.252,27
24	4.01.01.01	Ventas 12%	168.208,04	168.208,04		
25	4.01.01.02	Ventas 0%	1.348,00	1.348,00		
26	5.01.01	Costo de ventas	147.737,07	147.737,07		
27	6.01.01.01	Sueldos y salarios	6.550,00	6.550,00		

28	6.01.01.02	Aporte patronal IESS	730,33	730,33		
29	6.01.04.04	Gastos interés	675,78	675,78		
30	6.01.01.14	Gasto servicios básicos	103,50	103,50		
31	6.01.04.03	Gasto mantenimiento y reparaciones	324,00	324,00		
32	6.01.04.05	Gasto flete	89,00	89,00		
33	6.01.03.03	Combustible	78,00	78,00		
34	6.01.03.01	Comisión de ventas	220,00	220,00		
35	6.01.03.04	Gasto seguridad	24,00	24,00		
36	6.01.04.08	Gastos Suministros	450,00	450,00		
37	6.01.04.07	Gasto estibaje	320,00	320,00		
38	6.01.04.09	Gasto cuentas incobrables	120,61	120,61		
39	6.01.02.01	Gasto depreciación edificio	89,77	89,77		
40	6.01.02.03	Gasto depreciación vehículo	883,60	883,60		
41	6.01.02.06	Gasto depreciación mueble	11,16	11,16		
42	3.03.01	Resumen rentas y gastos	158.406,82	158.406,82		
43	3.04.02	Ganancia neta del ejercicio		11.149,22		11.149,22
			<b>1.523.921,17</b>	<b>1.523.921,17</b>	<b>659.128,71</b>	<b>659.128,71</b>



GERENTE



CONTADOR

e) Estado de situación financiera final



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA FINAL**  
**AL 31 DE ENERO DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>		<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
<b>1.01.01</b>	<b>Efectivo y equivalentes de efectivo</b>	436.337,54	<b>2.01.01</b>	<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	167.286,97
<b>1.01.01.03</b>	Bancos	315.723,20	2.01.01.01	Cuentas por pagar proveedores	156.384,14
<b>1.01.02.01</b>	Documentos y cuentas por cobrar	120.614,34	2.01.01.04	Cuentas por pagar otros	10.902,83
<b>1.01.05</b>	<b>Activos por impuestos corrientes</b>	18.859,72	<b>2.01.04</b>	<b>Obligaciones patronales</b>	15.262,49
<b>1.01.05.04</b>	Crédito tributario (I.V.A)	18.859,72	2.01.04.05	Participación trabajadores	15.262,49
<b>1.01.03</b>	<b>Inventario</b>	143.114,19		<b>Total pasivo corriente</b>	<b>182.549,46</b>
<b>1.01.03.01</b>	Inventario en mercadería	143.114,19		Obligaciones financieras a largo plazo	67.177,76
	<b>Total activo corriente</b>	<b>598.311,45</b>	2.01.01.06	<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>67.177,76</b>
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>Total pasivo</b>	<b>249.727,22</b>
<b>1.02.01</b>	<b>Propiedad, Planta Y Equipo</b>	144.633,71			
<b>1.02.01.02</b>	Edificio	21.497,77			
<b>1.02.01.04</b>	Vehículo	120.633,93			
<b>1.02.01.05</b>	Equipo cómputo	1.162,46			
<b>1.02.01.06</b>	Equipo de oficina	1.339,55			
<b>1.01.02.02</b>	Provisión cuentas incobrables	-120,61	<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	409.401,49
<b>1.02.02.01</b>	<b>Depreciación acumulada</b>	-83.695,84	3.01.01.01	Capital social	398.252,27
	<b>Total activo no corriente</b>	<b>60.817,26</b>	<b>3.04.02</b>	<b>Ganancia neta del ejercicio</b>	<b>11.149,22</b>
	<b>Total activo</b>	<b>659.128,71</b>		<b>Total pasivo + patrimonio</b>	<b>659.128,71</b>

GERENTE

CONTADOR

f) Estado de cambios en el patrimonio



**FERRETERÍA COMERCIAL PAZ**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
**AL 31 DE ENERO DEL 2021**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

CUENTAS PATRIMONIO	CAPITAL SOCIAL	UTILIDAD Y/O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
Capital	398.252,27		398.252,27
Utilidad y/o pérdidas del ejercicio		11.149,22	11.149,22
Saldo al cierre del ejercicio	<b>398.252,27</b>	<b>11.149,22</b>	<b>409.401,49</b>

GERENTE

CONTADOR

#### 4.5.1. Notas de los estados financieros.

##### Tabla 8. Notas de los estados financieros.

##### Notas de los estados financieros.

---



### FERRETERÍA COMERCIAL PAZ NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

---

#### NOTA 1.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA FERRETERÍA

Comprende el nombre, la actividad económica que desarrolla, la fecha de constitución y la ubicación de la empresa.

#### NOTA 2. – DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON LAS NIIF PARA PYMES

Especifica las normas utilizadas para la elaboración de los estados financieros, para el caso del almacén se tomarán las NIIF para Pymes emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad y adoptadas por la Superintendencia de Compañías.

#### NOTA 3. - PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Detalla de manera resumida las políticas contables que fueron utilizadas para la elaboración y presentación de los estados financieros.

#### NOTA 4. - EXPLICACIONES ESPECÍFICAS

Especifica de manera detallada los movimientos monetarios de cada uno de los elementos que intervienen en las cuentas para facilitar la comprensión de los reportes financieros y contribuir a la toma de decisiones.

#### NOTA 5. - HECHOS POSTERIORES

Refiere a aquellos hechos favorables y desfavorables ocurridos entre la fecha del cierre de un ejercicio económico y la fecha de presentación de los estados financieros a la gerencia.

---

#### 4.5.2. Análisis vertical

El análisis vertical del Balance General como el Estado de Resultados, es la evaluación del funcionamiento de la empresa en un periodo ya especificado, permitiendo determinar la importancia o participación de cada una de las cuentas del estado con respecto al total.

#### 4.5.3. Análisis horizontal

El análisis horizontal se realiza con los Estados Financieros de diferentes años y se examina la tendencia que tienen las cuentas en el transcurso del tiempo ya establecido para el análisis. Los resultados económicos obtenidos miden el crecimiento y desempeño de la empresa, así mismo la eficiencia y eficacia de la administración en la gestión.

#### 4.5.4. Indicadores financieros.

Los índices financieros son instrumentos que permiten analizar con mayor profundidad diferentes ámbitos concernientes a la situación de la empresa; a través de la división de cantidades, de la interrelación entre los valores que consten en los estados financieros y la interpretación de estos. Cabe indicar que es importante contar con informes financieros sectoriales, para tener una referencia que permita realizar comparaciones. Conforme a las necesidades de información, se aplica los siguientes índices o razones financieras:

**Tabla 9. Indicadores financieros.  
Indicadores financieros.**

ÍNDICES FINANCIEROS				
DETALLE	FÓRMULA	VALOR	%	ANÁLISIS DE ÍNDICES
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	0.3789	38%	Es óptimo porque las deudas no sobrepasan los activos de lo que posee la empresa conociendo que no se posee un endeudamiento.
<b>SOLVENCIA</b>	$\frac{\text{Activo}}{\text{Pasivo}}$	2.6394	264%	Es óptimo debido a que existe solvencia más activos que pasivos.
<b>LIQUIDEZ</b>	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	3.2775	328%	Es óptimo es mayor a uno, lo que indica que la empresa está en la capacidad de obtener más obligaciones con terceros.
<b>ACTIVIDAD</b>	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Cuentas por Pagar}}$	1.0136	101%	La empresa cuenta con los ingresos suficientes para solventar los cálculos por pagar que mantiene la empresa.
<b>RENTABILIDAD DE ACTIVOS</b>	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ingresos}}$	0.07	7%	Es óptimo debido a que solventa los gastos que genera la empresa.
	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos}}$	0.6211	62%	Es óptimo, la empresa cuenta con un patrimonio elevado.

## **CAPÍTULO V**

### **5. VALIDACIÓN**

En todo proyecto de investigación es importante validar la propuesta antes de la aplicación, mediante los análisis realizados que han expuesto el manejo inadecuado de la microempresa, además de impedir el desarrollo dentro del mercado debido al desconocimiento administrativo, contable y financiero.

