



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA VIDRIERÍA FC EN LA
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

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

AUTORA

LOZA LARA GIOVANNA GABRIELA

DIRECTOR

MSc. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

Ibarra, 2019.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100296808-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	LOZA LARA GIOVANNA GABRIELA		
DIRECCIÓN:	Calle Maldonado y Borrero esquina S/N		
EMAIL:	gabymatecris@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2607-270	TELÉFONO MÓVIL:	0998374888

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA VIDRIERÍA FC EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR (ES):	LOZA LARA GIOVANNA GABRIELA
FECHA: DD/MM/AAAA	12 – 12 - 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 12 días del mes de Diciembre del 2019

LA AUTORA:


.....
LOZA LARA GIOVANNA GABRIELA
100296808-7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada LOZA LARA GIOVANNA GABRIELA, para optar el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es "MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA VIDRIERÍA FC EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA" considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte de los opositores que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 12 de diciembre del 2019

MSc. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un Manual Administrativo y Financiero para la Vidriería FC, en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, que le permita un mejor funcionamiento y logre desarrollar los procesos administrativos y a la vez saber planear, controlar, organizar y dirigir de manera más eficiente y eficaz, acompañados de todas las personas que conforman la misma. Esto permitirá mejorar de manera oportuna, el nivel administrativo y así poder disponer de políticas y procedimientos que puedan cubrir las necesidades de los clientes, para brindar un mejor servicio y que se sientan satisfechos con la calidad del producto. Para su desarrollo el proyecto se inicia con la realización de un diagnóstico situacional mediante una investigación de campo para evaluar el entorno con respecto a la propuesta; haciéndose necesaria la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica como la entrevista aplicada al propietario del negocio; del mismo modo se aplican encuestas a los clientes frecuentes y empleados, y finalmente se efectúa una observación directa a las instalaciones para lo cual mediante un análisis FODA identificar los problemas. A continuación se elabora la propuesta administrativa y financiera en la que se incluyen las funciones y procedimientos de cada una de las áreas del negocio así como las políticas tanto administrativas como financieras y se le presenta el plan de cuentas, los estados financieros que pueden contribuir al mejoramiento de las tareas del negocio. Finalmente se realiza la validación del proyecto desarrollando una matriz para obtener el resultado de cuanto aplicable sería esta propuesta dentro del negocio.

ABSTRACT

The objective of this project is to design an Administrative and Financial Manual for Vidriería FC, in Ibarra City, in the Province of Imbabura, to improve and develop administrative processes by planning, controlling, organizing and directing this business in a more efficient and effective way. This will allow improving management and have policies and procedures to meet the needs of customers, in order to provide a better service.

The project begins with the realization of a situational diagnosis through a field investigation to evaluate the environment; with different techniques and scientific research instruments such as an interview applied to the business owner and surveys to frequent customers and employees, and a direct observation to the facilities. A compilation of scientific information was then developed, supporting the proposal on a theoretical basis. Then the administrative and financial proposal is created, with functions and procedures of each of the business areas, as well as administrative and financial policies. Finally, the project validation is carried out by developing a matrix to consider how much of this proposal would be applicable within the business.

Victor Rodriguez
Rui



DEDICATORIA

Este presente trabajo quiero dedicarle primeramente a Dios, por haberme bendecido con salud y vida en este camino como estudiante, a mi familia, por haberme impulsado a culminar la Carrera Universitaria, especialmente a mis hijos Mateo y Alejandro quienes son mi inspiración y quienes me motivan a seguir adelante cada día, con esto espero ser para ellos ejemplo de vida a lo largo del camino que tienen por recorrer, a mi esposo, porque me apoya incondicionalmente con paciencia y amor para lograr formarme como profesional.

Giovanna Loza.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios porque él es parte fundamental en mi vida, es quien cada día me da fuerza , fortaleza para seguir adelante creciendo como persona y me otorgó sabiduría para continuar superándome y lograr culminar mi carrera , a mi madre por ser mi inspiración y ejemplo, quien me impulsa cada día a crecer en lo personal y profesional, a todos los docentes quienes me entregaron sus conocimientos con mucha paciencia, a la Universidad Técnica del Norte por haberme permitido educarme dentro de esta institución para poder llegar a prepararme profesionalmente .

Por último mis más sinceros agradecimientos a todas las personas quienes conforman Vidriería F.C. especialmente al Sr. Cristian Fuentes propietario de este negocio por haberme colaborado en todo momento para cumplir con mi proyecto de investigación.

Giovanna Loza

PRESENTACIÓN

El Manual Administrativo y Financiero es una herramienta de apoyo para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, el proyecto de investigación está compuesto de cuatro capítulos detallados a continuación:

PRIMER CAPÍTULO: Es el diagnóstico situacional que permite conocer cómo se desarrolla el negocio y su situación actual, esto se lo hizo por medio de técnicas de investigación como: entrevista, encuesta y observación directa, para con esta información crear la matriz FODA, y además plantear los cruces estratégicos FO, FA, DO, DA, para maximizar las fortalezas y oportunidades, además de minimizar las amenazas y debilidades.

SEGUNDO CAPÍTULO: Hace referencia al marco teórico, que sirve de sustento para el desarrollo del trabajo, contiene fundamentos técnicos, científicos y teóricos en los que principalmente se han utilizado textos de contabilidad, administración de empresas, control interno, logrando clasificar la información y resumiéndola.

TERCER CAPÍTULO: Está compuesto por la propuesta que se presenta mediante un modelo de manuales: administrativo, financiero, de funciones y contable. Esto permitirá el desarrollo de las actividades de este negocio de forma eficiente y además obtener información real y útil para la toma de decisiones.

CUARTO CAPÍTULO: Presenta la validación del proyecto en donde mediante preguntas realizadas al propietario del negocio podemos identificar si el trabajo a realizar producirá buenos resultados y si es aplicable para el mejor funcionamiento de sus actividades.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo del manual.

JUSTIFICACIÓN

La realización de la presente investigación tiene como finalidad, presentar una propuesta de un Manual Administrativo y Financiero para la Vidriería FC, en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, dicho documento permitirá a la administración conocer cada una de las actividades que se debe realizar dentro de una empresa o negocio, con los debidos procesos, funcionamiento interno, descripción de tareas, requerimientos, puestos de trabajo, necesidades económicas, entre otros.

