



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE
PARA LA FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD
DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”

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

AUTORA: ALARCÓN FAJARDODIANA FERNANDA

TUTORA: DRA. MYRIAN CISNEROS

Ibarra, julio 2012

RESUMEN EJECUTIVO

El presente tema investigativo, denominado: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”, se lo realiza con el objetivo principal de contribuir con un instrumento guía que permita a la FERRETERÍA ANDRADE, mejorar el desempeño de su organización administrativa, financiera y contable, además de proporcionar a dicha microempresa de una herramienta que norme las actividades que se realizan en cada una de sus áreas. Este manual de procedimientos constituirá una fuente de información muy valiosa ya que orientará a su recurso humano en la utilización de los sistemas y procedimientos administrativos, financieros y contables prescritos y detallados en el mismo. El contenido de esta propuesta consta de cuatro capítulos, diseñados de manera sencilla y de fácil entendimiento, así como en base a la información y datos otorgados por el talento humano de la empresa en estudio, además es necesario mencionar que el diseño de dicho manual permitirá conocer el funcionamiento interno con respecto a descripción de tareas, analizar y revisar los procedimientos necesarios para su correcta aplicación, establecer un buen sistema de información y aumentar la eficiencia de los empleados.

El manual de procedimientos será elaborado como un componente del sistema de control interno, mismo que permitirá obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan dentro de FERRETERÍA ANDRADE. Este estudio a su vez servirá de base a cada una de las microempresas que se dedican a similar actividad económica comercial.

EXECUTIVE SUMMARY

The present monograph, which one is called DESIGN OF HANDBOOK OF PROCEDURES OF MANAGEMENT AND FINANCES FOR THE Andrade Hardware Store, FROM IBARRA CITY, IMBABURA PROVINCE, The main objective is to contribute with a guide instrument, than permits the Andrade hardware store improve the skills of its organization in topics likes management, account and business. Also give a modern tool that regulates every activity in the different departments.

This Handbook of Procedures will be a very good source of information, which let on the best way all the human resources in the right use of systems and administrative, financial and account procedures described in itself. The content is structured for four chapters, with a design easy to handle and understand, besides with the information and data given for the company`s staff.

Also I need to say that the design of the handbook will allow to know the present internal performance, with description of tasks, to review the procedures needed for the right application, to fix a good information system and increase theemployee`s efficiency. The handbook will be part of Internal Control System, ainformation in detail, ordered, systematic and integral which will allow to have of all instructions, accountability and information related to politices, server role, systems and procedures of the different operations and activities are executed inside Andrade hardware store.

This handbook, besides, can be the base from others micro enterprises with similar economical field and market

AUTORÍA

Yo, ALARCÓN FAJARDO DIANA FERNANDA, con CI: 100170592-8 declaro que la tesis de grado titulada: "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA", ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra, Julio 2012

DIANA FERNANDA ALARCÓN FAJARDO

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Señora ALARCÓN FAJARDO DIANA FERNANDA, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Ibarra, Julio 2012

DRA. MYRIAN CISNEROS

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

Yo, ALARCÓN FAJARDO DIANA FERNANDA, con cédula de identidad N° 100170592-8 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra de trabajo de grado denominado: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA - C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

ALARCÓN FAJARDO DIANA FERNANDA
100170592-8

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DEL CONTACTO

Nombres y apellidos: Diana Fernanda Alarcón Fajardo
Cédula de ciudadanía: 100170592-8
Dirección: Condominios El portal del Retorno
Teléfono fijo: 2 653-254
Teléfono celular: 097 208-621
Correo electrónico: fernadalarcon@gmail.com

DATOS DE LA OBRA

Título: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA

FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA
PROVINCIA DE IMBABURA”,

Autor: Diana Fernanda Alarcón Fajardo

Directora: Doctora. Myriam Cisneros

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Diana Fernanda Alarcón Fajardo, portadora de la cédula de ciudadanía N. 100170592-8 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior artículo 143.

3. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autores terceros, por lo tanto la obra es original, por la que asume la responsabilidad sobre el contenido la misma y saldrá en defensa de la Universidad es caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra julio ,2012

LAAUTORA:

Nombre: Diana Fernanda Alarcón Fajardo

Cédula: 100170592-8

ACEPTACIÓN:

(f)

Nombre: _____

Cédula: _____

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a **DIOS**, por darme la vida a través de mis queridos **PADRES** quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: **ESPOSA, MADRE Y PROFESIONAL**

A mi **ESPOSO**, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mis **HIJOS**, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo **LOGRAR**.

DIANA FERNANDA

AGRADECIMIENTO

Me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas FACAE, Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría a quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

A mi Directora Doctora Myriam Cisneros quien con su experiencia como docente ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada

LA AUTORA

PRESENTACIÓN

El presente tema de estudio titulado: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”, en los referente a su contenido está estructurado de Cuatro capítulos que son: Diagnostico Situacional, Marco teórico, Desarrollo de la propuesta e Impactos del proyecto.

- En el Capítulo 1: Se describe el Diagnostico Situacional de FERRETERÍA ANDRADE, en este se realiza un análisis tanto externo como interno de la empresa en estudio, además se describe la matriz de relación diagnóstica, se analiza e interpreta la información obtenida en las encuestas aplicadas, y se elabora la síntesis FODA.
- El Capítulo 2: Hace referencia al contenido del Marco Teórico, mismo que se realizó mediante información recopilada de varias fuentes de información como libros, folletos e Internet y se lo desarrollo con términos de fácil entendimiento y comprensión.
- El Capítulo 3: Muestra el Desarrollo de la propuesta en sí, misma que inicia con una breve descripción sobre el Nombre o Razón Social, Ubicación Sectorial, Reglamento Interno, Base Filosófica, Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas. Además contiene el manual de funciones, el manual de procedimientos y el sistema contable.

- El Capítulo 4: Hace referencia a los Impactos que ha ocasionado la elaboración del proyecto. En dicho capítulo se analiza detalladamente los Impacto Económico, Social y Organizacional.

Se concluye con el desarrollo de las conclusiones y se añade sus respectivas recomendaciones.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE	Pág.
PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMAR	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
PRESENTACIÓN	xii
ÍNDICE	xiv
CAPÍTULO I	
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	
Antecedentes	1
Justificación	3
Análisis Externo	
Macro ambiente	4
Micro ambiente	4
Análisis Interno	6
Objetivos	
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7

Matriz de Relación Diagnóstica	9
Identificación de la Población	10
Evaluación de la Información	13
Síntesis FODA	36
Identificación del Problema Causa y Efecto	38

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

El Manual

Definición	41
Objetivos	42
Paso para la elaboración del Manual	44
Tipos de manuales	46
Características de los manuales	48
Ventajas y desventajas de los manuales	
Ventajas de los manuales	49
Desventajas de los manuales	50
Manual de Procedimientos	
Definición	50
Utilidad	51
Información que se incorpora en el manual de procedimientos	52
Administración	
Definición	57
Objetivos de la administración	58
Importancia de la administración	58

El proceso administrativo	
Definición	59
Elementos del proceso administrativo	60
Finanzas	
Definición	66
Objetivos y metas de las finanzas en la empresa	67
Importancia	68
Contabilidad	
Origen	68
Definición	69
Objetivos	70
Importancia de la contabilidad	71
Clasificación	71
Normas	73
Normas Internacionales de contabilidad	73
Normas Internacionales de Información Financiera	79
Ley de régimen tributario interno	
Sujetos del Impuesto	83
Registro único de contribuyentes	84
Requisitos solicitados para la inscripción del RUC	85
Tipos de declaraciones	86
Obligaciones Tributarias	87
Estados financieros	
Definición	100
Clasificación	101
Indicadores Financieros	105

CAPÍTULO 3

PROPUESTA

La Empresa

Nombre o Razón Social	111
Ubicación Sectorial	111
Base Filosófica	111
Misión	111
Visión	112
Objetivos	112
Valores	113
Principios	114
Políticas de calidad	115
Reglamento Interno	116
Organización Estructural	
Organigrama estructural	131
Organigrama de Posición de Personal	132
Manual de Funciones	133
Diagrama de Procesos	140
Flujo grama de procesos Área de adquisición	141
Manual de procedimientos áreas de adquisiciones	142
Flujo grama de procesos recepción de materiales	145
Manual de procedimientos recepción de materiales	146
Flujo grama de procesos Despacho de mercadería vendida	148
Manual de procedimientos Despacho de mercadería vendida	149
Flujo grama de procesos venta de materiales a clientes	151
Manual de procedimientos ventas de materiales a clientes	152
Diagrama de proceso área de caja	154
Flujo grama de procesos Elaboración de facturas de ventas	155

Manual de procedimientos Elaboración de facturas de ventas	156
Flujo grama de procesos Recepción de cancelaciones o abonos	159
Manual de procedimientos Recepción de cancelaciones o abonos	160
Flujo grama de procesos Elaboración de devoluciones	162
Manual de procedimientos elaboración de devoluciones	163
Flujo grama de procesos cierre de caja	165
Manual de procedimientos cierre de caja	166
Flujo grama de procesos registro de factura de compra	169
Manual de procedimientos registro de factura de compra	170
Flujo grama de procesos elaboración de retenciones	173
Manual de procedimientos elaboración de retenciones	174
Flujo grama de procesos pago a proveedores	176
Manual de procedimientos pago a proveedores	177
Flujo grama de procesos registro contables	180
Manual de procedimientos registro contables	181
Documentos Fuente	
Nota de pedido autorizada	184
Orden de compra	185
Reporte de recepción de mercaderías	186
Orden de despacho mercadería vendida	187
Factura de venta	188
Recibo abono clientes	189
Informe de caja chica	190
Recibo de caja chica	191
Sistema contable	192
Plan de cuentas	193

Modelo del proceso contable de FERRETERÍA ANDRADE	200
Ciclo del proceso contable	201
Diario general	202
Balance de comprobación	208
Estado de Resultados	209
Estado de situación financiera	210
IMPACTOS DEL PROYECTO	
Análisis de los Impactos	212
Impacto Socio	213
Impacto Económico	215
Impacto Organizacional	217
Impacto general	219
CONCLUSIONES	221
RECOMENDACIÓN	223
FUENTE DE INFORMACIÓN	
BIBLIOGRAFÍA	225
LINKCOGRAFÍA	227
ANEXOS	229

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE	Pág.
CAPÍTULO 1	
Matriz de relación diagnóstica	9
Población total FERRETERÍA ANDRADE	10
Cálculo de la Muestra FERRETERÍA ANDRADE	13
ENCUESTA RECURSO HUMANO FERRETERÍA ANDRADE	
Cuenta la Ferretería Andrade con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable	14
En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade	15
Existen políticas y procedimientos administrativo financiero y contable ya establecidos para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.	16
Las políticas y procedimientos administrativo, financiero y contable existentes se basan en:	17
Dentro de la Ferretería Andrade las políticas y procedimientos administrativo financiero y contable son responsabilidad de:	18

En qué medida cree usted que se aplica las políticas y procedimientos existentes actualmente:	19
Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la Ferretería Andrade.	20
Considera usted que con la elaboración del manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade logrará:	21
Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade, esta microempresa conseguirá:	22
En qué medida considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para la misma.	23
ENCUESTA A CLIENTES DE FERRETERÍA ANDRADE	
Qué trato recibe usted por parte del talento humano que labora en Ferretería Andrade al momento de realizar sus adquisiciones	24
Cree usted que el personal que labora en Ferretería Andrade está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores	25

Usted como cliente de la Ferretería Andrade conoce se esta cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable	26
En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade	27
En qué medida Considera usted que dentro de la Ferretería Andrade la funciones y responsabilidades de su recurso humano están claramente definidas	28
Considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficiosa para la misma.	29
ENCUESTA A PROVEEDORES DE FERRETERÍA ANDRADE	
Qué trato recibe usted como proveedor por parte del talento humano que labora en Ferretería Andrade al momento de realizar sus ventas o cobros	30
Cree usted que el personal que labora en Ferretería Andrade está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores	31
Usted como proveedor de la Ferretería Andrade conoce se esta cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable	32

Considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade	33
En qué medida considera usted que Dentro de la Ferretería Andrade las funciones y responsabilidades de su talento humano están claramente definidas	34
Considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficiosa para dicha empresa.	35
CAPÍTULO 3	
Manual de Funciones	
Gerente Propietario	133
Contador	135
Cajera	137
Vendedores	139
Manual de Procedimientos	
Área de adquisición	142
Área de bodega	146
Área de ventas	152
Área de Caja	156
Área de contabilidad	170
CAPÍTULO IV	
Impacto Social	213
Impacto Económico	215
Impacto Organizacional	217
Impacto General	219

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE	Pág.
Elementos del proceso administrativo	60
Interrelación Dinámica del Proceso administrativo	65
Organigrama estructural	131
Organigrama de Posición de Personal	132
Diagrama de proceso comercialización	140
Flujo grama de procesos de adquisición de materiales	141
Flujo grama de procesos recepción de materiales	145
Flujo grama de procesos Despacho de mercadería vendida	148
Flujo grama de procesos venta de materiales a clientes	151
Diagrama de proceso área de caja	154
Flujo grama de procesos Elaboración de facturas de ventas	155
Flujo grama de procesos Recepción de cancelaciones o abonos	159
Flujo grama de procesos Elaboración de devoluciones	162
Flujo grama de procesos cierre de caja	165
Flujo grama de procesos registro de factura de compra	169
Flujo grama de procesos elaboración de retenciones	173
Flujo grama de procesos pago a proveedores	176
Flujo grama de procesos registro contables	180
Nota de pedido autorizada	184
Orden de compra	185
Reporte de recepción de mercadería	186
Orden de despacho de mercadería vendida	187
Factura de venta	188

Recibo de abono cliente	189
Informe de caja chica	190
Recibo de Caja chica	191
Diagrama del ciclo contable	201

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

En el desarrollo económico, el sector ferretero es considerado uno de los más dinámicos del comercio en la provincia de Imbabura, siendo muy favorecido con el auge que adquirió el sector de la construcción, es así que hoy en día estos negocios varían desde grandes empresas hasta pequeños negocios familiares de subsistencia.

FERRETERÍA ANDRADE inicia sus operaciones en el año 1982 como un negocio familiar, trabajaban dos hermanos y el padre, pero en el año 1990 pasa a ser de propiedad del Sr. Bayron Andrade quien compra las parte de sus hermanos y la constituye en una microempresa Unipersonal. Actualmente funciona con un capital de 70.000 dólares, y se dedica a la compra – venta de materiales de construcción y ferretería. Es una distribuidora de las marcas más dominantes en el mercado ferretero, como son FV, Edesa, Pinturas Cóndor, Beta, Viro, Teka y Duralac. En cuanto a sus empleados cuenta con 1 gerente propietario, 1 contador, 2 cajeras y 4 vendedores.

La “FERRETERÍA ANDRADE” se encuentra ubicada en las calles Olmedo entre Velasco y Colón de la ciudad de Ibarra, rodeada de sectores populosos en pleno desarrollo urbanístico. Cuenta con una clientela cautiva, ya que dispone de una gama muy amplia de productos capaz de satisfacer no solo las necesidades de los sectores aledaños, sino de toda la provincia.

Con la finalidad de ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus clientes, FERRETERÍA ANDRADE, cuenta con departamento de gerencia, bodega, y el área de comercialización claramente identificados.

Esto le ha permitido a la empresa poder monitorear el comportamiento de cada departamento y saber a cuál de ellos se debe prestar mayor atención en un momento determinado.

Es indispensable señalar que a pesar de contar con un buen sistema financiero y contable, esta empresa comercial hasta el momento no dispone de un Manual de Procedimientos Administrativo, que le permita llevar un control actualizado y oportuno de cada una de las actividades administrativas que se realiza dentro de su organización.

Después de un estudio detallado se determina que el DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE, será de gran utilidad para la ferretería Andrade, ya que la Gerencia podrá disponer de un instrumentos normativos que contenga en forma breve, clara, descriptiva y explícita información referente a la historia, fundamento legal y administrativo, objetivos generales y/o específicos, atribuciones, funciones, políticas, normas generales y/o específicas de operación, estructura organizacional , así como la descripción narrativa y gráfica de los procedimientos de cada una de las áreas que conforman dicha empresa comercializadora.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, en toda organización los Manuales de Procedimientos permite a las Empresas, Instituciones u Organizaciones desarrollar las funciones del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) de una manera más eficaz, ya que dichos manuales constituyen una base fundamental con el cual se logra simplificar el trabajo, ahorrar en la utilización de recursos y disminuir el tiempo empleado en las actividades, permitiendo de esta manera a la gerencia tomar decisiones oportunas. El desarrollo empresarial de la ferretería ANDRADE cada vez va en ascenso debido a la calidad del servicio que esta distribuidora entrega a sus clientes.

Los motivos expuestos conllevan a señalar que el diseño de dicho Manual Administrativo Financiero y Contable en la Ferretería ANDRADE, permitirá mejorar aquellas acciones determinantes en el desempeño organizacional de la misma, garantizando resultados beneficiosos a favor de la empresa como un ente económico.

En síntesis lo que me anima a realizar este trabajo investigativo es el de motivar a la ferretería ANDRADE en el diseño e implementación de dicho Manual, el mismo que será un complemento valiosos por cuanto la Gerencia podrá disponer de una guía base en lo administrativo financiero y contable.

En su ejecución se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos en la vida profesional y personal de la investigadora, este proyecto se realizará como trabajo de grado y estará en concordancia con todas las exigencias que para su desarrollo propone la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (FACAE) de la Universidad Técnica del Norte.

1.3. ANÁLISIS EXTERNO

1.3.1. MACRO AMBIENTE

Es necesario dentro del Diagnóstico Situacional determinar cuáles son las variables precisas que se deben tomar en cuenta al momento de desarrollar este tema de investigación.

Entre las variables que analizaremos se puede mencionar las siguientes:

- 1) Estructura Organizacional
- 2) Funciones
- 3) Procedimientos
- 4) Nivel de Aceptación

1.3.2. MICRO AMBIENTE (5 FUERZAS DE PORTER)

En cuanto al micro ambiente, lo realizaremos mediante la utilización del análisis de Porter (Wikipedia.org/wiki/Análisis_Porter), para el cual consideraremos las cinco fuerzas de este modelo estratégico.

(F1) Poder de negociación de los Compradores

- a. Excelentes canales de distribución
- b. Buenas relaciones con el cliente.
- c. Precios accesibles al bolsillo de los clientes
- d. Gran acogida por clientes potenciales.
- e. Productos de calidad y marcas reconocidas.
- f. Descuentos y rebajas por ser clientes frecuentes.

(F2) Poder de negociación de los Proveedores

- a. Excelente disponibilidad para negociar con los proveedores
- b. Proveedores de productos de calidad y marcas reconocidas.
- c. Bajo costo de productos de proveedores, que pueden competir en el mercado.
- d. Ingreso de nuevos productos y nuevos proveedores.
- e. Plazos, tiempos y ofertas por parte de los proveedores.

(F3) Amenaza de nuevos entrantes.

- a. Incremento de nuevas ferreterías en la ciudad de Ibarra.
- b. Ferreterías existentes con productos de menor costo.
- c. Ferreterías que ofertan productos de nuevas marcas a precios más cómodos y accesibles al bolsillo del cliente.

(F4) Amenaza de productos sustitutivos.

- a. El incremento de productos que sustituyan las marcas tradicionales.
- b. Precios relativamente bajos de los productos sustitutivos en relación a los precios de los productos tradicionales.
- c. Promociones, rebajas y descuentos en productos sustitutivos.
- d. Excelente Calidad y bajo costo de los nuevos productos sustitutivos.

(F5) Rivalidad entre los competidores.

Actualmente el sector ferretero en la ciudad de Ibarra, tiene un amplio mercado, y existe gran cantidad de empresas competidoras dentro de esta actividad comercial. Es así que para mantener su nivel de ventas y

comercialización Ferretería Andrade establece como estrategia disponer de productos de calidad y marcas reconocidas a precios accesible y pensando siempre en el beneficio de sus clientes.

Debemos tener en cuenta que esta empresa ferretera cuenta con la distribución de las marcas más dominantes en el mercado ferretero, como son FV, Edesa, Pinturas Cóndor, Beta, Viro, Teka y Duralac lo cual le permite cubrir las necesidades del mercado local y provincial. Por lo manifestado este negocio ha logrado mantenerse y crecer, haciendo frente a la competencia.

1.4. ANÁLISIS INTERNO (PROMOTOR)

Es importante señalar que para el análisis de las variables diagnósticas, es necesario evaluar detalladamente a cada uno de sus indicadores o sub aspectos. Entre ellos tenemos:

VARIABLE: Estructura Organizacional

INDICADORES: Plan estratégico
Objetivos corporativos
Organigrama Estructural
Manual de Funciones

VARIABLE: Funciones

INDICADORES: Manual Procesos administrativo
Manual Procesos financiero
Manual Procesos contable

VARIABLE: Procedimientos

INDICADORES: Conocimiento Procedimientos
Registros y Documentación
Procesos de control

VARIABLE: Nivel de Aceptación

INDICADORES: Implementación

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. GENERAL

Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable para la Ferretería Andrade de la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura.

1.2.2 ESPECÍFICOS

1. Analizar la situación actual en cuanto a la organización estructural y funcional de la FERRETERÍA ANDRADE de la Ciudad de Ibarra, así como el correcto funcionamiento del sistema contable que actualmente emplea esta microempresa para el registro de sus operaciones.
2. Determinar si existe un proceso administrativo eficiente que controle las actividades administrativa, financiera y contable que se realizan en la FERRETERÍA ANDRADE de la Ciudad de Ibarra.

3. Conocer si existe un adecuado proceso Financiero confiable que proporcione información oportuna y de rápida interpretación, que permita a su propietario tomar decisiones acertadas.

4. Establecer el cumplimiento de las, responsabilidades, así como aptitudes y actitudes del talento humano que labora en la FERRETERÍA ANDRADE de la Ciudad de Ibarra.

1.6. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la situación actual en cuanto a la organización estructural y funcional de la FERRETERÍA ANDRADE de la Ciudad de Ibarra, así como el correcto funcionamiento del sistema contable que actualmente emplea esta microempresa para el registro de sus operaciones.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico - Objetivos corporativos - Organigrama Estructural - Manual de Funciones 	Censo Documentación	Propietario y Empleados de Ferretería ANDRADE
Determinar si existe un proceso administrativo eficiente que controle las actividades administrativa, financiera y contable que se realizan en la FERRETERÍA ANDRADE de la Ciudad de Ibarra.	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de proceso administrativo - Manual de proceso financiero - Manual de proceso contable 	Censo Encuesta Documentación	Propietario Empleados y Proveedores
Conocer si existe un adecuado proceso Financiero confiable que proporcione información oportuna y de rápida interpretación, que permita a su propietario tomar decisiones acertadas.	Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de Procedimientos - Registros y Documentación - Procesos de control 	Censo Observación	Propietario Empleados
Establecer el cumplimiento de las responsabilidades, así como aptitudes y actitudes del talento humano que labora en la FERRETERÍA ANDRADE de la Ciudad de Ibarra.	Nivel de Aceptación	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación 	Encuestas Observación	Clientes y Proveedores

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

1.7. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

En cuanto a la determinación de la población, se considera como base la información entregada por FERRETERÍA ANDRADE y para ello se utilizará el total del Talento Humano de dicha microempresa, propietario, clientes y proveedores, que según certificación de su propietario son los siguientes:

POBLACIÓN TOTAL FERRETERÍA ANDRADE

DETALLE	N.
Propietario	1
Talento Humano	7
Total Población	8

DETALLE	N.
Clientes	1.213
Proveedores	300
Total Población	1.513

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FORMULA:

$$n = \frac{N dz^2}{E^2 (N-1) + (dz^2)}$$

DONDE:

n = Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse.

N = Universo o población a estudiarse.

N – 1 Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades.

E² = Limite aceptable de error de muestra que varía entre (1% y 9%).

d² = Varianza

z² = Nivel crítico de prueba

DATOS:

N = Población o Universo 1.513

d² = Varianza 0.05

z² = Nivel critico de prueba 1.96

n = Tamaño del Muestreo ?

E = Error 7%

$$n = \frac{N d^2 z^2}{(N-1) E^2 + (d z)^2}$$

$$n = \frac{1.513 (0.25)^2 (1.96)^2}{(1513-1) 0,07^2 + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{1513 (0.25)(3.8416)}{(1.512) 0,0049 +(0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{1453.0852}{7.4088+0.9604}$$

$$n = 174 \text{ personas}$$

La población es 1.521 personas tomando como muestra a: 1 propietario y 7 empleados a los cuales se les realizará una entrevista, mientras que a la población restante clientes y proveedores, se aplicó el cálculo de la muestra lo cual nos da un total de 174 personas a quienes se les efectuará una encuesta para conocer su opinión acerca del tema a investigarse.

En cuanto a su cálculo se lo realizó de la siguiente manera:

1. Tomamos como muestra la suma de cliente y proveedores (300+1213= 1513) que corresponde al 100% de población.
2. Procedemos a ser el cálculo de la muestra restante así:

Cientes:

1513	100%
300	x

$$x = \frac{300 \cdot 100}{1513}$$

$$x = 19.83$$

Proveedores:

1513	100%
1213	x

$$x = \frac{1213 \cdot 100}{1513}$$

$$x = 80.17$$

3. Una vez determinados los porcentajes procedemos a aplicarlos a la muestra 174 persona así: $(174 * 80.17\% = 139)$; $(174 * 19.83\% = 35)$.

CALCULO DE LA MUESTRA FERRETERÍA ANDRADE

DETALLE	N.	%	MUESTRA
Clientes	1.213	80.17%	139
Proveedores	300	19.83%	35
Total Población	1.513	100,00%	174

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

1.8. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la realización de este trabajo investigativo se hizo necesaria la utilización de la técnica del censo que se aplicó al Talento Humano y la encuesta que se aplicó a clientes y proveedores de FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, quienes colaboraron respondiendo las preguntas planteadas en el formulario elaborado para este fin, y lo hicieron con absoluta libertad, honestidad y transparencia al contestar las interrogantes que se aplicó.

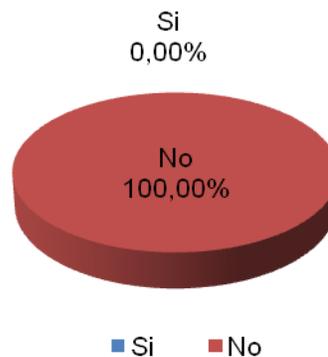
1.8.1. ENCUESTA DIRIGIDO A: TALENTO HUMANO DE FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.

1.8.1.1. ¿Cuenta la Ferretería Andrade con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable?

Cuadro N. 1
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00 %
No	8	100,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

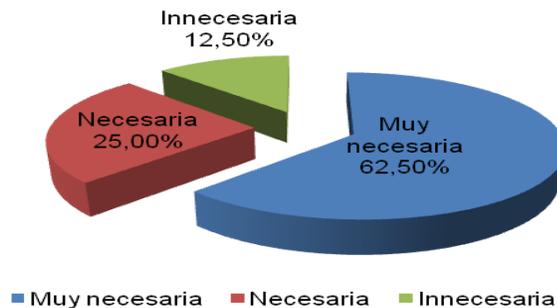
De los resultados obtenidos una vez aplicada la técnica de la encuesta se determina que en su totalidad el talento humano que labora en Ferretería ANDRADE, No tiene conocimiento sobre si dicha microempresa cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable.

1.8.1.2. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación del manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade?

Cuadro N. 2
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesaria	5	62,50%
Necesaria	2	25,00%
Innecesaria	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

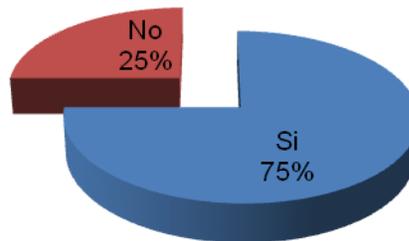
En un porcentaje mayoritario, del talento humano encuestado, considera que la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable para la ferretería ANDRADE, es muy necesaria, mientras que un porcentaje inferior cree que es Innecesaria.

1.8.1.3. ¿Existen políticas y procedimientos administrativo financiero y contable ya establecidos para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?

Cuadro N. 3
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75,00%
No	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



■ Si ■ No

ANÁLISIS:

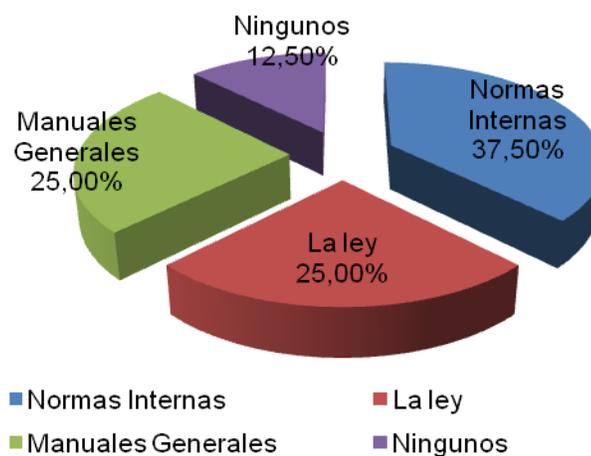
Una vez realizada la tabulación se determina que en las tres cuartas partes del talento humano encuestado cree que si existen políticas y procedimientos administrativos financiero y contables ya establecidos, para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, en tanto que un porcentaje menor no tiene conocimiento sobre su existencia debido a que el propietario no ha dado énfasis en la difusión de los mismos.

1.8.1.4. ¿Las políticas y procedimientos administrativo, financiero y contable existentes se basan en?

Cuadro N. 4
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Normas Internas	3	37,50%
La ley	2	25,00%
Manuales Generales	2	25,00%
Ningunos	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

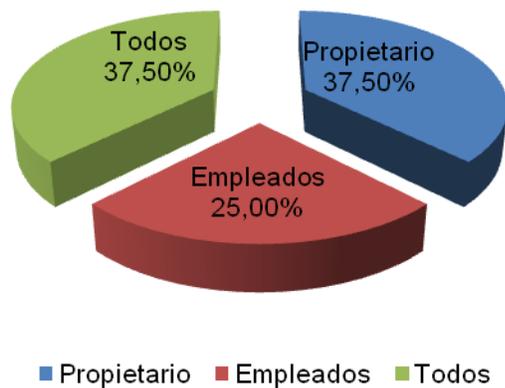
El mayor porcentaje de talento humano encuestado opina que las políticas y procedimientos administrativos, financieros y contables existentes se basan en Normas Internas diseñadas por el Gerente propietario de Ferretería ANDRADE de acuerdo a las necesidades de dicha microempresa.

1.8.1.5. ¿Dentro de la Ferretería Andrade las políticas y procedimientos administrativo financiero y contable son responsabilidad de?

Cuadro N. 5
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Propietario	3	37,50%
Empleados	2	25,00%
Todos	3	37,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS.

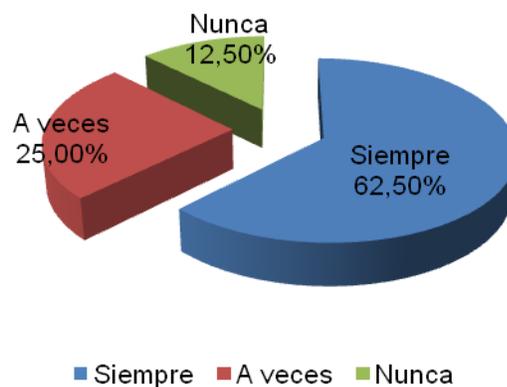
En porcentajes similares, el talento humano encuestado de Ferretería ANDRADE, cree que las políticas y procedimientos administrativos financieros y contables, son responsabilidad tanto de los Propietarios como del personal que labora en dicha microempresa. Porque es responsabilidad del propietario implementar el control interno y responsabilidad de los empleados aplicarlos.

1.8.1.6. ¿En qué medida cree usted que se aplica las políticas y procedimientos existentes actualmente?