Por tal motivo, se procede a validar la propuesta de un manual administrativo, contable y financiero para la ferretería Comercial Paz, permitiendo desarrollar actividades de manera eficiente, al igual que facilite a los socios la toma de decisiones para la empresa, y que la información se encuentre actualizada.

#### **5.1. Descripción del estudio**

Mientras se llevó a cabo el desarrollo de los manuales se pudo identificar ciertas debilidades que la ferretería presentaba en las diferentes áreas: administrativa, contable y financiera mencionadas en el diagnóstico situacional de la empresa, con la finalidad de contribuir y controlar dichas debilidades; se proponen procedimientos para cada una de las áreas que posee la misma, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

##### **5.1.1. Objetivo.**

Un análisis de validación que generará la realización del manual dentro de la empresa que se dedica a la comercialización de productos de la construcción.

### 5.1.2. Equipo de trabajo.

Se detalla de la siguiente manera:

**Tabla 10. Equipo de trabajo.  
Equipo de trabajo.**

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>NOMBRES</b>
<b>Autoras</b>	Dayana Carolina Proaño Estévez Carla Dayana Suárez Rodríguez
<b>Directora del trabajo de grado Docentes técnicos</b>	Ing. Roció Espinoza MBA Dr. Vinicio Saráuz Dra. Alba Cevallos
<b>Gerente de la ferretería</b>	Ing. Camilo Javier Paz Estévez

### 5.2. Metodología de verificación

La metodología de verificación permite realizar una medición y a la vez comprobar resultados con respecto a los principales problemas administrativos, contables y financieros que muestra la ferretería, mediante una matriz de validación las respectivas variables e indicadores de la propuesta presentada, además de la calificación con rango de interpretación de los datos obtenidos.

#### 5.2.1. Factores a validar.

Para realizar la validación se estableció como variables la propuesta administrativa, contable y financiera, de las cuales se derivaron indicadores mismos que son calificados por el presidente de la empresa y los respectivos docentes que formaron parte del presente trabajo de investigación.

### 5.2.2. Método de calificación.

Para la calificación se propone una escala de la siguiente manera:

**Tabla 11. Método de calificación.**  
**Método de calificación.**

<b>Método de calificación</b>	
<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>
<b>3</b>	Muy aplicable
<b>2</b>	Aplicable
<b>1</b>	Poco aplicable

### 5.2.3. Rango de interpretación

El rango de interpretación sirve para demostrar los resultados, dando una calificación en porcentajes según se presentan a continuación:

**Tabla 12. Método de Calificación.**  
**Método de Calificación.**

<b>Rango de Calificación</b>	
<b>%Rango</b>	<b>Calificación</b>
<b>70 – 100</b>	Muy aplicable
<b>36 – 69</b>	Aplicable
<b>0 -35</b>	Poco aplicable

**Tabla 13. Calificación.**  
**Calificación.**

<b>Calificación</b>	<b>Valor</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total</b>	<b>Rango de interpretación</b>
<b>Muy aplicable</b>	3	18	54	100%
<b>Aplicable</b>	2	18	36	66.66%
<b>Poco aplicable</b>	1	18	18	33.33%

### 5.3. Resultados

A los resultados obtenidos en la matriz de validación se aplica la siguiente fórmula:

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

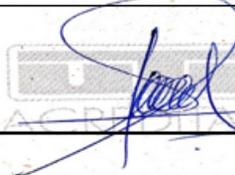
Definiendo los términos de cada variable:

**V** = Validación

**CO** = Calificación obtenida

**CT** = Calificación total

**Tabla 14. Resultados validación.  
Resultados validación.**

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO FERRETERÍA "COMERCIAL PAZ"															
Nº	Variables	Indicadores	Msc. Rocío Espinoza.			Dra. Alba Cevallos.			Dr. Vinicio Saráuz E.			Ing. Camilo Paz			
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	
1	Propuesta administrativa	Misión	X				X			X			X		
2		Visión		X			X			X			X		
3		Objetivos Estratégicos		X			X			X				X	
4		Reglamento interno		X			X		X					X	
5		Código de ética		X			X			X				X	
6		Políticas administrativas			X		X			X				X	
7		Organigrama estructural		X			X			X			X		
8		Organigrama funcional		X			X			X				X	
9		Manual de funciones		X			X			X				X	
10		Mapa de procesos		X			X			X				X	
11		Manual de procesos		X			X			X				X	
12		Manual de procedimientos		X			X			X				X	
13		Gestión de riesgos		X			X		X					X	
14	Propuesta contable	Políticas contables		X			X			X				X	
15		Catálogo de cuentas	X				X			X				X	
16		Dinámica de cuentas		X			X			X				X	
17	Propuesta financiera	Estados financieros		X			X			X				X	
18		Indicadores financieros		X			X			X				X	
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>		<b>18</b>	<b>0</b>		<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>FECHA</b>			15-09-2022			16/09/2022			19/09/2022			17/09/2022			
<b>FIRMA</b>															

### 5.3.1. Calificación e interpretación.

**Tabla 15. Calificación e interpretación.  
Calificación e interpretación.**

Indicador	Valor	Total	Total * No. de Validadores	Calificación
18	3	54	216	Muy aplicable
18	2	36	144	Aplicable
18	1	18	72	Poco aplicable

**Tabla 16. Calificación obtenida.  
Calificación obtenida.**

Nombre	Indicador	Valor	Total %	Calificación
<b>Ing. Rocío Espinoza</b>	2	3	6	Muy aplicable
	15	2	30	Aplicable
	1	1	1	Poco aplicable
<b>Dra. Alba Ceballos</b>	18	2	36	Aplicable
<b>Dr. Vinicio Saráuz</b>	16	3	48	Muy aplicable
	2	2	4	Aplicable
<b>Ing. Camilo Paz</b>	3	3	9	Muy aplicable
	15	2	30	Aplicable
<b>TOTAL OBTENIDO</b>			<b>164</b>	

Los resultados obtenidos en la matriz de validación se aplican en la fórmula establecida.

$$V = \frac{164}{216} \times 100$$

$$V = 75.93\%$$

El resultado que se obtuvo sobre la elaboración de un manual administrativo, contable y financiero para la ferretería comercial Paz, es muy aplicable puesto que se logró el 75.93% de validación debido a que el trabajo de investigación se realizó acorde a las necesidades de la empresa, además el contenido es de fácil comprensión y aplicación, garantizando la mejora y prosperidad de la empresa.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que la información obtenida en la investigación en las bases teóricas científicas es confiable, las académicas están enmarcadas en el tema tratado y a través de la utilización de las normas APA se pudo realizar el desarrollo del trabajo.
- Se concluye, que la metodología, guía por medio de los tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, población y muestra, y las variables e indicadores que permitieron la medición y obtención de los resultados.
- Se encontró el funcionamiento de la siguiente manera: en el aspecto administrativo no se cuenta una estructura interna, capacitación para el personal; en lo contable existe cartera vencida de clientes, nuevos competidores y con trayectoria en el mercado, incremento de impuestos, costos elevados de los materiales y afectación por la pandemia; y en el aspecto financiero no existen las planificaciones anuales que sustenten los diferentes verificadores financieros.
- Luego del establecimiento del funcionamiento se pudo diseñar una propuesta en el ámbito administrativo, contable y financiero como son: el organigrama estructural, los manuales de funciones y procesos para controlar las actividades de los empleados, además en el área financiera se planteó un plan y dinámica de cuentas, así como los estados financieros para obtener información clara y veraz de la ferretería.
- A través de la validación con expertos en el área se determina que la elaboración del manual administrativo, contable y financiero es muy aplicable con un 76% aproximadamente, permitiendo que los procesos que realiza el almacén sean eficientes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los investigadores consultar en fuentes confiables y se utilice las diferentes estrategias al momento de citar y colocar las diferentes fuentes bibliográficas.
- Se sugiere que la metodología este en función de cada empresa y diagnosticar por medio de técnicas e instrumentos acorde a su especificidad de los productos o servicios.
- Se recomienda mejorar el funcionamiento de la empresa por medio de la implementación del manual administrativo, contable y financiero para que se constituya en un instrumento de apoyo a la gestión administrativa de la gerencia de la empresa, el cual debe ser actualizado periódicamente.
- A las empresas, se recomienda hacer el diseño, por medio de una planificación de las actividades, lo que permitirá realizar las actividades del personal que labora en las diferentes áreas de la empresa de forma eficiente y por ende obtener la optimización de los recursos económicos y financieros.
- Se recomienda a la empresa que la validación se transforme en evaluaciones periódicas que mejoren la capacidad del personal de la empresa, lo que facilita regular el mejoramiento de las actividades de cada puesto de trabajo, de forma óptima y eficiente, brindando un servicio de calidad a los clientes, en el departamento contable poseer la información real y oportuna para la toma de decisiones de la ferretería COMERCIAL PAZ.