El presente manual Administrativo Financiero servirá como un instrumento que apoya al funcionamiento de las organizaciones y es por ello que los lineamientos que a continuación se presenta están destinados para la buena administración y toma de decisiones, el principal beneficiario de esta herramienta será el propietario del negocio porque se constituirá en un apoyo para la comunicación y organización, en donde se establecen claramente los objetivos, normas y procedimientos, permitiendo a este negocio ser eficiente en su administración y que sus beneficiarios indirectos como son los empleados al trabajar en un lugar que orienta y mejora los esfuerzos de sus integrantes para alcanzar una adecuada realización de las actividades que se les ha encomendado, así como a sus proveedores y clientes al obtener un resultado eficaz y de calidad en relación con su servicio logrando generación de ingresos en actividades futuras, y por ende la inclusión de metas a corto, mediano y largo plazo para el crecimiento institucional.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para la Vidriería FC en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, para mejorar la gestión de la organización.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación administrativa y financiera de la Vidriería FC, con la finalidad de conocer la realidad de este negocio en el medio.
- Elaborar un marco teórico, a través de investigación científica, con bases conceptuales que permitan determinar cada uno de los componentes de la propuesta.
- Diseñar un manual administrativo y financiero para la Vidriería FC en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, para mejorar su nivel administrativo.
- Presentar la validación del proyecto para determinar si el trabajo a realizar es aplicable y de ayuda para este negocio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
PRESENTACIÓN.....	ix
JUSTIFICACIÓN	x
OBJETIVOS	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. OBJETIVOS	2
1.2.1. Objetivo general.....	2
1.2.2. Objetivos específicos	2
1.3. Variables Diagnósticas	2
1.4. Indicadores de variables	2
1.5. Matriz de relación diagnóstica.....	4
1.6. Identificación de la Población	5
1.7. Clientes	5
1.8. ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA VIDRIERÍA FC.....	6
1.9. Entrevista	12
1.9.1. Observación	14
1.9.2. Encuesta aplicada a los clientes de la VIDRIERÍA FC.....	15
1.10. FUENTES SECUNDARIAS.....	21
1.11. Matriz FODA.....	26
1.12. Cruces estratégicos FODA	27
1.13. Análisis FODA	28
1.14. Determinación del problema diagnóstico	29
CAPÍTULO II	30
2. MARCO TEÓRICO	30

2.1.	La empresa.....	30
2.2.	Clasificación de las empresas	30
2.3.	Filosofía Organizacional.....	31
2.3.1.	Misión	31
2.3.2.	Visión.....	32
2.4.	Recursos de la empresa.....	32
2.4.1.	Recursos.....	32
2.5.	Clasificación de los recursos	32
2.5.1.	Recursos Materiales.....	32
2.5.2.	Recursos Tecnológicos	33
2.5.3.	Factor Humano	33
2.5.4.	Recursos Financieros	33
2.6.	Administración	34
2.6.1.	Importancia.....	34
2.7.	Objetivos de la Administración	34
2.8.	El proceso administrativo	35
2.9.	Elementos del proceso administrativo	35
2.10.	Procesos Contables	36
2.10.1.	Importancia.....	36
2.11.	Estructura Organizacional	36
2.12.	Organigramas.....	37
2.12.1.	Definición	37
2.12.2.	Clasificación de los Organigramas	37
2.12.3.	Importancia de un organigrama	38
2.12.4.	Flujogramas	38
2.13.	Manual Administrativo.....	39
2.13.1.	Objetivo de un Manual Administrativo	39
2.14.	Ventajas de los Manuales	40
2.15.	Manual Financiero	40
2.16.	Control de Inventarios	41
2.16.1.	Objetivos del Control de Inventarios	41
2.17.	Manejo de los desperdicios.....	41
	CAPÍTULO III.....	42

3.	PROPUESTA	42
3.1.	Información de la empresa.....	42
3.2.	Objetivos.....	43
3.2.1.	Objetivo general.....	43
3.2.2.	Objetivos específicos	43
3.3.	Razón social.....	43
3.4.	Logotipo.....	43
3.5.	Filosofía institucional	44
3.6.	Base Legal	48
3.7.	Reglamento interno.....	49
3.8.	Estructura organizacional	49
3.9.	Manual de funciones.....	51
3.10.	Mapa de Procesos	57
3.11.	Manual de procedimientos (flujogramas).....	57
3.12.	Atención al cliente	68
3.12.1.	Protocolo de atención	68
3.12.2.	Precios accesibles	70
3.12.3.	Satisfacción del cliente	70
3.13.	Tratamiento de desechos.....	71
3.13.1.	Control de desechos.....	72
3.13.2.	Reutilización.....	72
3.13.3.	Contaminación ambiental	73
3.14.	Proceso contable	73
3.15.	Dinámica de las cuentas.....	75
3.16.	Estados financieros	86
	CAPÍTULO IV	94
4.	VALIDACIÓN	94
4.1.	Introducción.....	94
4.2.	Descripción del Estudio.....	94
4.2.1.	Objetivo	95
4.2.2.	Equipo de trabajo	95
4.3.	Métodos de verificación	96
4.4.	Estudio Estratégico	97

4.5.	Criterios a validar	97
4.6.	Método de calificación	98
4.7.	Porcentajes y Descriptivo	99
4.8.	Validación de la propuesta.....	100
4.9.	Resultados.....	102
	Bibliografía	105
	ANEXOS.....	107
	Anexo 1.....	108
	Anexo 2.....	109
	Anexo 3.....	111
	Anexo 4.....	113
	Anexo 5.....	115
	Anexo 6.....	126
	Anexo 7.....	140
	Anexo 8.....	143
	Anexo 9.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	5
Tabla 2. Canales de Comunicación.....	6
Tabla 3. Coordinación de actividades	7
Tabla 4. Funciones dentro de la microempresa	8
Tabla 5. Cumplimiento de funciones	9
Tabla 6. Necesidad de tener manual administrativo y financiero	10
Tabla 7. Capacitación.....	11
Tabla 8. Frecuencia	15
Tabla 9. Calidad en la atención.....	16
Tabla 10. Compra.....	17
Tabla 11. Producto final.....	18
Tabla 12. Precios.....	19
Tabla 13. Grado de satisfacción.....	20
Tabla 14. Matriz FODA	26
Tabla 15. Estructura administrativa y organizacional.....	49
Tabla 16. Actividades del gerente.....	58
Tabla 17. Decisiones del gerente	59
Tabla 18. Contratación de personal	60
Tabla 19. Selección de proveedor	61
Tabla 20. Declaración del Impuesto al Valor Agregado.....	62
Tabla 21. Flujograma de producción	63
Tabla 22. Procedimiento de biselado	64
Tabla 23. Adquisición de materiales.....	65
Tabla 24. Ventas	66
Tabla 25. Manejo de inventarios.....	67
Tabla 26. Modelo de ingresos y gastos	73
Tabla 27. Formato de ingresos y gastos	74
Tabla 28. Control de Inventarios	74
Tabla 29. Modelo de Libro Diario	84
Tabla 30. Modelo Libro mayor	85
Tabla 31. Modelo de Balance de comprobación.....	86
Tabla 32. Estado de situación financiera	87