Cuadro N. 6
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	62,50%
A veces	2	25,00%
Nunca	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferrería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

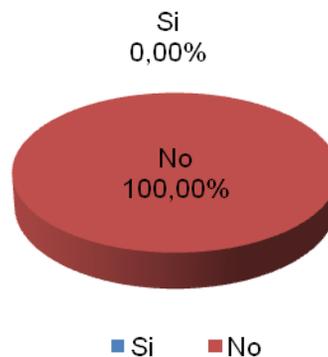
De los resultados alcanzados en la aplicación de la técnica de la encuesta, se puede concluir que para un mayor porcentaje, la medida en que se aplica las políticas y procedimientos existentes actualmente es Siempre. De la observación realizada se pudo evidenciar que a pesar de no existir un manual de Procedimientos existen políticas establecidas, razón por la cual existe contradicción en las respuestas.

1.8.1.7. ¿Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la Ferretería Andrade?

Cuadro N. 7
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	8	100,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

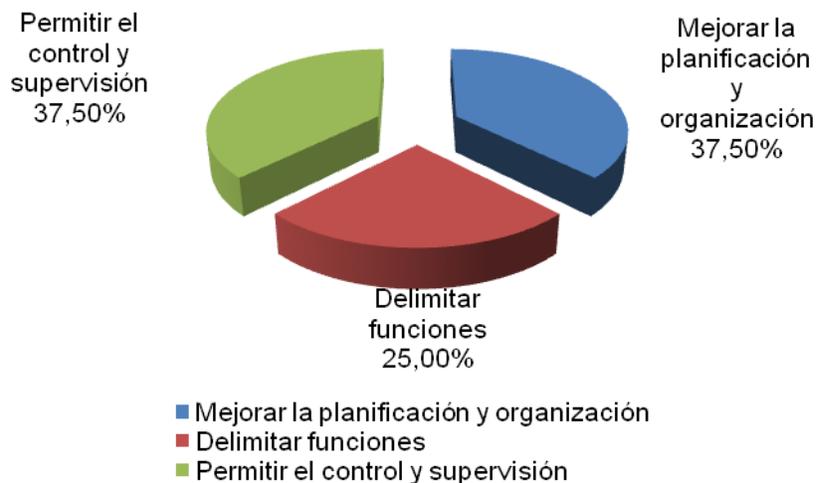
En su totalidad, el talento humano, concuerda en que no existen planes o programas de capacitación. Esto se debe a que la capacitación se la considera un gasto y no una inversión.

1.8.1.8. ¿Considera usted que con la elaboración del manual de procedimientos administrativo financiero y contable la Ferretería Andrade logrará?

Cuadro N. 8
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar la planificación y organización	3	37,50%
Delimitar funciones	2	25,00%
Permitir el control y supervisión	3	37,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

La elaboración y aplicación del manual de procedimientos mejorará la planificación, organización, control y supervisión en las operaciones y actividades de la entidad investigada, lo dicho concuerda con los resultados de la encuesta.

1.8.1.9. ¿Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade, esta microempresa conseguirá?

Cuadro N. 9
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Controlar al recurso humano	4	50,00%
Optimizar recursos	2	25,00%
Mejorar la relación con cliente y proveedores	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

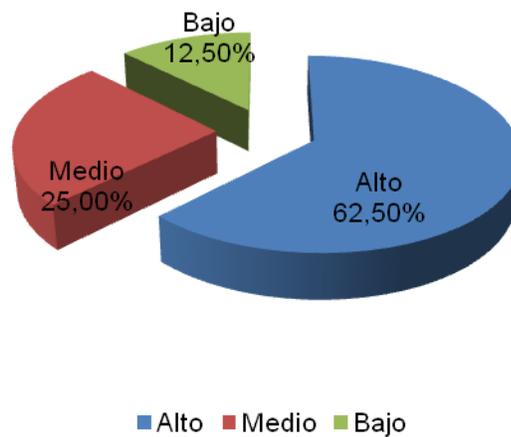
El 50% del talento humano encuestado, concuerda que una vez elaborado el manual de procedimientos administrativos financieros y contables en la Ferretería Andrade, se conseguirá fortalecer la administración del recurso humano, ya que estarán claramente definidas las funciones, responsabilidades y competencias.

1.8.1.10. ¿En qué medida considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para la misma?

Cuadro N. 10
Cálculo del Censo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	62,50%
Medio	2	25,00%
Bajo	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuestas Recurso Humano Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

El porcentaje mayoritario de los encuestados, consideran que contarán con el instrumento que norme las actividades que realizan cada unas de las áreas que conforman la microempresa ferretera, garantizará el aumento de la productividad, beneficiando al gerente propietario y los empleados.

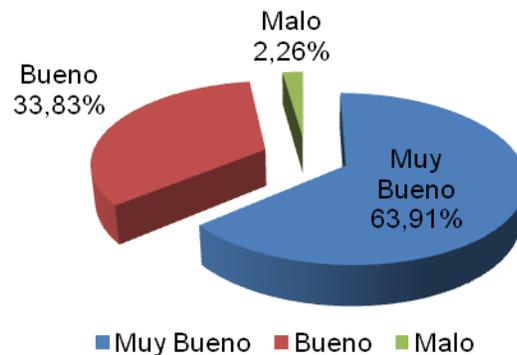
1.8.2. ENCUESTA DIRIGIDA A: CLIENTES DE FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.

1.8.2.1. ¿Qué trato recibe usted por parte del recurso humano que labora en Ferretería Andrade al momento de realizar sus adquisiciones?

Cuadro N. 11
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	85	63,91%
Bueno	45	33,83%
Malo	3	2,26%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: Encuestas clientes de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

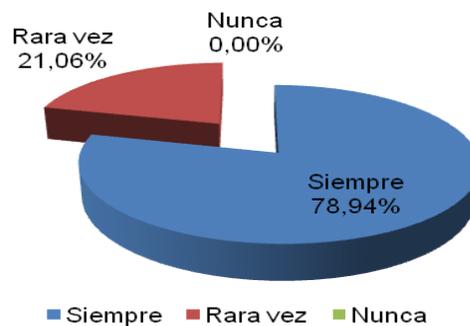
La mayoría de clientes concuerdan que el trato que reciben por parte del recurso humano que labora en la institución, al momento de realizar sus adquisiciones es muy bueno, lo cual es beneficioso ya que permite la aceptación y una gran fidelidad del cliente.

1.8.2.2. ¿Cree usted que el personal que labora en ferretería Andrade está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores?

Cuadro N. 12
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	105	78,94%
Rara vez	28	21,06%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: Encuestas clientes de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS.

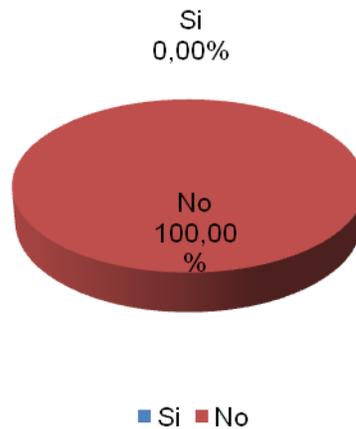
El personal que labora en la ferretería siempre está capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores, ya que su recurso humano tiene conocimiento sobre las cualidades y utilidades de cada uno de los artículos y materiales con los que cuenta esta microempresa ferretera. Lo cual es contradictorio con las respuestas de los encuestados, lo que demuestra que no es la capacitación el factor que logra mejorar la atención al cliente, se trata de la actitud del personal.

1.8.2.3. ¿Usted como cliente de la Ferretería Andrade conoce si el establecimiento cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable?

Cuadro N. 13
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	133	100,0%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: Encuestas clientes de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

En cuanto al conocimiento sobre la existencia de un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable de la Ferretería ANDRADE, los clientes desconocen ya que ellos no han indagado en asuntos referentes a la organización de la microempresa, les interesa la calidad de atención y la variedad de productos.

1.8.2.4. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de procedimientos administrativo, financiero y contable para la ferretería Andrade?

Cuadro N. 14
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesario	95	71,43%
Necesario	38	28,57%
Innecesario	0	0,00%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: Encuestas clientes de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

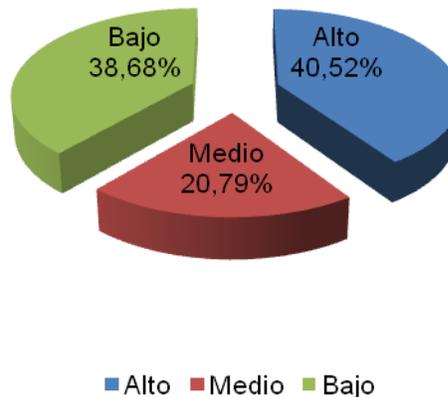
Los clientes consideran muy necesario la implementación de un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable en la ferretería, ya que mejorará la organización interna y por ende se brindará un mejor servicio.

1.8.2.5. ¿En qué medida considera usted que dentro de la Ferretería Andrade las funciones y responsabilidades del talento humano están claramente definidas?

Cuadro N. 15
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	76	57,14%
Medio	39	29,32%
Bajo	18	54,54%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: Encuestas clientes de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

De acuerdo con los resultados alcanzados, el mayor porcentaje de los clientes encuestados, consideran que la medida en que las funciones y responsabilidades de su talento humano están claramente definidas es un nivel medio, esto se debe a que actualmente no disponen de los organigramas estructural y funcional, tampoco de un manual de funciones que delimite y describa las actividades que debe realizar cada uno.

1.8.2.6. ¿Considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para la misma?

Cuadro N. 16
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy beneficioso	133	100,00%
Poco beneficioso	0	0,00%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: Encuestas clientes de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

En su totalidad, los clientes encuestados, consideran que la elaboración del manual de procedimientos administrativos financieros y contables será muy beneficiosa, ya que permitirá que su personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos, financieros y contables prescritos al realizar sus actividades.

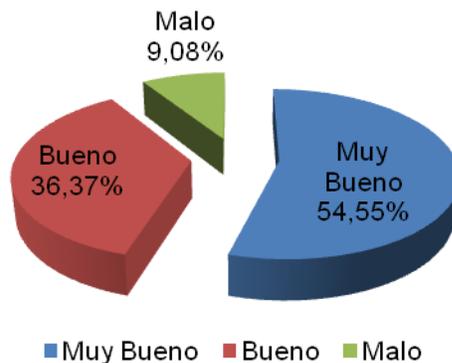
1.8.3. ENCUESTA DIRIGIDA A: PROVEEDORES DE FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.

1.8.3.1. ¿Qué trato recibe usted como proveedor por parte del recurso humano que labora en Ferretería Andrade al momento de realizar sus ventas o cobros?

Cuadro N. 17
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	18	54,55%
Bueno	12	36,37%
Malo	3	9,08%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuestas proveedores de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

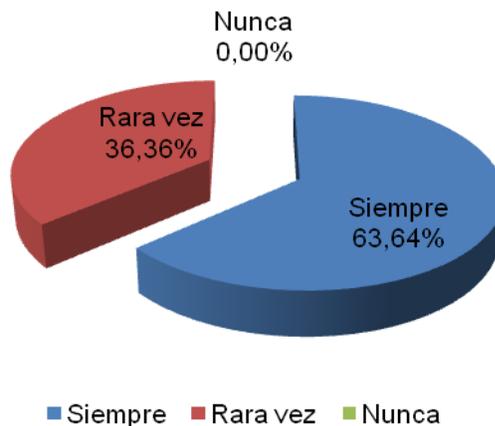
Del total de proveedores encuestados, un porcentaje mayoritario, concuerdan que el trato que reciben por parte del talento humano al momento de realizar sus ventas o cobros en muy bueno y que se brinda una atención personalizada.

1.8.3.2. ¿Cree usted que el personal que labora en ferretería Andrade está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores?

Cuadro N. 18
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	63,64%
Rara vez	12	36,36%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuestas proveedores de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

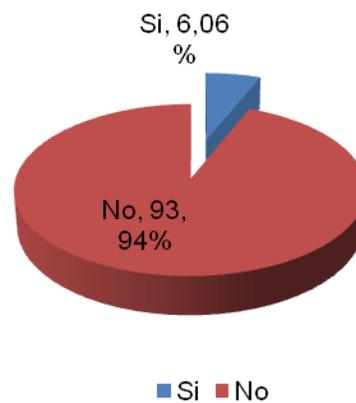
Según el mayor porcentaje de los proveedores a quienes se les aplicó la encuesta, creen que el personal que labora en el negocio está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores, ya que cuando visitan sus instalaciones para ofrecer sus productos o realizar algún cobro, son atendidos con cordialidad, amabilidad y sobre todo respeto.

1.8.3.3. ¿Usted como proveedor de la Ferretería Andrade conoce si el negocio cuenta con un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable?

Cuadro N. 19
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	6,06%
No	31	93,94%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuestas proveedores de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

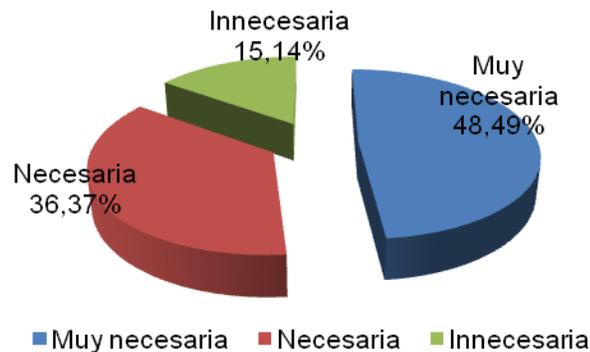
El mayor porcentaje de los proveedores desconocen de la existencia de manuales, esto se debe a que no han mostrado interés alguno en conocer sobre la organización interna de dicha microempresa por ser un factor interno.

1.8.3.4. ¿Considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade?

Cuadro N. 20
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesaria	16	48,49%
Necesaria	12	36,37%
Innecesaria	5	15,14%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuestas proveedores de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

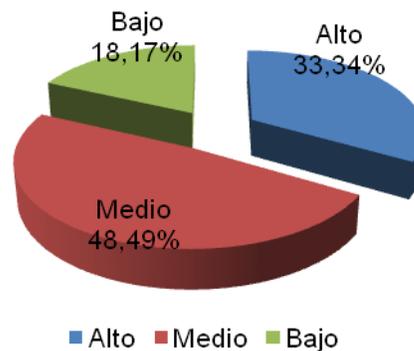
Los proveedores concuerdan que la implementación del manual de procedimientos administrativo, financiero y contable, es muy necesaria, ya que esta herramienta administrativa permitiría mejorar la relación, comunicación y organización.

1.8.3.5. ¿En qué medida considera usted que dentro de la Ferretería Andrade las funciones y responsabilidades de su talento humano están claramente definidas?

Cuadro N. 21
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	33,34%
Medio	16	48,49%
Bajo	6	18,17%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuestas proveedores de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

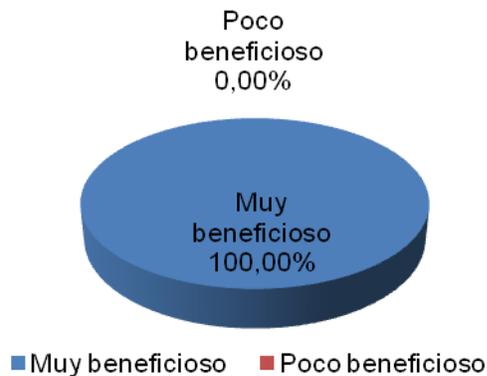
De acuerdo con los resultados alcanzados, el mayor porcentaje de los proveedores encuestados, consideran que la medida en que las funciones y responsabilidades de su talento humano están claramente definidas en un nivel Medio, ya que cuando ellos concurren a vender sus productos y a realizar algún cobro no siempre son atendidos por la persona indicada y a tiempo.

1.8.3.6. ¿Considera usted que la elaboración del manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para dicha empresa?

Cuadro N. 22
Cálculo de la Muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy beneficioso	33	100,00%
Poco beneficioso	0	0,00%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuestas proveedores de Ferretería Andrade
Elaboración: Fernanda Alarcón



ANÁLISIS:

En su totalidad, los proveedores encuestados, consideran que la elaboración del manual de procedimientos administrativos financieros y contables en la Ferretería ANDRADE será muy beneficioso, ya que dicho manual constituirá un instrumento muy valioso en la organización interna, permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados, ayudará en la coordinación de actividades y evitará duplicidades, contribuyendo así en su mejoramiento continuo.

1.9. SÍNTESIS FODA

La Matriz FODA constituye la base o el punto de partida para la formulación o elaboración de estrategias, este Análisis se centra en la evaluación que la organización hace de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.9.1. FACTORES INTERNOS

1.9.1.1. FORTALEZAS

- a. Ventas de productos de calidad con marcas de gran reconocimiento y presencia en el mercado, y precios adecuados.
- b. Fuerzas de ventas organizada y preparada
- c. Amplia y eficiente red de distribuidores y proveedores locales y nacionales.
- d. Cuenta con infraestructura e instalaciones adecuadas.
- e. Existe un buen ambiente de Trabajo.
- f. Compromiso del propietario en el cumplimiento de objetivos y metas planteados.
- g. Excelencia en el servicio.
- h. Imagen empresarial, obtenida en el transcurso del tiempo.
- i. Excelente Ubicación estratégica.

1.9.1.2. DEBILIDADES

- a. Falta de planificación y organización interna.
- b. Abastecimiento de productos restringidos o dependiente del proveedor.
- c. No existe optimización de recursos.
- d. Desconocimiento en el manejo administrativo-financiero a nivel gerencial.
- e. Participación en un solo nicho de mercado.

1.9.2. FACTORES EXTERNOS

1.9.2.1. OPORTUNIDADES

- a. Ampliación de la cadena de distribución.
- b. Estrategia comercial enfocada a priorizar segmentos de mercado y línea de productos a nivel local.
- c. Ingreso a nuevos Mercados.
- d. Incremento de la demanda.
- e. Oportunidad de desarrollar ventas directas con cliente potenciales.
- f. Fomento del sector de la construcción

- g. Leyes de importación que permite el libre acceso de producto.

1.9.2.2. AMENAZAS

- a. Incremento en el costo de los productos que se comercializan.
- b. Inestabilidad política y económica del país.
- c. Apertura del mercado nacional con productos que no cumplen con las exigencias del cliente.
- d. Competencia desleal.
- e. Mayores costos en la importación de productos.
- f. Existencia de gravámenes o impuestos altos a los productos que comercializan.

1.10. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Finalizando el desarrollo del análisis de la matriz FODA, se procede a realizar la identificación del problema diagnóstico con causas y efectos por el que actualmente atraviesa la FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra al no disponer de un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable que le permita a dicha empresa comercializadora conocer su situación económica real, es así que el problema se genera por las siguientes debilidades encontradas:

- a) Falta de planificación y organización interna.

- b) Abastecimiento de productos restringidos o dependiente del proveedor.
- c) Escasa inversión de investigación y desarrollo.
- d) No existe optimización de recursos.
- e) Desconocimiento a nivel gerencial – administrativo.
- f) Segmento del mercado contraído.

Además es necesario señalar que a pesar de las debilidades anteriormente señaladas, la FERRETERÍA ANDRADE, cuenta con varias fortalezas las mismas que le permiten hacer frente a cada dificultad encontrada ya que cuenta con:

- a) Ventas de productos de calidad con marcas de gran reconocimiento y presencia en el mercado, y precios adecuados.
- b) Fuerzas de ventas organizada y preparada.
- c) Amplia y eficiente red de distribuidores y proveedores locales y nacionales.
- d) Cuenta con infraestructura e instalaciones adecuadas.
- e) Existe un buen ambiente de Trabajo.
- f) Personal altamente capacitado en relaciones públicas y atención a clientes.
- g) Excelencia en el servicio.

- h) Imagen empresarial, obtenida en el transcurso del tiempo.
- i) Excelente Ubicación estratégica.

Una vez concluido el diagnóstico se puede resumir que el problema en la FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, radica en la ausencia de un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE**, lo que causa una lentitud en el desarrollo de procesos adecuados que contribuyan al progreso de la microempresa ferretera, por lo que se considera indispensable el desarrollo de la propuesta planteada.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 EL MANUAL

2.1.1. DEFINICIÓN

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

KOONTZ, Harold (2007) define que:

“Los Manuales son los instrumentos normativos que contienen en forma breve, clara, descriptiva y explícita información referente a la historia, fundamento legal y administrativo, objetivos generales y/o específicos, atribuciones, funciones, políticas, normas generales y/o específicas de operación, estructura orgánica y organigrama, así como la descripción narrativa y gráfica de los procedimientos de una Dependencia, Unidad Administrativa, Órgano Desconcentrado, Órgano Político-Administrativo o Entidad”.

La tarea de elaborar manuales se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente.

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. En esencia, los manuales representan un medio de

comunicación de las decisiones, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información de la empresa.

2.1.2. OBJETIVOS

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- a. Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b. Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- d. Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- e. Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- f. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- g. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- h. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- i. Interviene en la consulta de todo el personal.
- j. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- k. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- l. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- m. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- n. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- o. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- p. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- q. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.1.3. PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

Los pasos a seguir para la elaboración de un manual se reducen a los siguientes:

a. Recopilación de la información.

En esta fase se recopila las normas vigentes relativas a la organización de todos y cada uno de las unidades que integran la empresa. La información se divide en básica (se obtiene de personas que se encuentran informadas de los problemas de la empresa) y complementaria (leyes, manuales generales o departamentales, organigramas, reglamentos, etc.)

b. Estudio y análisis de la documentación recopilada

El especialista administrativo de manera objetiva e imparcial examina cuidadosamente las normas vigentes y especialmente aquellas que tienen utilidad práctica para cumplir con los objetivos del estudio, para conseguir idoneidad en los resultados del trabajo.

c. Elaboración del proyecto del Manual

En la propuesta inicial se considera la formulación del problema y la aplicación del análisis e interpretación de la información recogida. Se utiliza como elementos auxiliares los organigramas, mapas y gráficos.

d. Dictamen de autoridad competente.

Se somete al examen de los niveles jerárquicos involucrados en la aplicación del manual, procurando que éstos lo hagan conocer a sus colaboradores

para que formulen las sugerencias que estimen oportunas, procurando coordinación efectiva entre jefes y empleados que tiene participación con los cambios.

e. Propuesta definitiva del manual revisado.

Se pueden considerar dos situaciones, la primera, relacionada con las posibilidades de aplicación de la propuesta inicial y la Segunda, comprende la elaboración del proyecto, considerando las sugerencias y recomendaciones de los funcionarios para cumplir con el objetivo que persigue el manual.

f. Aprobación por la más alta autoridad de la empresa

Una vez concluida la elaboración del manual, es de responsabilidad directa de la oficina de Organización y Métodos efectuar la explicación razonada al ejecutivo para su aplicación.

g. Publicación del manual y distribución

Es de responsabilidad directa de la Máxima Autoridad efectuar la publicidad y distribución del manual dentro de la Organización.

2.1.4. TIPOS DE MANUALES

Según REINOSO, Víctor (2008) manifiesta:

La elaboración los Manuales que puede realizar una empresa, es muy variable. Dependerá, por lo general, del grado de desarrollo administrativo y de la amplitud de los servicios que se proporcionen. Existen sin embargo, una clasificación que los agrupa de la manera siguiente:

2.1.4.1. Por su Área de Aplicación

En la clasificación de los manuales, por su área de aplicación se encuentran los siguientes:

a. Generales

Cuando abarcan a dos o más organismos, o una o más unidades administrativas de una entidad. El primero de los casos, por ejemplo, sería el manual de organización de la empresa; en segundo término se tendría cuando hubiese manuales de contabilidad, compras, almacenes, administración de personal.

b. Particular

Cuando los manuales se refieren a la descripción específica de la organización y procedimientos de trabajo de una dependencia o de una de sus unidades administrativas en particular.

c. De Puesto o Individual

Cuando los manuales elaborados indican las actividades a realizar por una persona en un puesto determinado de la dependencia.

2.1.4.2. Por su Contenido

Mientras que los manuales por su contenido se clasifican en:

a. Manual de Políticas

Son aquellos manuales que dentro de un área determinan, señalan las normas que rigen el desempeño de una función. Constituyen un medio de expresar las actitudes de los directivos respecto al funcionamiento de su entidad.

b. Manual de Organización

Expone con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la dependencia. Generalmente incluyen organigramas, objetivos, políticas, descripción de funciones de cada unidad administrativa, además contiene información detallada referente a los antecedentes, marco legal, atribuciones y estructura.

c. Manuales de Procedimientos

Contienen los objetivos del procedimiento, a quienes está dirigido, campo de aplicación, Normas que lo rigen, descripción de las operaciones, diagramas, formas, enunciados de materiales y equipo que se utiliza.

d. Manuales de Contenidos Múltiples

Se considera de este tipo a los manuales que comprenden dos o más de los mencionados con anterioridad. De este modo, un manual de organización que incluya a un apartado de políticas de trabajo de la empresa, su historia, su marco jurídico, será un manual de contenido múltiple.

2.1.5. CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES

Entre las características que deben tener los manuales se puede enumerara las siguientes:

- a. Satisfacer las necesidades reales de la empresa
- b. Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación
- c. Facilitarla localización de las orientaciones y disposiciones específicas
- d. Diagramación que corresponda a su verdadera necesidad
- e. Redacción simple corta y comprensible
- f. Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios
- g. Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones
- h. Tener un proceso continuo de revisión y actualización

- i. Facilitar a través del diseño, su uso, conversación y actualización
- j. Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.

2.1.6. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES

2.1.6.1. VENTAJAS

Un manual debidamente creado tiene, entre otras las siguientes ventajas:

- a. Lograr y mantener un sólido plan de organización.
- b. Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- c. Facilita el estudio de los problemas de organización
- d. Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización
- e. Sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- f. Determinar la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización
- g. Evita conflictos jurisdiccionales y yuxtaposiciones de funciones.

- h. Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- i. La información sobre funciones y puestos suelen servir como base para la valuación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- j. Sirve como guía en el adiestramiento de personal nuevo.

2.1.6.2. DESVENTAJAS:

Entre los pocos inconvenientes que suelen presentar los manuales se encuentran los siguientes:

- a. Muchas compañías creen que son demasiado pequeñas para necesitar de un manual que describa asuntos que son conocidos de todo el personal.
- b. Consideran que es demasiado caro, limitativo y laboriosos el preparar un manual y conservarlo al día.
- c. Existe el temor de que puede conducir a una excesiva reglamentación y rigidez.

2.2 EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.2.1. DEFINICIÓN

Los manuales de procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las actividades

que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa, dichas funciones se traducen en lo que denominamos procesos.

KOONTZ, Harold (2007) define que:

Los Manuales de Procedimientos son medios escritos valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización; es decir, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización.

Dichos manuales incluyen además los puestos o unidades administrativas que intervienen así como los objetos y sistemas, precisando su nivel de participación. También Suelen contener en algunos casos formularios, autorizaciones o documentos necesarios como normativas y políticas particulares y cualquier otro dato que pueda auxiliar el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

2.2.2. UTILIDAD

- a. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- b. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- c. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.
- d. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- e. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- f. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- g. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- h. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- i. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- j. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.2.3. INFORMACIÓN QUE SE INCORPORA EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ENRÍQUEZ, Benjamín Franklin (2009), manifiesta que el Manual de Procedimientos debe contener la siguiente información:

a. Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- a. Logotipo de la organización.
- b. Nombre oficial de la organización.
- c. Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- d. Lugar y fecha de elaboración.
- e. Número de revisión (en su caso).
- f. Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- g. Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

b. Índice o Contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

c. Prólogo y/o Introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

d. Objetivos de los Procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

e. Áreas de aplicación y/o alcance de los Procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

f. Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

g. Políticas o normas de operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de

responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos.

A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

h. Concepto (s)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

i. Procedimiento (descripción de las operaciones).

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

j. Formulario de impresos.

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

k. Diagramas de flujo.

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada

caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

I. Glosario de términos

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

2.3. ADMINISTRACIÓN

2.3.1. DEFINICIÓN

La Administración también conocida como Administración de empresas es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

Según KOONTZ, Harold. (2007) manifiesta que:

“La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”

2.3.2. OBJETIVOS

Los objetivos que persigue la administración son entre otros los siguientes:

- a. Alcanzar En forma eficiente y eficaz los objetivos de una organización.
- b. Permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- c. Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

2.3.3. IMPORTANCIA

La administración es una parte esencial de cada organización sea esta pequeña o grande, ya que a través de los tiempos la administración ha sido considerada una de las actividades humanas más importantes.

La esencia de la administración es asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales de todos y cada uno de los integrantes que conforman una organización.

Se crea una organización al coordinar a las personas para lograr ciertos objetivos, esto constituye un mecanismo social que tiene poder de lograr mucho mas de los que se lograría cualquier persona aislada o individual.

El éxito o fracaso de la administración depende directamente de la eficiencia con la que se obtenga sus recursos y de la manera como se utilice a estos.

2.4. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

2.4.1. DEFINICIÓN

El proceso se da al mismo tiempo. Es decir, el administrador realiza las funciones de planificación, organización, dirección y control simultáneamente.

Las funciones o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

STEPHEN P, Robbins, (2009) define:

“El proceso administrativo es el conjunto de actividades que el empresario debe realizar para manejar y desarrollar su empresa”

La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

2.4.2. ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Según varios Autores, los elementos del proceso administrativo son:

- a. Planeación
- b. Organización
- c. Integración
- d. Dirección
- e. Control.



a. PLANEACIÓN

Según FERNÁNDEZ, Arenas (2008) manifiesta que:

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas"

Las etapas de la planeación son:

- **Propósitos:** Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.
- **Objetivos:** Representa los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.
- **Estrategia:** Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, las lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- **Políticas:** Son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos y no se sancionan.
- **Presupuestos:** Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.
- **Pronósticos:** Es prever las cosas que pudieran suceder.

b. ORGANIZACIÓN

TERRY, George (2007) define que:

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y

jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir”

Entre las etapas de la organización se puede enumerar las siguientes:

- **División del Trabajo:** Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- **Jerarquización:** Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- **Departamentalización:** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

c. INTEGRACIÓN

Según CHIAVENATO, Idalberto (2011) la integración:

“Es obtener y articular los elementos humanos y materiales que la organización y la planeación, señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social”

Las etapas de la integración son:

- **Reclutamiento:** Es recolectar información y así poder tener una bolsa de trabajo.

- **Selección:** Después de hacer el reclutamiento si hay una vacante, se recurre a la bolsa de trabajo, previamente seleccionada.
- **Inducción:** Conocer todo lo necesario para desempeñarte en el trabajo.
- **Capacitación:** Llegar a ser más productivo y capaz.

d. DIRECCIÓN

Para CHIAVENATO, Idalberto (2011) la dirección es:

“Motivar, guiar a las personas para que, utilizando los recursos asignados y la tecnología propia del subsistema, logren que los subsistemas puedan implementar la estrategia seleccionada para así poder obtener los objetivos y la misión de la organización”.

Entre las etapas de la Dirección se encuentran las siguientes:

- **Toma de Decisiones:** Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.
- **Integración:** Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes
- **Motivación:** Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.

- **Comunicación:** Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.
- **Supervisión:** Checar que las cosas se estén dando de una manera correcta.

e. CONTROL

Según REINOSO, Víctor (2008) define que:

“El control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizando y, si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado.”