## REFERENCIAS

- Aching. (2016). *Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima:: El Cid Editor.
- Alonso, C. (2011). *De ejecutivo a empresario*. Madrid: Díaz de santos S.A.
- Álvarez, R. (2017). Gestión financiera e indicadores de gestión de la Banca Universal Venezolana. *Universidad privada Dr. Rafael Bellosó Chacín* .
- Andrade. (2014). *Contabilidad financiera*. México: McGraw Hill Education.
- Andrade. (14 de Marzo de 2020). *Perfiles Santa Martha*. Obtenido de <https://perfilessantamartha.com.mx/2020/03/14/la-maravillosa-historia-de-las-ferreterias-2/>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 530.
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Baena, D. (2011). *Análisis financiero: Enfoque y proyecciones*. Bogotá:: Ecoe Ediciones.
- Básaca, M., & Lira, E. (Febrero de 2015). Definición de la filosofía institucional de la empresa de publicidad "Publimax". Sonora.
- Benítez. (2018). *la teoría de los mercados competitivos*. Obtenido de <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/libros/tranasformaciones%2>
- Benjamín, E., & Finkowsky, F. (2014). *Organización De Empresas*. México:: McGraw Hill.
- Bernal, C. &. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá:: Pearson.
- Black. (2013). *Cartelera de Historia* . Obtenido de <https://cartelerahistoria2.wordpress.com/2013/09/27/las-cicatrices-delcalentamiento-global-desde-la-revolucion-industrial/#more-4571>
- Bolaños, P. (2012). *Aspectos generales de agroindustria*. Ibarra: Euned.
- Bosch, M. (2013). *Gestión Contable*. Madrid:: IC Editorial.
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional* . Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Cardona, C. (2011). *Fundamentos de administración*. España: Ecoe.
- Chávez, G., Campuzano, J., & Betancourt, V. (2018). Las micro, pequeñas y medianas empresas. Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y

- Auditoría de la Universidad Técnica de Machala. *Cielo*.
- Cardozo, H. (2016). *Catálogo único de información financiera para el sector solidario bajo NIIF: descripción, dinámicas, revelaciones, políticas y procedimientos contables*. Bogotá:: Ecoe.
- Castillo, J., & Ruiz, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. Universidad Peruana Unión, Morales.
- COPCI. (21 de Agosto de 2018). Código orgánico de la producción, comercio e inversiones . Quito , Ecuador .
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá:: Ecoe Ediciones.
- Crespo , E. (2017). Ecu@Risk, Una metodología para la gestión de Riesgos aplicada a las MPYMEs. *Enfoque UTE*.
- Cruz. (2013). *El concepto de poder en la administración. Contaduría y administración* . Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422013000400003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000400003&lng=es&tlng=es).
- Del Rio, J., Cardona , D., & Simancas, R. (2017). Propuesta de un modelo teórico de branding para el posicionamiento de la marca universitaria. *Espacios* , 2.
- Douglas, R. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. México : Pearson.
- Ekos. (2017). Mundo Ferretero. *Mundo Ferretero*, 68.
- El Universo. (13 de Mayo de 2020). *El Universo* . Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/12/nota/7838979/ferreterias-plataforma-virtual-ventas-online-entregas-domicilio/>
- Enríquez. (2020). *Los aranceles preocupan a los ferreteros*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/aranceles-ferreterias-salvaguardiasinsumos-costos.html>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, A. (2010). *Desarrollo de sistemas de información*. Catalunya:: Edicions UPC.
- Fierro, Á. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las PYMES*. Bogotá:: Ecoe.
- Gill, M. d. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar*. Madrid: Esci.
- Godoy, E. (2012). *Contabilidad y presentación de estado financieros*. Bogotá:: Nueva Legislación Ltda.
- Gómez. (2012). *Prácticas empresariales*. Bogotá:: Ecoe Ediciones.
- González , O., & Ramos, A. (2018). Determinación de los objetivos estratégicos a partir de los

- factores del desarrollo a escala municipal: un estudio de caso. *Retos de la dirección* .  
 González. (2015). *La naturaleza de la administración* . Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/308670122\\_La\\_Naturaleza\\_de\\_la\\_Administracion/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/308670122_La_Naturaleza_de_la_Administracion/citation/download)
- González. (2019). *Investigación diagnóstica*. Obtenido de  
<https://www.lifeder.com/investigación-diagnóstica/>
- González, D. (2012). *Introducción a contabilidad*. Argentina:: El Cid Editor.
- Gullo, J. (2015). *Gestión Organizacional*. Argentina:: Maipe.
- Herrera , D. (2020). Instrumentos de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe durante el Covid-19 . *Banco Interamericano de Desarrollo* , 9-17.
- Hincapíe, V. (Noviembre de 2020). Estandarización de los Procesos y Procedimientos en los Puntos Directos de Venta de Incolmotos Yamaha S.A, Aplicando los Conceptos Básicos Administrativos del Manual de la Tienda Global. Colombia .
- IFRS, Fundación. (2015). *Norma Internacional de Contabilidad 1. Obtenido de Presentación de*. Obtenido de <http://eifrs.ifrs.org/eifrs/bnstandards/es/2015/ias%2001.pdf>
- Jácome. (2019). *Holcim*. Obtenido de <https://www.holcim.com/sv/evolucion-del-mercado-y-el-reto-del-retail-ferretero>
- Jácome. (2020). *Matriz FODA*. Obtenido de <https://www.matrizfoda.com/dafo/>
- Jácome, A. (2011). *Contabilidad Financiera*. España:: Editorial Vértice.
- Jones, G. (2014). *Administración contemporánea*. México:: McGrawHill Education.
- Koontz, H. &. (2012). *Administración una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Mariño, O. (2019). La filosofía institucional y la gestión administrativa por resultados en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima, Perú.
- Martínez , E. Á. (2018). *Iniciación en la Economía y Gestión de Empresas*. Cartagena: Crai Universidad Politécnica de Cartagena Ediciones .
- Martínez. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid:: Díaz de Santos, S.A.
- Martínez. (2014). *Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada*. Barcelona:: Editorial UOC.
- Martínez, J. (2018). *Criterios de la clasificación de empresas*. Obtenido de <http://www.econosublime.com/2018/12/criterios-clasificacion->

empresas.html#:~:text=Las%20empresas%20pueden%20clasificarse%20seg%C3%BAn,%2C%20medianas%2C%20peque%C3%B1as%20y%20microempresas.&text=Para%20que%20una%20empresa%20sea,uno%20de%20los%20otros%20dos