Tabla 33. Matriz de validación	96
Tabla 34. Método de calificación.....	99
Tabla 35. Porcentaje de validación	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Canales de Comunicación	6
Figura 2. Coordinación de actividades.....	7
Figura 3. Funciones dentro de la microempresa	8
Figura 4. Cumplimiento de funciones.....	9
Figura 5. Necesidad de tener manual administrativo.....	10
Figura 6. Capacitación	11
Figura 7. Frecuencia.....	15
Figura 8. Calidad en la atención	16
Figura 9. Compras.....	17
Figura 10. Producto final	18
Figura 11. Precios	19
Figura 12. Grado de satisfacción	20
Figura 13. Crecimiento de vidrierías	21
Figura 14. Permisos de construcción	22
Figura 15. Ley de reactivación económica	23
Figura 16. Facilidad de crédito	24
Figura 17. Balanza comercial	25
Figura 18. Logo de la empresa.....	43
Figura 19. Organigrama	50
Figura 20. Mapa de procesos	57
Figura 21. Actividades del gerente	58
Figura 22. Decisiones del Gerente	59
Figura 23. Contratación de personal	60
Figura 24. Selección de proveedores	61
Figura 25. Pago del Impuesto al Valor Agregado.....	62
Figura 26. Producción.....	63
Figura 27. Biselado de vidrios	64
Figura 28. Compras.....	65
Figura 29. Ventas	66
Figura 30. Manejo de inventarios	67
Figura 31. Atención al cliente.....	69
Figura 32. Tratamiento de desechos	71

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

El vidrio es un elemento primordial para la decoración del hogar, su principal característica se enfoca en su dureza y su transparencia. Es un producto utilizado dentro de la construcción de viviendas y otras edificaciones donde se requiere tener entradas de luz solar. Al existir varios colores y texturas, los vidrios son utilizados de varias formas y en distintos elementos como cuando se fabrica mamparas, cortinas de baño, mesas, vitrinas, espejos, ventanas a las que se las complementa con una estructura de aluminio y se logra que dichos productos sean indispensables y llamativos para cada persona en sus hogares

La Vidriería FC, es un negocio que se dedica a la venta de aluminio y vidrio, se encuentra ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, en las calles Chica Narváez 8-11 y Pedro Moncayo. Inició su actividad desde el año 2013, tiempo en el cual se ha mantenido en el mercado y que crece a medida que los clientes recomiendan su grado de satisfacción a sus allegados la atención recibida, la calidad de los productos y trabajos realizados por este negocio.

La microempresa cuenta con seis empleados, quienes son parte fundamental de esta organización y que se encargan de realizar actividades dispuestas por el Señor Cristian Fuentes, propietario de Vidriería FC, el mismo que se considera una pieza clave dentro de este negocio y que se encuentra comprometido con sus clientes.

La Vidriería F.C. se esfuerza cada día por llegar a sus clientes brindando una buena atención, entregar sus productos a tiempo en su domicilio y dar un valor agregado que llame la atención de los clientes; manteniendo siempre la calidad de los productos, para así tener mayor acogida en el mercado y satisfacer a todos los usuarios sin excepción

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

“Diagnosticar la situación administrativa y financiera de la Vidriería FC, con la finalidad de conocer la realidad de este negocio en el medio.”

1.2.2. Objetivos específicos

- Recopilar de la información y determinar la estructura organizacional y funcional de la microempresa Vidriería F.C.
- Determinar los procesos financieros de la Vidriería F.C.
- Establecer los controles internos en administrativos y financieros.
- Identificar la satisfacción del cliente.
- Verificar los procesos del tratamiento de los desechos de la Vidriería F.C.

1.3. Variables Diagnósticas

- Administrativa
- Financieros
- Control interno
- Atención al cliente
- Tratamiento de desechos

1.4. Indicadores de variables

Administrativa

- Estructura Organizacional.
- Filosofía institucional.
- Talento Humano.

- Adquisición de productos

Financieros

- Documentos de respaldo.
- Registros Contables.
- Información Contable.
- Indicadores.

Control Interno

- Procesos Administrativos.
- Procesos Financieros.
- Flujogramas.
- Políticas.

Atención al Cliente

- Servicio al cliente
- Precios Accesibles
- Satisfacción al cliente

Tratamiento de Desecho

- Control de desechos
- Reutilización
- Contaminación ambiental

1.5. Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA
Recopilación de la información y determinar la estructura organizacional y funcional de la microempresa Vidriería F.C.	Administrativa	Estructura Organizacional Filosofía Institucional Talento Humano Adquisición de productos	Entrevista Encuesta Observación
Determinar los procesos financieros de la Vidriería F.C.	Financieros	Documentos de respaldo Registros Contables Información contable Indicadores	Entrevista Encuesta
Establecer los controles internos en Administrativo y Financiero.	Control interno	Procesos Administrativos Procesos Financieros Flujogramas Indicadores	Entrevista Encuesta
Comprobar la satisfacción del cliente	Atención al cliente	Servicio al cliente Precios accesibles Satisfacción al cliente	Entrevista Encuesta
Verificar los procesos del tratamiento de los desechos de la Vidriería F.C.	Tratamiento de desechos	Control de desechos Reutilización Contaminación ambiental	Entrevista Encuesta

Fuente: Investigación propia

1.6. Identificación de la Población

Se cuenta con una población de 6 personas que laboran en la Vidriería FC, con la siguiente descripción:

Tabla 1. Población

PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN	CANTIDAD
GERENTE	1
SECRETARÍA-FACTURACIÓN	1
VENTAS	2
PRODUCCIÓN	2
TOTAL	6

Fuente: Investigación propia

De la población en estudio se considerará a los 6 empleados de la organización, se tomará bajo esta condición, por lo tanto, al ser la población menor a 100 se realiza un censo.

1.7. Clientes

La encuesta dirigida a los clientes de la Vidriería FC, es con la finalidad de recolectar información importante y saber que piensan las personas acerca del servicio, tipos de productos que prefieren cuando realizan la compra de los mismos y así analizar los puntos claves para, determinar los principales problemas que enfrenta el negocio en sus procesos.

La clientela frecuente de la vidriería FC es limitada y los demás consumidores no están registrados en una base de datos, por lo que se decide tomar una muestra de los clientes más frecuentes con un límite máximo de 20 personas para conocer su percepción del servicio recibido por parte de Vidriería FC.

1.8. ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA VIDRIERÍA FC

1. ¿Cómo califica los canales de comunicación que existe dentro del negocio?