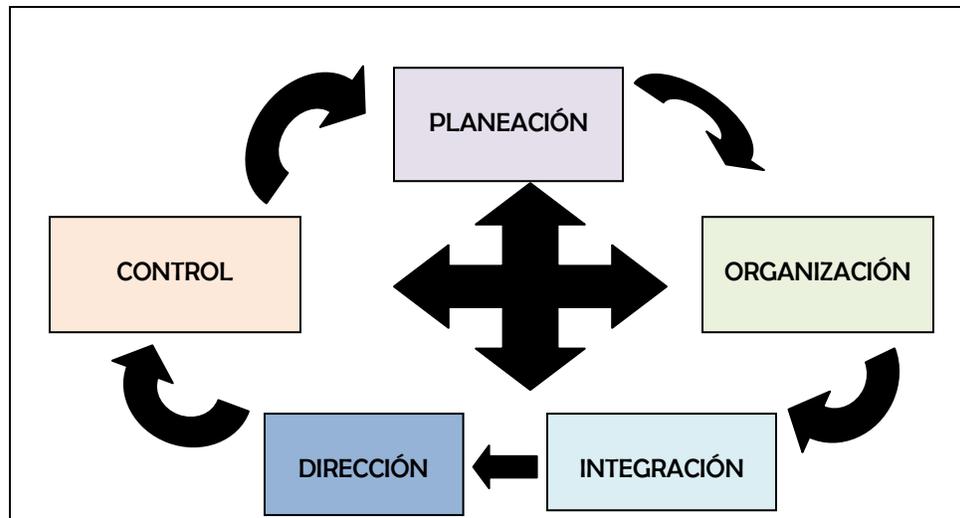
Las etapas del Control son las siguientes:

- **Establecimiento de Estándares:** Representan el estado de ejecución deseado, de hecho nos es más que los objetivos definidos de la organización.
- **Medición de Resultados:** Es medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.
- **Corrección:** La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.

- **Retroalimentación:** Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.
- **Control:** Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia.

ILUSTRACIÓN 1

INTERRELACIÓN DINÁMICA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: Varios autores
Elaborado por: Fernanda Alarcón

2.5. FINANZAS

2.5.1. DEFINICIÓN

Las finanzas se relacionan con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre personas, como empresas y gobiernos.

ORTIZ, Héctor (2009) define el término finanzas de las siguientes maneras:

"Primera como el Área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario, etc.", y segunda como "Área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros"

En conclusión se entiende por Finanzas al conjunto de actividades y decisiones administrativas que conducen a una empresa a la adquisición y financiamiento de sus activos fijos (terreno, edificio, mobiliario ,etc.) y circulantes (efectivo, cuentas y efectos por cobrar, etc.). El análisis de éstas decisiones se basa en los flujos de sus ingresos y gastos y en sus efectos sobre los objetivos administrativos que la empresa se proponga alcanzar.

En la página Web [http://es.wikipedia.org/wiki/ finanzas](http://es.wikipedia.org/wiki/finanzas) manifiesta que las finanzas son:

Una rama de la economía que estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, individuo o del Estado, de los fondos que necesita

para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos", y además "suele definirse como el arte y la ciencia de administrar dinero".

Las Finanzas son consideradas como una categoría histórico-económica, porque se ubican en el espacio y en el tiempo y porque se dan en el marco de las relaciones monetario-mercantiles.

2.5.2. OBJETIVOS Y METAS DE LAS FINANZAS EN LAS EMPRESAS

El objetivo principal de cualquier empresa es el de atender por medio de la producción de un bien o un servicio la demanda de mercado, con el propósito de crear valor. Las responsabilidades de la Administración Financiera en el ámbito de las Empresas, son las siguientes:

- a. Inversiones en Tamaño y Expansión (Presupuestación de Capital)
- b. Estructura del Capital.
- c. Cantidad de Efectivo necesario para evitar Problemas de Liquidez.
- d. Responsabilidades de la Administración a sus Clientes.
- e. Términos de Crédito proporcionados a Financiera
- f. Políticas de Inventarios.
- g. Necesidades de Fusión o Compra de Otra Empresa.
- h. Dividendos a Repartir.

Las finanzas han tomado cada vez más un enfoque estratégico debido a que los administradores se enfrentan a la situación de cómo crear valor dentro de un ambiente empresarial con incertidumbre.

La aplicación oportuna y correcta de los recursos, el lograr o intentar un equilibrio entre las diversas peticiones de los accionistas, las implicaciones de la información y señalamiento financiero oportuno, el proceso de globalización financiera, los cambios en los aspectos legales y regulatorios, así como otras consideraciones abarcan el amplio campo de la toma de decisiones en la administración financiera.

2.5.3. IMPORTANCIA

Las finanzas cumplen un papel fundamental en el éxito y en la supervivencia del Estado y de la empresa privada, pues se considera como un instrumento de planificación, ejecución y control que repercute decididamente en la economía empresarial y pública, extendiendo sus efectos a todas las esferas de la producción y consumos.

La actividad financiera influye sobre el costo de producción de las empresas modificando la eficiencia marginal del capital; elemento determinante del volumen de inversiones privadas, así como también compromete la capacidad productiva; o lo que es lo mismo, sitúa a los individuos y a las empresas en la imposibilidad de producción, o liberarlos, por el contrario de unas incapacidad preexistente. Igualmente la actividad financiera influye sobre el incentivo para invertir o para producir.

2.6. CONTABILIDAD

2.6.1. ORIGEN

La Contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su

memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial.

Actualmente, dentro de lo que son los sistemas de información empresarial, la contabilidad se erige como uno de los sistemas más notables y eficaces para dar a conocer los diversos ámbitos de la información de las unidades de producción o empresas. El concepto ha evolucionado sobremanera, de forma que cada vez es mayor el grado de "especialización" de ésta disciplina dentro del entorno empresarial.

2.6.2. DEFINICIÓN

Los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

Según GUDIÑO Emma (2008), define que la:

“Contabilidad es la ciencia y técnica que enseña a recopilar clasificar y registrar de una forma sistemática y estructural las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que analizados e interpretados, permiten planear, controlar, tomar decisiones sobre la actividad de la empresa”.

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. La contabilidad es la técnica de registrar y clasificar transacciones, cuyo objetivo es establecer al final del periodo económico la situación financiera, la misma que debe llevarse en forma ordenada y adecuada para su buen funcionamiento, permitiendo una buena toma de decisiones en bien de la empresa.

2.6.3. OBJETIVOS:

Entre los objetivos que persigue la contabilidad se puede mencionar los siguientes:

- 1) Proporcionar información a: Dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por los negocios.
- 2) Suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar los Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- 3) Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- 4) Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.
- 5) Ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

- 6) Proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

2.6.4. IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

2.6.5. CLASIFICACIÓN

Según [http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos generales de contabilidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos_generales_de_contabilidad) clasifica a la contabilidad en:

- a) **Contabilidad de costos:** La contabilidad de costos es la rama de la contabilidad que trata de la clasificación, contabilización, distribución, recopilación de información de los costos corrientes y en perspectiva.
- b) **Contabilidad Comercial:** Se utiliza en las empresas comerciales, se encarga de registrar y controlar todas las actividades que giran alrededor de la compra venta de mercancías.
- c) **Contabilidad Bancaria:** Se aplica en entidades financieras, se utiliza para registrar las operaciones de los Bancos, Cooperativas de Ahorro y crédito, como son los depósitos en cuenta corriente, cuentas de

ahorro, liquidación de interés, giros, remesas, comisiones, créditos y otros servicios bancarios.

- d) **Contabilidad Agrícola:** Se utiliza en las empresas dedicadas a la producción de bienes agrícolas.
- e) **Contabilidad Servicios:** Su aplicación permite regular las actividades económicas desarrolladas por las empresas dedicadas a la prestación de servicios.
- f) **Contabilidad Gubernamental:** Proporciona los mecanismos para registrar todas las actividades económicas de empresas estatales.
- g) **Contabilidad financiera:** Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.
- h) **Contabilidad administrativa:** También llamada contabilidad gerencial, diseñada o adaptada a las necesidades de información y control a los diferentes niveles administrativos. Se refiere de manera general a la extensión de los informes internos, de cuyo diseño y presentación se hace responsable actualmente al contralor de la empresa. La Contabilidad Administrativa es aquella que proporciona informes basados en la técnica contable que ayuda a la administración, a la creación de políticas para la planeación y control de las funciones de una empresa.

2.6.6. NORMAS

Con la necesidad de controlar el cabal desenvolvimiento de las actividades financieras de las empresas, se han elaborado una serie de normativas y procedimientos a seguir con la finalidad de velar tanto por el correcto funcionamiento de las actividades económicas como por la transparencia de sus cifras. En cuanto a las normativas diseñadas tenemos: (las NIC, las NIIF y las NEC).

2.6.6.1. NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD “NIC”

El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad fue creado el 29 de junio de 1973 con el objetivo de formular y publicar, para el interés público, normas de contabilidad que deben observarse en la presentación de estados contables y promover su aceptación y aplicación a nivel mundial.

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Son normas contables de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa.

- 1) NIC 1 Presentación de Estados Financieros:** El objetivo de esta norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

- 2) **NIC 2 Inventarios:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos.

- 3) **NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo:** El objetivo de esta norma es requerir el suministro de información sobre los cambios históricos en el efectivo y sus equivalentes de una entidad mediante un estado de flujo de efectivo en el que los flujos de fondos del período se clasifiquen según que procedan de actividades de operación, de inversión y de financiación.

- 4) **NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores:** El objetivo de esta norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores.

- 5) **NIC 10 Hechos ocurridos después de la fecha del Balance:** El objetivo de esta norma es prescribir: cuándo una entidad ajustará sus estados financieros por hechos ocurridos después de la fecha del balance; y las revelaciones que la entidad debe efectuar respecto a la fecha en que los estados financieros han sido autorizados para su publicación, así como respecto a los hechos ocurridos después de la fecha del balance.

- 6) **NIC 11 Contratos de construcción:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los ingresos ordinarios y los costos relacionados con los contratos de construcción.
- 7) **NIC 12 Impuesto a las ganancias:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable del impuesto a las ganancias. Para los propósitos de esta norma, el término impuesto a las ganancias incluye todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que se relacionan con las ganancias sujetas a imposición.
- 8) **NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de propiedades, planta y equipo, de forma que los usuarios de los estados financieros puedan conocer la información acerca de la inversión que la entidad tiene en sus propiedades, planta y equipo, así como los cambios que se hayan producido en dicha inversión.
- 9) **NIC 17 Arrendamientos:** El objetivo de esta norma es el de prescribir, para arrendatarios y arrendadores, las políticas contables adecuadas para contabilizar y revelar la información relativa a los arrendamientos.
- 10) **NIC 18 Ingresos ordinarios:** La principal preocupación en la contabilización de ingresos ordinarios es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad.
- 11) **NIC 19 Beneficios a los empleados:** Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de retribuciones que la entidad

proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios. El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable y la revelación de información financiera respecto de los beneficios de los empleados.

- 12) **NIC 20 Contabilización de las subvenciones del Gobierno e información a revelar sobre ayudas gubernamentales:** Esta norma trata sobre la contabilización e información a revelar acerca de las subvenciones del gobierno, así como de la información a revelar sobre otras formas de ayudas gubernamentales.
- 13) **NIC 21 Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera:** El objetivo de esta norma es prescribir cómo se incorporan, en los estados financieros de una entidad, las transacciones en moneda extranjera y los negocios en el extranjero, y cómo convertir los estados financieros a la moneda de presentación elegida.
- 14) **NIC 23 Costos por intereses:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los costos por intereses. Son costos por intereses los intereses y otros costos, incurridos por una entidad, que estén relacionados con los fondos que ha tomado prestados.
- 15) **NIC 24 Informaciones a revelar sobre partes relacionadas:** El objetivo de esta norma es asegurar que los estados financieros de una entidad contengan la información necesaria para poner de manifiesto la posibilidad de que tanto la posición financiera como el resultado del periodo puedan haberse visto afectados por la existencia de partes relacionadas, así como por transacciones realizadas y saldos pendientes con ellas.

- 16) **NIC 26 Contabilización e información financiera sobre planes de beneficio por retiro:** Esta norma se aplica a los estados financieros de planes de beneficio por retiro, cuando éstos se preparan.
- 17) **NIC 27 Estados Financieros consolidados y separados:** Esta norma será de aplicación en la elaboración y presentación de los estados financieros consolidados de un grupo de entidades bajo el control de una controladora.
- 18) **NIC 28 Inversiones en empresas asociadas:** Esta norma se aplicará al contabilizar las inversiones en asociadas. No obstante, no será de aplicación a las inversiones en asociadas mantenidas por: entidades de capital-riesgo, o instituciones de inversión colectiva, como fondos de inversión u otras entidades similares, entre las que se incluyen los fondos de seguro ligados a inversiones
- 19) **NIC 29 Información financiera en economías hiperinflacionarias:** La presente Norma será de aplicación a los estados financieros individuales, así como a los estados financieros consolidados, de una entidad cuya moneda funcional es la moneda correspondiente a una economía hiperinflacionaria.
- 20) **NIC 31 Participaciones en negocios conjuntos:** Esta norma se aplicará al contabilizar en la contabilización de las participaciones en negocios conjuntos, así como para informar sobre sus activos, pasivos, gastos e ingresos en los estados financieros de los participantes e inversores, con independencia de las estructuras o formas que adopten las actividades llevadas a cabo por tales de los negocios conjuntos.

- 21) **NIC 32 Instrumentos financieros:** Presentación e información a revelar: El objetivo de esta norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio neto y para compensar activos y pasivos financieros.
- 22) **NIC 33 Ganancias por acción:** El objetivo de esta norma es establecer los principios para la determinación y presentación de la cifra de ganancias por acción de las entidades, cuyo efecto será el de mejorar la comparación de los desempeños entre diferentes entidades en el mismo periodo, así como entre diferentes periodos para la misma entidad. El punto central de esta norma es el establecimiento del denominador en el cálculo de las ganancias por acción.
- 23) **NIC 34 Información Financiera Intermedia:** El objetivo de esta norma es establecer el contenido mínimo de la información financiera intermedia, así como prescribir los criterios para el reconocimiento y la medición que deben ser seguidos en los estados financieros intermedios, ya se presenten de forma completa o condensada.
- 24) **NIC 36 Deterioro del valor de los Activos:** El objetivo de esta norma consiste en establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable.
- 25) **NIC 37 Provisiones, Activos Contingentes y Pasivos Contingentes:** El objetivo de esta norma es asegurar que se utilicen las bases apropiadas para el reconocimiento y la medición de las provisiones, activos y pasivos de carácter contingente, así como que se revele la información complementaria suficiente, por medio de las

notas a los estados financieros, como para permitir a los usuarios comprender la naturaleza, calendario de vencimiento e importes, de las anteriores partidas.

- 26) NIC 38 Activos Intangibles:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los activos intangibles que no estén contemplados específicamente en otra Norma.

- 27) NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición:** El objetivo de esta norma es el establecimiento de principios para el reconocimiento y la medición de los activos financieros y pasivos financieros, así como de algunos contratos de compra o venta de partidas no financieras.

- 28) NIC 40 Propiedades de Inversión:** El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de las propiedades de inversión y las exigencias de revelación de información correspondientes.

- 29) NIC 41 Agricultura:** El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable, la presentación en los estados financieros y la información a revelar en relación con la actividad agrícola.

2.6.6.2. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

“NIIF”

Las antiguas Normas (NIC) están implícitas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), son unas normas contables que constituyen los Estándares Internacionales o normas internacionales en el desarrollo de

la actividad contable y suponen un manual Contable, ya que en ellas se establecen los lineamientos para llevar la Contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo.

Las NIIF son emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, un consejo con sede en Londres. Entre sus miembros constan la Asociación Interamericana de Contabilidad y la Federación Internacional de Contadores, Instituciones de las cuales Ecuador es país signatario a través de la Federación Nacional de Contadores del Ecuador.

- 1) **NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera:** Especifica como las Entidades deben llevar a cabo la transición hacia la adopción de las NIIF para la presentación de sus Estados Financieros.
- 2) **NIIF 2 Pagos basados en acciones:** Requiere que una Entidad reconozca las transacciones de pagos basados en acciones en sus Estados Financieros, incluyendo las transacciones con sus empleados o con terceras partes a ser liquidadas en efectivo, otros activos, o por instrumentos de patrimonio de la entidad. Estas transacciones incluyen la emisión de acciones para el pago u opciones de acciones dadas a los empleados, directores y altos ejecutivos de la entidad como parte de su compensación o para el pago a proveedores tales como los de servicios.
- 3) **NIIF 3: Combinaciones de negocio:** Requiere que todas las combinaciones de negocios sean contabilizadas de acuerdo con el método de compra como también la identificación del adquirente como la persona que obtiene el control sobre la otra parte incluida en

la combinación o el negocio. Define la forma en que debe medirse el costo de la combinación (activos, pasivos, patrimonio y el criterio de reconocimiento inicial a la fecha de la adquisición.

- 4) **NIIF 4 Contratos de seguros:** Tiene como objetivos establecer mejoras limitadas para la contabilización de los contratos de seguros (asegurador), es decir revelar información sobre aquellos contratos de seguros.

- 5) **NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas:** Define aquellos activos que cumplen con el criterio para ser clasificados como mantenidos para la venta y su medición al más bajo, entre su valor neto y su valor razonable menos los costos para su venta y la depreciación al cese del activo, y los activos que cumplen con el criterio para ser clasificados como mantenidos para la venta y su presentación de forma separada en el cuerpo del balance de situación y los resultados de las operaciones descontinuadas, los cuales deben ser presentados de forma separada en el estado de los resultados.

- 6) **NIIF 6: Exploración y evaluación de los recursos minerales:** Define la exploración y evaluación de los recursos minerales, participaciones en el capital de las cooperativas, derecha de emisión (contaminación), determinación de si un acuerdo es, o contiene, un arrendamiento, derecho por intereses en fondos de desmantelamiento, restauración y rehabilitación medioambiental.

- 7) **NIIF 7: Instrumentos financieros: Información a revelar:** Tiene como objetivo revelar información que permita a los usuarios de los

estados financieros evaluar la importancia de los instrumentos financieros para una entidad, la naturaleza y alcance de sus riesgos y la forma en que la entidad gestiona dichos riesgos: Esto incluye:

Información sobre la situación financiera de la entidad, incluidos desgloses de los activos y pasivos financieros por categoría, información específica cuando se utilice la opción del valor razonable, reclasificaciones, bajas, pignoraciones de activos, derivados implícitos e incumplimientos de condiciones contractuales.

Información sobre los resultados de la entidad en el periodo, que incluya datos acerca de los ingresos, gastos, ganancias y pérdidas, ingresos y gastos por intereses, ingresos derivados de honorarios y pérdidas por deterioro de valor que se hayan reconocido.

Otros desgloses, que incluyan información sobre políticas contables, contabilización de coberturas y los valores razonables de cada clase de activo y pasivo financiero.

- 8) **NIIF 8 Segmentos operativos:** Principio básico Las entidades deberán revelar la información necesaria que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades en las que participan y los entornos económicos en los que operan.
- 9) **NIIF 9 Instrumentos Financieros:** El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes,

calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

En cuanto a su estructura, las NIIF son consideradas "basadas en principios" como un conjunto de normas en el sentido de que establecen normas generales, así como dictar tratamientos específicos. Las Normas Internacionales de Información Financiera comprenden:

- a) Normas Internacionales de Información Financiera (Normas después de 2001)
- b) Normas Internacionales de Contabilidad (Normas antes de 2001)
- c) Interpretaciones NIIF (Normas después de 2001)
- d) Interpretaciones de las NIC (Normas antes de 2001)

2.7. LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

2.7.1. SUJETOS DEL IMPUESTO

- Sujeto activo: El sujeto activo es el Estado, lo administrará el
- Sujetos pasivos: Constituyen sujetos pasivos los siguientes:
 - a) La persona natural o jurídica sea como contribuyente o como responsable.
 - b) Las comunidades de bienes.
 - c) La persona natural o jurídica sea como contribuyente o como responsable.
 - d) Las comunidades de bienes.
 - e) Y las demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros, susceptible de

imposición, siempre que así se establezca en la Ley Tributaria respectiva.

2.7.2. EL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

Es un sistema que tiene por objeto registrar e identificar a los contribuyentes. El número de inscripción en el RUC es personal e intransferible.

2.7.3. QUIÉNES ESTÁN OBLIGADOS A OBTENER EL RUC

Deben obtener el RUC todas las personas naturales y sociedades, nacionales y extranjeras que inicien o realicen actividades en el país en forma permanente u ocasional.

Las sociedades nacionales sean públicas o privadas y la sociedades extranjeras, cualquiera sea su actividad.

No están obligados las Personas Naturales que trabajan en relación de dependencia, quienes solo estudien, solo estén jubilados o solo realicen quehaceres domésticos.

2.7.4. IMPORTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

- a) Ingresamos al sector formal de la economía ecuatoriana.
- b) Nos da a conocer el detalle de las obligaciones tributarias (vector fiscal).
- c) Nos permite acceder a los permisos para imprimir comprobantes de venta.
- d) Podemos ejercer actividades económicas libremente en todo el país.
- e) Podemos ser sujetos de crédito en las instituciones del sistema financiero.

2.7.5. REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL R.U.C.

2.7.5.1. PERSONAS NATURALES

El contribuyente debe presentar:

- a) Original y copia de la cédula de identidad
- b) Original de la última papeleta de votación
- c) Original y copia de un comprobante de pago de un servicio (luz, agua, teléfono) del domicilio del contribuyente y del lugar donde desarrolla su actividad
- d) Adicionalmente debe presentar los documentos de respaldo que dependen de la actividad económica a iniciarse.

2.7.6. EL NÚMERO DE REGISTRO

Se asigna de acuerdo al tipo de contribuyente: Las personas naturales: el número de RUC es el mismo que el de la cédula de identidad (10 dígitos) a los cuales, se le añaden (001). Total 13 dígitos.

2.7.7. DEBERES FORMALES DEL CONTRIBUYENTE

Presentar las declaraciones que corresponden
Plazos para declarar y pagar

9no DIGITO DEL RUC	FECHA DE VENCIMIENTO
1	10 DEL MES SIGUIENTE
2	12 DEL MES SIGUIENTE
3	14 DEL MES SIGUIENTE
4	16 DEL MES SIGUIENTE
5	18 DEL MES SIGUIENTE
6	20 DEL MES SIGUIENTE
7	22 DEL MES SIGUIENTE
8	24 DEL MES SIGUIENTE
9	26 DEL MES SIGUIENTE
0	28 DEL MES SIGUIENTE

2.7.8. TIPOS DE DECLARACIONES

A realizar:

- a) IVA (Mensual o Semestral dependiendo del giro del negocio) Formulario. 104 y 104A
- b) Retenciones de IVA (Mensual) Formulario. 104
- c) Retenciones en la Fuente de IR (Mensual) Formulario. 103
- d) Impuesto a la Renta (anual) Formulario. 101 SOCIEDADES y formulario 102 y 102A PERSONA NATURAL.
- e) Impuesto a los Consumos Especiales Formulario. 105.

Cualquier otro impuesto que a futuro se creare o que por la naturaleza de su actividad estuviere afecto.

2.7.9. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

2.7.9.1. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA

OBJETO DEL IVA:

Grava al valor de la transferencia de dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización.

A la importación.

Y al valor de los servicios prestados, en la forma y condiciones que prevé esta Ley.

BIENES GRAVADOS CON TARIFA 0%.

- a) Productos alimenticios de origen: agrícola, avícola, pecuario, apícola, cunícola, bioacuático, forestal, carnes en estado natural, y de pesca.
- b) La refrigeración, enfriamiento o congelamiento, pilado, desmote, trituración, extracción por medios mecánicos o químicos (aceite), faena miento, cortado y empaque no se consideran procesamiento.
- c) Leches en estado natural, pasteurizada, homogenizada, o en polvo de producción nacional, maternizadas, proteicos infantiles.

Art. 55 Codificación a La Ley de Régimen Tributario Interno

- a) Pan, azúcar, panela, sal, manteca, margarina, avena, maicena, fideos, harinas de consumo humano, enlatados nacionales de atún, macarela, sardina y trucha, aceites comestibles, excepto de oliva.
- b) Tractores de llantas hasta 200 HP incluyendo los tipos canguro y los que se utilizan en el cultivo del arroz; arados, rastras, surcadores y

vertedores, cosechadoras, sembradoras, cortadoras de pasto, bombas de fumigación, aspersores, rociadores para equipos de riego y demás elementos de uso agrícola, partes y piezas que se establezca por parte del Presidente de la República mediante Decreto.

- c) Medicamentos y drogas de uso humano (Lista establecida por el Presidente de la República mediante Decreto), materia prima e insumos importados o nacionales para producirlas, los envases y etiquetas importados o adquiridos localmente en la fabricación de medicamentos humanos y veterinarios.
- d) Papel bond, papel periódico, periódicos, revistas, libros y material didáctico que se comercializa conjuntamente con los libros.
- e) Semillas certificadas, plantas, raíces vivas.
- f) Harina de pescado y los alimentos balanceados, preparados forrajeros con adición de melaza o azúcar y otros preparados que se utilizan como comida de animales que se críen para alimentación humana.
- g) Fertilizantes, insecticidas, pesticidas, fungicidas, herbicidas, aceite agrícola utilizado contra la sigatoka negra, antiparasitarios y productos veterinarios así como las materias primas e insumos importados o adquiridos en el mercado interno , para producirlas, de acuerdo con las listad que mediante Decreto establezca el Presidente de la República.
- h) Los que se exporten.
- i) Los que se introduzcan al país:
 - Diplomáticos extranjeros y funcionarios de organismos internacionales.
 - Pasajeros hasta valor de franquicia reconocida por Aduanas.
 - Donaciones a favor de instituciones del Estado.
 - Bienes con carácter de admisión temporal o en tránsito, mientras no se nacionalicen.

- j) Los que adquieran las instituciones del Estado y empresas publicas que perciban ingresos exentos del Impuesto a la Renta.
- k) Energía Eléctrica
- l) Lámparas fluorescentes.

SERVICIOS GRAVADOS CON TARIFA 0%

- a) Los de transporte nacional terrestre y acuático de pasajeros y carga, de trasporte internacional de carga y de carga desde y hacia Galápagos. Incluye el transporte de petróleo crudo y de gras natural por oleoductos y gasoductos.
- b) De salud, incluye medicina preparada.
- c) De arrendamiento de inmuebles para la vivienda,
- d) Servicios públicos, energía eléctrica, agua potable,
- e) Alcantarillado y recolección de basura.
- f) De educación en todos los niveles.
- g) Guarderías infantiles y hogares de ancianos
- h) Religiosos
- i) Impresión de libros
- j) Funerarios
- k) Administrativos prestados por el Estado, entidades públicas.
- l) Espectáculos públicos
- m) Financieros, bursátiles de instituciones legalmente reconocidas.
- n) Transferencia de títulos valores.

Art. 56 Codificación a La Ley de Régimen Tributario Interno

- a) De exportación.
- b) Peaje en carreteras y pontazgo
- c) Sistemas de lotería de la Junta de Beneficencia y Fe y Alegría

- d) De Aero fumigación

Art. 56 Codificación a La Ley de Régimen Tributario Interno

- a) Los prestados por los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano.
- b) Los de refrigeración, enfriamiento y congelamiento para conservar los bienes alimenticios mencionados en el numeral 1 del artículo 55 de esta ley, y en general todos los productos perecibles, que se exporten así como los de faena miento, cortado, pilado, trituración y la extracción por medios mecánicos o químicos para elaborar aceites comestibles.
- c) Los prestados a las Instituciones del Estado y empresas publicas que perciben ingresos exentos del impuesto a la renta.
- d) Los seguros y reaseguros de salud y vida individuales, en grupo, asistencia médica y accidentes personales, así como los obligatorios por accidentes de tránsito terrestre; y
- e) Los prestados por clubes sociales, gremios profesionales, cámaras de la producción, sindicatos y similares, que cobren a sus miembros cánones, alícuotas o cuotas que no excedan de 1500 dólares en el año.

LIQUIDACIÓN DEL IVA

IVA en Ventas

- (-) IVA en Compras e Importaciones
- (=) IVA Causado
- (-) Crédito Tributario M Anterior
- (-) Retenciones de IVA en Ventas

- (-) IVA en Compras e Importaciones
- (=) IVA Causado
- (-) Crédito Tributario M Anterior
- (-) Retenciones en la Fuente de IVA
- (=) IVA a Pagar o C. Tributario próximo mes.

DECLARACIÓN MENSUAL: Actividad gravada 12%

DECLARACIÓN SEMESTRAL: Actividad tarifa 0% y sujetos pasivos, a los que se retiene el 100% de IVA.

AGENTES DE RETENCIÓN – IVA

- a) Las entidades del Sector Público
- b) Los Contribuyentes Especiales
- c) Sociedades
- d) Personas Naturales Obligadas a llevar Contabilidad.

ASIENTOS TIPO DEL IVA – IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

COMPRA - VENTA

- x -

Compras	xxxx	
IVA Pagado	xxxx	
Bancos		xxxxxx

(Para compra de mercadería)

- X -

Bancos	XXXX	
Ventas		XXXX
IVA Cobrado		XXXX

(Para registrar las ventas)

**ASIENTOS TIPOS - IMPUESTO AL VALOR AGREGADO
BIENES Y SERVICIOS**

-X-

Compras	XXXX	
IVA Pagado	XXXX	
Bancos	XXXX	
Impuesto Retenido por pagar		XXXX
1% Retención en la fuente		XXXX
30 % o 70% IVA		XXXX

V/. Compra

-X-

Bancos	XXXX	
Impuesto Retenido por pagar	XXXX	
1% Retención en la fuente	XXXX	
30 % o 70 % IVA	XXXX	
Ventas		XXXX
IVA Cobrado		XXXX

V/. Venta

2.7.9.2. IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES – FORMULARIO 102

DISPOSICIÓN LEGAL:

Art. 10. Núm. 16: Las personas naturales podrán deducirse, hasta en el 50% del total de sus ingresos gravados sin que supere un valor equivalente a 1.3 veces la fracción básica desgravada de impuesto a la renta de personas naturales

Artículo 31: Los gastos personales que se pueden deducir, corresponden a los realizados por concepto de:

- a) Gastos de VIVIENDA exclusivamente los pagados por:
 - Arriendo de un único inmueble usado para vivienda;
 - Los intereses de préstamos hipotecarios otorgados por instituciones autorizadas, destinados a la ampliación, remodelación, restauración, adquisición o construcción, de una única vivienda;
 - Impuestos prediales de un único bien inmueble en el cual habita y que sea de su propiedad.

- b) Se considerarán gastos de EDUCACIÓN exclusivamente los pagados por:
 - Matrícula y pensión en todos los niveles del sistema educativo, los cursos de actualización, seminarios de formación profesional debidamente aprobados por el Ministerio de Educación o del Trabajo cuando corresponda o por el Consejo

Nacional de Educación Superior según el caso, realizados en el territorio ecuatoriano;

- Útiles y textos escolares, y materiales didácticos utilizados en la educación;
- Servicios de educación especial para personas discapacitadas;
- Servicios prestados por centros de cuidado infantil; y, Uniformes.

c) Se considerarán gastos de SALUD exclusivamente los pagados por:

- Honorarios de médicos y profesionales de la salud con título profesional avalado por el CONESUP
- Servicio de salud prestados por clínicas, hospitales, laboratorios clínicos y farmacias autorizados por el Ministerio de Salud Pública
- Medicamentos, insumos médicos, lentes y prótesis
- Medicina pre pagado y primas de seguros médicos.
- El deducible no reembolsado de la liquidación del seguro privado

d) Se considerarán gastos de ALIMENTACIÓN exclusivamente:

- Compras de alimentos para consumo humano;
- Pensiones alimenticias, debidamente sustentadas en resolución judicial o actuación de la autoridad correspondiente;
- Compra de alimentos en Centros de expendio de alimentos preparados

e) Gastos de VESTIMENTA Para el caso de personas naturales obligadas a llevar contabilidad, estos gastos personales se registrarán como tales, en la conciliación tributaria.

Para la deducibilidad de los gastos personales, los comprobantes de venta podrán estar a nombre del contribuyente, su cónyuge o conviviente, o de sus hijos menores de edad o con discapacidad que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente.

ART. 19: OBLIGACIÓN DE LLEVAR CONTABILIDAD:

Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento.