- Martínez, V. (2020). *Administración de lo simple a lo complejo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Pluma Digital ediciones.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Scielo*.
- Montes, C. M. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá: Alfaomega.
- Olmedo, E., & Recalde, K. (9 de Febrero de 2018). Manual De Funciones y Procedimientos para el Taller 5 Hermanos. Guayaquil, Ecuador.
- Pavía, I. (2012). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Andalucía: IC.
- Pérez, J. (2013). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic.
- Prieto, R. (2015). *Técnica contable: técnico en gestión administrativa*. Madrid: CEP, SL.
- Quindemil, E. (s.f.). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *Bibliotecas. Anales de Investigación*.
- Risco, L. (2013). *Economía de la Empresa*. Bloomington: ISBN.
- Rivero, J. (2013). *Costos y presupuestos*. Lima: UPC.
- Rodero, J. (2019). *Estrategia empresarial práctica- del diagnóstico a la implantación*. Bogotá, México: Ediciones de la U.
- Rodríguez, E. (2015). *Manual de contabilidad y costos*. México: Lexus.
- Rubio, G. (2017). *Modelo de gestión integral de pronósticos para las PYMES industriales de Ibagué*. Ibagué: Universidad del Tolima,.
- Sánchez, J., & Laiseca, H. (10 de Enero de 2018). Manual de perfiles de cargos por competencias en la empresa dosolventes y pinturas del sur "DISOLPIN". Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Servicio de Rentas Internas. (2020). *¿Quiénes son las personas naturales?* Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/31>
- Sogamoso, D. (2020). Así serán las ferreterías en la nueva normalidad. *Fierros la herramienta del sector*.
- Tamayo, M., Gonzalez, D., Mata, M., & Cabrera, E. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica de gestión empresarial*. Cuba: Universo del Sur.
- Tejada. (2019). *Manual de procedimientos administrativos*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9607/2/02%20ICA%201549%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

- Toro, F. (2016). *Costos ABC y presupuestos: herramientas para la productividad*. Bogotá:: Ecoe Ediciones.
- Torres. (2014). *Teoría general de la administración*. México:: Grupo Editorial.
- Uribe, L. (2012). *PUC 2012: plan único de cuentas*. Bogotá:: Ecoe Ediciones.
- Vargas, M. (2020). *Fundamentos de la contabilidad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Vicuña, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. México:: Alfaomega.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo (Universidad y Sociedad )*.

# ANEXOS

## Instrumentos de investigación



### Entrevista realizada al gerente de la ferretería “Comercial Paz”

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:** Gerente

**Fecha:**

**Tiempo:**

1. ¿La ferretería cuenta con un plan estratégico actualizado?
2. ¿Las metas y objetivos están bien definidos?
3. ¿Cuáles son los principios y valores bajo los que se rige la ferretería?
4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso administrativo en la ferretería?
5. ¿La ferretería cuenta con un organigrama claramente establecido?
6. ¿Existe un manual de funciones para cada trabajador?
7. ¿La empresa cuenta con políticas de financiamiento?
8. ¿Se cumple con las políticas de financiamiento que se han fijado en la ferretería?
9. ¿Cuáles son las políticas de gestión administrativa bajo las que se rige la ferretería?

10. ¿Existe en la ferretería un Código de ética actualizado?
  
11. ¿Cuenta con un sistema de control interno para los aspectos administrativos de la ferretería?
  
12. ¿Existe una gestión de responsabilidad social dentro de la ferretería?
  
13. ¿Existe una adecuada asignación de funciones para cada trabajador que labora en la ferretería?
  
14. ¿Se asegura de capacitar al personal para que hagan bien las actividades?
  
15. ¿Ha contratado personal con alguna necesidad específica en lo físico o intelectual?

**GRACIAS POR LA COLABORACIÓN.**



## Entrevista realizada a la administradora de la ferretería “Comercial Paz”

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:**

**Fecha:**

**Tiempo:**

1. ¿Cuál es el criterio sobre la estructura organizacional de la empresa?
2. ¿La empresa cuenta con Visión y Misión? ¿Coméntenos cómo están establecido?
3. ¿Comente sobre los documentos que respaldan las diferentes actividades de la empresa?
4. ¿Qué tipos de control se realizan en las diferentes actividades de la empresa?
5. ¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones? ¿Cuál es el criterio a cerca de este?
6. ¿Comente sobre la planificación de las diferentes actividades que realiza la empresa?
7. ¿Cuáles son los requerimientos para el reclutamiento del personal?
8. ¿Qué tipo de decisiones se toma en la empresa en base a la información reflejada en los Estados Financieros?
9. ¿Cuál es la apreciación sobre el proceso de capacitación y asesoramiento del personal de la empresa para el desempeño de las funciones?
10. ¿Cómo son las presentaciones de los informes a los socios en general de la Empresa?



## Entrevista realizada a la Contadora de la ferretería

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:**

**Fecha:**

**Tiempo:**

1. ¿Cómo es el manejo del proceso contable?
2. ¿Considera importante la política contable? ¿Por qué?
3. ¿Cómo realiza los registros contables?
4. ¿Realiza el pago puntual de impuestos?
5. ¿La empresa posee un plan de cuentas? ¿Explique de manera general como está estructurado este?
6. ¿La empresa mantiene un registro de todos los hechos contables de la empresa?
7. ¿Mencione algunas políticas contables que rigen en la empresa?
8. ¿Qué tipo de reportes contables y financieros emite en la empresa?
6. ¿Se encuentra claramente definidas las funciones que debe desempeñar en la empresa?
7. ¿Cuáles son los índices que aplica para el análisis de la información financiera? ¿mencione

las más comunes?

11. ¿La información contable y financiera es confiable y oportuna?
12. ¿Con que frecuencia realiza el presupuesto que le permita prever el manejo de los recursos en la empresa?
13. ¿Se elaboran anualmente los Estados Financieros? ¿Por qué?
14. ¿En la empresa Cuenta con indicadores para medir la eficiencia, eficacia y efectividad financiera? ¿Cuál es la opinión acerca de estos?
15. ¿Se han implementado políticas de gestión financiera? ¿Mencione alguna de ellas?
16. ¿Cuáles son las medidas de control interno financiero?
18. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento?
19. ¿La empresa actualmente cuenta con algún tipo de inversión?
20. ¿Cuáles son los parámetros que usted considera al realizar los pagos a terceros?
21. ¿Considera usted que es necesario que la hacienda cuente con un manual en el cual, se establezca los procedimientos financieros y contables? ¿Por qué?



### **Encuesta a los trabajadores de la ferretería “Comercial Paz”.**

1. ¿Conoce Ud. si la empresa dispone y le han hecho conocer por escrito las bases filosóficas como: misión, visión, objetivos, principios, valores y políticas?

SI

NO

2. ¿Conoce Ud. si la empresa cuenta con un reglamento interno y un código de ética?

SI

NO

3. ¿Conoce Ud. las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas para el puesto de trabajo?

SI

NO

4. ¿Cómo se le informa las funciones que debe desarrollar dentro de la empresa?

Verbal

Escrito

Otro

5. ¿El almacén planifica de manera correcta las actividades que Ud. debe realizar?

SI

NO

6. ¿El almacén cuenta con la supervisión de actividades que desempeñan los trabajadores?

SI

NO

7. ¿Con qué frecuencia el almacén realiza la supervisión de las actividades que Ud. realiza?

Diario

Mensual

Semestral

Anual

8. ¿Cuándo Ud. ingreso al almacén firmó un contrato de trabajo?

SI

NO

9. ¿Ud. fue afiliado al IESS desde el primer día que comenzó a trabajar en el almacén?

SI

NO

10. ¿En el momento que Ud. fue contratado recibió una inducción previa a la realización de las actividades?

SI

NO

11. ¿Considera Ud. que el Gerente General es un líder que demuestra el compromiso con los empleados y mantiene un enfoque orientado al progreso del almacén?

SI

NO

12. ¿Con que frecuencia recibe Ud. capacitaciones para el desempeño del trabajo?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

13. ¿Las capacitaciones que Ud. recibe por parte de la empresa se encuentran acordes con las actividades que desempeña?

SI

NO

14. ¿El almacén le ha otorgado a Ud. incentivos como reconocimiento al compromiso y excelencia en el cumplimiento de las tareas asignadas?

SI

NO

15. ¿Cuáles son los reconocimientos que Ud. ha recibido?

Motivación

Bonos

Vacaciones

16. ¿La empresa provee a todos los empleados el equipo de protección y vestimenta para la realización del trabajo?

SI

NO

17. ¿La empresa cuenta con instructivos de seguridad industrial?

SI

NO

18. ¿Considera Ud. necesario para la entidad contar con un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros?