Tabla 2. Canales de Comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	67%
Buena	1	17%
Regular	1	16%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación propia

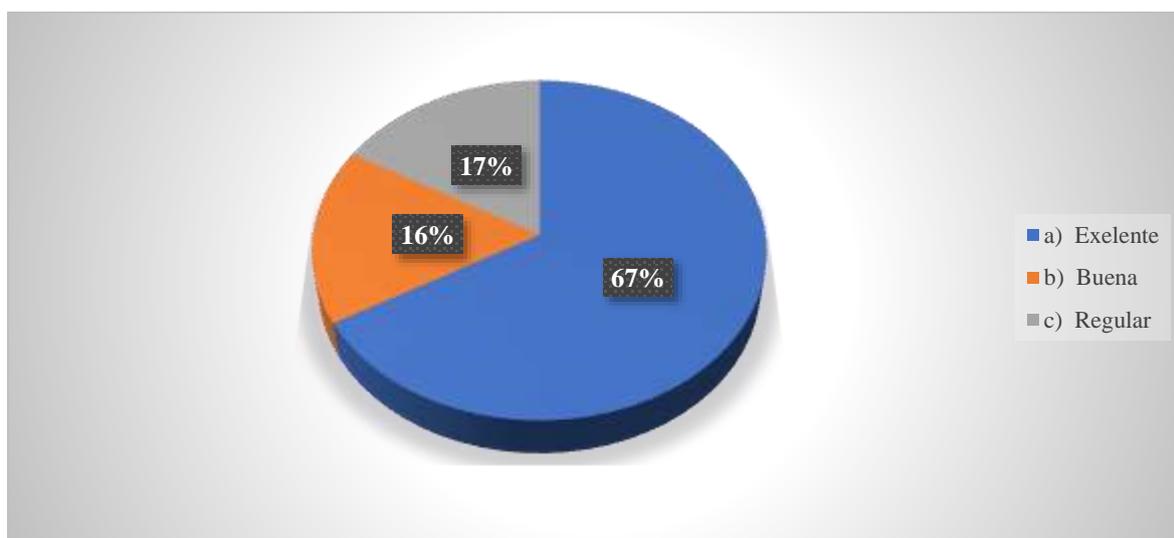


Figura 1. Canales de Comunicación

El 60% de empleados de la Vidriería FC, manifestó tener una buena comunicación y hay un mínimo de empleados que piensa que los procesos de comunicación no son los esperados; sin embargo, esto puede ser superado mediante la realización de trabajo en equipo, realizar eventos de integración donde todos los trabajadores compartan momentos amenos, esto permitirá que exista empatía y fluya la comunicación entre ellos.

2. ¿Existe una adecuada coordinación en las actividades que realiza o plantea el negocio?

Tabla 3. Coordinación de actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	34%
Casi siempre	2	33%
Algunas veces	1	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación propia

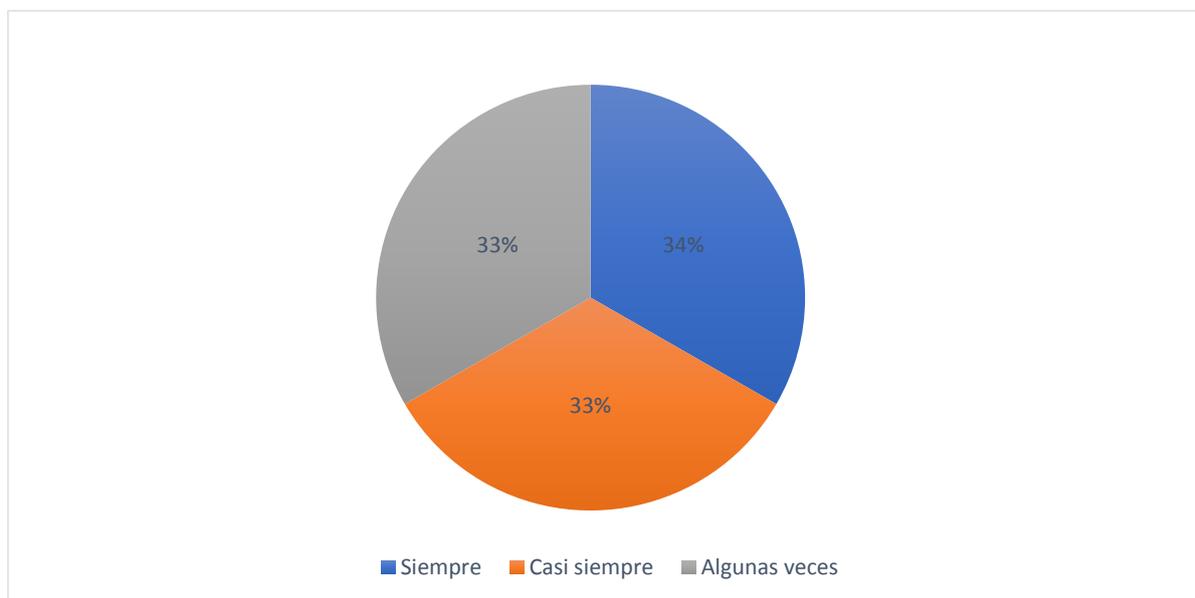


Figura 2. Coordinación de actividades

En todos los procesos que los empleados realizan dentro de Vidriería FC, deben ejecutarse con una buena coordinación, porque los empleados deben estar conscientes de la responsabilidad que tienen a la hora de realizar su trabajo. Es común que existen procesos que hay que mejorar para evitar pérdidas materiales y económicas.

Antes de realizar un trabajo se realiza una panificación para minimizar el desperdicio y con el fin de evitar accidentes laborales.

3. ¿Conoce usted sus funciones específicas dentro de la microempresa?

Tabla 4. Funciones dentro de la microempresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	4	67%
Claramente	1	16%
Algunas veces	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación propia