PERSONAS NATURALES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

- Ingresos brutos anuales gravados de la actividad empresarial hayan sido superiores a USD 100.000
- Costos y gastos imputables a la actividad empresarial, hayan sido superiores a USD 80.000
- Capital propio que hayan superado los USD 60.000
- En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual de EXPORTACIÓN sin considerar sus montos de ingresos, costos y gastos o capital, deberán obligatoriamente llevar contabilidad.
- Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

2.7.9.2. IMPUESTO RETENCIÓN EN LA FUENTE PERSONAS NATURALES – FORMULARIO 103

Toda persona natural obligada a llevar contabilidad que pague o acredite en cuenta cualquier tipo de ingreso que constituya renta gravada para quien los reciba, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta.

Las retenciones en la fuente, es el impuesto que lo cobra el comprador al vendedor. Se lo conoce retención en la fuente, porque este impuesto recae sobre el origen de toda transacción mercantil, es decir los bienes y servicios que pertenecen al vendedor. Es obligatorio retener en la fuente, cuando la compra de bienes y servicios sean mayores a \$ 50.00. Si se compra a un proveedor permanente (más de 2 compras en un mes) se retiene a cualquier valor, salvo si el contribuyente pertenece al Régimen Impositivo Simplificado.

Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención.

Igualmente están obligados a proporcionar al SRI cualquier tipo de información vinculada con las transacciones por ellos efectuadas.

Los pagos que hagan los empleadores a los contribuyentes que trabajan con relación de dependencia, deberán realizar la retención en la fuente correspondiente. En este caso, el comprobante de retención será entregado dentro del mes de enero de cada año en relación con las rentas del año precedente. Así mismo, están obligados a declarar y depositar

mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos.

ILUSTRACIÓN 2

DETALLE DE COMPROBANTES DE RETENCIONES EN LA FUENTE RECIBIDOS

Detalle de Comprobantes de Retenciones en la Fuente Recibidos										
Apellidos y Nombres: _____					Número de RUC: _____					
Ejercicio Fiscal sujeto a reclamo: _____					Número de comprobantes: _____					
Número de Comprobante de Venta	Número de Autorización del Comprobante de Venta	Fecha de emisión del Comprobante de Venta (dd/mm/aaaa)	Número de Comprobante de Retención	Número de Autorización del Comprobante de Retención	Fecha de emisión del Comprobante de Retención (dd/mm/aaaa)	RUC del Agente de Retención	Razón Social del Agente de Retención	Base Imponible	% de Retención	Valor Retenido
Total										

Firma de contribuyente _____

Elaborado por: Fernanda Alarcón

RETENCIÓN DEL 1%

Están sujetos a la retención del 1% lo siguiente:

- a) La compra de todo tipo de bienes muebles, excepto combustibles;
- b) Los pagos realizados por actividades de construcción de obra material inmueble, urbanización, lotización o actividades similares;
- c) Los pagos realizados por transporte de carga;
- d) Los pagos realizados por transporte privado de personas;
- e) Los pagos realizados a personas naturales, sujetas ha impuesto a la renta, no contemplados en los porcentajes específicos de retención;
- f) Los pagos realizados a sociedades, sujetas al impuesto a la renta, no contemplados en los porcentajes específicos de retención; y,

- g) Los pagos o créditos en cuenta que realicen las empresas emisoras de tarjetas de crédito a sus establecimientos afiliados.

RETENCIÓN DEL 8%

Están sujetos a retención del 8% lo siguientes:

- a) Los honorarios, comisiones, regalías y demás pagos realizados a profesionales y a otras personas naturales nacionales o extranjeras residentes en el país por más de seis meses, que presten servicios inmateriales en los que prevalezca el intelecto sobre la mano de obra;
- b) Los pagos realizados a deportistas, entrenadores, árbitros y miembros del cuerpo técnico; y,
- c) Los pagos realizados por concepto de arrendamiento de bienes inmuebles a personas naturales.

NO SE EFECTUARA RETENCIONES:

No se efectuarán retenciones en los siguientes casos:

- a) En los intereses pagados sobre créditos externos y demás pagos al exterior;
- b) A las rentas por cesiones o transferencias mineras o hidrocarburíferas;
- c) A los reembolsos de costos y gastos, conforme lo establece el Reglamento;
- d) y, A las rentas provenientes del trabajo en relación de dependencia.

ASIENTOS TIPO DE LA RETENCIÓN EN LA FUENTE

- X -

Compras	xxxxx	
IVA Pagado	xxxxx	
Bancos		xxxxx
Impuesto Retenido por pagar		xxxxx
(Registro de compra de mercadería)		

- X -

Bancos	xxxx	
Anticipo Impuesto	xxxx	
Ventas		xxxxx
IVA Cobrado		xxxxx
(Registro de ventas)		

SANCIONES:

El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones, depositar los valores retenidos y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

- a) De no efectuarse la retención, de hacerla en forma parcial o de no depositar los valores retenidos, el agente de retención será obligado a depositar en las entidades autorizadas para recaudar tributos el valor total de las retenciones que debiendo hacérselas no se efectuaron, o

que realizadas no se depositaron, las multas e intereses de mora respectivos.

- b) El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por la Ley Orgánica de Régimen Tributario. El retraso en la entrega de los tributos retenidos dará lugar a la aplicación de los intereses correspondientes, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en el Código Tributario.
- c) La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario.

2.8. ESTADOS FINANCIEROS

Los dueños y gerentes de negocios necesitan tener información financiera actualizada para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones. La información financiera de un negocio se encuentra registrada en las cuentas del mayor. Sin embargo, las transacciones que ocurren durante el período fiscal alteran los saldos de estas cuentas. Los cambios deben reportarse periódicamente en los estados financieros.

2.8.1. DEFINICIÓN

Según ZAPATA, Pedro (2008) manifiesta:

“Son los documentos que debe preparar un comerciante al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer las situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período”.

Las características fundamentales que debe tener la información financiera son utilidad y confiabilidad. La utilidad, como característica de la información financiera, es la cualidad de adecuar ésta al propósito de los usuarios, entre los que se encuentran los accionistas, los inversionistas, los trabajadores, los proveedores, los acreedores, el gobierno y, en general, la sociedad y la confiabilidad de los estados financieros refleja la veracidad de lo que sucede en la empresa.

2.8.2. CLASIFICACIÓN

2.8.2.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Para GÓMEZ, Oscar (2009), un balance general es:

“Aquel informe contable fundamental que globaliza y resume la información de la situación económica y financiera de la empresa a una fecha determinada, mediante la exposición adecuada y clasificación de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, inclusive la síntesis de los resultados económicos presentes y pasados

El estado de situación financiera consta de:

- **Encabezamiento:**
 - a. Nombre de la empresa
 - b. Nombre del Estado
 - c. Fecha de presentación.
 - d. Moneda en la que se presenta.

- **Texto:**

El texto del estado es la parte esencial que presenta las cuentas de Activos, pasivos y Patrimonio distribuidos de tal manera que permitan efectuar un análisis financiero certero y objetivo.

- **Firmas de legalización:**

En la parte inferior del Estado deberá insertar la firma y rubrica del contador y del gerente o la autoridad que lo aprueba y de ser posible la firma de Auditor quien lo analiza.

2.8.2.2. ESTADO DE RESULTADOS

Según GÓMEZ, Oscar (2009), define al estado de resultados como:

“Un informe contable que establece la situación económica de la empresa durante un período determinado a través de la presentación ordenada y sistemática de las cuentas que denotan rendimiento, costo de productos vendidos y gastos del período”

El estado de Resultados está formado por:

- **Encabezamiento:**

- a. Nombre de la empresa
- b. Identificación del Estado
- c. El período al que corresponden dichos resultados.

- **Texto del Estado**

La parte sustancial del estado financiero que presenta todas las cuentas de ingresos, costos y gastos distribuidos de tal forma que permita realizar comparaciones con fines de análisis.

- **Firmas de legalización.**

Firmas y rubricas del gerente y contador.

2.8.2.3. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Según FLORES, Jaime (2010), define que el estado de flujo de efectivo:

“Es el Estado financiero que se elabora al término de un ejercicio económico o período contable para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa”.

El estado de flujo de efectivo contiene:

- **Encabezamiento:**

- a. Nombre o razón social
- b. Nombre del Estado financiero
- c. Período al que pertenece

- **Texto**

Es la parte esencial del estado financiero donde se detallan las entradas y salidas del efectivo.

- **Firmas de legalización**

Firmas y rubricas del gerente y contador.

2.8.2.4. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Según, FERRER, Alejandro (2011), manifiesta que:

“El estado de cambios en el patrimonio tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado, además de mostrar esas variaciones, el estado de cambios en el patrimonio busca explicar y analizar cada una de las variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura financiera de la empresa”.

En lo relativo a los cambios en el patrimonio se debe revelar:

1. Distribuciones de utilidades o excedentes decretados durante el período.
2. En cuanto a dividendos, participaciones o excedentes decretados durante el período, indicación del valor pagadero por aporte, fechas y formas de pago.
3. Movimiento de las utilidades no apropiadas.
4. Movimiento de cada una de las reservas u otras cuentas incluidas en las utilidades apropiadas.
5. Movimiento de la prima en la colocación de aportes y de las valorizaciones.
6. Movimiento de la revalorización del patrimonio.
7. Movimiento de otras cuentas integrantes del patrimonio.

2.9. INDICADORES FINANCIEROS

Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

2.9.1. RAZÓN DE LIQUIDEZ

La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que estas se vencen.

a. Razón Corriente

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Significa que por cada dólar que la empresa adeuda, dispone de tantos dólares para pagar dicha deuda. Generalmente en base a este índice los bancos e instituciones financieras suelen evaluar la capacidad de pago para otorgar un préstamo.

b. Prueba Ácida

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Significa que por cada dólar que la empresa adeuda disponemos de tantos dólares para pagar dicha deuda. Los inventarios se excluyen de este indicador por considerar activos menos líquidos y los más sujetos a pérdida, sirve para evaluar la capacidad de los fondos más líquidos que disponemos para pagar las deudas corrientes. Este es un índice un tanto más rígido que los anteriores.

c. Capital de trabajo

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Significa la liquidez de operación y la protección hacia los acreedores de corto plazo.

d. Rotación de Inventarios

$$\text{ROTACIÓN DE INVENTARIOS} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario promedio}}$$

Se utiliza para determinar cuántas veces la inversión promedio en el inventario se recicló durante el año. Mientras mayor resulte la rotación de inventario, se podría considerar el manejo eficiente de los activos.

e. Período Promedio de cobranza

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{Cuentas x Cobrar}}{\text{Ventas diarias}}$$

Es utilizado para evaluar las políticas de cobranza; el plazo medio de cobranza solo es significativo en relación con los términos del crédito en la empresa.

f. Período Promedio de Pago

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE PAGO} = \frac{\text{Cuentas x Pagar}}{\text{Compras diarias}}$$

Es utilizado para evaluar las políticas de crédito, el plazo medio de cobranza solo es significativo en relación con los términos del crédito en la empresa.

g. Rotación Activos Fijos

$$\text{ROTACIÓN ACTIVOS FIJOS} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos fijos Netos}}$$

Mide la rotación de la planta y equipo. Indica la eficiencia con la que la empresa puede emplear sus activos fijos propiedad, planta y equipo para generar dólares por venta.

h. Rotación Activos Totales

$$\text{ROTACIÓN ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

Indica la eficiencia con la que la empresa puede emplear sus activos para generar dólares de ventas.

2.9.2. RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO.

Indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para general utilidades, estas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

a. Endeudamiento

$$\text{ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{Pasivo Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

Mide la porción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa. Cuando mayor sea este índice, tan mayor será la cantidad de dinero de otras personas que se está utilizando para generar ganancias.

2.9.3. RAZÓN DE RENTABILIDAD

Estas razones permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

a. Rendimiento sobre la Inversión

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}}$$

Mide la efectividad total de la administración al generar ganancias con los activos disponibles.

b. Rendimiento sobre el Capital Contable

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL CONTABLE} = \frac{\text{Utilidad en Ventas}}{\text{Capital}}$$

Mide el rendimiento obtenido de la inversión de los accionistas de una empresa, establece el rendimiento obtenido sobre el capital.

c. Margen de Utilidad sobre Ventas

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD SOBRE VENTAS} = \frac{\text{Utilidad en Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado su existencia.

d. Margen de Utilidad de Operación

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD DE OPERACIÓN} = \frac{\text{Utilidad en Operación}}{\text{Ventas}}$$

Representa lo que a menudo se denomina Utilidad Puras que gana la compañía por cada dólar de ventas.

e. Margen Neto de Utilidad

$$\text{MARGEN NETO DE UTILIDADES} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Determina el porcentaje que queda de cada dólar de venta, después de deducir todos los gastos, incluyendo el impuesto a la Renta y la participación a trabajadores.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 LA EMPRESA

3.1.1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

Su razón social estará dada por el nombre de “FERRETERÍA ANDRADE”, está legalmente constituida como una empresa unipersonal, es una microempresa dedica a la compra – venta de materiales de construcción y ferretería, es una distribuidora de las marcas más dominantes en el mercado ferretero, como son FV, Edesa, Pinturas Cóndor, Beta, Viro, Teka y Duralac.

3.1.2. UBICACIÓN SECTORIAL

La “FERRETERÍA ANDRADE”, se encuentra ubicada en las calles Olmedo entre Velasco y Colón de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Con la finalidad de ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus clientes.

3.2 BASE FILOSÓFICA

En cuanto a su base filosófica, FERRETERÍA ANDRADE tiene establecida su visión. Misión, políticas, valores y principios.

3.2.1. MISIÓN

FERRETERÍA “ANDRADE”, es una microempresa líder a nivel Ferretero, en la compra, venta y comercialización de suministro de materiales de ferretería,

industria y construcción, ofreciendo productos nacionales e importados de excelente calidad, precios competitivos y atención inmediata. Cuenta con personal calificado, la mejor infraestructura, tecnología y logística, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

3.2.2. VISIÓN

Consolidarse en el tiempo de 3 años como la ferretería de mayor preferencia por su solidez, liderazgo, lealtad, calidad y servicio al cliente, siendo el principal proveedor de materiales de ferretería, industria y construcción, aumentando y logrando así un posicionamiento estratégico competitivo a nivel local.

3.2.3. OBJETIVOS

Para el buen funcionamiento de FERRETERÍA “ANDRADE”, esta cumple con las siguientes objetivos:

1. La satisfacción de los clientes externos: Vendiendo productos de excelente calidad y prestigio, brindando un servicio amable; e identificando las necesidades del comprador para poder ofrecer servicios con alto valor agregado
2. La satisfacción de sus proveedores: Sosteniendo relaciones duraderas y confiables fundamentadas en la lealtad, reciprocidad, compromiso, entrega, dedicación y amor por la marca, sentimientos que se transmiten a los clientes de almacén y distribuidores.

3. La satisfacción de sus clientes internos (Recurso Humano): estableciendo políticas que los hace partícipes de la empresa.
4. Mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

3.2.4. VALORES

Entre los valores que considera y se rige FERRETERÍA “ANDRADE”, se puede citar los siguientes:

- a) **Respeto:** Promoviendo el sentido de pertenencia, el trato adecuado y respetuoso entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores; resaltando sus cualidades y reconociendo su valor como persona.
- b) **Honestidad:** Actuamos regidos por claros principios morales, éticos y legales para corresponder a la confianza otorgado por proveedores, clientes y la sociedad.
- c) **Laboriosidad:** Trabajamos para ser cada día más productivos, valorando las fortalezas de nuestros colaboradores, e impulsando el cumplimiento de metas y objetivos con disciplina, colocándolos al servicio de nuestros clientes y proveedores.
- d) **Trabajo:** Trabajamos en equipo, cordial y eficientemente.
- e) **Solidaridad:** Somos solidarios en nuestro trabajo para de esa manera hacer ese tiempo disfrutable y productivo.

- f) **Compromiso:** Nos comprometemos éticamente con el trabajo que hacemos.
- g) **Tolerancia:** Como cultivamos la tolerancia y el respeto por el otro, esperamos siempre ser respetados.
- h) **Unión:** La unión es la base de nuestros movimientos, tanto externamente como internamente.
- i) **Servicio:** Nos moviliza la actitud de servicio, consientes que mas que productos distribuimos soluciones.

3.2.5. PRINCIPIOS

FERRETERÍA “ANDRADE”, es una microempresa ética y quienes laboran en ella son personas con valores éticos, los cuales se demuestran con sus acciones, y cumplen con los siguientes principios:

1. Ser transparentes en cada una de sus acciones.
2. Respetar a los clientes, generando confianza, relaciones de valor, entregando un buen servicio, asesoramiento, entregan productos de calidad.
3. Están comprometidos con el cliente interno, lo valoran, apoyan, toman en cuenta, les enseñan a actuar con responsabilidad, lo capacitan y forman como empresarios.
4. Cada una de las personas que laboran en la empresa, adquieren conocimiento continuo, lo que los hace adaptarse al entorno de una manera creativa, flexible y dinámica.

5. Contribuyen al desarrollo económico del país pagando todos los impuestos, generando valor como empresarios.
6. Trabajan constantemente e incansablemente para alcanzar sus propósitos.
7. Tienen un Espíritu Emprendedor.

3.2.6. POLÍTICAS DE CALIDAD

- a) Actuar siempre apuntando a superar los requisitos de los clientes para de esa manera satisfacer plenamente sus necesidades.
- b) Generar y actualizar permanentemente tareas de capacitación de sus colaboradores, participando de cursos, charlas y entrenamientos.
- c) Enfocarnos siempre en la mejora continua, atendiendo todos los ámbitos de nuestro trabajo.
- d) Controlar nuestras actividades para que no tengan impacto en el medio ambiente.
- e) Contar con personal altamente calificado para brindar un servicio personalizado, amable y efectivo, con calidad en nuestros productos a precios competitivos, logrando colmar las expectativas y necesidades de cliente a través del mejoramiento continuo.

3.2.7. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PROPUESTO

Las presentes normas constituyen el Reglamento interno para el personal y cada trabajador de FERRETERÍA ANDRADE, al recibir un ejemplar del mismo, queda obligado a observancia de todas y cada una de sus cláusulas.

Estas disposiciones podrán ser modificadas por FERRETERÍA ANDRADE o su representante legal, lo que se hará conocer ya sea en forma directa y por escrita a cada uno de los dependientes o por medio de notas u Órdenes de servicios que serán insertadas en avisadores especiales ubicados en lugares visibles a todo el personal.

CONDICIONES DE INGRESO

Artículo 1: Serán requisitos indispensables para ingresar como empleado en FERRETERÍA ANDRADE:

- a) Justificar identidad y edad con documentos legales. Las mayores de 18 años con cédula de identidad, libreta de enrolamiento o documento nacional de identidad; los menores de edad, además del documento de identidad, deberán presentar un certificado médico que acredite su aptitud para el trabajo tal lo previsto en el artículo de la Ley de Contrato de Trabajo.
- b) Presentar certificados de trabajos anteriores, si hubiere tenido otra ocupación, y número de inscripción a la Caja de Previsión respectiva.

- c) Someterse al examen pre ocupacional a cargo del médico de FERRETERÍA ANDRADE o en el establecimiento que indique la misma, aportando todos los datos que se le requieran y tendrán el valor de declaración jurada. Se deberá someter a los reconocimientos médicos periódicos que disponga FERRETERÍA ANDRADE
- d) Aportar los comprobantes necesarios y exigidos por la ley en el tiempo que la misma establece, especialmente la documentación para el pago de las asignaciones familiares, a cuyo efecto deberá suscribir los formularios pertinentes y acompañarlas de fotocopias que se soliciten en forma inmediata.
- e) Suscribir y completar la solicitud de empleo y los formularios que FERRETERÍA ANDRADE indique, antes y durante la relación contractual, que tendrán carácter de declaración jurada no siendo responsable la empleadora en ningún caso, por las consecuencias que pudieran surgir de manifestaciones falsas u omisiones maliciosas.
- f) Someterse, cuando FERRETERÍA ANDRADE así lo disponga, a exámenes de capacidad que podrán servir de base para la fijación de nuevos sueldos o jornales, premios o pase de categoría.
- g) Obligarse a producir con la mayor eficiencia y comprometerse a desempeñar de buena fe las funciones que se le confían.
- h) Fijar su domicilio
- i) Conocer el presente reglamento y comprometerse a su cumplimiento.

ASISTENCIA, HORARIOS Y PERMISOS

Artículo 2: Todo el personal está obligado a ajustar su asistencia a los horarios que FERRETERÍA ANDRADE tiene establecidos de acuerdo a las tareas que se realicen y las necesidades del trabajo.

Artículo 3: El personal deberá encontrarse en su puesto de trabajo a la hora fijada para su iniciación.

Artículo 4: Las disposiciones relacionadas con la entrada y salida deberán ser cumplidas rigurosamente por el personal salvo casos de fuerza mayor o permiso otorgado por FERRETERÍA ANDRADE.

Artículo 5: El personal que por razones especiales deba faltar a su trabajo, solicitará el correspondiente permiso por escrito a FERRETERÍA ANDRADE, quien avalará las causas para su otorgamiento o denegación. En idéntica forma se procederá con los permisos de salida antes de finalizar la jornada de labor.

Los primeros deberán solicitarse con un día de anticipación y los segundos en la primera hora de trabajo. Con posterioridad a esos términos no se dará curso a ningún pedido, salvo caso de fuerza mayor.

Artículo 6: En todos los turnos existirá una tolerancia de cinco minutos en llegada sin descuento de tiempo, y hasta un máximo de tres veces por mes calendario. Excedida esta tolerancia, todo dependiente que llegue tarde deberá previamente exponer el motivo que ocasiono la demora, reservándose FERRETERÍA ANDRADE el derecho de permitir o denegar la

entrada, sin perjuicio del descuento salarial pertinente y de la pérdida de premios por asistencia y puntualidad, además de la aplicación de sanciones correctivas adecuadas.

Artículo 7: Todo empleado deberá someterse en cualquier momento a los exámenes y/o verificaciones médicas que FERRETERÍA ANDRADE disponga en forma individual o colectiva, ya sea en cumplimiento de disposiciones legales o por propia determinación de la empleadora.

Artículo 8: El trabajador que deba faltar a sus tareas por causa de enfermedad o accidente, deberá comunicarlo a FERRETERÍA ANDRADE dentro de las primeras cuatro horas de la iniciación de su turno de trabajo, indicando el lugar donde se encuentra.

El aviso podrá ser realizado personalmente o telefónicamente por el mismo empleado y si este estuviera imposibilitado por algún familiar, amigo o vecino. Si el aviso fuera telefónico cualquiera de los nombrados deberá concurrir a FERRETERÍA ANDRADE a confirmar personalmente la enfermedad o accidente donde firmará el Cuaderno de inasistencias para constancia de la empleadora, dentro de esa jornada.

Artículo 9: La omisión del aviso traerá aparejada la pérdida del derecho a retribuciones por causa de enfermedad o accidente inculpable durante todo el tiempo de su ausencia, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que por igual motiva imponga la empleadora en razón del incumplimiento del deber de diligencia y colaboración, salvo que la enfermedad o accidente teniendo en consideración su carácter y gravedad resulte luego inequívocamente acreditada.

Artículo 10: Si el trabajador da parte de enfermo y el médico de FERRETERÍA ANDRADE encargado de efectuar la verificación de la enfermedad no lo encontrare en su domicilio, notificará en dicho domicilio de su visita con tal propósito.

En tal supuesto el trabajador deberá demostrar donde se encontraba en ese momento u horario. La falta de pruebas hará posible al dependiente de la pérdida de su remuneración, consideración de la/s inasistencia/s como injustificada/s a los fines de la percepción de premios por asistencia y aplicación de las sanciones correctivas pertinentes.

Artículo 11: En caso que el certificado médico presentado por el trabajador no coincidiera con el criterio profesional, días de licencia y/o fecha de alta del servicio médico de FERRETERÍA ANDRADE, ésta solicitará Junta Médica a la autoridad de aplicación a los efectos pertinentes.

En tal circunstancia se solicitará también a dicha Junta que indique los días de licencia por enfermedad que corresponden y otorgue el alta en el momento oportuno.

Artículo 12: En todos los casos de enfermedades crónicas, de larga duración o enfermedades infecto-contagiosas, etc., no se admitirá el reintegro del trabajador antes de haber pasado por el servicio médico de FERRETERÍA ANDRADE, quien resolverá su admisión.

Artículo 13: El trabajador no está obligado a seguir las prescripciones que eventualmente pudiera dar el médico de FERRETERÍA ANDRADE, pero tiene la obligación de permitir la verificación de su estado de salud y vigilar el

curso de la enfermedad o accidente. Caso contrario no se justificara las inasistencias posteriores al último reconocimiento.

A tales fines deberá someterse al contralor medico, permitiendo la revisión clínica, análisis pertinentes y las radiografías del caso, que serán a cargo de la empleadora.

Artículo 14: Si el trabajador se retirara indispueto del trabajo, este solo hecho no significa que se encuentre enfermo. Si este así lo considera se ajustará a lo dispuesto en los artículos 7 a 13 de este Reglamento.

AUSENCIA AL TRABAJO

Artículo 15: El dependiente que no pueda concurrir al trabajo por cualquier causa de fuerza mayor, queda sujeto a las mismas normas establecidas en los artículos 7 a 13 de este Reglamento Interno.

Artículo 16: Toda ausencia al trabajo por más de una jornada sin previo aviso, y sin considerar las formalidades enunciadas en el artículo 8 de este Reglamento, dará lugar a que FERRETERÍA ANDRADE impida al dependiente a reintegrarse al trabajo en el término de 24 horas, bajo notificación de considerar su ausencia como abandono de trabajo.

DOMICILIO

Artículo 17: En el momento de su ingreso el trabajador deberá indicar a FERRETERÍA ANDRADE de inmediato y por escrito cualquier cambio de su domicilio y/o teléfono.

El domicilio últimamente denunciado en constancia que guardará FERRETERÍA ANDRADE, es el único que se tomará en cuenta a todos los

finas que hacen a la relación de trabajo, siendo válida cualquier notificación efectuada en el mismo, se encuentre o no presente el trabajador.

CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS

Artículo 18: Está prohibido que el personal ingrese a la planta todo objeto ajeno al trabajo no autorizado expresamente.

Para sacar del establecimiento, materiales, elementos, herramientas, etc., aunque fueran de propiedad del personal y no hayan sido declaradas al entrar, deberán pedir con anticipación al encargado la pertinente autorización. Toda persona que intente salir con materiales de su propiedad sin la regular autorización será posible de sanciones disciplinarias. En caso que esos materiales fueran de propiedad de FERRETERÍA ANDRADE, tal incumplimiento podrá ser causa justificada de despido.

VESTUARIOS

Artículo 19: El personal que deba cambiarse de ropa para trabajar tiene a su disposición un vestuario con armarios individuales, donde podrá guardar la ropa y sus efectos personales, recomendándose no dejar valores pues FERRETERÍA ANDRADE no se responsabiliza de cualquier falta o sustracción.

Los armarios podrán ser inspeccionados en cualquier momento en presencia del interesado, por una persona autorizada por FERRETERÍA ANDRADE, estando prohibido guardar en los mismos otros elementos que no sean efectos personales indispensables.

Periódicamente, y cuando FERRETERÍA ANDRADE lo disponga, los armarios, deberán dejarse abiertos y vacíos, a fin de proceder a su

desinfección. A tal efecto se colocarán los avisos necesarios en lugares visibles.

HERRAMIENTAS Y OTROS ELEMENTOS DE TRABAJO

Artículo 20: Es obligación primordial del trabajador usar debidamente y conservar en buen estado las máquinas, herramienta, instrumentos, muebles, ropa y demás elementos que se le confían para la prestación de sus servicios, debiendo devolverlos cuando ello sea pertinente en iguales condiciones que las que les fueran entregadas, salvo el deterioro natural, destrucción que provenga de caso fortuito o hechos terceros ajenos a la voluntad del trabajador.

Deberá comunicar a su jefe inmediato cualquier falla que advierta en los mismos a fin de ser subsanada inmediatamente.

SEGURIDAD E HIGIENE

Artículo 21: El personal debe observar rigurosamente las medidas que FERRETERÍA ANDRADE establezca para prevenir accidentes y en particular para velar por la buena conservación de los dispositivos de seguridad impuestas, será pasible de sanción disciplinaria pertinente configurando culpa grave su negligencia.

REUNIONES

Artículo 22: El personal no podrá efectuar reuniones de ninguna naturaleza dentro del establecimiento, salvo autorización expresa de la Dirección.

TABLEROS AVISADORES

Artículo 23: Las notas u Órdenes de servicio que interesen al personal serán insertadas en avisadores especiales o entregados personalmente. Todos los trabajadores deben cumplirlas estrictamente, al igual que las que se den verbalmente o por cualquier otro medio.

Está prohibido al personal fijar cualquier tipo de aviso sin autorización de la Dirección, salvo aquellos de orden gremial que serán colocados en la cartelera destinada a tal fin.

LIMPIEZA

Artículo 24: Se deberán mantener limpios y ordenados los lugares de trabajo, herramientas y otros elementos. El encargado de la sección asumirá personalmente la responsabilidad de ello, debiendo entregar en buenas condiciones de limpieza al que le asigna en el turno, quien recibirá el mismo dejando constancia en el parte de cualquier anomalía.

COLECTAS

Artículo 25: Las listas solicitando contribuciones están prohibidas y la inobservancia de esta disposición será considerada falta grave. Solo podrán llevarse a cabo tales listas o cualquier modalidad de colectas con autorización expresa de FERRETERÍA ANDRADE.

VACACIONES

Artículo 26: La Dirección fija las fechas de iniciación de las vacaciones anuales de acuerdo a las disposiciones legales y al convenio colectivo de

trabajo vigente, tomando en especial consideración a las necesidades del trabajo.

Todo aquel que desee o necesite tomar su licencia anual en una fecha determinada, deberá solicitarla por escrito, con una anticipación de 30 días por lo menos para que la Dirección de FERRETERÍA ANDRADE estudie si dentro de las posibilidades del trabajo puede concederse como requiere el trabajador.

LEGAJO PERSONAL Y CAMBIO DE ESTADO FAMILIAR

Artículo 27: Para cada empleado, FERRETERÍA ANDRADE debe llevar al día un legajo donde además de sus datos personales y los formularios iniciales, contendrá las siguientes anotaciones:

- a) Asistencia y puntualidad.
- b) Faltas cometidas y las respectivas medidas aplicadas.
- c) Iniciativas, hechos o acciones que importen un ejemplo y estímulo para el personal en general.
- d) Carpeta médica.
- e) Calificaciones que por varios conceptos merezca de sus superiores.
- f) Promociones y aumentos de sueldo a jornal.

Artículo 28: Todo empleado que tenga un cambio en su estado familiar, deberá comunicarlo inmediatamente a FERRETERÍA ANDRADE acompañando documentación correspondiente que lo acredite.

REGLAMENTO DE SECCIONES

Artículo 29: Todo el personal deberá dar cumplimiento estricto a las reglamentaciones internas de cada sección que se dicten, y a las Órdenes que FERRETERÍA ANDRADE imparta a breves del personal responsable.

REMUNERACIÓN

Artículo 30: El pago de sueldos o jornales correspondiente a cada trabajador será abonado por FERRETERÍA ANDRADE de conformidad a lo establecido por la Ley N° 20744 del Régimen de Contrato de Trabajo.

ANTICIPOS DE REMUNERACIONES

Artículo 31: Todo dependiente que desee solicitar un anticipo de su remuneración deberá llenar el formulario que proveerá la empresa, donde deberá anotar, además de su datos personales, la/s causa/s por las que requiere tal adelanto, a efectos que se analice debidamente el pedido y se tome resolución.

PROHIBICIONES

Artículo 32: Además de observar las normas generales de disciplina, educación y respeto recíprocos, que hacen a la colaboración y solidaridad entre las partes, el personal deberá cumplir estrictamente las disposiciones siguientes.

La enunciación de estos hechos es meramente informativa y no limitada, es decir, que no excluye otras situaciones que menoscaben la autoridad de

FERRETERÍA ANDRADE o atente contra la buena o normal marcha de la misma.