SI

NO



**Encuesta a los clientes potenciales de la ferretería “Comercial Paz”.**

**1. Género.**

Masculino

Femenino

**2. ¿Cómo considera la experiencia de compra dentro de la ferretería?**

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy mala

**3. Usted siente seguridad al momento de comprar los productos en la ferretería.**

Si

No

**4. Determine, en una escala del 1 al 5 donde ,5 es el máximo y uno el mínimo, su preferencia de adquirir sus materiales de construcción en la ferretería “Comercial Paz”**

1

2

3

4

5

**5. ¿Qué aspectos considera usted para adquirir productos dentro de la ferretería “Comercial Paz”?**

Excelente atención al cliente

Productos de calidad

Precios accesibles

Variedad de productos

Todos

**6. ¿Cree que el personal que labora en Ferretería “Comercial Paz” necesita capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

Si

No

**6. Los precios de la ferretería “Comercial Paz” en relación con otras ferreterías son:**

Altos

Medianos

Bajos

## Reglamento interno



### REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

#### FERRETERÍA COMERCIAL PAZ

#### PREÁMBULO

El presente Reglamento Interno de Trabajo es suscrito por la ferretería “Comercial Paz”, domiciliada en la calle 9 de octubre y Morales, de la ciudad Cotacachi, tiene como finalidad regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y en general las condiciones de trabajo de todas las personas que laboran en la empresa.

El cumplimiento del presente Reglamento hará posible que la empresa proporcione y mantenga relaciones laborales armónicas con cada trabajador y un lugar seguro para trabajar.

#### CAPÍTULO I

##### OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

**Artículo 1.** OBJETIVO GENERAL. Ferretería “Comercial Paz”, tiene como objetivo la Venta De Materiales De Construcción, la empresa podrá ejecutar actos y contratos conforme a las Leyes Ecuatorianas y que tengan relación con el mismo, objeto que lo realiza cumpliendo estrictamente todas las disposiciones legales que se encuentran vigentes.

**Artículo 2.** OBJETO DEL REGLAMENTO. El presente Reglamento, complementado con las disposiciones del Código el Trabajo, tiene como finalidad clasificar y regular de manera equitativa los intereses y relaciones laborales, existentes entre la ferretería “Comercial Paz” y los trabajadores. Estas normas son de carácter obligatorio para todos los ejecutivos y empleados

de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

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

**Artículo 3. VIGENCIA.** El presente Reglamento comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

**Artículo 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** La empresa dará a conocer y difundirá a cada trabajador, por lo que se colocará un ejemplar en un lugar visible de manera permanente y entregará una copia a cada miembro de la empresa.

**Artículo 5. ORDENES LEGÍTIMAS.** De acuerdo con la ley y según las jerarquías establecidas en el organigrama de la empresa, todos los trabajadores deben acatar y respetar a los superiores, además de cumplir con las obligaciones correspondientes a cada puesto de trabajo, deberán apegarse a las disposiciones e instrucciones legítimas, ya sean verbales o escritas que reciban por el jefe inmediato.

**Artículo 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos y trabajadores que laboren actualmente o en el futuro para la ferretería “Comercial Paz”.

## **CAPÍTULO III**

### **REPRESENTANTE LEGAL**

**Artículo 7. REPRESENTANTE LEGAL.** Es la autoridad ejecutiva de la empresa que ejerce la dirección de la misma y teniendo la facultad de para nombrar, remover o promover trabajadores, sujetándose a las normas legales vigentes.

**Artículo 8.** Las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., serán considerados oficiales si se encuentran debidamente suscritos por el representante legal o personas autorizadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**Artículo 9.** Se consideran trabajadores de la ferretería “Comercial Paz” a las personas que, por la experiencia, conocimiento, habilidades, aptitudes y educación, han cumplido con los requisitos, proceso de selección e ingreso. Cumpliendo lo establecido en la ley, reglamentos y resoluciones del Ministerio De Trabajo.

**Artículo 10.** La admisión e incorporación de trabajadores nuevos, será para cubrir vacantes o necesidades de la empresa por lo que cumplirá el proceso de selección, posteriormente el contrato de trabajo que se encuentre legalmente y debidamente suscrito e inscrito, será el único documento que permitirá ejercer el puesto de trabajo a la persona seleccionada.

**Artículo 11.** El aspirante seleccionado, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente deberá llenar un formulario con los datos personales del trabajador, donde constará la dirección del domicilio, número de teléfono que facilite la ubicación y nueros de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

**Artículo 12. SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO.** El aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos certificados de honorabilidad.
- c) Dos copias a color de cédula y papeleta de votación; licencia de conducción en caso de ser necesario.
- d) Copias de certificados de trabajo y honorabilidad.
- e) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en el cual conste el periodo de trabajo.
- f) Certificado de antecedentes penales.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

**Artículo 13. CONTRATO ESCRITO.** Los contratos de trabajo serán realizados por escrito

y registrados debidamente en el Sistema De Administración Integral Del Trabajo Y Empleo, SAITE, en un plazo máximo de treinta días, como lo dispone el Ministerio de Trabajo.

**Artículo 14. PERÍODO DE PRUEBA.** Los aspirantes que ingresen por primera vez a la empresa, se suscribirá un contrato de acuerdo a las condiciones y período de prueba dispuesto en el Código de Trabajo vigente.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, REGISTRO DE ASISTENCIA Y ASISTENCIA PERSONAL**

**Artículo 16.** De conformidad con el Código de trabajo, la jornada ordinaria de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse los trabajadores de la empresa.

Cabe recalcar que la jornada de trabajo puede variar en base a las necesidades de los clientes y de la empresa sin embargo se debe respetar lo que establece el Código de trabajo.

**Artículo 17.** En caso de que los trabajadores necesiten ausentarse durante la jornada de trabajo se debe solicitar permiso al superior inmediato. Al no contar con el permiso pertinente será sancionada como falta leve. Al contar con el permiso pertinente del jefe inmediato deberá informar la hora de salida y la hora de ingreso.

**Artículo 18.** En caso de enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente justificado, el trabajador no se presenta a trabajar, deberá comunicar por escrito del suceso, posteriormente presentará los justificativos pertinentes. El empleador procederá a justificar de acuerdo a la ley y a este reglamento la ausencia, faltas o permisos.

**Artículo 19.** No se entenderá como trabajo extraordinarios o suplementarios los que realicen para recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno o la empresa.

**Artículo 20.** El horario para el almuerzo será establecido por el jefe inmediato, que durará una hora, puede ser cambiado en caso lo requiera para cumplir las actividades de la empresa, siempre el lapso de una hora, de tal manera que el lugar de trabajo no sea abandonado.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, PERMISOS, FALTAS Y JUSTIFICACIONES**

**Artículo 21.** De acuerdo con el Art.69 del Código del trabajo todos los trabajadores tienen derecho a gozar anualmente de quince días de descanso luego de un período interrumpido, el empleador hará conocer anticipadamente el período en que le concederá las vacaciones. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores serán aprobadas por los jefes inmediatos.

**Artículo 22.** Para gozar de las vacaciones, los trabajadores deberán entregar bienes y documentos a la persona que suplirá las funciones durante el período de vacaciones, con el fin de evitar la paralización de actividades.

**Artículo 23.** Se dará permisos en caso de que el trabajador requiera atender asuntos emergentes o de fuerza mayor que no se encuentra constancia en el Código de Trabajo, hasta por 3 horas máximo durante la jornada de trabajo, que serán recuperadas el mismo día o en el transcurso de la semana, en el caso de no recuperar el tiempo no laborado será procederá a descontarlo.

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

**Artículo 24.** La empresa pagará la remuneración de manera mensual y directamente a los trabajadores por medio del depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la Ley.

**Artículo 25.** Cuando el trabajador tenga valores pendientes con la empresa, primero se liquidará la cuenta y antes de recibir el valor que le corresponda se le descontará la cantidad adeudada, como préstamos a la entidad debidamente justificados.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

**Artículo 26.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor estipulado en el contrato, caso contrario la empresa se acogerá al derecho establecido en el numeral 5, Art. 172

del Código de Trabajo.

**Artículo 27.** Todos los trabajadores que conforman la empresa precautelarán que el trabajo se ejecute de acuerdo con las normas técnicas aplicadas a la labor específica y que redunde en beneficio de la empresa y personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

**Artículo 28.** De acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa, se brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, de acuerdo al plan anual de capacitación que será elaborado por el representante de la entidad.