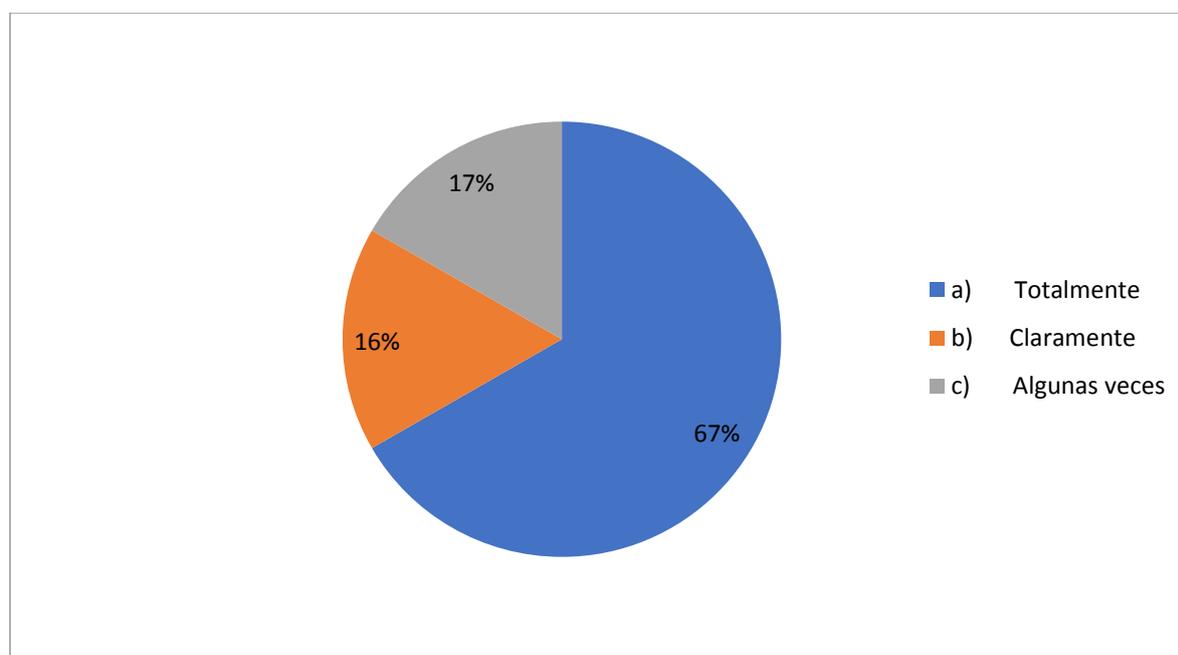


Figura 3. Funciones dentro de la microempresa

Se pudo observar que la mayoría de los empleados, si conocen sus funciones claramente y está al tanto del rol que deben cumplir al momento que se ejecuta un trabajo.

Los que no conocen son los empleados nuevos que debido al corto tiempo de trabajar desconocen algunos procesos cuando un pedido es diferente a los que se hacen frecuentemente.

4. ¿Las funciones que usted cumple están acorde a su puesto de trabajo?

Tabla 5. Cumplimiento de funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	34%
Casi siempre	2	33%
Algunas veces	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación propia

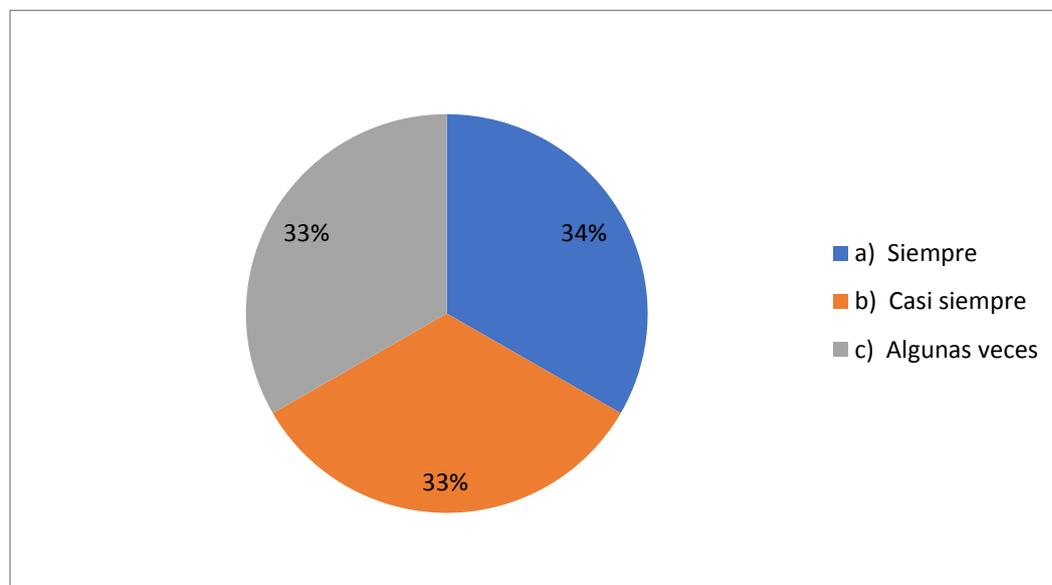


Figura 4. Cumplimiento de funciones

La opinión de los trabajadores está dividida, puesto que a veces no cumplen las funciones que les corresponden, por cuanto hay empleados que por enfermedad o por causas personales no pueden asistir y los demás trabajadores deben duplicar su esfuerzo o en su defecto reemplazarlo por el lapso de tiempo que se ausente, todo esto se hace con el afán de poder cumplir con los pedidos establecidos.

5. ¿Considera importante que la Vidriería FC cuente con un manual administrativo y financiero?

Tabla 6. Necesidad de tener manual administrativo y financiero

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	3	67%
Medianamente importante	2	16%
Poco importante	1	17%
	6	100%

Fuente: Investigación propia

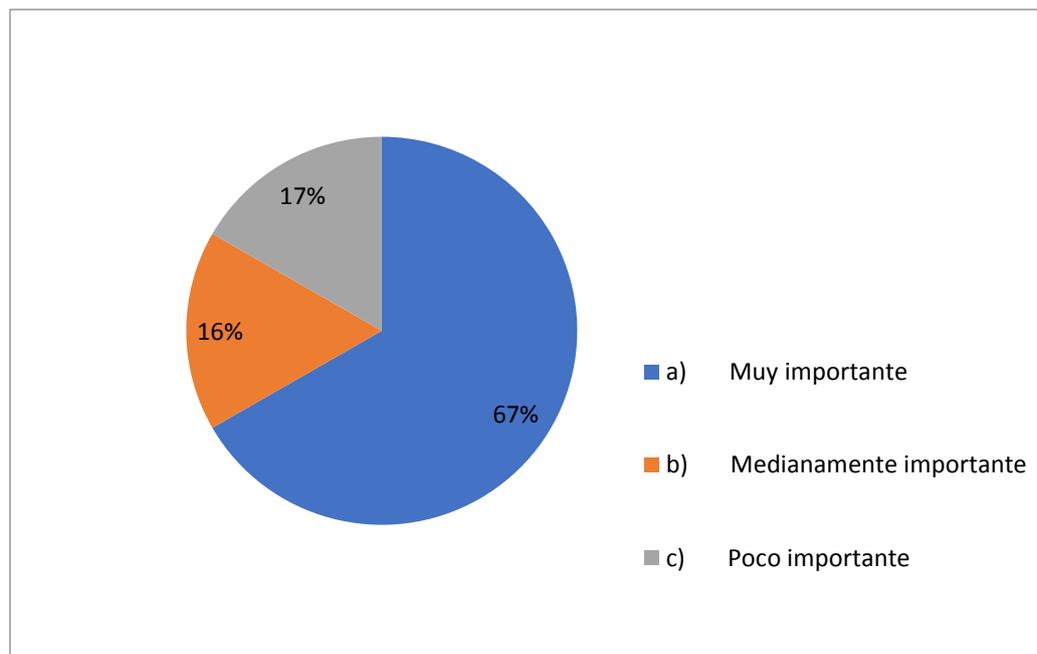


Figura 5. Necesidad de tener manual administrativo

El 67% de los trabajadores manifiesta la importancia de que la Vidriería FC cuente con un Manual Administrativo y Financiero, porque sería una herramienta para la administración a mejorar los procesos de la empresa, en los cuales está involucrado todo el personal de la empresa.