Artículo 33: El personal deberá abstenerse en particular de realizar los hechos o acciones siguientes, considerándose falta grave su inobservancia;

- a) Entrar o salir del establecimiento por otro lugar que no sea el fijado por las disposiciones de FERRETERÍA ANDRADE;
- b) Fumar en los recintos del establecimiento donde está prohibido hacerlo;
- c) Conversar o distraerse durante las horas de trabajo o distraer la atención de sus compañeros El contacto entre el personal deberá limitarse exclusivamente en las horas de labor a los asuntos vinculados con el trabajo;
- d) Dormir durante el horario de trabajo;
- e) Dejar los grifos abiertos una vez hecho uso del servicio de agua;
- f) Tirar los papeles u otros residuos fuera de los recipientes destinados a esos fines;
- g) Dirigirse al superior jerárquico para formular consultas o quejas sin hacerlo previamente ante el superior inmediato;
- h) Vender cualquier tipo de mercaderías dentro del establecimiento;
- i) Llevar insignias políticas, religiosas, entre otros, a la vista y dentro de la planta;
- j) Faltar reiteradamente a las normas de asistencia y puntualidad;
- k) Realizar inscripciones o dibujos de cualquier orden sobre muebles o inmuebles propiedad de FERRETERÍA ANDRADE;
- l) Molestar, pelear, importunar, dirigirse bromas o faltarse el respeto entre sí y/o a sus superiores;

- m) Arrancar carteles o avisos colocados por FERRETERÍA ANDRADE, ensuciarlos o enmendarlos;
- n) Jugar, apostar o realizar cualquier tipo de juego de azar, o incitar a otros a hacerlo;
- n) Sacar paquetes de mercaderías o efectos pertenecientes a FERRETERÍA ANDRADE, como por ejemplo: herramientas, materia prima, retazos cualquiera sea su valor y estado en que se encuentre, etc.
- p) Hacer colectas, realizar suscripciones, distribuir volantes, pasar listas de cualquier naturaleza, sin autorización de FERRETERÍA ANDRADE;
- q) Cometer actos de indisciplina, sabotajes o injuria;
- r) Entrar al establecimiento con armas o con bebidas alcohólicas de cualquier tipo;
- s) Abandonar las tareas antes del horario de trabajo fijado;
- t) No usar o dejar de usar los elementos que FERRETERÍA ANDRADE provee y cuyo uso es obligatorio e indispensable para evitar accidentes o enfermedades del trabajo;
- u) Provocar, facilitar o participar en polémicas o discusiones sobre política, deportes religión u otros temas, que pudieran perturbar el orden que debe existir en FERRETERÍA ANDRADE durante las horas de trabajo;
- v) Introducir en el establecimiento a personas ajenas al mismo;
- w) Atender o realizar Llamadas telefónicas de sus celulares en horas de trabajo, salvo en casos urgentes y debidamente justificados;
- x) Recibir visitas en horas de trabajo;
- y) Realizar trabajos que no sean los indicados por los superiores;
- z) Hacer marcar por otras personas su ficha en el reloj de control;

HIGIENE PERSONAL

Artículo 34: El personal deberá presentarse al trabajo en condiciones de higiene.

A quienes se les entregue ropa de trabajo para el desempeño de sus tareas, se les exige que ésta sea lavada y planchada por lo menos una vez a la semana antes de ser utilizada, pudiendo la Dirección oponerse al ingreso del dependiente en caso que no reúna estos requisitos.

INFRACCIONES Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

Artículo 35: La inobservancia de cualquiera de las normas contenidas en este Reglamento Interno autoriza a FERRETERÍA ANDRADE a imponer las sanciones pertinentes, que consistirán según la gravedad de la falta o reincidencia en:

- a) Apercibimiento verbal, con Llamada de atención;
- b) Apercibimiento por escrito;
- c) Suspensión;
- d) Despido

FERRETERÍA ANDRADE aplicará la sanción como se indicara precedentemente de acuerdo con la gravedad y/o reiteración de las faltas.

NORMA COMPLEMENTARIA

Artículo 36: En virtud de preservar la salud del trabajador y también la de sus propios compañeros debido al tipo de actividad que se realiza, de común acuerdo con las consultas realizadas con el Departamento de Higiene y Seguridad (Si lo hubiere), y con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo; FERRETERÍA ANDRADE declara obligatorio un examen de alcoholemia a

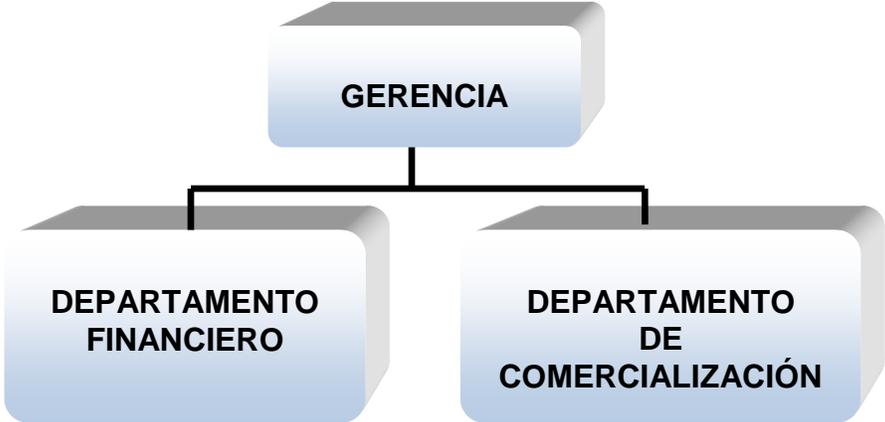
los trabajadores en el momento de ingreso a la misma, en los periodos que oportunamente se implementarán. El mismo no se realizará de manera selectiva para no incurrir en discriminaciones de ningún tipo. El trabajador está obligado a cumplir con el examen todas las veces que sea solicitado por FERRETERÍA ANDRADE. La negativa será tomada como una falta grave y sancionada como tal. FERRETERÍA ANDRADE, por su parte se compromete a que el método a utilizar sea sencillo, rápido e indoloro, realizado en todos los casos por personal idóneo. No se dejará ingresar a FERRETERÍA ANDRADE con la consecuente pérdida de salario, al trabajador que, luego de realizado los examen supere el nivel correcto.

3.3. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

3.3.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



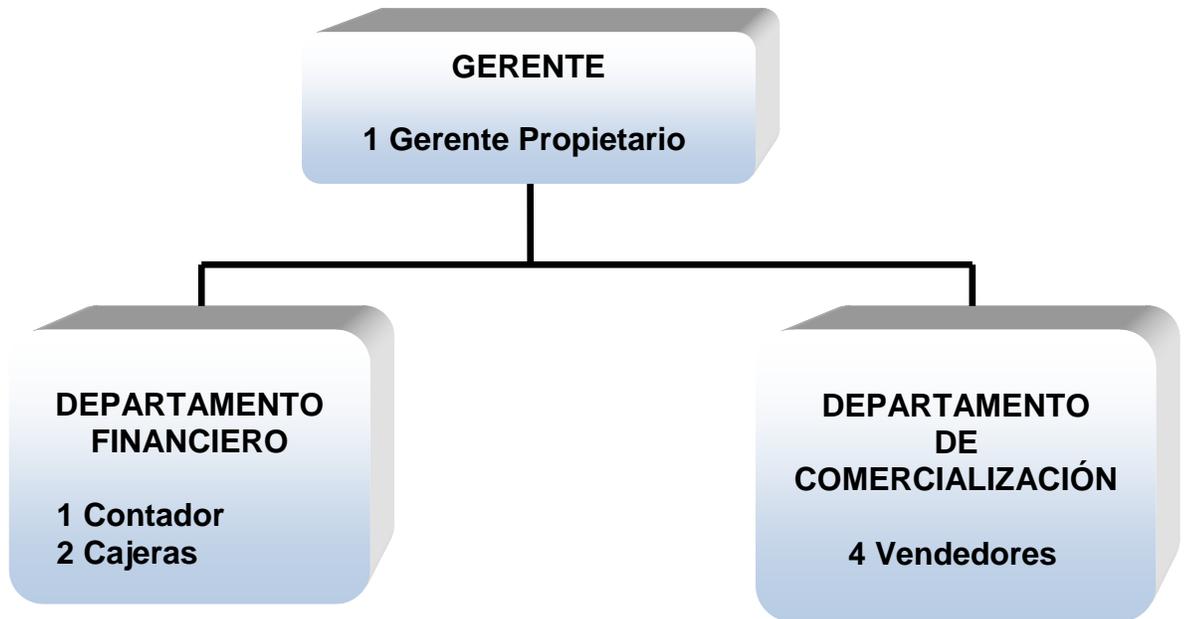
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
FERRETERÍA "ANDRADE"**



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



ORGANIGRAMA POSICIÓN DE PERSONAL FERRETERÍA "ANDRADE"



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.3.2. MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO

 <p>F A Ferretería "Andrade"</p>	MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"
CARGO: GERENTE PROPIETARIO NIVEL: DIRECTIVO	
NATURALEZA DEL CARGO: El Gerente General es el responsable de toda área interna como externa de la empresa. Su actividad fundamental es planificar, administrar, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo normal de las actividades propias de la empresa, optimizando los recursos disponibles de la empresa, en busca de la toma de decisiones acertadas.	
FUNCIONES: Entre las funciones que debe realizar el Gerente Propietario de FERRETERÍA ANDRADE tenemos las siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. Representar judicial y extrajudicialmente a la microempresa.2. Establecer procedimientos y controles para el buen uso y mantenimiento de los activos de la empresa.3. Realizar y evaluar las inversiones para encaminar en forma óptima los recursos y utilidades de la empresa.4. Planificar objetivos a corto y largo plazo.5. Realizar mensualmente o cuando se requiera reuniones con el Personal para evaluar su rendimiento y conocer los resultados tanto de sus funciones como de los procedimientos, así como también identificar las falencias existentes y proceder a soluciones.	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"

CARGO: GERENTE PROPIETARIO
NIVEL: DIRECTIVO

6. Supervisar la gestión de comercialización, mediante el control de inventarios, así como la actualización de listas de precios al por mayor y menor, con políticas de descuentos y promociones.
7. Velar porque la imagen del negocio y los servicios que se brinden sean de calidad, en forma oportuna y eficaz.
8. Aprobar la selección y contratación del personal cuando la microempresa lo requiera.
9. Autorizar y firmar la emisión de cheques previo análisis financiero.
10. Autorizar todos los pagos a realizarse.



MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"

CARGO: CONTADOR
NIVEL: OPERATIVO
REPORTA A: GERENTE PROPIETARIO

NATURALEZA DEL CARGO:

El contador se encargará de estructurar, organizar, dirigir y controlar el sistema de contabilización la microempresa FERRETERÍA ANDRADE a través del manejo del programa informático aplicado en la compañía, supervisando cada una de las tareas contables.

FUNCIONES:

Entre las funciones que debe realizar el Contador de FERRETERÍA ANDRADE tenemos las siguientes:

1. Supervisar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables, de acuerdo a las NIIF.
2. Organizar y mantener actualizado el sistema de contabilidad.
3. Vigilar el cumplimiento de los principios de Control Interno en todas las áreas.
4. Coordinar en forma permanente las actividades con el resto del personal para que la información ingresada al sistema se realice en forma correcta y oportuna.
5. Contabilizar y mantener actualizado el movimiento de cada una de las cuentas contables.
6. Realizar arqueos sorpresivos de fondos de caja chica y otros.
7. Solicitar informes periódicos del control de inventarios para supervisar y realizar los ajustes necesarios.
8. Mantener un detalle actualizado de los activos fijos de la empresa, en lo correspondiente a depreciaciones, estado y vida útil.
9. Preparar los reportes de caja y bancos con la periodicidad que disponga el Gerente Propietario.
10. Elaboración de roles de pago para el correspondiente pago de sueldos.
11. Realizar mensualmente las provisiones de beneficios sociales.
12. Elaborar las planillas de aportes, fondos de reserva y demás obligaciones al IESS.
13. Control de gastos que correspondan a la reposición de caja chica.
14. Contabilización, revisión y emisión de cheques.



MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"

CARGO: CONTADOR
NIVEL: OPERATIVO
REPORTA A: GERENTE PROPIETARIO

15. Revisión diaria de los depósitos bancarios con los correspondientes comprobantes.
16. Supervisar la correcta elaboración de las retenciones en la fuente como del IVA.
17. Realizar ajustes contables por omisión, error o cualquier motivo que permita regular cuentas o mejorar el manejo de movimientos.
18. Realizar el ingreso de compras de mercadería al sistema.
19. Planificar y participar en la toma física de inventarios.
20. Revisar la contabilización de ajustes por faltantes o sobrantes resultado del inventario físico.
21. Entregar al Gerente Propietario el reporte de cartera de clientes para su análisis oportuno.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- **INSTRUCCIÓN:** Título profesional de Contador Público Autorizado (CPA).
- **CAPACITACIÓN:** Sólidos conocimientos en Contabilidad General.
- Reglamento de facturación, declaraciones de impuestos, estados financieros.
- Conocimientos de programas contables y manejo de utilitarios básicos de computación (Word, Excel, PowerPoint)
- **EXPERIENCIA:** Mínimo tres años en el área de contabilidad general o cargos similares.
- **CONDICIONES DE TRABAJO:** Trabajo a realizar bajo cierto grado de presión, debido a la naturaleza propia del cargo.



MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"

CARGO: CAJERA
NIVEL: OPERATIVO
REPORTA A: CONTADOR

NATURALEZA DEL CARGO:

El personal de Caja tendrá como principal actividad la facturación adecuada y oportuna de las ventas a crédito y contado al por mayor y menor, del registro de abonos y cancelaciones de clientes, pagos por gastos y anticipos con efectivo de Caja y la custodia de los valores recaudados hasta su entrega al final del día.

FUNCIONES:

Entre las funciones que debe realizar la cajera de FERRETERÍA ANDRADE tenemos las siguientes:

1. Atender al cliente con amabilidad, rapidez y respeto.
2. Realizar la emisión de facturas de venta de crédito y contado en forma oportuna y ágil.
3. Mantener una custodia adecuada de las facturas a crédito pendientes de cobro.
4. Recibir cheques de clientes previa autorización de Gerencia y verificación de la cuenta.
5. Manejar correctamente el fondo de Caja Chica y realizar la reposición oportuna del mismo.
6. Receptar los abonos y cancelaciones de los clientes e ingresar al sistema en la misma fecha, cantidad y en la forma de pago.
7. Mantener todo tipo de cambio de billetes y monedas.



MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"

CARGO: CAJERA
NIVEL: OPERATIVO
REPORTA A: CONTADOR

8. Mantener un archivo adecuado y ordenado de todos los documentos resultados de sus actividades.
9. Mantener en custodia adecuada los valores resultados de las ventas y abonos del día.
10. Realizar cancelaciones de gastos u otras obligaciones con dinero de Caja previa autorización de Gerencia con la factura correspondiente.
11. Elaborar y entregar anticipos de sueldo a los empelados con dinero de Caja con la autorización de Gerencia.
12. Elaborar el cierre de Caja a la finalización del día.
13. Entregar al Contador el Cierre de Caja del día con los valores y documentos que respalden su movimiento.
14. Adecuado uso y mantenimiento de los bienes entregados y mantenimiento de los bienes entregados para el desarrollo de sus actividades
15. Cualquier otro requerimiento relacionado con su función y solicitado por Gerencia

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- **INSTRUCCIÓN:** Nivel académico mínimo de bachiller en contabilidad.
- **CAPACITACIÓN:** Conocimientos en facturación y paquetes contables Computarizados.
Capacidad para detección de billetes falsos
- **EXPERIENCIA:** Un año en cargos similares.
- **CONDICIONES DE TRABAJO:** Trabajo a realizar bajo cierto grado de presión, debido a la naturaleza propia del cargo.

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



MANUAL DE FUNCIONES FERRETERÍA "ANDRADE"

CARGO: VENDEDOR
NIVEL: OPERATIVO
REPORTA A: CONTADOR

NATURALEZA DEL CARGO:

El vendedor tiene la importante responsabilidad de ofrecer los productos al cliente, satisfaciendo sus necesidades, brindándoles un servicio oportuno y de calidad.

FUNCIONES:

Entre las funciones que debe realizar el Vendedor de FERRETERÍA ANDRADE tenemos las siguientes:

1. Atender con cultura, respeto e interés a todos los clientes.
2. Mantenerse muy bien informado de las características y usos del producto, con la finalidad de brindar servicios de calidad.
3. Realizar la venta al cliente en forma adecuada demostrando interés en las necesidades requeridas.
4. Llevar un registro detallado de la mercadería que no ha sido posible vender por diferentes circunstancias y entregar al contador
5. Aprovechar la capacitación dictada en forma presencial o a través de catálogos.
6. Realizar el Egreso de mercadería en el sistema una vez concentrado al pedido del cliente.
7. Comunicar al contador sobre daños y desperfectos en los artículos de exhibición para proceder a las acciones inmediatas.
8. Adecuado uso y mantenimiento de los bienes entregados para el desarrollo de sus actividades.
9. Colocar en los stands de exhibición del almacén la mercadería entregada por Bodega.
10. Demostrar en cada uno de sus actos responsabilidad, honradez y cumplimiento cabal en las tareas y trabajos encomendados.
11. Y cualquier otro requerimiento relacionado con su función y que sea solicitado por Gerencia.

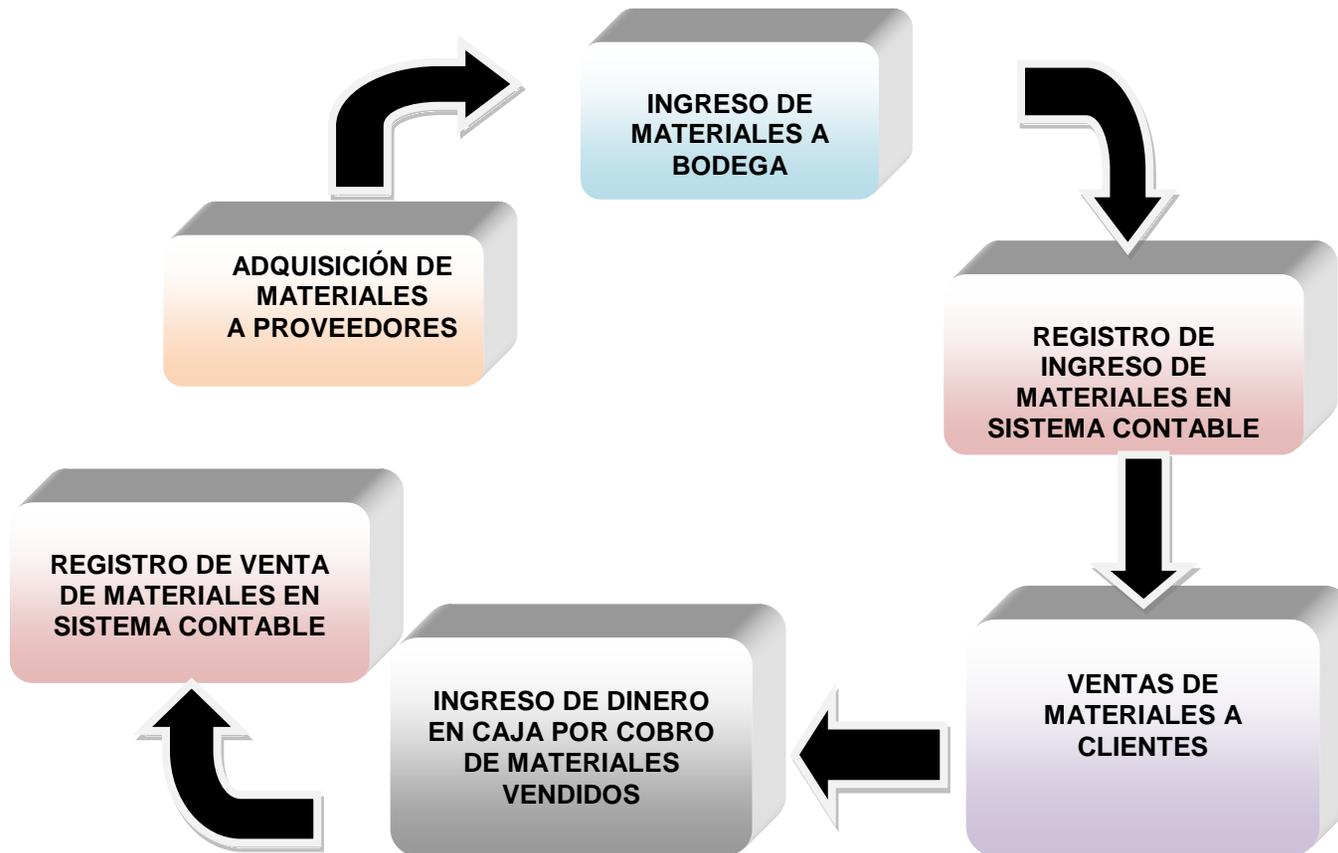
REQUISITOS PARA EL CARGO:

- **INSTRUCCIÓN:** Instrucción secundaria completa, estudios superiores en Marketing.
- **CAPACITACIÓN:** Capacitación en relaciones humanas, Calidad total, ventas. Capacidad de relaciones fácilmente. Manejo de utilitarios básicos de computación (Word, Excel, PowerPoint)
- **EXPERIENCIA:** Experiencia mínima de un año en cargos similares

3.5. DIAGRAMA DE PROCESOS PROPUESTO

FERRETERÍA “ANDRADE”

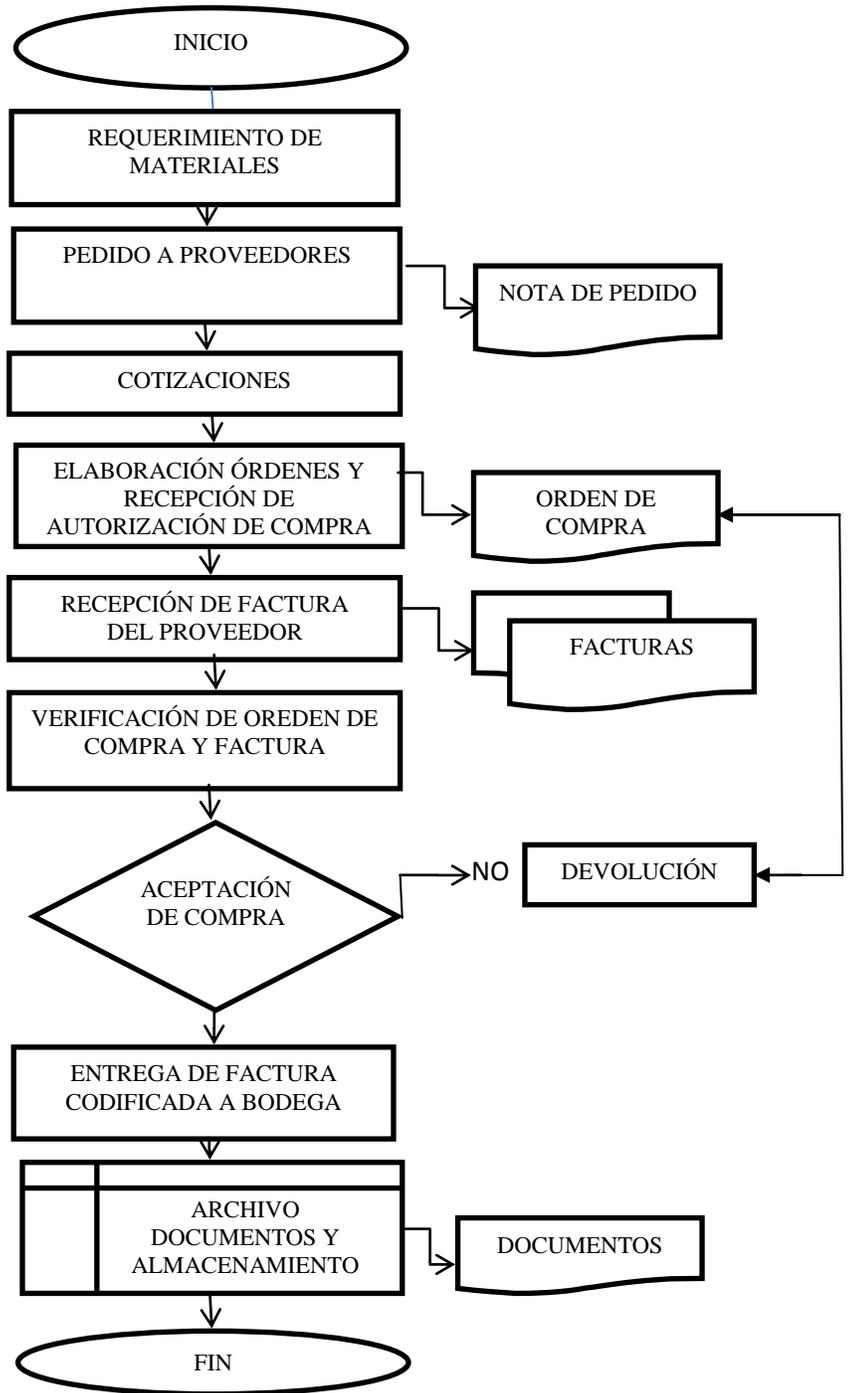
DIAGRAMA DE PROCESOS COMERCIALIZACIÓN



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.5.1. ÁREA DE ADQUISICIÓN

FLUJO GRAMA DE PROCESO ADQUISICIÓN DE MATERIALES



Fuente: Ferrería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

ADQUISICIÓN DE MATERIALES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CONTADOR	REQUERIMIENTO DE MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir de Gerencia lista de materiales necesarios. - Revisar autorización de compra. - Revisar lista de materiales de acuerdo al producto, marca o línea. 	Requerimiento de materiales
2.	CONTADOR	PEDIDO A PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar las notas de Pedido, según la lista de materiales. - Revisar lista de proveedores según la clase de materiales. - Imprime Notas de Pedido para realizar solicitud de cotizaciones a varios proveedores. - Realizar solicitud de cotizaciones a diferentes proveedores por medio de fax o correo. - Recibir todas las cotizaciones enviadas. - Revisar cada cotización, analizando la mejor propuesta, de acuerdo al producto, marca, calidad, formas de pago, garantías, plazos, descuentos, etc. 	Nota de pedido Solicitud de cotizaciones

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

ADQUISICIÓN DE MATERIALES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
3.	CONTADOR	COTIZACIONES	- Escoger la cotización más conveniente para la empresa.	Solicitud de Cotizaciones
4.	CONTADOR PROVEEDOR	ELABORACIÓN ORDEN DE COMPRA	- Elaborar orden de compra. - Imprimir la orden de compra en original y dos copias	Orden de compra
5.	CONTADOR GERENTE PROPIETARIO	RECEPCIÓN AUTORIZACIÓN	- Enviar a Gerente Propietario para autorización de orden de compra. - Verificar autorización del Gerente en Formulario de Orden de Compra	Orden de compra

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

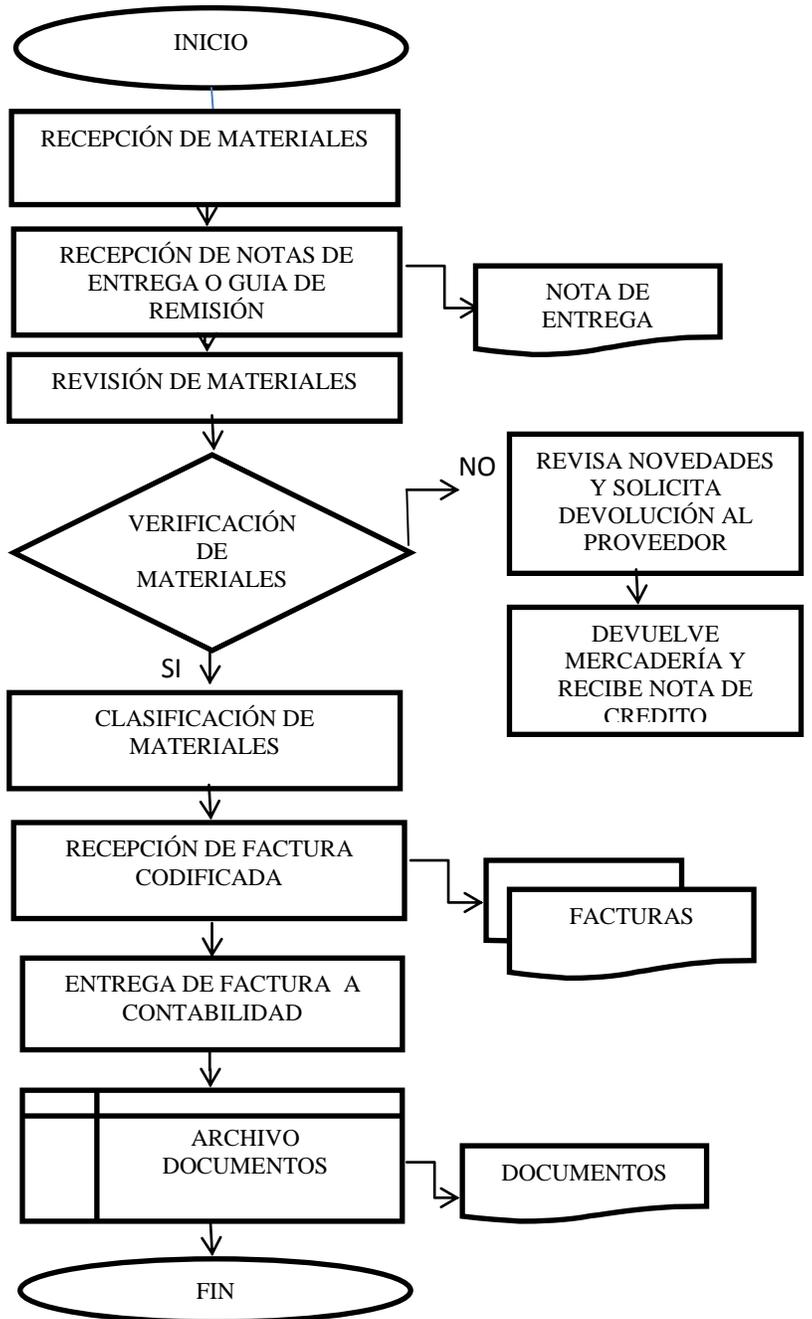
ADQUISICIÓN DE MATERIALES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
			- Enviar a Proveedor original de la Orden de Compra, para despacho de materiales.	
6.	CONTADOR	RECEPCIÓN DE FACTURA DEL PROVEEDOR VERIFICACION DE ORDEN DE COMPRA Y FACTURA	- Recibir la factura del Proveedor de la compra de materiales. - Verificar que la factura de compra contenga los materiales solicitados en la orden de compra	Factura de Compra
7.	CONTADOR	ENTREGA DE FACTURA A CODIFICADA BODEGA	- Asignar códigos a los artículos adquiridos según el catálogo de productos de la empresa. - Enviar a Bodega factura de compra.	Factura de Compra
8.	CONTADOR	ARCHIVO DE DOCUMENTOS	- archivar las copias de las órdenes de compra y las notas de pedido en forma ordenada y secuencial.	Órdenes de compra Notas de Pedido.