## **CAPÍTULO XII**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES.**

**Artículo 29.** Además de las obligaciones establecidas en el Art.45 del Código de Trabajo, las del contrato de trabajo y de este reglamento, son obligaciones del trabajador las que se especifican a continuación:

- a) Ejecutar el trabajo en base a lo estipulado en el contrato, con responsabilidad con la forma, tiempo y lugar de convenios.
- b) Mantener una conducta armónica, respetuosa y de consideraciones con los compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
- c) Ejecutar el trabajo de acuerdo con normas e instrucciones que sean impartidas y cumplirlas estrictamente junto con las disposiciones establecidas por la empresa o autoridades competentes, no se podrá alegar el incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
- d) Dar a conocer el cambio de dirección domiciliaria, teléfono en caso de que sea necesario.
- e) Comunicar al jefe superior cuando por causa justa faltare al trabajo, se justificará las faltas previamente justificadas.
- f) Presentarse al trabajo con el uniforme, aseado y con aptitud apta para dar cumplimiento con las labores.

- g) Velar por los intereses de la ferretería “Comercial Paz”, y por la conservación de los valores, documentos, suministros, útiles, uniformes, equipos, maquinaria y bienes en general en custodia, administración y utilización del trabajador. Será de uso exclusivo para la empresa o en caso de suma emergencia serán utilizados para asuntos diferentes a la empresa.
- h) Acudir a seminarios o capacitaciones realizadas como parte del entrenamiento de los trabajadores dentro de la jornada de trabajo.
- i) Los trabajadores deberán presentarse de manera cortés y armónicamente, dando contestación de la manera más comedida a las preguntas que formulen los clientes.
- j) Mantener el lugar de trabajo aseado y ordenados para poder desempeñar el trabajo.
- k) Devolver los bienes, materiales y herramientas que sean propiedad del empleador, clientes o particulares, cuidar que no se extravíen o se dañen.
- l) Cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y de seguridad dentro de la empresa.
- m) Dar a conocer al jefe superior de los daños y riesgos existentes en la empresa que amenacen a los bienes e intereses de la empresa y de los trabajadores.
- n) Dado el caso de que exista un accidente se informará inmediatamente a los jefes superiores, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código de Trabajo.
- o) Facilitar y permitir las inspecciones que realice la empresa por medio de representantes o auditores.
- p) Efectuar los reportes e informes solicitados por la empresa en el período establecido por la misma.

## **DE LOS DERECHOS.**

**Artículo 30.** Los derechos de los trabajadores de la ferretería “Comercial Paz” serán los siguientes:

- a) Recibir la remuneración mensual acorde al puesto que desempeñe, beneficios legales y beneficios de la empresa.
- b) Gozar de las vacaciones anuales de acuerdo con el Código del Trabajo y norma constantes del presente reglamento.
- c) Recibir capacitación y entrenamiento acorde con los programas realizados por la empresa para elevar el nivel de eficiencia y eficacia del desempeño laboral.
- d) Mantener un ambiente laboral respetuoso, cálido y sin maltrato.

## **DE LAS PROHIBICIONES.**

**Artículo 31.** A parte de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo que se encuentran incorporadas en el presente reglamento está prohibido al trabajador:

- a) Mantener relaciones con personas naturales o jurídicas que se consideren competencia o que afecte al giro de la empresa.
- b) Alterar los precios establecidos de los productos que oferta la empresa a cambio de beneficio personal.
- c) Cambiar los horarios establecidos sin ajustarse a lo que estipula el Código del Trabajo.
- d) Variar los precios de los productos que ofrece la empresa a cambio de beneficio personal.
- e) Encargar las labores bajo la responsabilidad que se le asigne al trabajador a terceros sin autorización del jefe inmediato.
- f) Dar por finalizado el trabajo antes del horario e incitar a los compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Brindar información confidencial como resultados contables y financieros de la empresa.
- h) Malversar los fondos de la empresa en actividades no autorizados por el jefe superior.
- i) Hacer uso de bienes, materiales, vehículos o equipos para uso personal.
- j) Incentivar a la discriminación de color, raza, etnia, sexo, forma de vestir etc.
- k) Acudir al lugar de trabajo en estado de embriaguez o en bajo los efectos de sustancias estupefacientes.
- l) Venta en beneficio personal de bienes, accesorios, repuestos, herramientas, equipos, etc.

## **CAPÍTULO XIII**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE AL EMPRESA**

**Artículo 32.** Los trabajadores que tengan bajo custodia los activos de la empresa como: dinero, vehículos, herramientas, valores e inventario de la empresa serán responsables de pérdidas.

**Artículo 33.** Los trabajadores se sujetarán a fiscalizaciones o arcos de caja para la verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XIV DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Artículo 34.** El empleador llamara la atención verbal o escrita a los trabajadores que no cumplan con las obligaciones que estén sujetas al contrato de trabajo, Código de Trabajo y el presente reglamento.

**Artículo 35.** Los trabajadores que estén inconformes o perjudicados podrán acudir a Gerencia para resolver los inconvenientes.

## **CAPÍTULO XV DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

**Artículo 36.** Los trabajadores de la ferretería “Comercial Paz”, las causas de cesar las funciones o terminar con los contratos realizados con la empresa de acuerdo a lo estipulado en el Art. 169 del Código De Trabajo son las siguientes:

- a) Por motivos previstos en el contrato.
- b) Por mutua acuerdo entre las partes
- c) Por culminación de la obra, período de trabajo o servicios que sea objeto del contrato celebrado con la compañía.
- d) Por muerte o incapacidad de los colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, en caso de que no exista un representante legal que concluya con el contrato o retome las actividades de la empresa.
- e) Por caso de fuerza mayor que impida el trabajo como terremoto, incendio entre otros acontecimientos extraordinarios que los contratantes no puedan evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajador y empleador.

**Artículo 37.** El trabajador que culmine la relación contractual con la ferretería “Comercial Paz”, el empleador realizará la liquidación correspondiente según los derechos laborales establecidos en el Código del Trabajo.

**CAPÍTULO XVI**  
**SEGURIDAD E HIGIENE**

**Artículo 38.** Dar cumplimiento a los protocolos de higiene y salud para no afectar a los trabajadores, clientes y subalternos.

**Artículo 39.** Mantener las instalaciones en condiciones óptimas y tener los materiales de seguridad necesarios que proteja a los trabajadores para evitar accidentes laborales cumpliendo los protocolos de seguridad.



---

**Ing. Camilo Paz**  
**GERENTE GENERAL**

## Código de ética



## CÓDIGO DE ÉTICA FERRETERÍA COMERCIAL PAZ

### **Introducción**

El presente Código de Ética es considerado como una herramienta que ayuda a los miembros de la empresa a comprender los valores y principios de comportamiento que se debe aplicar en las labores cotidianas, además de conocer la conducta adecuada para enfrentar situaciones de conflicto dentro de la empresa ayudando a la toma de decisiones, de esta manera se refleja la imagen de la empresa.

Sin embargo, el presente Código de Ética no pretende incluir todas las situaciones en las que pudiera surgir un conflicto ético y aquellas que no se encuentran establecidas se pretende resolverlas de manera sana y justa.

### **Objetivo**

La ferretería “Comercial Paz” tiene como objeto establecer, definir y dar a conocer los valores, principios éticos, normas éticas y generales de conducta, que dirijan las acciones, relaciones y decisiones de la ferretería “Comercial Paz, siendo de estricto cumplimiento en las actividades laborales ya que sustentan y construyen la imagen de la empresa, dándola a conocer a los clientes como integra y confiable.

## **Alcance**

El presente Código de Ética debe mantener un aspecto general, es que aplicará a todas las personas que laboren y colabore con la ferretería “Comercial Paz”, ya sea empleado, colaborador, proveedor, así como también las personas que tengan relación con la empresa.

## **Misión**

Somos una empresa que comercializa materiales de ferretería de excelente calidad, a precios competitivos, para atender las exigencias del mercado actual de construcción y artesanías, con servicio de calidad y talento humano altamente especializado.