6. ¿Con que frecuencia recibe capacitación pertinente sobre las operaciones de la microempresa?

Tabla 7. Capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Anualmente	2	33%
Semestralmente	0	0%
Trimestralmente	0	0%
Mensualmente	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación propia

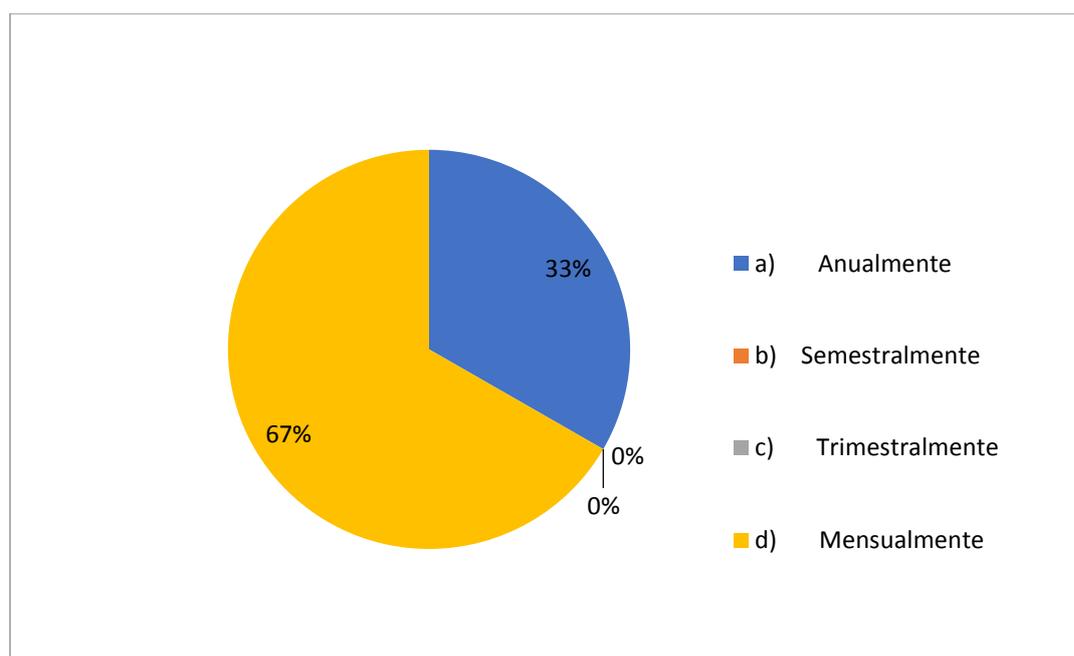


Figura 6. Capacitación

Los resultados de la encuesta demuestran que las capacitaciones se realizan de manera continua, por la complejidad de los materiales que son manipulados y la maquinaria que se usa para el normal desenvolvimiento del trabajo y evitar riesgos y accidentes laborales.

1.9. Entrevista

Nombre de la Entidad: VIDRIERÍA FC.

Nombre del propietario: CRISTIAN FUENTES

Fecha: 01-01-2019.

Agradezco por el tiempo permitido para llevar a cabo esta entrevista, la finalidad de recolectar información del estado actual de la empresa y las necesidades que usted percibe desde su punto de vista, el objetivo es netamente académico.

1. ¿Qué tiempo lleva el negocio en el mercado?

Vidriería FC funciona en Ibarra ya por 6 años, se ha ido incrementando de una forma aceptable en el mercado generando algunas plazas de empleo.

2. ¿Cómo está constituido el negocio Vidriería FC?

El negocio está constituido por el aporte de la sociedad conyugal y cuenta con los requisitos legales para el funcionamiento de la misma y cumple con todos los aspectos de ley para un normal funcionamiento.

3. ¿Posee una estructura organizacional la Vidriería?

No posee una estructura organizacional en forma física, pero dentro de la microempresa se ha establecido funciones a los trabajadores acorde a la cantidad de los pedidos.

4. ¿Supervisa las tareas que realizan los trabajadores?

Supervisar las tareas de los trabajadores es indispensable que se lo realice para poder garantizar que el producto cumpla con las características necesarias, tenga el tipo de material y la calidad solicitada por el cliente.

5. ¿Cuál es su estrategia empresarial?

La estrategia que nos ha dado mejores resultados es cumplir a tiempo con nuestros contratos y servicios que nuestros clientes requieren y tener personal capacitado, para crear confianza en el mismo.

6. ¿Cuáles son los objetivos que persigue su negocio?

En lo referente a la distribución y comercialización de aluminio y vidrio, servir a nuestros clientes de la mejor manera tratando de satisfacer al máximo sus necesidades mediante mejoramiento continuo en calidad y precios accesibles como también ofrecer un servicio ágil y oportuno. A futuro lograr que Vidriería FC sea reconocida por sus productos en toda la zona norte del país.

7. ¿Considera usted que la ubicación del local incide en las ventas?

Pienso que la ubicación es un factor muy importante cuando se crea cualquier negocio, y la constancia me ha ayudado a que Vidriería FC, se mantenga en el mismo lugar, donde existe una gran afluencia de personas.

8. ¿El local donde funciona la Vidriería FC es propio, arrendado, otros?

Si este local es propio, con mucho esfuerzo pude implantar Vidriería FC en un lugar que está estratégicamente ubicado, en una zona comercial donde hay varios negocios del mismo tipo y el cliente tiene la libertad de elegir a la hora de adquirir sus productos.

9. ¿Considera que la competencia y el contrabando afectan a su local?

La competencia se analiza frecuentemente, tanto en los precios como en la calidad del producto, para lograrlo evaluamos los proveedores buscando mantener la calidad y en lo posible reducir costos, sin embargo, el contrabando de los materiales prácticamente nos liquida en cuanto a precios y esto se da por la falta de efectividad en el control del contrabando.

10. ¿Existen políticas gubernamentales que apoyen a los pequeños negocios como éste?

Recientemente se aprobó y entró en vigencia la Ley para la Reactivación de la economía, donde se beneficia a los pequeños negocios del pago del anticipo a la renta y otros beneficios que aportan al crecimiento.

Se derogó la ley de plusvalía que afectó al sector de la construcción y nos perjudicó a todos los que comercializamos materiales de construcción y terminados, en nuestro caso las puertas y ventanas que son parte esencial de las edificaciones.