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.5.2. ÁREA DE BODEGA

FLUJO GRAMA DE PROCESO RECEPCIÓN DE MATERIALES – BODEGA



Fuente: Ferrería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS FERRETERÍA ANDRADE

RECEPCIÓN DE MATERIALES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	VENEDORES	RECEPCIÓN DE MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir mercadería verificando la cantidad física. - Elaborar Reporte de recepción de mercadería. - Controlar que los bultos o cartones lleguen en perfecto estado. 	Reporte de recepción
2.	VENEDORES	RECEPCIÓN DE NOTAS DE ENTREGA O GUIA DE REMISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir las Notas de entrega para verificar la mercadería 	Notas de entrega
3.	VENEDORES	REVISIÓN DE LA MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Contar y verificar que la mercadería se encuentre completa según la Nota de entrega del proveedor. - Si la revisión no es satisfactoria se realiza una solicitud de devolución. - Se devuelve la mercadería y se recibe una Nota de Crédito 	Nota de entrega.
4.	VENEDORES	CLASIFICACIÓN DE LA MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar la mercadería de acuerdo a la línea, marca o producto. - Colocar cada uno de los artículos en su respectivo lugar 	Reporte de Recepción

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

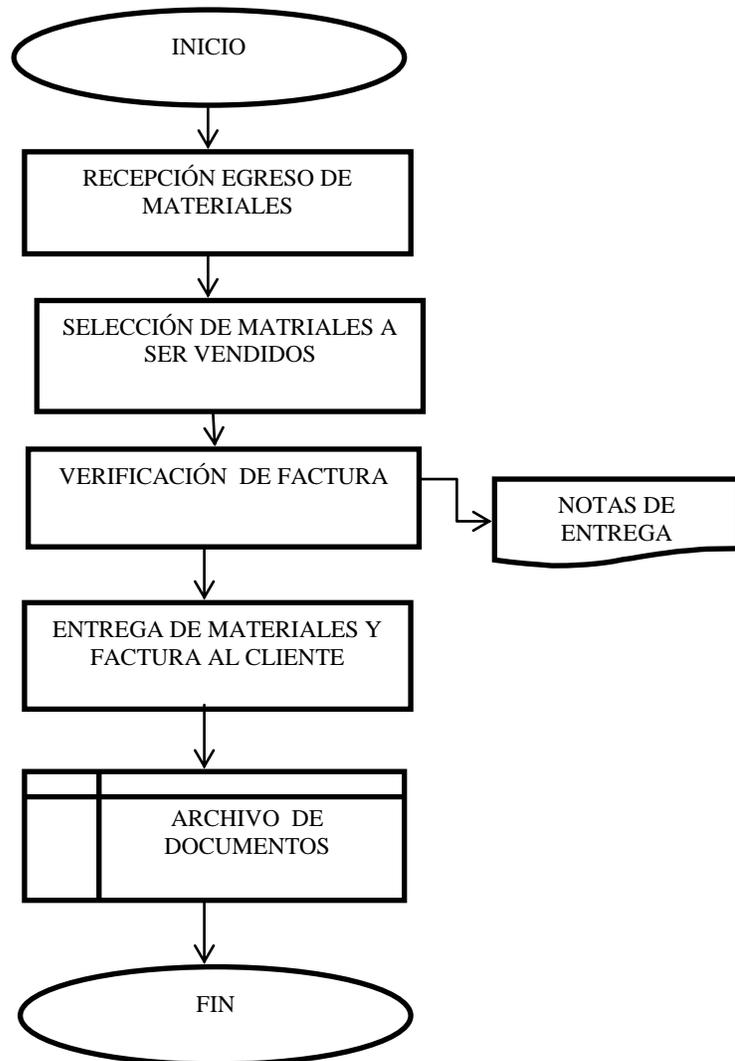
RECEPCIÓN DE MATERIALES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
5.	VENEDORES	RECEPCIÓN DE FACTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir del contador la factura de compra codificada. - Comparar la factura de compra con la Nota de Entrega para verificar que la mercadería que ingresa sea la misma de la factura 	Factura de compra
6.	VENEDORES	ENTREGAR FACTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Colocar sello de recibido de bodega en la factura de compra. - Enviar factura de compra a contabilidad para el ingreso al sistema. 	Factura de Compra
7.	VENEDORES	ARCHIVAR DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar las notas de entrega y formulario de recepción de mercadería. - Archivar en orden cronológico y secuencial las notas de entrega recibidas y formulario de recepción de mercadería 	Notas de Entrega

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FLUJO GRAMA DE PROCESO

DESPACHO DE MERCADERIAS VENDIDAS – BODEGA



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**DESPACHO DE MATERIALES
VENDIDOS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	VENEDORES	RECEPCIÓN DE EGRESO DE MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir pedido de Egreso de mercadería. - Ingresar en Módulo de Inventarios - Ingresar código de artículos vendidos. - Revisar que exista el stock necesario para realizar el despacho de la mercadería. 	Egreso de mercadería
2.	VENEDORES	SELECCIÓN DE MATERIALES A SER VENDIDOS	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la salida física de la bodega de cada artículo vendido según el pedido de egreso de mercadería. - Verificar que la mercadería vendida se encuentre en perfecto estado. - Firmar el pedido de egreso de mercadería. 	Egreso de mercadería
3.	VENEDORES CLIENTE	VERIFICACIÓN DE FACTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir la factura de venta del cliente. - Revisar que en la factura de venta conste el sello de cancelado. - Verificar que los artículos que consten en la factura de venta sean los mismos del Egreso de mercadería. 	Factura de venta Egreso de mercadería

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

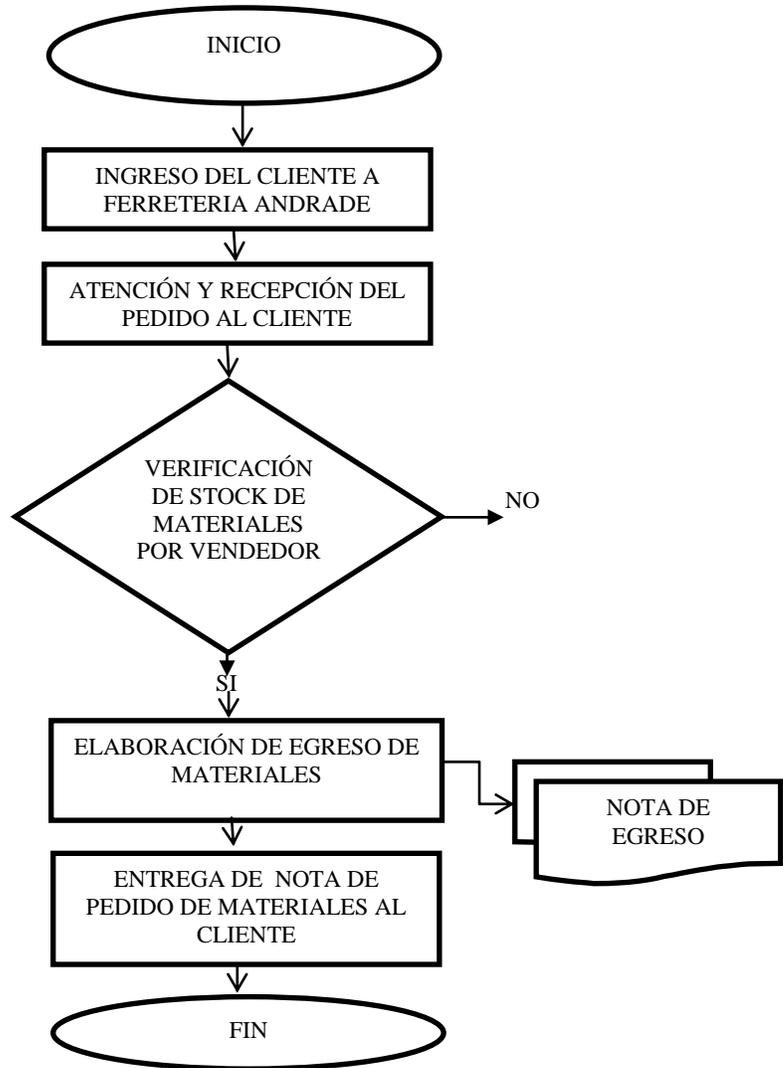
**DESPACHO DE MATERIALES
VENDIDOS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
4.	VENEDORES CLIENTE	ENTREGA DE MATERIALES Y FACTURA AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar al cliente la mercadería vendida, según la cantidad que conste en la factura de venta. - Indicar al cliente que la mercadería sale del almacén en perfectas condiciones y en buen funcionamiento. - Entregar la factura de venta al cliente sello de entregado de bodega. 	Factura de venta
5.	VENEDORES	ARCHIVO DE DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar, ordenar y archivar en orden cronológico los egresos de mercadería. 	Egresos de mercaderías

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.5.5. ÁREA DE VENTAS

FLUJO GRAMA DE PROCESO VENTA DE MATERIALES AL CLIENTE



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**VENTAS DE MATERIALES A
CLIENTES**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	VENDEDOR CLIENTE	INGRESO DEL CLIENTE A FERRETERIA ANDRADE	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al cliente en forma cordial y amable. - Preguntar al cliente que productos necesita 	
2.	VENDEDOR CLIENTE	ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DEL PEDIDO AL CLIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar los artículos solicitados por el cliente y el precio de cada producto. - Explicar cada una de las características que contiene el producto pedido, según el modelo, marca, calidad, garantías - Indicar que la forma de pago se puede realizar de contado, crédito o con tarjeta de crédito y los descuentos existentes. 	Catálogo de productos
3.	VENDEDOR	VERIFICACIÓN DE STOCK DE MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar existencias mínimas y máximas de los artículos solicitados por el cliente. - Confirmar al cliente la existencia del artículo solicitado y si está de acuerdo con su pedido. 	

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

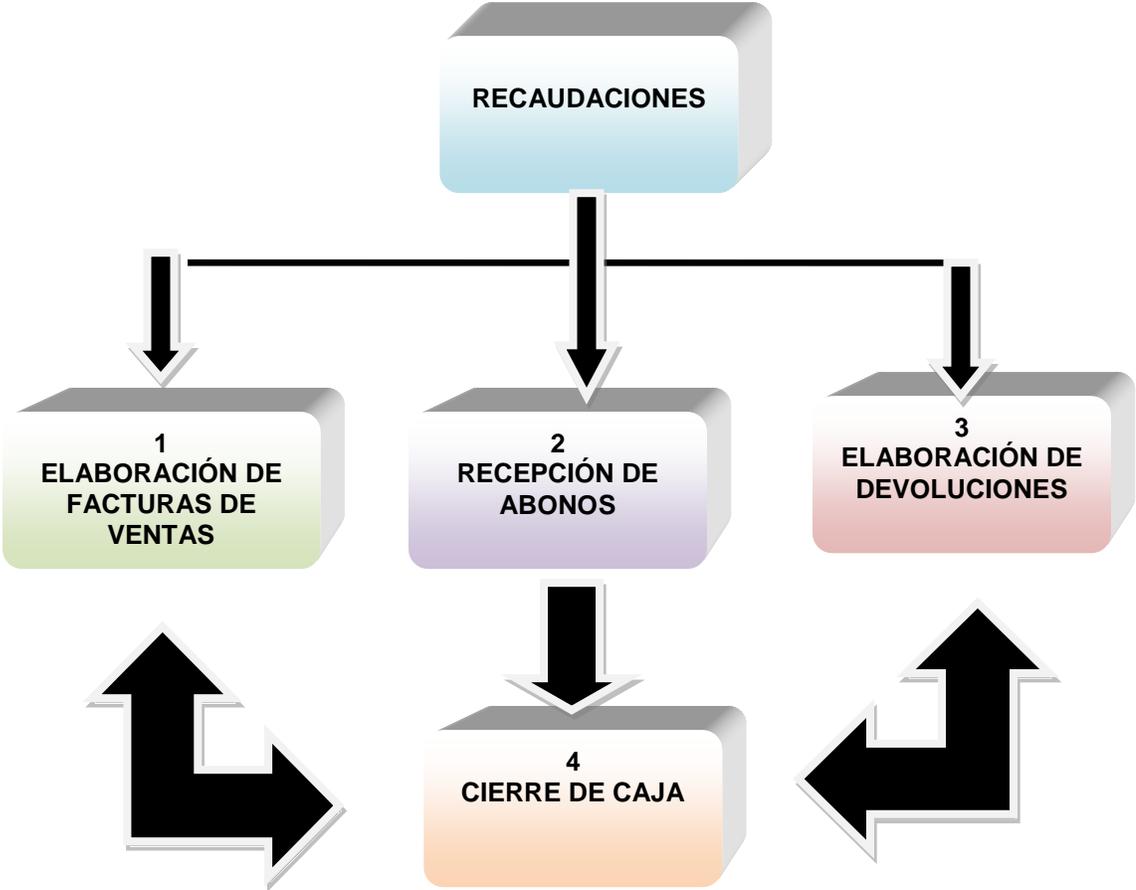
**VENTAS DE MATERIALES A
CLIENTES**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
4.	VENDEDOR CLIENTE	ELABORACIÓN DE EGRESO DE MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al Módulo de Ventas/Facturación. - Asignar los códigos de los artículos y la cantidad solicitada por el cliente. - Grabar Egreso de Mercadería 	
5.	VENDEDOR CLIENTE	ENTREGAR PEDIDO DE MATERIALES A CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Anotar el número de Egreso de mercadería en el respectivo ticket prenumerados. - Entregar al cliente ticket con el respectivo número de Egreso de mercadería para la elaboración de la factura y su pago en Caja. 	Nota de Pedido de egreso

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

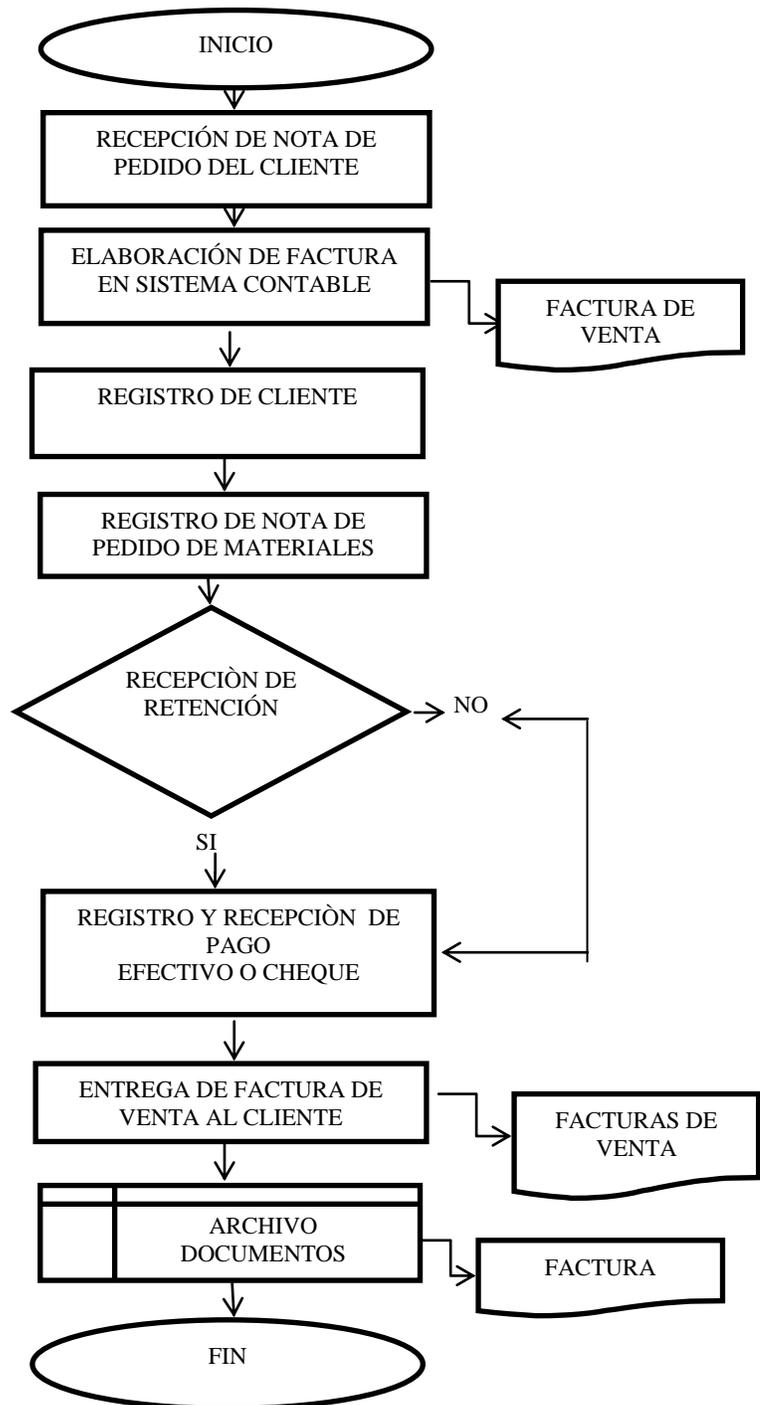
3.5.6. ÁREA DE CAJA

**FERRETERÍA “ANDRADE”
DIAGRAMA DE PROCESO
ÁREA DE CAJA**



Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FLUJO GRAMA DE PROCESOS ELABORACIÓN DE FACTURAS DE VENTAS



Fuente: Ferrería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

ELABORACIÓN DE FACTURAS DE VENTAS

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CAJERA CLIENTE	RECEPCIÓN NOTA DE PEDIDO DE MERCADERÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir del cliente pedido de materiales - Ingresa en Módulo de Facturación - Ingresar el número de egreso de Mercadería y revisar que sea el mismo pedido prenumerados. 	Nota de pedido de egreso de mercadería
2.	CAJERA CLIENTE	REGISTRO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar en Facturación/Clientes - Revisar que el cliente se encuentre registrado en el sistema. - Caso contrario: realizar el registro de nuevo cliente, solicitando todos los datos dispuestos por el SRI. 	
3.	CAJERA	REGISTRO DE NOTA DE PEDIDO DE MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar Módulo de facturación el número de Egreso de Mercadería. - Seleccionar la forma de pago: Efectivo, Cheque o Crédito. - Asignar el código de cliente según su registro de sistema. - Venta de crédito: registrar el plazo de vencimiento. 	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

ELABORACIÓN DE FACTURAS DE VENTAS

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
4.	CAJERA	RECEPCIÓN DE COMPROBANTE DE RETENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de venta con retención: recibir del cliente comprobante de retención. - Revisar que el comprobante de retención registre todos los requisitos dispuestos por el SRI. - Verificar que el porcentaje de retención esté calculado de acuerdo a lo dispuesto por el reglamento del SRI. 	Comprobante de retención
5.	CAJERA CLIENTE	REGISTRO Y RECEPCIÓN DE PAGO DINERO O CHEQUE	<ul style="list-style-type: none"> - Pago en efectivo: Recibir el dinero del cliente. - Verificar que el dinero entregado se encuentre completo. - Revisar en la máquina de detector de billetes que el dinero sea auténtico. - Pago con cheque: Recibir el cheque cruzado a nombre de la empresa. - Verificar con el Banco por medio de llamada telefónica que la cuenta bancaria no registre sobregiros. 	

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



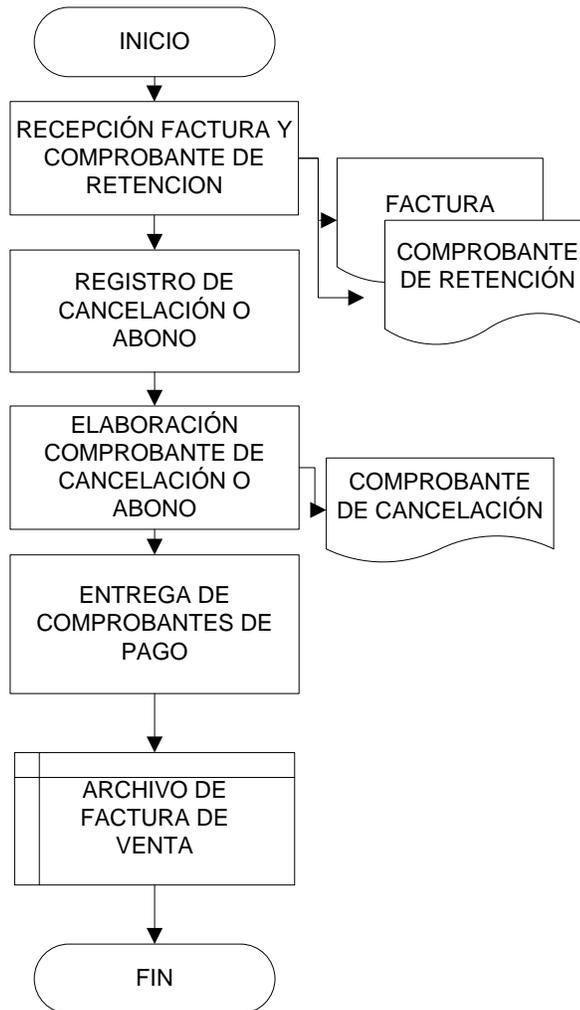
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

ELABORACIÓN DE FACTURAS DE VENTAS

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
			<ul style="list-style-type: none"> - Registrar en Pago con cheque la fecha, número de cuenta, banco y valor. - En caso de retención: registrar el valor de la retención según el comprobante. - Grabar la factura de venta. 	
6.	CAJERA CLIENTE	ENTREGAR FACTURA DE VENTA	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimir la factura de venta - Colocar sello de cancelado en la factura si la venta es de contado. - Venta a crédito: hacer firmar al cliente en la factura original y copias. - Entregar al cliente el original de la venta. 	Factura de venta
7.	CAJERA	ARCHIVAR FACTURAS DE VENTA	<ul style="list-style-type: none"> - Archivar las facturas de venta de contado y crédito en orden cronológico para el cierre de caja diario. 	Copia de facturas de Venta

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FLUJO GRAMA DE PROCESOS RECEPCIÓN DE CANCELACIONES O ABONOS



Fuente: Ferrería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**RECEPCIÓN DE CANCELACIONES O
ABONOS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CAJERA CLIENTE	RECEPCIÓN FACTURA Y COMPROBANTE DE RETENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir del cliente la factura de crédito con el comprobante de retención. - Revisar que el comprobante de retención cumpla con los requisitos establecidos por el SRI. - Verificar que el valor de la retención se encuentre calculado según el porcentaje dispuesto por el SRI. 	Factura de crédito Comprobante de retención
2.	CAJERA	REGISTRO DE ABONO	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al Módulo de Cuentas por Cobrar-Cancelaciones. - Asignar el código de clientes según su registro. - Registrar el número de factura que se va a cancelar. - Escoger en la casilla de Nuevo, las facturas pendientes de pago que se va aplicar la cancelación. - Registrar en desglose de pago, el valor de la retención y la forma de pago. - Grabar la cancelación realizada. 	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



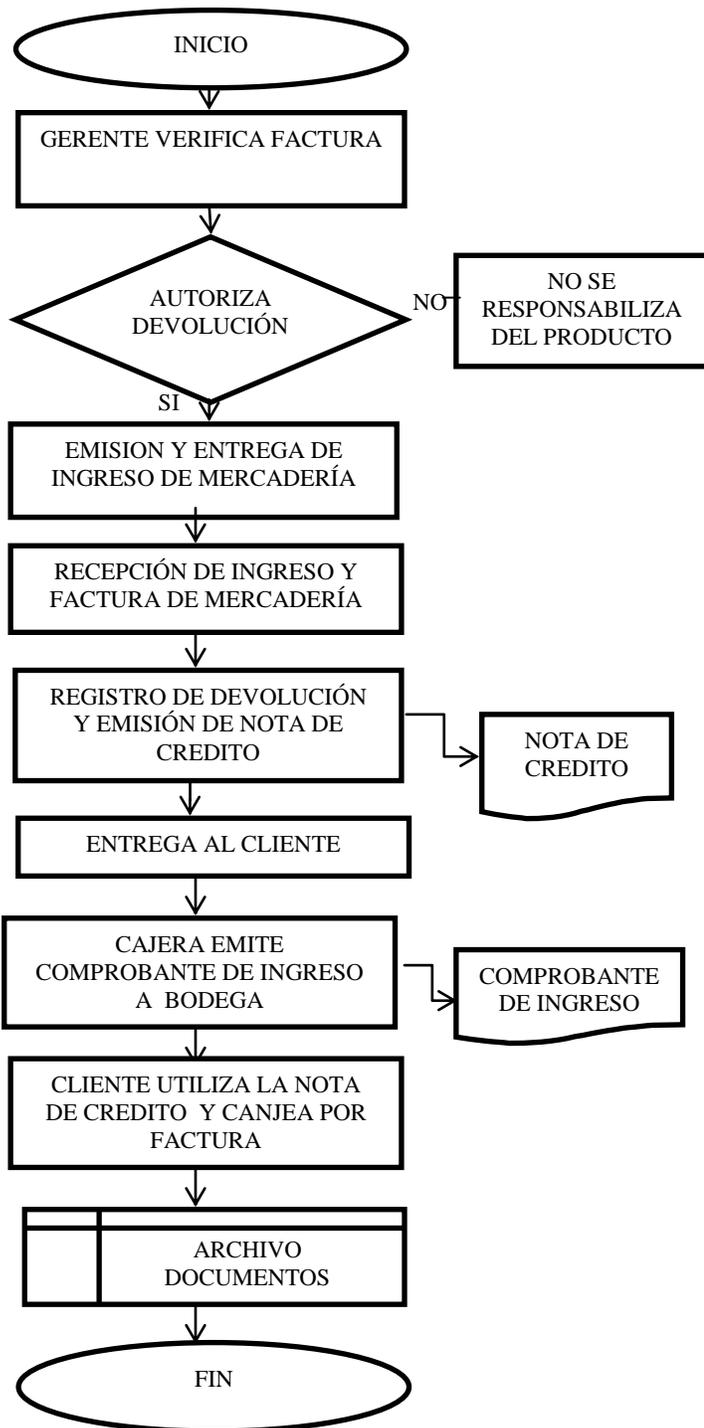
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**RECEPCIÓN DE CANCELACIONES O
ABONOS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
3.	CAJERA	ELABORAR COMPROBANTE DE ABONO	- Imprimir Reporte de Cancelación de factura.	Reporte de abono
4.	CAJERA CLIENTE	ENTREGAR DOCUMENTOS DE PAGO	- Adjuntar factura de crédito y comprobantes de pago. - Firmar "Elaborado por" - Colocar sello de Cancelado - Entregar al cliente la factura y comprobantes de pago.	Reporte de abono
5.	CAJERA	ARCHIVO DE DOCUMENTOS	- Archivar en forma ordenada y secuencial reportes de pago para el cierre diario de caja.	Reporte de abono

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FLUJO GRAMA DE PROCESOS
ELABORACIÓN DE DEVOLUCIONES EN VENTAS



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

DEVOLUCIONES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	GERENTE PROPIETARIO	VERIFICAR FACTURA EMISIÓN Y ENTREGA DE INGRESO DE MERCADERÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar factura con mercadería de devolución. - Elabora ingreso de bodega si la devolución es viable. 	Factura
2.	CAJERA CLIENTE	RECEPTAR INGRESO Y FACTURA DE MERCADERÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir del cliente Ingreso de Mercadería adjunto la autorización de devolución. - Verificar la autorización de devolución de Gerencia. 	Ingreso de mercaderías autorizada
3.	CAJERA CLIENTE	REGISTRO DE DEVOLUCIÓN Y EMISIÓN DE NOTA DE CREDITO	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar si en la factura de venta se han realizado descuentos y la forma de pago. - Registrar la devolución en el sistema tomando en cuenta el número de factura y cliente. - Elaborar Nota de Crédito. 	Factura de venta
4.	CAJERA CLIENTE	ENTREGA AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar al cliente la nota de crédito para su ejecución. 	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



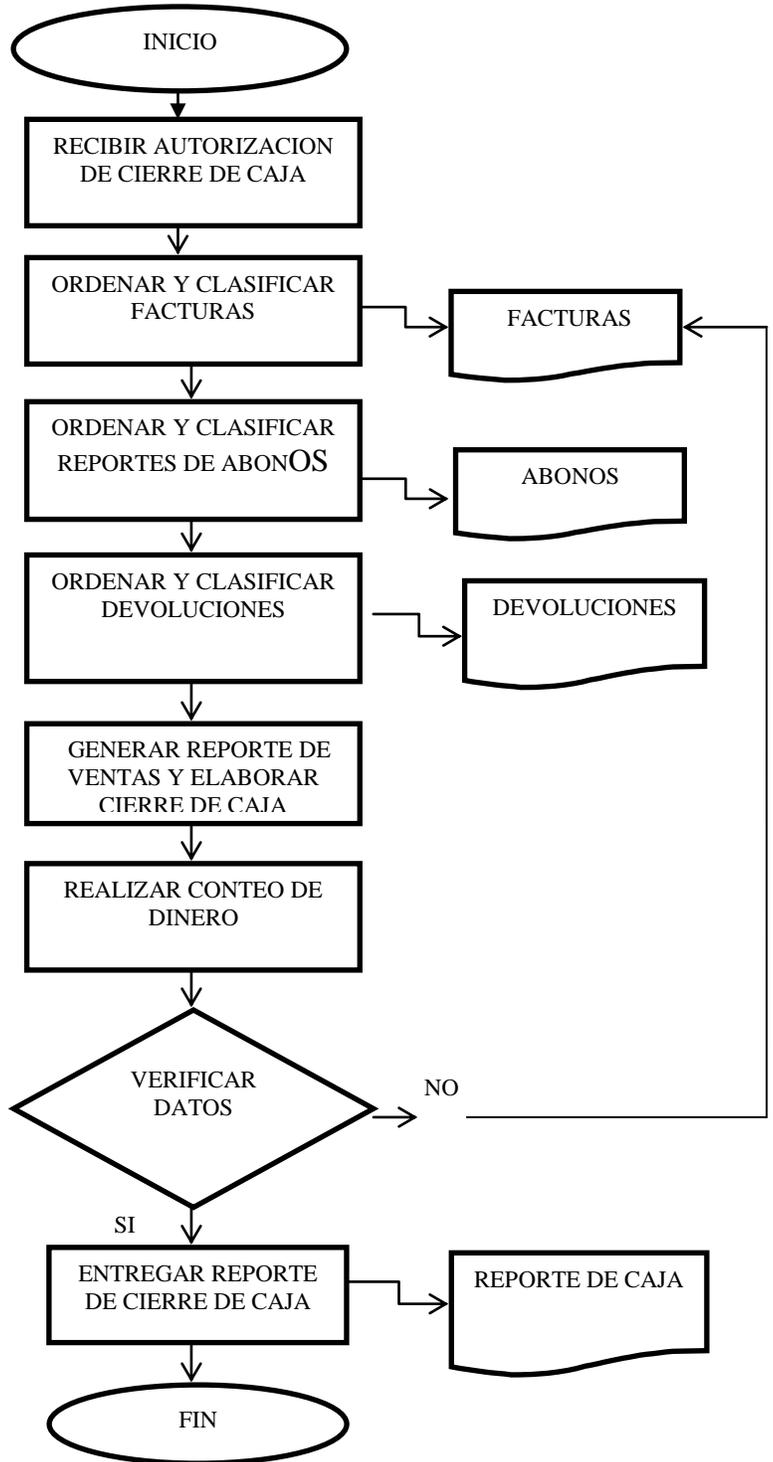
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

DEVOLUCIONES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
5.	CAJERA VENDEDOR	CAJERA EMITE COMPROBANTE DE INGRESO A BODEGA	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimir "Reporte de Devolución" - Adjuntar factura de venta y comprobante de devolución. - Emite el Ingreso de bodega y hacer firmar "Elaborado por", al vendedor que realizó el ingreso de Mercadería. 	Nota de crédito
6.	CAJERA CLIENTE	CLIENTE UTILIZA LA NOTA DE CREDITO Y CANJEA POR FACTURA	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente realiza el pedido de mercadería correcta por el valor de la nota de crédito. - Cajera canjea nota de crédito con factura. 	Nota de Crédito
7.	CAJERA	ARCHIVO DE DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Archivar en orden cronológico las copias de los comprobantes de Devolución para el Cierre Diario de Caja. 	Copias de notas de crédito.