## **Visión**

Para el 2026 seremos reconocidos como una ferretería líder en el mercado cantonal en calidad, precio, diversidad de productos y atención al cliente, siendo el principal comercializador de materiales de ferretería y construcción, con la ayuda del personal altamente capacitado y comprometido con la ferretería.

## **Políticas**

Se estructuran en relación con el ambiente de trabajo y servicio de los colaboradores que permitirá en desarrollo eficiente de las funciones.

- Selección adecuada de proveedores.
- Al llegar los pedidos el bodeguero revisará adecuadamente el cumplimiento de los requisitos facturados previo a la recepción.
- Atender a los clientes utilizando los protocolos de atención al público desde el ingreso a las instalaciones hasta la entrega eficaz de los productos comprados.
- Motivar a los trabajadores realizando capacitaciones externas a la empresa para tener un buen ambiente laboral y trabajo en equipo.
- Mantener alianzas con proveedores reconocidos para adquirir productos de calidad, y que las entregas se las realice en el periodo acordado.

- Realizar inventarios frecuentes a la sección de acabados y materiales de construcción.
- Realizar entrenamiento sobre materiales de construcción y acabados a los colaboradores con una frecuencia trimestral para brindar una asesoría de calidad a los clientes.
- Fijar stock máximo y mínimo de inventario de los productos.

### **Valores**

Mediante los valores la ferretería se compromete ser íntegros y se realizará acciones de valor y se detallan a continuación:

- **Responsabilidad:** Efectuar a cabalidad las obligaciones y compromisos asignados para cumplir con los objetivos empresariales.
- **Comunicación:** Reconocer la necesidad de escuchar a los demás para sincronizar los intereses entre sí, creando un ambiente de confianza, respeto e integridad.
- **Confidencialidad:** Ser cautelosos y salvaguardar la información de clientes, trabajadores y ferretería.
- **Honestidad:** Conducta honrada orientada a cumplimiento de políticas y compromisos de actuar con la verdad.
- **Respeto:** Crear un ambiente de cordialidad y seguridad por medio de normas de convivencia frente a los niveles jerárquicos y a los clientes.
- **Integridad:** Actuar con transparencia y veracidad en los actos laborales dentro de la ferretería.
- **Compromiso:** Sentido de pertenencia y empoderamiento en todas las acciones.

### **Normas éticas generales**

- La ferretería “Comercial Paz”, no está a favor de la discriminación por lo que respeta la equidad de género, edad, etnia, condición social o cualquier otra que este estipulado en la ley, respetando los derechos de todos los trabajadores.
- Cumple con una conducta honesta, responsable, noble y justa.
- Dar seguimiento a todas las leyes, normas, ordenamientos y regulaciones establecidos por el país.
- Presenta información relevante de los productos que oferta a la demanda.

- Cuenta con buzones de sugerencia, que permite tener ideas nuevas de innovación, quejas o cambios estructurales y personales.

### **Derechos humanos**

- Se mantiene un ambiente de libre expresión para mejorar las políticas de la empresa para beneficio de todos los empleados y de la empresa.
- Mantener un ambiente de trabajo respetoso evitando insultos verbales y físicos entre los trabajadores y jefes.
- Conservar buenos hábitos y tener un ambiente laboral saludable.

### **Relaciones con los grupos de interés.**

La ferretería “Comercial Paz” mantiene una atención personalizada, buscando la satisfacción de cada cliente. Por lo que cada trabajador trata a los clientes de una manera respetuosa y solventando cada duda sobre los productos que se oferta.

Se ofrece un trato justo y contratos con transparencia con los proveedores cumpliendo con los intereses de cada parte llegando a un acuerdo equitativo y honesto. De igual manera se busca realizar los pagos de manera puntual, buscando proveedores que respeten los reglamentos y leyes vigentes, igual que los lineamientos del presente código.

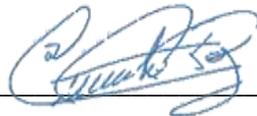
Se acata y respeta lo estipulado en leyes, códigos, normativas y otras disposiciones, colaborando con las autoridades y actuando dentro del marco legal para la correcta toma de decisiones sin afectar a la empresa.

Mantener una competencia sana, honesta y equitativa respetando la libre competencia caracterizada por la integridad, ofreciendo productos de calidad y precios igualitarios sin afectar a la competencia.

Se cumple a cabalidad las leyes aplicadas a favor de los trabajadores de igual manera los derechos y obligaciones de los mismos, además de brindarles información de la empresa que promueva la venta y tener beneficios empresariales y de los trabajadores.

En cuanto a la salud de los trabajadores se mantiene un lugar limpio, respetando los protocolos de higiene para proteger la salud de cada empleado de la empresa en los distintos lugares de trabajo, logrando tener un bienestar físico y mental saludable.

La infraestructura de la empresa es segura cumpliendo con las normas de seguridad y protección a los trabajadores proporcionándoles kits de seguridad como guantes, cascos, señalética, botas, chalecos, etc. promoviendo un ambiente laboral seguro.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Camilo Paz', is positioned above a horizontal line.

**Ing. Camilo Paz**  
**GERENTE GENERAL**

## Plan de cuentas



CUENTA	DESCRIPCIÓN
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>1.01.01</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>
<b>1.01.01.01</b>	<b>Caja General</b>
<b>1.01.01.01.01</b>	<b>Caja Chica</b>
<b>1.01.01.02</b>	<b>Bancos</b>
<b>1.01.01.02.01</b>	<b>Banco Pichincha</b>
<b>1.01.01.02.02</b>	<b>Banco Pacífico</b>
<b>1.01.02</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>
<b>1.01.02.01</b>	<b>Documentos y Cuentas por Cobrar.</b>
<b>1.01.03.</b>	<b>INVENTARIOS</b>
<b>1.01.03.01</b>	<b>Inventario Inicial Materiales de Construcción.</b>
<b>1.01.03.02</b>	<b>Inventario Final Materiales de Construcción.</b>
<b>1.01.03.03</b>	<b>Inventario Inicial productos.</b>
<b>1.01.03.04</b>	<b>Inventario Final productos.</b>
<b>1.01.03.05</b>	<b>Inventario Inicial productos.</b>
<b>1.01.03.06</b>	<b>Inventario Final productos.</b>
<b>1.01.04</b>	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
<b>1.01.04.01</b>	<b>Anticipo a Proveedores.</b>
<b>1.01.04.02</b>	<b>Otros Anticipos.</b>
<b>1.01.05</b>	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
<b>1.01.05.01</b>	<b>Crédito Tributario a favor de la Sociedad (I.V.A).</b>
<b>1.01.05.02</b>	<b>Crédito Tributario a favor de la Sociedad (I.R).</b>
<b>1.01.05.03</b>	<b>Anticipo de Impuesto a la Renta.</b>

---

<b>1.01.05.04</b>	<b>I.V.A Pagado.</b>
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
<b>1.02.01</b>	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO.</b>
<b>1.02.01.01</b>	<b>Terrenos.</b>
<b>1.02.01.02</b>	<b>Maquinaria y Equipo.</b>
<b>1.02.01.03</b>	<b>Vehículos.</b>
<b>1.02.01.04</b>	<b>Equipo de Computación.</b>
<b>1.02.01.05</b>	<b>Muebles y Enseres.</b>
<b>1.02.01.06</b>	<b>Herramientas.</b>
<b>1.02.01.12</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA.</b>
<b>1.02.01.12.01</b>	<b>Depreciación Acumulada Terrenos.</b>
<b>1.02.01.12.02</b>	<b>Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipo.</b>
<b>1.02.01.12.03</b>	<b>Depreciación Acumulada Vehículos.</b>
<b>1.02.01.12.04</b>	<b>Depreciación Acumulada Equipo de Computación.</b>
<b>1.02.01.12.05</b>	<b>Depreciación Acumulada Muebles y Enseres.</b>
<b>1.02.01.12.06</b>	<b>Depreciación Acumulada Herramientas.</b>
<b>1.02.02</b>	<b>ACTIVOS DIFERIDOS.</b>
<b>1.02.02.01</b>	<b>Gastos de Constitución.</b>
<b>1.02.02.13</b>	<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA.</b>
<b>1.02.02.13.01</b>	<b>Amortización Acumulada Gastos de Constitución.</b>
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>2.01.01</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR.</b>
<b>2.01.01.01</b>	<b>Cuentas por Pagar Proveedores.</b>
<b>2.01.02</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES.</b>
<b>2.01.02.01</b>	<b>1% I.R por Pagar.</b>
<b>2.01.02.02</b>	<b>8% I.R por Pagar.</b>
<b>2.01.02.03</b>	<b>10% I.R por Pagar.</b>
<b>2.01.02.04</b>	<b>100% I.V.A por Pagar.</b>
<b>2.01.02.05</b>	<b>30% I.V.A por Pagar.</b>