Por otro lado, la ley brinda más confianza a las instituciones financieras para otorgar créditos e inyectar capital para que nosotros podamos seguir creciendo.

Análisis general

Vidriería FC es un negocio familiar, que tiene seis años de existencia en el mercado y está administrada de forma empírica, pero demuestra conocimientos de administración y liderazgo, tiene objetivos claros dónde quiere llegar, aunque no cuente con documentos físicos que sustenten los mismos.

Sin embargo, reconoce la falta de herramientas administrativas y contables que le permitan tomar decisiones con menor riesgo que puedan afectar al negocio, es por ello que se propone la elaboración de un manual administrativo y financiero.

1.9.1. Observación

Esta técnica sirve de apoyo en la observación de la situación actual de la microempresa, para detectar los principales problemas que ocasionan el no contar con un manual de procedimientos, la información que se registren conforme a lo observado, posteriormente se analizará y con los datos obtenidos, se determinarán las conclusiones que son base para la elaboración del informe en función a los resultados adquiridos de la observación.

1.9.2. Encuesta aplicada a los clientes de la VIDRIERÍA FC

Buenos días. Gracias por atender y responder la presente encuesta que está dirigida a los clientes de Vidriería FC con el fin de obtener información para la elaboración de un manual administrativo y financiero.

1. ¿Con que frecuencia utiliza nuestro servicio?

Tabla 8. Frecuencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	18	90%
Mensualmente	2	10%
No muy frecuente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación propia

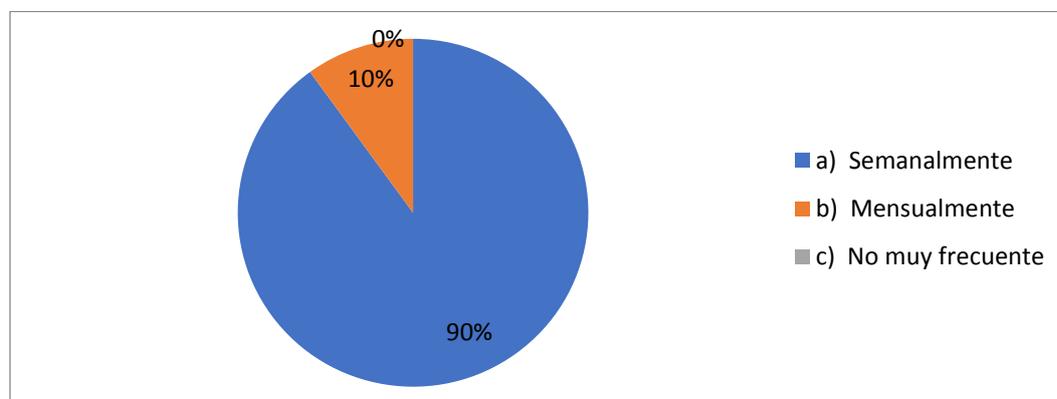


Figura 7. Frecuencia

Se puede observar que el 90% de los clientes de Vidriería FC, son fijos porque son ingenieros, arquitectos, carpinteros que requieren de estos productos más frecuente para realizar los terminados de sus productos y otros no lo hacen con la misma frecuencia debido al tiempo que les toma en volver a realizar una compra de estos productos, va según la necesidad de las personas de una forma esporádica y podemos denominarlos como consumidores finales.

2. ¿Cómo califica la atención recibida en Vidriería FC?

Tabla 9. Calidad en la atención

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A tiempo	4	20%
Cordial	10	50%
Oportuna	4	20%
Ágil	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación propia

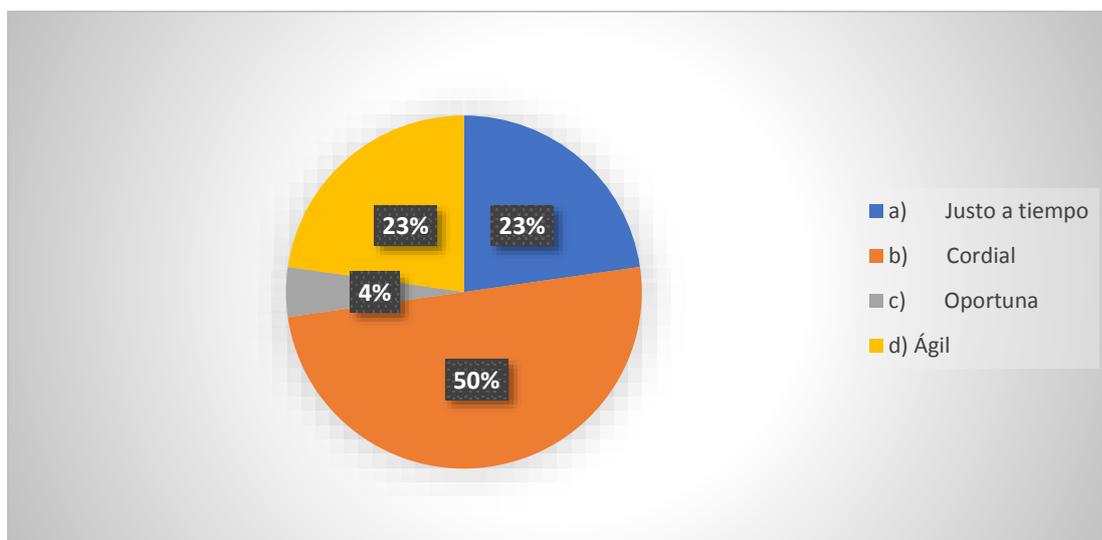


Figura 8. Calidad en la atención

Según los resultados de la encuesta, se puede analizar que en la Vidriería FC su atención es cordial, lo que brinda confianza al cliente en la adquisición de los productos que ofrece el almacén, y sus pedidos son atendidos de forma rápida y eficiente.

Sin embargo, hay otros aspectos en los que se debe mejorar, como en la entrega oportuna que no se cumple a cabalidad por situaciones ajenas a la empresa, puede ser por la demora en la llegada de la materia prima, por citar un ejemplo.