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

**FLUJO GRAMA DE PROCESOS
CIERRE DE CAJA**



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

CIERRE DE CAJA

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	GERENTE CAJERA	RECIBIR AUTORIZACIÓN DE CIERRE DE CAJA	- Recibir de Gerente autorización para realizar cierre de caja.	
2.	CAJERA	ORDENAR Y CLASIFICAR FACTURAS	- Clasificar y ordenar en forma separada las copias de las facturas de venta al contado y a crédito. - Realizar la suma de las facturas de venta de contado. - Realizar la suma de las facturas de venta de crédito.	COPIAS FACTURAS DE VENTA
3.	CAJERA	ORDENAR Y CLASIFICAR REPORTE DE ABONOS	- Clasificar y ordenar reportes de cancelaciones recibidas en el día. - Sumar todas las cancelaciones y totalizar.	REPORTE DE ABONOS
4.	CAJERA	ORDENAR Y CLASIFICAR DEVOLUCIONES	- Clasificar y ordenar las devoluciones realizadas en el día. - Ordenar las retenciones recibidas.	DEVOLUCIONES RETENCIONES
5.	CAJERA	GENERAR REPORTE DE VENTAS Y ELABORAR CIERRE DE CAJA.	- Ingresar en módulo de facturación-Reportes-de ventas. - Elaborar cierre de caja. - Imprimir el cierre de caja.	REPORTE DE CIERRE DE CAJA

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

CIERRE DE CAJA

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
6.	CAJERA	REALIZAR CONTEO DEL DINERO	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar el efectivo y cheques ingresados por concepto de ventas. - Ordenar y contar el dinero y monedas, y totalizar. - Sumar el valor de los cheques recibidos. - Registrar todos los valores 	REPORTE DE DINERO
7.	CAJERA	VERIFICAR DATOS	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar que el total de la suma de las facturas de venta, coincida con el reporte de cierre de caja. - Verificar que el total de la suma de las cancelaciones y devoluciones recibidas coincida con el reporte de cierre de caja. - Verificar que las retenciones estén correctamente registradas. - Revisar que el valor del dinero en efectivo y cheques del reporte de cierre de caja coincida. 	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

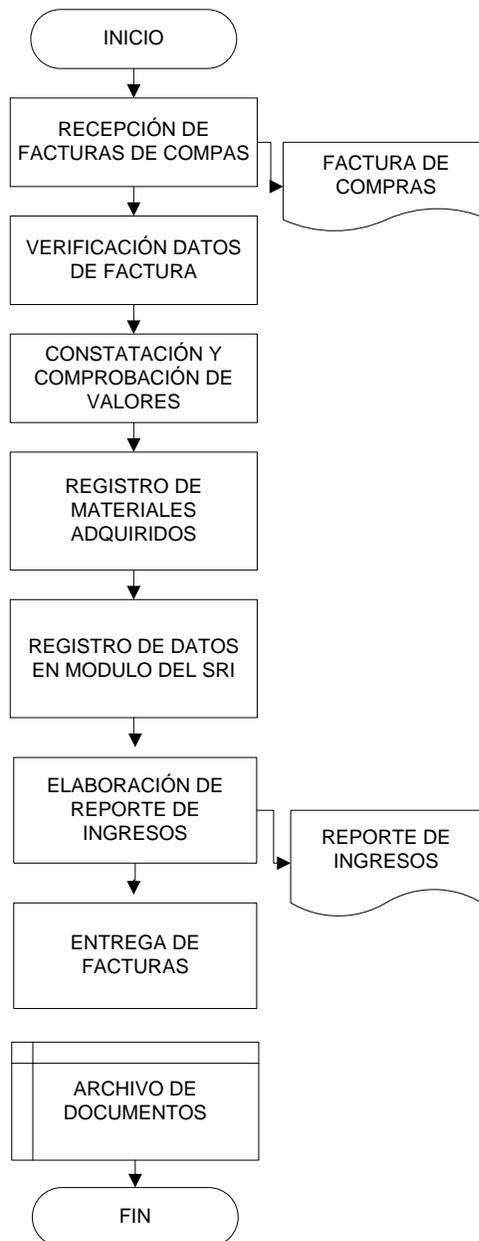
CIERRE DE CAJA

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
7.	CAJERA	VERIFICAR DATOS	<p>con el dinero físico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firmar en elaborado por: 	
8.	CAJERA	ENTREGAR REPORTE DE CIERRE DE CAJA	<ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar al reporte de cierre de caja, las copias de facturas de venta, devoluciones y cancelaciones del día. - Adjuntar los comprobantes de retención recibidas. - Adjuntar el reporte de dinero y el dinero en efectivo y cheques. - Entregar reporte de cierre de caja, adjunto todos los documentos de soporte. 	<p>REPORTE DE CIERRE DE CAJA FACTURAS DE VENTA DEVOLUCIONES ABONOS REPORTES DE DINERO</p>

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.5.7. ÁREA DE CONTABILIDAD

FLUJO GRAMA DE PROCESO REGISTRO DE FACTURAS DE COMPRA



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**REGISTRO DE FACTURAS
DE COMPRAS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CONTADOR	RECEPCIÓN DE FACTURA COMPRA	- Recibir la factura de compra, adjunto reporte de material.	Factura de compra Recepción de mercadería
2.	CONTADOR	VERIFICAR LA FACTURA	- Verificar que la factura de compra se la original. - Revisar que la factura contenga todos los requisitos establecidos por el SRI.	Factura de compra
3.	CONTADOR	CONSTATAción DE VALORES	- Constatar que cada artículo esté correctamente codificado. - Revisar que las cantidades y valores de la factura coincidan en su cálculo. - Calcular el valor de las retenciones a realizar según el porcentaje dispuesto por el SRI.	Factura de compra
4.	CONTADOR	REGISTRO DE ARTÍCULOS	- Ingresar al módulo Control de Inventarios/Registro y valoración de compras.	Factura de compra Comprobante de retención

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**REGISTRO DE FACTURAS
DE COMPRAS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
4.	CONTADOR	REGISTRO DE ARTÍCULOS	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el código de la casa comercial de la factura a ingresar. - Ingresar el código y la cantidad de cada uno de los artículos con su respectivo porcentaje de descuento o recargo según el caso. - Registrar los valores correspondientes a fletes, retenciones y porcentajes de descuentos adicionales. - Establecer y registrar el número de comprobante de retención según su orden. - Asignar la forma de pago para el establecimiento de las fechas de vencimiento. - Grabar y anotar en la factura el número de Ingreso a inventarios generado automáticamente por el sistema. 	Factura de compra Comprobante de retención
5.	CONTADOR	REGISTRAR DATOS EN EL SRI	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al módulo del SRI. - Registrar toda la información requerida para la facturación dispuesto por el SRI. 	Factura de compra Comprobante de Retención

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



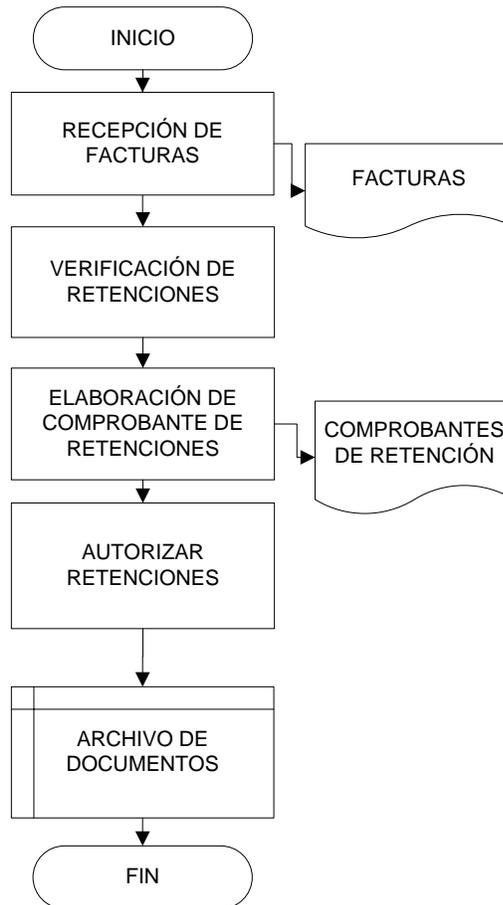
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

**REGISTRO DE FACTURAS
DE COMPRAS**

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
6.	CONTADOR	ELABORAR REPORTE DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimir "Reporte de ingreso a inventarios" - Legalizar "Elaborado por" - Adjuntar reporte de ingreso a inventarios con reporte de recepción de material. 	Reporte de ingreso de mercadería. Recepción de mercadería
7.	CONTADOR	ENTREGAR FACTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar factura de compra con el respectivo comprobante de retención. - Entregar factura y comprobante de retención en la fuente 	Factura de compra Comprobante de retención
8.	CONTADOR	ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Archivar en orden cronológico y secuencial reporte de ingreso de material y reporte de recepción de material. 	Reporte de ingreso de mercadería

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FLUJO GRAMA DE PROCESOS ELABORACIÓN DE RETENCIONES



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS FERRETERÍA ANDRADE

ELABORACIÓN DE RETENCIONES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CONTADOR	RECEPCIÓN FACTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir la factura de compra adjunto el comprobante de retención. - verificar que la factura de compra cumpla con los requisitos del reglamento de facturación dispuestos por el SRI. 	Factura de compra Comprobante de retención
2.	CONTADOR	VERIFICAR RETENCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Calcular y revisar el valor de la retención en la fuente y retención del IVA, aplicando el porcentaje de retención según lo dispuesto por el SRI. - Ingresar en módulo de Cuentas por pagar/retenciones. - Revisar y comparar que los valores de las retenciones ingresadas por sistemas sean correctos. 	
3.	CONTADOR	ELABORAR COMPROBANTE DE RETENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar en módulo de cuentas por pagar/retenciones/notas de débito. - Registrar el número de factura, código del proveedor, fecha de la factura. 	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



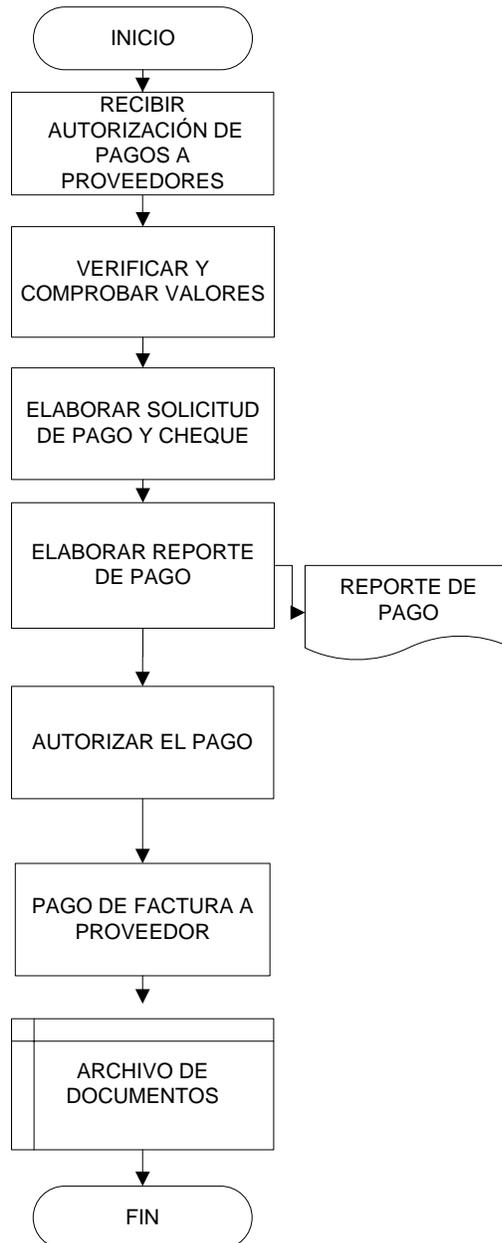
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

ELABORACIÓN DE RETENCIONES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
			<ul style="list-style-type: none"> - Registrar el porcentaje de retención en la fuente y del IVA. - Escoger el número de pagos a realizar. - Cerrar y grabar el sistema automáticamente contabiliza con las cuentas respectivas. 	
4.	CONTADOR GERENTE	AUTORIZAR RETENCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Separar las facturas de compra y comprobantes de retención. - Clasificar las facturas según orden alfabético y los comprobantes de retención de acuerdo a cada proveedor. - Enviar a gerencia para legalizar los comprobantes de retención. 	Facturas de compra Comprobante de retención
5.	GERENTE CONTADOR	ARCHIVAR DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir de gerencia los comprobantes de retención legalizados. - Archivar cada una de las facturas de compra en orden alfabético y cronológico. - Archivar los comprobantes de retención según la casa comercial y en orden cronológico. 	Comprobantes de retención Facturas de compra.

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

FLUJO GRAMA DE PROCESOS PAGO A PROVEEDORES



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

PAGO A PROVEEDORES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CONTADOR	RECEPCIÓN AUTORIZACIÓN DE PAGOS	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir de gerencia el reporte y autorización de pagos. - Buscar en el archivo las facturas pendientes de pago y autorizadas para su pago. 	Reporte de autorización de pagos
2.	CONTADOR	VERIFICACIÓN DE VALORES	<ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar a la factura, el comprobante de retención correspondiente. - Revisar que los valores de las retenciones sean correctos. - Verificar el valor neto a pagar. - Solicitar a Gerente las chequeras correspondientes para realizar el pago. - Elaborar el cheque con el valor a pagar. - Adjuntar la factura de compra, comprobante de retención y cheque. 	Facturas de compras Comprobante de retención
3.	CAJERA CONTADOR	ELABORAR REPORTE DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar a contadora la factura, comprobante de retención y cheque. Recibir de la Cajera documentos de pago. - Verificar su elaboración. Ingresar en Control de 	Facturas de compras Comprobante de retención

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

PAGO A PROVEEDORES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
			bancos/solicitud de pago - Elegir la solicitud de pago correspondiente, registrar el valor a pagar y el número de cheque y el banco respectivo. - Grabar registro y contabilizar. Automáticamente el sistema contabiliza con las cuentas contables. - Imprimir "Reporte de pago", y legalizar "Revisando por Contabilidad".	Facturas de compras Comprobante de retención
4.	CONTADOR GERENTE CAJERA	AUTORIZAR PAGO	- Recibir de contabilidad documentos de pago y cheque - Enviar a gerente para realizar reporte de pago y cheque. - Verificar legalización de gerente en reporte de pago y cheque. - Enviar a Caja documentos de pago y cheque.	Factura de pago comprobante de retención Reporte de pago.
5.	CONTADOR GERENTE	PAGO DE FACTURA	- Enviar legalización de gerente en reporte de pago y cheque. - Recibir de gerente autorización de pago y cheque.	Reporte de pago

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

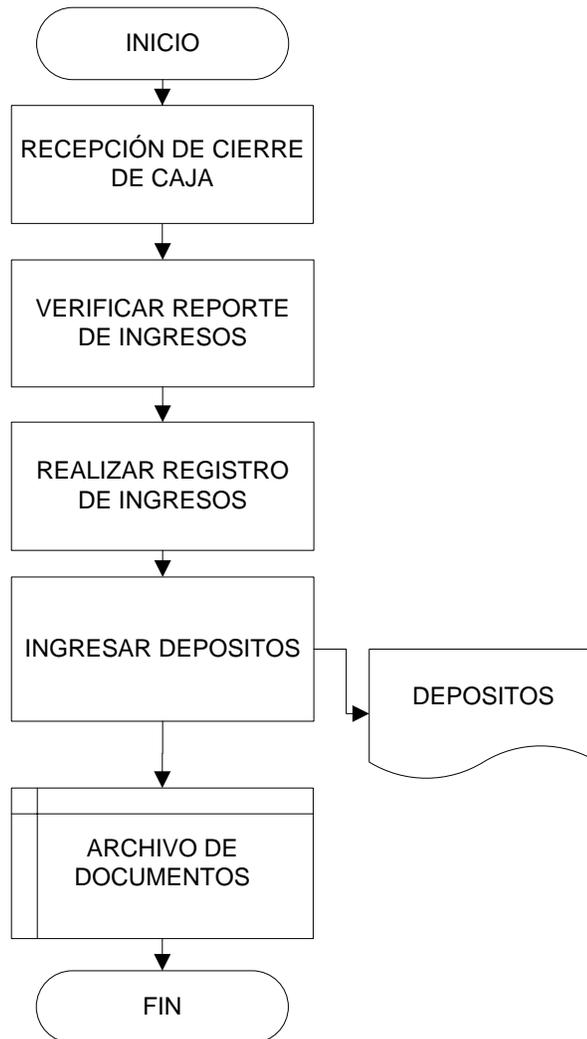


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

PAGO A PROVEEDORES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
	CONTADOR		<ul style="list-style-type: none"> - Hacer firmar a beneficiario el reporte de pago en casillero "Recibí conforme" - Entregar a beneficiario cheque, comprobante de retención y copia del pago realizado. - Registrar en contabilidad documentos de pago cancelados 	Reporte de pago
6.	CONTADOR	ARCHIVO DE DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenar y clasificar las copias de los comprobantes de retención y reportes de pagos. - Archivar en orden cronológico y secuencial las copias de los comprobantes de retención y reportes de pago. 	Copias firmadas de reporte de pago Copias de comprobantes de retención

FLUJO GRAMA DE PROCESOS REGISTRO CONTABLES



Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

REGISTRO CONTABLES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
1.	CAJERA	RECEPCIÓN DE CIERRE DE CAJA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir de caja, el reporte de cierre de caja, adjunto documentos y dinero. - verificar que el dinero en efectivo y cheques estén completos de acuerdo con el cierre de caja. - Firmar la copia del reporte de dinero recibido para el área de caja. - Custodiar el dinero en efectivo y cheques hasta su depósito. - Entregar a contabilidad, reporte de cierre de caja adjunto documentos y recibo de dinero para su registro. 	REPORTE DE CIERRE DE CAJA FACTURAS DE VENTA DEVOLUCIONES ABONOS REPORTE DE DINERO
2.	CONTADOR	VERIFICAR REPORTE DE CIERRE DE CAJA	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir de la cajera el reporte de cierre de caja, adjunto documentos. - Verificar que los documentos recibidos se encuentren completos, según su numeración. - Revisar y comparar que cada uno de los valores registrados en el reporte de cierre de caja coincida con los 	REPORTE DE CIERRE DE CAJA REPORTE DE DINERO

Fuente: Ferreteria Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

REGISTRO CONTABLES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
3.	CONTADOR	REGISTRAR INGRESOS	documentos. - Registrar en el parte diario de caja los valores ingresados en efectivo, monedas y cheques, describiendo el concepto de su ingreso. - Registrar cada uno de los cheques posfechados. - Establecer el valor correspondiente al depósito. - Elaborar papeleta para depósito en el banco - Recibir de contabilidad parte diario de caja y papeleta de depósito.	PARTE DIARIO DE CAJA REPORTE DE DINERO CIERRE DE CAJA FACTURAS ABONOS DEVOLUCIONES
	CONTADOR	REGISTRAR INGRESO	- Enviar a depositar el dinero correspondiente. - Verificar los valores registrados en el parte diario de caja. - Legalizar Parte diario. - Recibir parte diario de caja y papeleta de depósito.	
4.	CONTADOR	INGRESAR DEPÓSITOS	- Recibir de la cajera el parte diario de caja, adjunto papeleta de depósito. - Ingresar en módulo de contabilidad-control de bancos.	PARTE DIARIO PAPELETA DE DEPOSITO

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
FERRETERÍA ANDRADE**

REGISTRO CONTABLES

N	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS	DOCUMENTOS SOPORTE
4.	CONTADOR	INGRESAR DEPÓSITOS	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar la fecha, la cuenta corriente, el banco y valor de dinero en efectivo y cheques depositados. - Grabar y contabilizar. - Verificar que la transacción registrada contenga las cuentas correctas 	PARTE DIARIO PAPELETA DE DEPOSITO
5.	CONTADOR	ARCHIVAR DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar al parte diario, el cierre de caja y papeleta de depósito. - Archivar en orden cronológico las facturas de venta, abonos y devoluciones. 	

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.7. DOCUMENTOS FUENTE PROPUESTOS

3.7.1. ADQUISICIONES

NOTA DE PEDIDO AUTORIZADA

 <p>F A Ferretería "Andrade"</p>				<p>FERRETERÍA ANDRADE RUC 1001714102001 VELASCO 769 Y OLMEDO</p>			
Fecha:							
Código	Descripción	Unidad medida	Cantidad				
Observaciones:							
Autorizado:							
Gerencia:							

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

ORDEN DE COMPRA

		FERRETERÍA ANDRADE RUC 1001714102001 VELASCO 769 Y OLMEDO			
Orden de compra N.:		Forma de pago:			
Proveedor:		Transporte:			
Código Proveedor		Lugar de entrega:			
Dirección/Telf.					
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	Precio Unitario	IVA	Total
Adquisiciones				Subtotal	
				Descuento	
				IVA 0%	
				IVA 12%	
				TOTAL	

Fuente: Ferretería Andrade
 Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.7.2. BODEGA

Ferretería ANDRADE, para el registro de las operaciones que se realiza en su bodega cuenta con los siguientes documentos soportes:

- Reporte de recepción de mercaderías.
- Orden de despacho de mercaderías vendidas.

**REPORTE DE RECEPCIÓN
DE MERCADERÍA**



**FERRETERÍA ANDRADE
RUC 1001714102001
VELASCO 769 Y OLMEDO**

RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS

Fecha:

Nota de Entrega

Transporte:

Proveedor:

PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	Observaciones

Recibido por:

Firma:

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

**ORDEN DE DESPACHO DE
MERCADERÍA VENDIDA**



**FERRETERÍA ANDRADE
RUC 1001714102001
VELASCO 769 Y OLMEDO**

ORDEN DE DESPACHO

Fecha:

Factura N. :

Código	Descripción	Cantidad

Cliente:

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.7.3. CAJA

FACTURA DE VENTA

		FERRETERÍA ANDRADE RUC 1001714102001 VELASCO 769 Y OLMEDO			
FACTURA Nro. : AUTORIZACIÓN Nro.:					
Cliente RUC/CI Dirección/Telf.			Fecha Forma de pago: Vendedor:		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	Precio Unitario	DESCUENTO	TOTAL
Valido para su emisión hasta diciembre 2012		Recibí conforme		SUBTOTAL	
Debo y pagaré a la orden de FERRETERÍA ANDRADE, en el plazo estipulado el valor de esta factura				DESCUENTO	
Velasco 729 y Olmedo				0% IVA 12% IVA TOTAL	

Fuente: Ferretería Andrade
 Elaborado por: Fernanda Alarcón

**RECIBO ABONO
CLIENTES**

	
FERRETERÍA ANDRADE RUC 1001714102001 VELASCO 769 Y OLMEDO	
RECIBO ABONO CLIENTES	
Cliente: Detalle:	
FACTURA	VALOR
TOTAL	
EFECTIVO CHEQUE	
Elaborado por: Firma:	Cliente: Firma:

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

INFORME DE CAJA CHICA

MODELO DE INFORME

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: right;"> <p>FERRETERÍA ANDRADE RUC 1001714102001 VELASCO 769 Y OLMEDO</p> </div> </div>				
DETALLE DE GASTO CAJA CHICA				
Fecha	Detalle	Valor	Proveedor	Documento Nro.
			TOTAL	
<p>Justifico los valores descritos con los recibos correspondientes, adjuntos a este informe, por lo que solicito la reposición de este fondo por el valor de \$.....</p> <p>Responsable del fondo: _____</p> <p>Revisado por: _____</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>-----</p> <p>CONTADOR AUTORIZADO</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>-----</p> <p>GERENCIA</p> </div> </div>				

Fuente: Ferreteria Andrade
 Elaborado por: Fernanda Alarcón

RECIBO DE CAJA
CHICA



FERRETERÍA ANDRADE
RUC 1001714102001
VELASCO 769 Y OLMEDO

RECIBO DE CAJA
CHICA

Ibarra, a ---- de ---- del ---

Por: USD

Por la cantidad de -----Dólares

Por concepto de -----

Responsable: -----

Firma: -----

Fuente: Ferretería Andrade
Elaborado por: Fernanda Alarcón

3.7. SISTEMA CONTABLE

El Sistema Contable que utiliza FERRETERÍA ANDRADE, para el registro de sus operaciones administrativas y financieras, es el "TINI", este es un software completamente integrado, flexible, funcional y de fácil uso, diseñado y desarrollado con el objetivo de cubrir todas las necesidades de esta microempresa.

El Sistema TINI, software de gestión empresarial, brinda a la administración información gerencial oportuna, reportes gráficos-estadísticos; además es compatible con otras herramientas como bases de datos; hojas de electrónicas y generadores de reportes. En cuanto a sus registros, este sistema permite tener datos e información sobre inventarios, pedidos y despachos, cuentas por pagar, facturación, cuentas por cobrar, control de bancos, nomina, activos fijos, producción, contabilidad, información gerencial y auditoria.

3.7.1. PLAN DE CUENTAS

El Plan de Cuentas de FERRETERÍA ANDRADE no está estructurado de acuerdo con las necesidades de la empresa sino más bien a las de su propietario y no constituye un listado lógico y ordenado de las cuentas necesarias para el manejo de esta microempresa ferretera.

Dicho plan de cuentas debería constituir un instrumento que facilita sus tareas y le permite presentar a su gerente propietario, estados financieros y estadísticas de gran utilidad, dentro del marco del principio contable denominado CONSISTENCIA.

A continuación se describe el plan de cuentas propuesto para que FERRETERÍA ANDRADE realice el registro de sus operaciones contables.



PLAN DE CUENTAS PROPUESTO FERRETERÍA ANDRADE

- 1 ACTIVOS**
- ACTIVOS CORRIENTES**
- 1.1 EFFECTIVO Y EQUIVALENTE
- 1.1.1 CAJA GENERAL
- 1.1.1.1 Caja Almacén
- 1.1.1.2 Caja Chica

- 1.1.2 BANCOS
- 1.1.2.1 Produbanco Cuenta corriente 02144000871
- 1.1.2.2 Cuenta de Ahorros Banco del Austro
- 1.1.2.3 Banco Pichincha Cta. Ahorros
- 1.1.2.4 Banco de Guayaquil
- 1.1.2.5 Banco del Pacifico Cuenta de ahorros 0592505

- 1.2 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
- 1.2.1 Clientes
- 1.2.2 Cuentas por Cobrar Empleados
- 1.2.3 Cheques Devueltos Clientes

- 1.3 INVENTARIOS
- 1.3.1 Inventario de Materiales

- 1.4 ACTIVOS FINANCIEROS
- 1.1.4.1 I V A en Compras
- 1.1.4.2 Retención de IVA
- 1.1.4.3 Retención en la fuente del Impuesto Renta

- 1.5 ACTIVO DIFERIDO
- 1.5.1 Anticipo Impuesto a la Renta
- 1.5.2 Anticipo IVA

- ACTIVO NO CORRIENTE

- 1.5 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

- 1.5.1 TERRENO
- 1.5.1.1 Terrenos

- 1.5.2 EDIFICIOS
- 1.5.2.1 Edificio calle Velasco
- 1.5.2.2 Construcciones en Proceso
- 1.5.2.3 Depreciación acumulada Edificio

- 1.5.3 EQUIPO DE OFICINA
- 1.5.3.1 Equipo de Oficina
- 1.5.3.2 Depreciación Acumulada Equipo de Oficina

- 1.5.4 MUEBLES Y ENSERES
- 1.5.4.1 Muebles y Enseres
- 1.5.4.2 Depreciación Acumulada Muebles y Enseres

- 1.5.5 HERRAMIENTAS
 - 1.5.5.1 Herramientas
 - 1.5.5.2 Depreciación Acumulada Herramientas

- 1.5.6 INSTALACIONES
 - 1.5.6.1 Instalaciones
 - 1.5.6.2 Depreciación Acumulada Instalaciones

- 1.5.7 EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELECTRÓNICO
 - 1.5.7.1 Equipo de Computo y Electrónico
 - 1.5.7.2 Depreciación Acumulada Equipo de Cómputo y electrónico

- 1.6 OTROS ACTIVOS

2 PASIVOS

- 2.1 PASIVO CORRIENTE
 - 2.1.1 DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR
 - 2.1.1.1 Proveedores C/P
 - 2.1.1.2 Proveedores Gastos Generales
 - 2.1.1.3 Prestamos Particulares
 - 2.1.1.4 Préstamo Banco de Guayaquil
 - 2.1.1.5 Préstamo Banco Pichincha
 - 2.1.1.6 Préstamos Produbanco
 - 2.1.1.7 Intereses por pagar
 - 2.1.1.8 Otros Proveedores

 - 2.1.2 OBLIGACIONES CON EMPLEADOS
 - 2.1.2.1 Sueldos y Salarios por Pagar

- 2.1.2.2 Vacaciones
- 2.1.2.3 Aportes al IESS
- 2.1.2.4 Prestamos IESS por Pagar
- 2.1.2.5 Fondos de Reserva Empleados
- 2.1.2.6 Impuesto Renta Empleados
- 2.1.2.7 Participación Utilidades Empleados
- 2.1.2.8 Décimo tercer Sueldo
- 2.1.2.9 Décimo cuarto Sueldo
- 2.1.3 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
- 2.1.3.1 IVA en Ventas por Pagar
- 2.1.3.2 100% Retención IVA
- 2.1.3.3 70% Retención IVA
- 2.1.3.4 30% Retención IVA
- 2.1.3.5 8% Retención Impuesto a la Renta
- 2.1.3.6 5% Retención Impuesto a la Renta Servicios
- 2.1.3.7 1% Retención Impuesto a la Renta
- 2.1.3.8 1% Retención Transporte y Otros

- 2.1.4 OBLIGACIONES CON IESS
- 2.1.4.1 Aporte al IESS
- 2.1.4.2 Prestamos al IESS
- 2.1.4.3 Fondos de Reserva

- 2.2 PASIVO NO CORRIENTES
- 2.2.1 OBLIGACIONES FINANCIERAS
- 2.2.1.1 Préstamos bancarios largo plazo
- 2.2.1.1.1 Banco de Guayaquil

3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL
3.1.1	Capital Sr Byron Andrade Proaño
3.2	RESERVAS
3.2.1	Reserva Legal
3.2.2	Reserva de Capital
3.2.3	Reserva Estatutaria
3.2.4	Reserva Facultativa
3.3	RESULTADOS
3.3.1	Resultados Ejercicios Anteriores
3.3.2	Resultados Presente Ejercicio
4	INGRESOS
4.1	VENTAS NETAS
4.1.1	Ventas Almacén
4.1.2	Descuento en Ventas
4.1.3	Devoluciones en Ventas
4.2	OTROS INGRESOS
4.2.1	Interés Financiero
5	COSTOS Y GASTOS
5.1	COMPRAS
5.1.1	Costo de ventas
5.1.2	Costo de Mercaderías Vendidas
5.1.3	Descuento en Compras
5.1.4	Fletes y Transportes

- 5.1.5 Estibajes, embalajes y seguros
- 5.1.6 Devolución en Compras
- 5.1.7 Otros Descuentos
- 5.2 COSTOS DE DISTRIBUCIÓN Y VENTAS
 - 5.2.1 Sueldos y Salarios
 - 5.2.2 Promoción y Publicidad
 - 5.2.3 Logística y Transporte
- 5.3 GASTOS ADMINISTRATIVOS
 - 5.3.1 Sueldos y Salarios
 - 5.3.2 Aportes IESS
 - 5.3.3 Horas Extras
 - 5.3.4 Fondos de Reserva
 - 5.3.5 Suministros de Operación
 - 5.3.6 Depreciaciones
- 5.4 SERVICIOS DE TERCEROS
 - 5.4.1 Servicio Telefónico e Internet
 - 5.4.2 Energía Eléctrica
 - 5.4.3 Agua Potable
 - 5.4.4 Útiles de Aseo y Limpieza
 - 5.4.5 Publicidad Y Propaganda
 - 5.4.6 Publicaciones y Suscripciones
 - 5.4.8 Seguros por Transporte
 - 5.4.9 Peajes y Encomiendas
 - 5.4.10 Materiales y Suministros
 - 5.4.11 Empaques y Embalajes
 - 5.4.12 Monitoreo Alarma y Seguridad

- 5.5 IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES
 - 5.5.1 Impuestos y Patentes municipales
 - 5.5.2 Tasas Impuestos y Contribuciones
 - 5.5.3 Impuesto Bomberos
 - 5.5.4 Impuesto Cámara de Comercio.