---

---

<b>2.01.02.06</b>	<b>70% I.V.A por Pagar.</b>
<b>2.01.02.07</b>	<b>Reservas Acumuladas.</b>
<b>2.01.02.08</b>	<b>Aporte Patronal por Pagar.</b>
<b>2.01.02.09</b>	<b>Aporte Personal por Pagar.</b>
<b>2.01.02.10</b>	<b>Sueldos por Pagar.</b>
<b>2.01.02.11</b>	<b>Vacaciones por Pagar.</b>
<b>2.01.02.12</b>	<b>Décimo Tercer Sueldo por Pagar.</b>
<b>2.01.02.13</b>	<b>Décimo Cuarto Sueldo por Pagar.</b>
<b>2.01.02.14</b>	<b>Fondos de Reserva.</b>
<b>2.01.02.15</b>	<b>Beneficios Sociales por Pagar Administración.</b>
<b>2.01.02.16</b>	<b>Beneficios Sociales por Pagar Producción.</b>
<b>2.01.03</b>	<b>ANTICIPO DE CLIENTES.</b>
<b>2.01.03.01</b>	<b>Anticipo Obras en Proceso.</b>
<b>2.02</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
<b>2.02.01</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR.</b>
<b>2.02.01.01</b>	<b>Locales.</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO.</b>
<b>3.01</b>	<b>CAPITAL.</b>
<b>3.01.01</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO.</b>
<b>3.01.01.01</b>	<b>Capital Social Sra. Patricia Quintana.</b>
<b>3.01.01.02</b>	<b>Capital Social Sr. Francis Benítez.</b>
<b>3.01.01.03</b>	<b>Capital Social Sr. Alain Benítez.</b>
<b>3.02</b>	<b>RESERVAS.</b>
<b>3.02.01</b>	<b>Reserva Legal.</b>
<b>3.02.02</b>	<b>Reserva Facultativa y Estatutaria.</b>
<b>3.03</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS.</b>
<b>3.03.01</b>	<b>Ganancias Acumuladas Periodo Actual.</b>
<b>3.03.02</b>	<b>(-) Pérdidas Acumuladas Periodo Actual.</b>
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.01</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>
<b>4.01.01</b>	<b>Venta de Bienes.</b>

---

---

<b>4.01.02</b>	<b>Contratos de Construcción.</b>
<b>5</b>	<b>COSTOS</b>
<b>5.01</b>	<b>COSTOS DE LA OBRA.</b>
<b>5.01.01</b>	<b>MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN</b>
<b>5.01.01.01</b>	<b>Cemento.</b>
<b>5.01.01.02</b>	<b>Ladrillos.</b>
<b>5.01.01.03</b>	<b>Arena.</b>
<b>5.01.01.04</b>	<b>Hierro.</b>
<b>5.01.01.05</b>	<b>Madera.</b>
<b>5.01.01.06</b>	<b>Hojas de Zinc.</b>
<b>5.01.01.07</b>	<b>Tuberías.</b>
<b>5.01.01.08</b>	<b>Cerámica.</b>
<b>5.01.01.09</b>	<b>Grifería.</b>
<b>5.01.01.10</b>	<b>Vidrios.</b>
<b>5.01.01.11</b>	<b>Puertas.</b>
<b>5.01.01.12</b>	<b>Pasamanos.</b>
<b>5.01.01.13</b>	<b>Pinturas.</b>
<b>5.01.01.14</b>	<b>Accesorios en general.</b>
<b>5.01.02</b>	<b>MANO DE OBRA</b>
<b>5.01.02.01</b>	<b>Salarios.</b>
<b>5.01.02.02</b>	<b>Beneficios Sociales</b>
<b>5.01.02.02.01</b>	<b>Décimo Tercer Sueldo.</b>
<b>5.01.02.02.02</b>	<b>Décimo Cuarto Sueldo.</b>
<b>5.01.02.02.03</b>	<b>Aporte Patronal.</b>
<b>5.01.02.02.04</b>	<b>Fondos de Reserva.</b>
<b>5.01.02.03</b>	<b>Otros</b>
<b>5.01.02.03.01</b>	<b>Uniforme.</b>
<b>5.01.02.03.02</b>	<b>Otros.</b>
<b>5.01.03</b>	<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>
<b>5.01.03.01</b>	<b>Alquiler de Maquinaria.</b>
<b>5.01.03.02</b>	<b>Herramientas.</b>

---

---

<b>5.01.03.03</b>	<b>Honorarios.</b>
<b>5.01.03.04</b>	<b>Combustible.</b>
<b>6</b>	<b>GASTOS</b>
<b>6.01</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y OBRA</b>
<b>6.01.01</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>6.01.01.01</b>	<b>Sueldos.</b>
<b>6.01.01.02</b>	<b>Horas Extras.</b>
<b>6.01.01.03</b>	<b>Décimo Tercer Sueldo.</b>
<b>6.01.01.04</b>	<b>Décimo Cuarto Sueldo.</b>
<b>6.01.01.05</b>	<b>Vacaciones.</b>
<b>6.01.01.06</b>	<b>Uniforme.</b>
<b>6.01.01.07</b>	<b>Servicios Básicos.</b>
<b>6.01.01.08</b>	<b>Aporte Patronal.</b>
<b>6.01.01.09</b>	<b>Aporte Personal.</b>
<b>6.01.01.10</b>	<b>Combustible.</b>
<b>6.01.02</b>	<b>GASTOS OBRA</b>
<b>6.01.02.01</b>	<b>Gasto Depreciación Maquinaria y Equipo.</b>
<b>6.01.02.02</b>	<b>Gasto Depreciación Vehículos.</b>
<b>6.01.02.03</b>	<b>Gasto Depreciación Equipo de Computación.</b>
<b>6.01.02.04</b>	<b>Gasto Depreciación Muebles y Enseres.</b>
<b>6.01.02.05</b>	<b>Gasto Depreciación Herramientas.</b>
<b>6.01.03</b>	<b>GASTOS GENERALES</b>
<b>6.01.03.01</b>	<b>Mantenimiento y Reparaciones.</b>
<b>6.01.03.02</b>	<b>Publicidad.</b>
<b>6.01.03.03</b>	<b>Agua, Energía Eléctrica, Teléfono.</b>
<b>6.01.03.04</b>	<b>Notarios y Registro de la Propiedad.</b>

---

Registro fotográfico

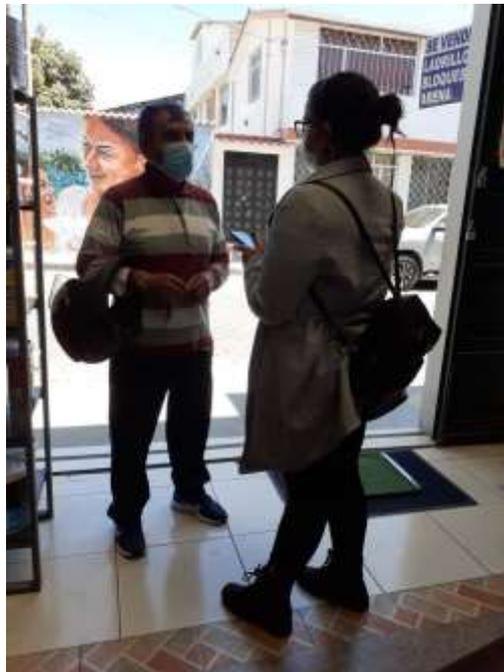


Figura 43. Fotografías diagnóstico de la investigación 1



Figura 44. Fotografías diagnóstico de la investigación 2.



**Figura 45. Fotografías diagnóstico de la investigación 3.**