- 5.6 DEPRECIACIONES
 - 5.6.1 Gasto Depreciación Equipo de Oficina
 - 5.6.2 Gasto. Depreciación Muebles y Enseres
 - 5.6.3 Gasto. Depreciación Herramientas
 - 5.6.4 Gasto Depreciación Instalaciones
 - 5.6.5 Gasto Depreciación Equipo de Cómputo y electrónico

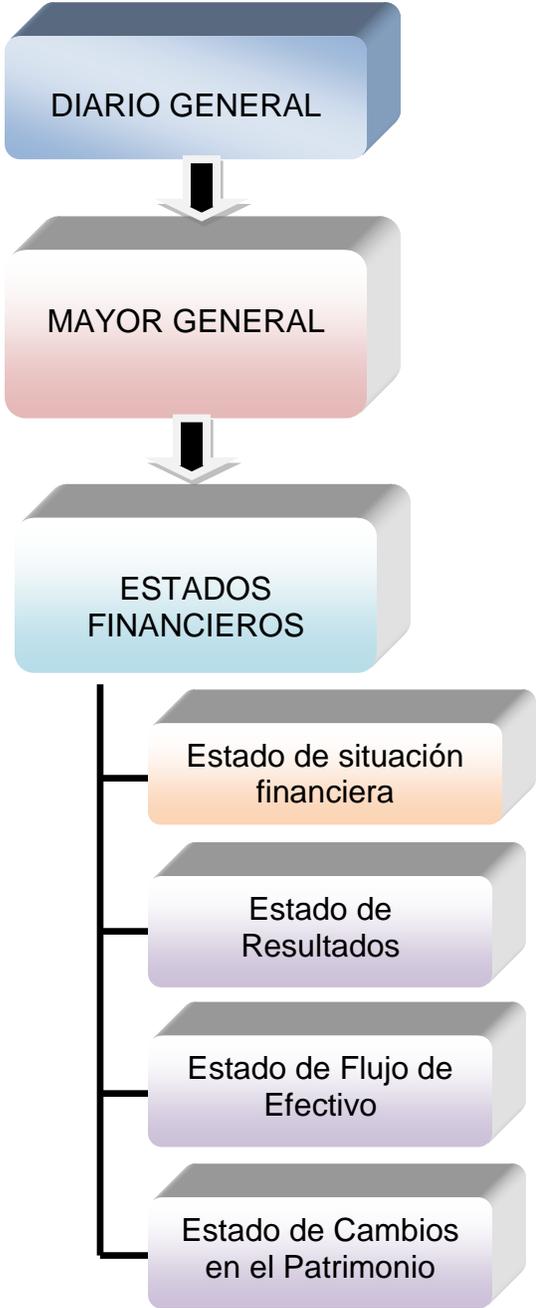
- 5.7 GASTOS FINANCIEROS
 - 5.7.1 Mantenimiento Cuenta corriente
 - 5.7.2 Intereses y Sobregiros Bancarios
 - 5.7.3 Costo de Chequera
 - 5.7.4 Otros Gastos Bancarios
 - 5.7.5 Comisiones Bancarias

- 5.8 OTROS GASTOS
 - 5.8.1 Multas y Moras

3.7.2. PROPUESTA DEL PROCESO CONTABLE DE FERRETERÍA ANDRADE

En el ciclo o proceso contable que realiza FERRETERÍA ANDRADE para el registro de sus operaciones se encontraron inconsistencias, por lo que se propone un Ciclo contable aplicando el sistema TINÍ que actualmente utiliza, aprovechando todos los Módulos que nos proporciona para el correcto registro de sus movimientos contables y la generación oportuna y confiable de los estados financieros requeridos para la toma de decisiones acertadas por parte del gerente propietario

**CICLO DEL PROCESO CONTABLE DE
FERRETERÍA ANDRADE
SISTEMA TINI**



3.7.2.1. REGISTROS CONTABLES

FERRETERÍA ANDRADE DIARIO GENERAL

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	1		
01-Ene-12	Bancos	16.000,00	
	Cuentas por Cobrar	8.000,00	
	Inventario Mercaderías	12.000,00	
	Edificios	54.000,00	
	Patente	2.000,00	
	Préstamos Bancarios por Pagar		35.000,00
	Superávit ganancias retenidas		18.000,00
	Capital Social		39.000,00
	Para registrar asiento inicial		
	2		
12-Ene-12	Inventario Mercaderías	500,00	
	IVA 12%	60,00	
	Bancos		555,00
	Retención Fuente Impuesto a la renta		5,00
	Compra de galones de pintura a Gama Color		
	3		
14-Ene-12	Caja	171,84	
	Anticipo Retención IVA	5,76	
	Retención Impuesto a la Renta	1,60	
	Ventas		160,00
	IVA 12%		19,20
	Venta de Pinturas a la UTN.		
	4		
14-Ene-12	Costo de Ventas	80,00	
	Inventario Mercaderías		80,00
	Para registrar el costo		
	Pasan	92.819,20	92.819,20

	Vienen		92.819,20	92.819,20
		5		
15-Ene-12	Inventario Mercaderías		350,00	
	IVA 12%		42,00	
	Bancos			375,90
	Retención Fuente Impuesto a la renta			3,50
	Anticipo Retención IVA			12,60
	Compra de galones de pintura al señor Esteban Pinto			
		6		
16-Ene-12	Caja		333,00	
	Retención en la fuente		3,00	
	Ventas			300,00
	IVA 12%			36,00
	Venta de Pinturas a S.A. Lolita			
		7		
16-Ene-12	Costo de Ventas		210,00	
	Inventario Mercaderías			210,00
	Para registrar el costo			
		8		
16-Ene-12	Inventario Mercaderías		3.000,00	
	IVA 12%		360,00	
	Bancos			3.330,00
	Retención fuente Impuesto a la renta			30,00
	Compra de Mercadería			
17-Ene-12	Bancos		504,84	
	Caja			504,84
	Para registrar deposito de Ventas			
	Pasan		97.622,04	97.622,04

18-Ene-12	Vienen		97.622,04	97.622,04
		10		
	Gasto Transporte		50,00	
	Bancos			49,50
	Retención fuente Impuesto a la renta			0,50
	Pago transporte de MES			
		11		
28-Ene-12	Retención IVA		433,20	
	Bancos			433,20
	Pago al SRI Impuesto a la Renta			
		12		
28-Ene-12	Retención fuente Impuesto a la Renta		34,40	
	Bancos			34,40
	Pago al SRI Impuesto a la Renta			
		13		
28-Ene-12	Cuentas por Cobrar		5.600,00	
	Anticipo Impuesto a la Renta		50,00	
	Ventas			5.000,00
	IVA 12%			600,00
	Transporte en Ventas			50,00
	Venta de Mercadería			
		14		
28-Ene-12	Costo de Ventas		3.500,00	
	Inventario Mercaderías			3.500,00
	Para registrar el costo			
	Pasan		107.289,64	107.289,64

	Vienen		107.289,64	107.289,64
		15		
28-Ene-12	Caja		5.600,00	
		Cuentas por Cobrar		5.600,00
		Cancelación Venta a Crédito		
		16		
28-Ene-12	Caja		2.240,00	
		Ventas		2.000,00
		12% IVA		240,00
		Venta de Mercaderías al señor Torres		
		17		
28-Ene-12	Costo de Ventas		1.500,00	
		Inventario Mercaderías		1.500,00
		Para registrar el costo		
		18		
28-Ene-12	Bancos		7.840,00	
		Caja		7.840,00
		Deposito Venta		
	Total		124.469,64	124.469,64

Asientos de Ajuste			
	1		
30-Ene-12	Gasto Dep. Edificio	603,87	
	Dep. Acum. Edificio		603,87
	Para registrar depreciación edificio		
	2		
30-Ene-12	Gasto Interés	1.000,00	
	Interés Acum. Por Pagar		1.000,00
	Para registrar los intereses préstamo bancario		
	3		
30-Ene-12	Gasto Amortización	100,00	
	Amortización Acum. Patente		100,00
	Amortización Patente		
	Total	126.173,51	126.173,51

Asientos de Cierre			
1			
30-Ene-12	Resumen de Rentas y Gastos	7.043,87	
	Costo de Venta		5.290,00
	Gasto Interés		1.000,00
	Gasto Transporte		50,00
	Gasto Dep. Edificio		603,87
	Gasto Amortización Patente		100,00
	Para cerrar los gastos		
2			
30-Ene-12	Ventas	7.460,00	
	Transporte en Ventas	50,00	
	Resumen de rentas y Gastos		7.510,00
	Para cerrar los ingresos		
3			
30-Ene-12	Resumen de rentas y Gastos	466,13	
	Utilidad del Ejercicio		466,13
	Para cerrar Resumen de Rentas y gastos y Registrar utilidad		
4			
30-Ene-12	Utilidad del Ejercicio	466,13	
	Superávit Ganancias Retenidas		466,13
	Para cerrar la utilidad ejercicio		
TOTAL DEL EJERCICIO		141.659,64	141.659,64

**BALANCE DE COMPROBACIÓN
FERRETERÍA ANDRADE**

No.	Cuentas	Sumas		Saldos	
		Debe	Haber	Deudor	Acreedor
1	IVA	895,20	895,20	-	
2	Bancos	24.344,84	4.778,00	19.566,84	
3	Caja	8.344,84	8.344,84	-	
4	Cuentas por Cobrar	13.600,00	5.600,00	8.000,00	
5	Inventario Mercaderías	15.850,00	5.290,00	10.560,00	
6	Edificios	54.000,00		54.000,00	
7	Patente	2.000,00		2.000,00	
8	Prestamos Bancario por Pagar		35.000,00		35.000,00
9	Superávit Ganancias Retenidas		18.000,00		18.000,00
10	Capital Social		39.000,00		39.000,00
11	Ventas		7.460,00		7.460,00
12	Costo de Venta	5.290,00		5.290,00	
13	Transporte en Ventas		50,00		50,00
14	Anticipo Retención IR	50,00		50,00	
15	Anticipo Retención IVA	5,76	12,60		6,84
16	Retención en la fuente Impuesto a la renta	39,00	39,00		
17	Gasto Transporte	50,00		50,00	
	SUMAN	124.469,64	124.469,64	99.516,84	99.516,84

En unidad de dólar

Gerente Propietario

Contador

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de Enero del 2012

VENTAS		7.510,00
Ventas Brutas	7.460,00	
Transporte en Ventas	50,00	
Devolución en ventas		
	<hr/>	
COSTO DE VENTAS		(5.290,00)
Utilidad Bruta		2.220,00
GASTOS		
Gastos Administrativos		
Gasto Interés	1.000,00	
Gasto Dep. Edificio	603,87	
Gasto Amortización Patente	100,00	
	<hr/>	
Total Gastos Administrativos		(1.703,87)
Gastos Operativos		
Gasto Transporte		(50,00)
		<hr/>
UTILIDAD DEL EJERCICIO		466,13
		<hr/> <hr/>

Gerente Propietario

Contador

FERRETERÍA ANDRADE
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 Enero 2012

Activos			Pasivos	
Corriente		38.126,84	A Largo Plazo	36.000,00
Bancos	19.566,84		Préstamos Bancarios	35.000,00
Caja	-		Interés Acumulado por Pagar	<u>1.000,00</u>
Cuentas Por Cobrar	8.000,00			
Inventario Mercaderías	<u>10.560,00</u>			
Fijos		53.396,13		
Edificios	54.000,00			
Dep. Acum. Edificio	<u>(603,87)</u>			
Diferidos		1.900,00		
Patente	2.000,00			
Amort. Acum. Patente	<u>(100,00)</u>			
Otros Activos		43,16	Patrimonio	57.466,13
Anticipo Imp. a la Renta	50,00		Capital Social	39.000,00
Anticipo Ret. IVA	<u>(6,84)</u>		Superávit Ganancias retenidas	18.000,00
TOTAL ACTIVOS		<u>93.466,13</u>	Utilidad del Ejercicio	466,13
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>93.466,13</u>

Gerente Propietario

Contador

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS DEL PROYECTO

En lo referente a la realización del análisis de impactos se considera los efectos que produce en las diferentes áreas, la puesta en marcha del tema de investigación y se razona detalladamente los aspectos que en lo Económico, Social, Organizacional y político ocasiona su desarrollo.

Mediante la elaboración del análisis de impactos se pretende:

- a. Determinar las áreas a analizarse.
- b. Seleccionar numéricamente los niveles de impactos de acuerdo a la siguiente tabla:

VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
3	Impacto Alto Positivo.
2	Impacto Medio Positivo.
1	Impacto Bajo Positivo.
0	Impacto No hay Impacto.
- 3	Impacto Bajo Negativo
- 2	Impacto Medio Negativo.
- 1	Impacto Alto Negativo

- c. En cada área se debe determinar una serie de indicadores que representen el campo investigado.
- d. A cada uno de los indicadores se asigna numéricamente una ponderación positiva o negativa, dependiendo del nivel de incidencia que tenga dicho indicador.
- e. Realizamos la suma de los niveles de impacto por área y dividimos para el número de indicadores, de esta manera se determina el nivel de impacto del área.

Además se hace necesario, describir bajo la matriz, una breve argumentación del por qué se asignó el valor a cada indicador.

4.1. ANÁLISIS DE IMPACTOS

Entre los impactos a ser estudiados y analizados, dentro de este tema investigativo, tenemos los siguientes:

- Impacto Social
- Impacto Económico
- Impacto Organizacional.

4.1.1. IMPACTO SOCIAL

INDICADORES \ NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
	Generación de empleo						
Atención al cliente							x
Garantía en los productos							x
Imagen institucional							x
SUMA							12

$$\begin{aligned} \text{Nivel de impacto social} &= \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}} \\ \text{Nivel de impacto social} &= \frac{12}{4} \\ \text{Nivel de impacto social} &= 3 \end{aligned}$$

ANÁLISIS:

La matriz expuesta obtuvo un cifra de 3 que refleja un impacto **Alto positivo**.

a. Generación de empleo

Este indicador tiene un nivel de impacto de 3. FERRETERÍA ANDRADE, es una de la microempresa, que se dedica a la compra – venta de artículos de industria y ferretería, la misma que para realizar

sus actividades de comercialización necesita disponer de personal como parte integrante de su equipo de trabajo. El mismo que es contratado de acuerdo con las cláusulas establecidas en el contrato de trabajo y reglamento interno, generando así fuentes de empleo, y disminuyendo la tasa de desempleo.

b. Atención al cliente.

El nivel de impacto de este indicador es de 3. Para Ferretería ANDRADE, el cliente es la base de su negocio, por ello entregar una buena atención al momento de adquirir los productos, realizar cobros o simplemente responder a sus necesidades de compra, es su objetivo. El diseño del Manual administrativo financiero y contable, permita a esta microempresa ferretera mejorar al 100% la atención a los clientes de la ciudad y de sus alrededores.

c. Garantía en los Productos

El nivel de impacto de este indicador es de 3, es una microempresa que cuenta con años de trayectoria en la comercialización de productos industriales y de ferretería, por ello entregar productos o artículos de calidad es su garantía.

d. Imagen institucional

El nivel de impacto de este indicador es de 3, FERRETERÍA ANDRADE, tiene una buena imagen como microempresa comercial en la actividad ferretera dentro de la ciudad de Ibarra, la provincia de

Imbabura y sus alrededores, esto se debe a la calidad y garantía que entrega en cada uno de los productos o artículos comercializados.

4.1.2. IMPACTO ECONÓMICO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Minimización de recursos							x
Generación de Rentabilidad							x
Impuestos para el estado						x	
Efecto multiplicador							x
SUMA						2	9

$$\begin{aligned} \text{Nivel de impacto económico} &= \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}} \\ \text{Nivel de impacto económico} &= \frac{11}{4} \\ \text{Nivel de impacto económico} &= 2.75 \end{aligned}$$

ANÁLISIS:

La matriz expuesta obtuvo una cifra de 2,75 que refleja un impacto **Alto positivo**.

a. Minimización de recursos.

El nivel de impacto de este indicador es de 3. La ejecución de la propuesta dentro de FERRETERÍA ANDRADE, permitirá la minimización máxima de los recursos humanos, materiales,

económicos, financieros y tecnológicos, ya que cada una de las funciones y tareas asignadas estarán claramente descritas en el manual de procedimientos y funciones.

b. Generación de Rentabilidad

El nivel de impacto de este indicador es de 3. La minimización máxima de los recursos humanos, materiales, económicos, financieros y tecnológicos, generará mayor rentabilidad dentro de la microempresa FERRETERÍA ANDRADE, ya que se podrá reducir costos y no incurrir en gastos innecesarios.

c. Impuestos para el Estado

Este indicador tiene un nivel de Impacto de 2. FERRETERÍA ANDRADE es una microempresa que se dedica a la compra – venta de artículos de industria y ferretería, y por ende debido a su actividad comercial es una organización generadora de impuestos al Estado a través del pago de Obligaciones Tributarias.

d. Efecto Multiplicador

Este indicador tiene un nivel de impacto de 3. Al ser FERRETERÍA ANDRADE una microempresa que se dedica a la comercialización de productos de industria y ferretería, tiene la necesidad de realizar transacciones con empresas que están relacionadas con este tipo de negocios (proveedores), logrando así un mayor desarrollo en el sector ferretero.

4.1.3. IMPACTO ORGANIZACIONAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Cultura organizacional							x
Delimitación de Funciones							x
Recurso Humano							x
Clientes y Proveedores							x
SUMA							12

$$\begin{aligned} \text{Nivel de impacto organizacional} &= \frac{\sum}{\text{Número de Indicadores}} \\ \text{Nivel de impacto organizacional} &= \frac{12}{4} \\ \text{Nivel de impacto organizacional} &= 3 \end{aligned}$$

ANÁLISIS:

La matriz expuesta obtuvo un cifra de 3 que refleja un impacto **Alto positivo**.

a. Cultura organizacional

El nivel de impacto de este indicador es de 3. Una buena cultura organizacional, es la base fundamental en cualquier tipo de organización, el diseño del manual administrativo financiero y contable para FERRETERÍA ANDRADE, constituirá una herramienta

esencial en su administración contable y financiera, ya que este será elaborado con el propósito de facilitar procesos, procedimientos, funciones y registros necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades operativas dentro de esta microempresa ferretera.

b. Delimitación de Funciones

El nivel de impacto de este indicador es de 3. Es necesario que toda empresa, en su organización interna cuente con un organigrama estructural y un manual de funciones previamente establecido. Es así que el diseño del manual administrativo financiero y contable, permitirá delimitar funciones y tareas claramente definidas que debe cumplir el talento humano que labora en FERRETERÍA ANDRADE, respetando grado de jerarquía y evitando la duplicidad de actividades.

c. Recurso Humano

La valoración del nivel de impacto en este indicador es de 3. El diseño del manual administrativo financiero y contable, permitirá que el recurso humano de FERRETERÍA ANDRADE, cuente con una herramienta administrativa, que les permita tener conocimiento de cómo desempeñar las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de ellos, procurando siempre mantener satisfecho a su personal y a haciéndole sentir parte integrar de dicha microempresa ferretera, logrando así metas y objetivos planteadas.

d. Cliente y Proveedores

En este indicador el nivel de impacto es de 3. El diseño del manual administrativo financiero y contable, permitirá a FERRETERÍA ANDRADE, mejorar las relaciones interpersonales con sus clientes y proveedores. Un cliente satisfecho es la base esencial dentro de toda actividad empresarial, así como el mantener excelentes relaciones con sus proveedores.

4.1.4. IMPACTO GENERAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de empleo							x
Atención al cliente							x
Garantía en los productos							x
Imagen institucional							x
Minimización de recursos							x
Generación de Rentabilidad							x
Impuestos para el estado						x	
Efecto multiplicador							x
Cultura organizacional							x
Delimitación de Funciones							x
Recurso Humano							x
Clientes y Proveedores							x
SUMA						2	33

Nivel de impacto general =	Σ
	Número de Indicadores
Nivel de impacto general=	35
	12
Nivel de impacto general=	2,91

ANÁLISIS:

La matriz expuesta obtuvo un cifra de 2,91 que refleja un impacto **Alto positivo**.

El indicador de nivel en el impacto general, es de 2,91. En conclusión el diseño del manual administrativo financiero y contable para la FERRETERÍA ANDRADE, es una buena alternativa, ya que se la elaborará como una guía que permitirá delimitar funciones, designar actividades concretas al recurso humano, mejorar las relaciones interpersonales con sus clientes y proveedores, y mantener una información financiera, administrativa y contable correcta que facilite la toma de decisiones oportunas.

CONCLUSIONES

1. Una vez concluido este tema investigativo, se determina que actualmente la microempresa FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, no cuenta con un Manual Administrativo, Financiero y Contable, dentro de su organización administrativa, que facilite la realización de las actividades en cada una de sus áreas de manera concreta, minimizando costos y tiempo.
2. FERRETERÍA ANDRADE, actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y manual de funciones técnicamente elaborado, que muestre el grado de autoridad y responsabilidad que debe asumir tanto el Gerente Propietario como el recurso humano que labora en esta microempresa ferretera.
3. Escasa planificación de las labores, tareas, actividades que realiza el recurso humano de FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, ya que no cuenta con un Manual administrativo, financiero y contable, que describa detalladamente las funciones y responsabilidades que debe desempeñar cada uno de ellos en su área respectiva.
4. Ausencia de capacitación al recurso humano que labora en FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, en temas relacionados al mundo ferretero, así como falta de cursos en

relaciones humanas y atención al cliente, ocasionando algunas veces insatisfacción en el cliente y proveedor al no recibir el trato adecuado.

5. Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas de FERRETERÍA ANDRADE, se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.
6. Actualmente FERRETERÍA ANDRADE cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables, pero a pesar de disponer de este sistema de contabilidad sistemático, existen errores al momento de preparar los estados financieros o conocer el saldo determinado de alguna cuenta.
7. El plan de cuentas que se utiliza mediante el software contable y se aplica a los registros financieros de FERRETERÍA ANDRADE, mantiene cuentas que no deben formar parte de este catálogo, ya que dichas cuentas se las realiza por conceptos de asunto personal y hacen referencia a gastos exclusivamente del dueño de esta microempresa ferretera.
8. FERRETERÍA ANDRADE, está constituida como una persona jurídica obligada a llevar contabilidad, cuenta con el Registro Único de contribuyente RUC, y cumple con todas las obligaciones tributarias impuestas a su tipo de negocio.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario diseñar un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable el cual permita a FERRETERÍA ANDRADE, planificar, organizar y controlar las operaciones, tareas, actividades y funciones a ser ejecutados, logrando así una gestión empresarial de calidad.
2. Una vez elaborado técnicamente el organigrama estructural, de posición de personal y el manual de funciones para FERRETERÍA ANDRADE, es indispensable que este sea de conocimiento absoluto del recurso humano que forma parte de esta microempresa ferretera, ya que de esta manera podrán conocer y asumir su grado de autoridad y responsabilidad dentro de dicha organización.
3. Es necesario que antes de la ejecución de alguna labor o tarea, el recurso humano de FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, elabore una previa planificación, considerando su tiempo y recursos, la misma que le permita llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos.
4. La capacitación permanente al recurso humano que labora en FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, es necesaria, ya que esto permitirá disponer de personal competente e idóneo. Además es preciso que se imparta cursos en relaciones humanas y atención al

cliente, ya que de ello dependerá el éxito de esta microempresa ferretera.

5. El diseño del Manual administrativo, financiero y contable para FERRETERÍA ANDRADE de la ciudad de Ibarra, detallará los procesos, procedimientos y políticas que deben considerar cada una de las áreas durante la ejecución de sus labores, este será una guía o instrumento que sirva de base o referencia para el desarrollo de sus actividades.
6. Es necesario que la persona responsable de llevar el registro de las operaciones financieras mediante el software contable TINI, utilizado por FERRETERÍA ANDRADE tenga conocimientos sobre el manejo de dicho sistema, ya que esto permitirá obtener información concreta, confiable y oportuna en el momento en el que se requiera y así poder tomar decisiones acertadas.
7. Un plan de cuentas, debe ser elaborado en base al principio de Consistencia, por ello se recomienda a FERRETERÍA ANDRADE, verificar cada una de las cuentas que forman parte de este catalogo, y modificarlas de acuerdo a sus necesidades, eliminando todas las cuentas innecesarias y que hacen referencia a gastos personales del propietario.
8. Se recomienda a FERRETERÍA ANDRADE, seguir realizando el pago de las obligaciones tributarias de manera oportuna y correcta, ya que esto evitará sanciones y multas.

FUENTE DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

1. CHIAVENATO Idalberto (2011).- Introducción a la teoría general de la administración.- 5ta edición.- Editorial Mac Graw Hill.- Bogotá – Colombia.
2. FERNÁNDEZ, Arenas (2008).- Administración.- editorial Mac Graw Hill.- Colombia.- 565 pp.
3. FERRER, Alejandro (2011).- Estados Financieros para la toma de decisiones concordados con las NIIF 2011.
4. FLORES, Jaime (2010).- Flujo de caja y Estado de flujo de efectivo.- 2010
5. ENRÍQUEZ, Benjamín Franklin. (2009).- Organización de empresas.- primera edición.- editorial Carvajal.
6. GÓMEZ, Oscar (2009).- Contabilidad General.- Editorial Interamericana.- 3ra edición.- Julio 2009.- Bogotá – Colombia
7. GUDIÑO Emma (2008), Contabilidad del 2000.- Editorial Mac Graw Hill.- Segunda Edición.- Bogotá – Colombia.-

8. KOONTZ, Harold (2007).- Administration.- Editorial Mc Graw Hill.- Décima edición.- Julio 2007 .- México.-
9. NIC.- Normas Internacionales de Contabilidad Corporación de estudios y publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador
10. NIIF.- Normas Internacionales de Información Financiera.- Corporación de estudios y publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador
11. ORTIZ, Héctor (2009).- Análisis Financiero Aplicado.- Editorial publicaciones.- 8va. Edición.- Bogotá – Colombia.
12. REINOSO, Víctor (2008)- Administración de Empresas.- primera edición.- editorial Freile.- Quito – Ecuador.
13. REINOSO, Víctor (2008) - El Proceso administrativo y su aplicación en las empresas.- edición actualizada.- editorial Freile.- Quito – Ecuador.
14. STEPHEN P, Robbins (2009).- Fundamentos de la administración.- Tercera edición.- editorial Prentice may.- México 2009
15. TERRY, George (2007).- Principios de Administración.- Editorial CECSA.- 2007.- Buenos Aires – Argentina.
16. ZAPATA, Pedro (2008).- Contabilidad General.- Editorial BCE.- 4ta edición.- Quito – Ecuador.

LINKCOGRAFÍA

1. [http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos generales de contabilidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos_generales_de_contabilidad)
2. [http://es.wikipedia.org/wiki/ finanzas](http://es.wikipedia.org/wiki/finanzas)
3. [www.monografias.manual de procedimientos.com.](http://www.monografias.manual.de.procedimientos.com)
4. [www.gestiopolis.com.elmanual.](http://www.gestiopolis.com.elmanual)
5. www.icac.estadosfinancieros.superdecompanias.htm
6. www.tecnicacontable.com
7. [www.normasinternacionales decontabilidad.com](http://www.normasinternacionales.de.contabilidad.com)
8. [www.normasinternacionales.de.informaciónfinancieras.com.](http://www.normasinternacionales.de.informacion.financieras.com)
9. www.sri.gob.ec.obligacionestributarias
10. [http://es.wikipedia.org/wiki/Análisis_Porter_de las_cinco_fuerzas](http://es.wikipedia.org/wiki/Análisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas)

ANEXOS

ANEXO N. 1

ENCUESTA DIRIGIDA A: TALENTO HUMANO DE FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.

OBJETIVO: Esta encuesta es anónima, tiene como único objetivo recopilar información para determinar la necesidad de DISEÑAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE, para la ferretería Andrade de la ciudad de Ibarra. Los datos recopilados serán de absoluta reserva para el presente estudio, conteste con toda sinceridad. Para ello:

Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla

Marque con una (x) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuenta la Ferretería Andrade con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable?
SI ()
NO ()
2. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade?
Muy necesaria ()
Necesaria ()
Innecesaria ()

3. ¿Existen políticas y procedimientos administrativo financiero y contable ya establecidos para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?
- SI ()
- NO ()
4. ¿Las políticas y procedimientos administrativo, financiero y contable existentes se basan en?
- Normas Internas ()
- La ley ()
- Manuales Generales ()
- Ninguno ()
5. ¿Dentro de la Ferretería Andrade las políticas y procedimientos administrativo financiero y contable son responsabilidad de?
- Propietarios ()
- Empleados ()
- Ambos ()
6. ¿En qué medida cree usted que se aplica las políticas y procedimientos existentes actualmente?
- SIEMPRE ()
- A VECES ()
- NUNCA ()
7. ¿Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la Ferretería Andrade?
- Si ()
- No ()

8. ¿Considera usted que con la elaboración del manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade logrará:
- Mejorar la planificación y organización?
- Delimitar funciones ()
- Permitir el control y supervisión ()
9. ¿Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade se logrará?
- Controlar al talento humano ()
- Ahorrar recursos ()
- Mejorar la relación con clientes y proveedores ()
10. ¿En qué medida considera usted que la elaboración del manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para la misma?
- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N. 2

ENCUESTA DIRIGIDA A: CLIENTES DE FERRETERÍA ANDRADE DE LA
CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE
IMBABURA.

OBJETIVO: Esta encuesta es anónima, tiene como único objetivo recopilar información para determinar la necesidad de DISEÑAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE, para la ferretería Andrade de la ciudad de Ibarra. Los datos recopilados serán de absoluta reserva para el presente estudio, conteste con toda sinceridad.

Para ello:

Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla

Marque con una (x) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué trato recibe usted por parte del talento humano que labora en Ferretería Andrade al momento de realizar sus adquisiciones
Muy Bueno ()
Bueno ()
Malo ()
2. ¿Cree usted que el personal que labora en Ferretería Andrade está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores?
Siempre ()
Rara vez ()
Nunca ()

3. ¿Usted como cliente de la Ferretería Andrade conoce si el establecimiento cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable?
- SI ()
- NO ()
4. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade?
- Muy necesaria ()
- Necesaria ()
- Innecesaria ()
5. ¿En qué medida considera usted que dentro de la Ferretería Andrade las funciones y responsabilidades del talento humano están claramente definidas?
- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()
6. ¿Considera usted que la elaboración de este manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para esta empresa comercial?
- Muy beneficioso ()
- Poco beneficio ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N. 3

ENCUESTA DIRIGIDA A: PROVEEDORES DE FERRETERÍA ANDRADE
DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE
IMBABURA.

OBJETIVO: Esta encuesta es anónima, tiene como único objetivo recopilar información para determinar la necesidad de DISEÑAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE, para la ferretería Andrade de la ciudad de Ibarra. Los datos recopilados serán de absoluta reserva para el presente estudio, conteste con toda sinceridad. Para ello:

Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla

Marque con una (x) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué trato recibe usted como proveedor por parte del talento humano que labora en Ferretería Andrade al momento de realizar sus ventas o cobros
Muy Bueno ()
Bueno ()
Malo ()
2. ¿Cree usted que el personal que labora en Ferretería Andrade está debidamente capacitado para atender a terceras personas como clientes o proveedores?
Siempre ()
Rara vez ()
Nunca ()

3. ¿Usted como proveedor de la Ferretería Andrade conoce si el negocio cuenta con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable?
- SI ()
- NO ()
4. ¿Considera usted necesaria la implementación de manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Ferretería Andrade?
- Muy necesaria ()
- Necesaria ()
- Innecesaria ()
5. ¿Considera usted que dentro de la Ferretería Andrade la funciones y responsabilidades de su talento humano están claramente definidas
- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()
6. ¿Considera usted que la elaboración del manual de procedimientos administrativo financiero y contable en la Ferretería Andrade será beneficioso para dicha empresa?
- Muy beneficioso ()
- Poco beneficioso ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!