3. En su decisión al momento de comprar vidrio, ¿Qué aspecto considera más importante?

Tabla 10. Compra

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Grosor	12	60%
Modelo	6	30%
Color	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación propia

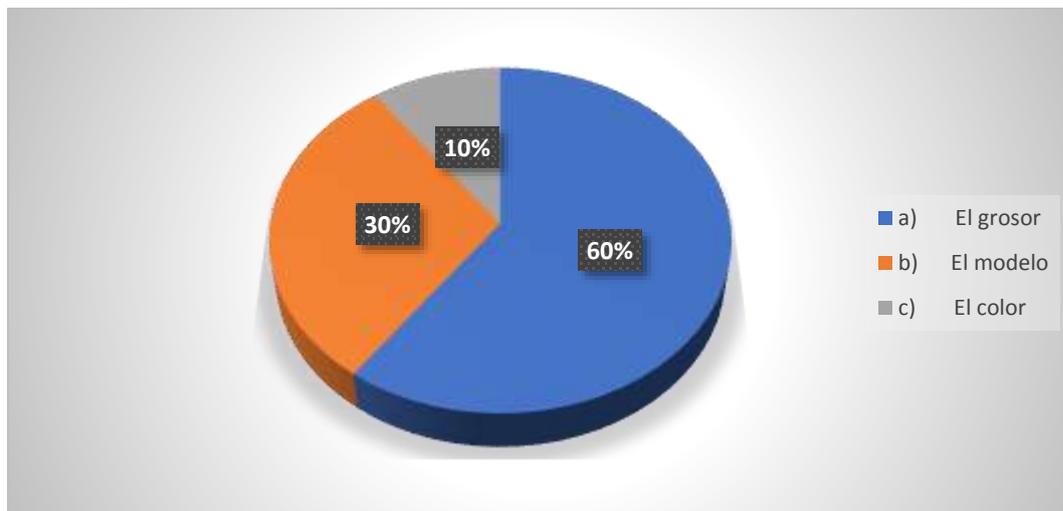


Figura 9. Compras

Se puede observar que las personas buscan en su producto que sea reforzado, lo cual hace que la Vidriería FC, tome en cuenta esto a la hora de adquirir o realizar el pedido del inventario para evitar un gasto en un producto que no tiene acogida por los clientes y así no se quede con un stock de vidrio innecesario.

Todo esto depende del uso que se le vaya a dar al vidrio que los clientes solicitan.

4. ¿Cómo piensa usted que son los productos que elabora la microempresa?

Tabla 11. Producto final

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Llamativos	2	10%
Bien diseñados	10	50%
Durables	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación propia

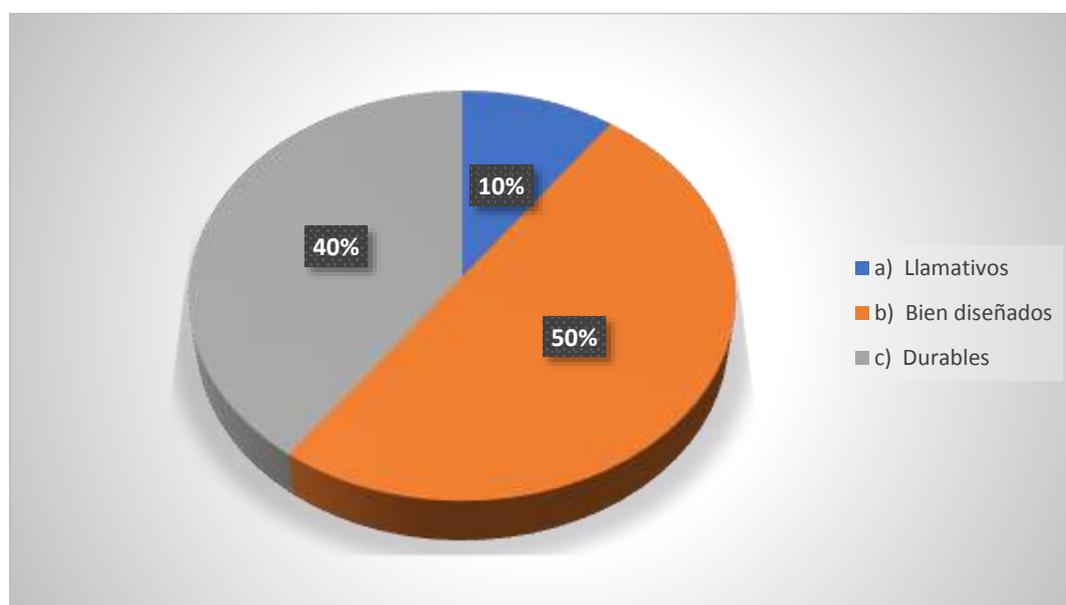


Figura 10. Producto final

En este punto se observa que los clientes prefieren a Vidriería FC, por sus diseños bien terminados y eso es un punto a favor para la microempresa porque los clientes que vuelven están satisfechos con los trabajos encomendados y están seguros que los próximos se harán con la misma calidad y dentro de los tiempos convenidos con los clientes en el momento que se realiza el contrato.

5. ¿Los precios de los productos, en relación a la competencia, en qué nivel le ubica usted?

Tabla 12. Precios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Accesibles	8	40%
Bajos	4	20%
Normales	7	35%
Costosos	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación propia

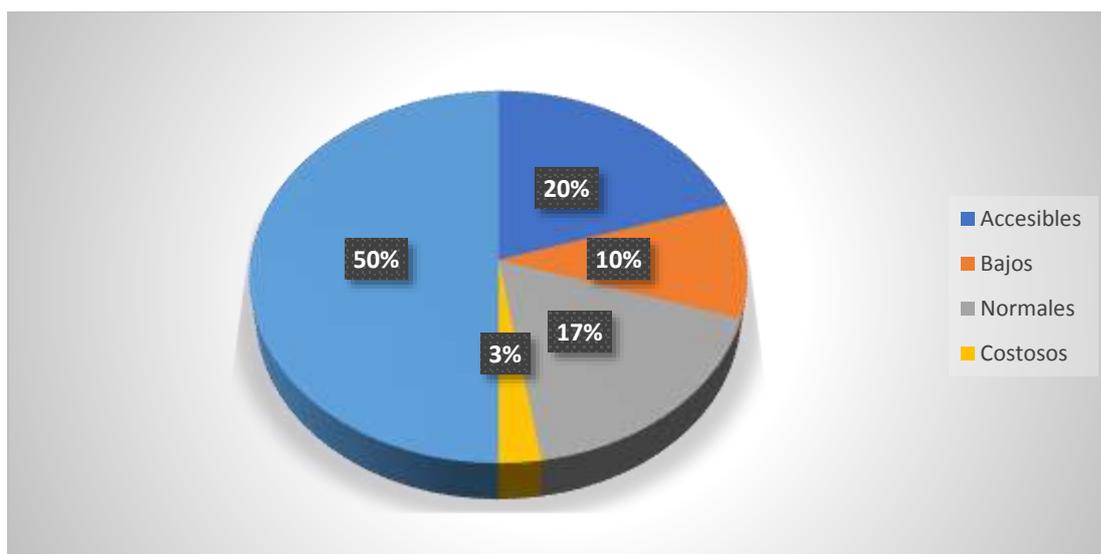


Figura 11. Precios

La mayor parte de los clientes encuestados califican que los precios son bajos y accesibles con relación a la competencia, y por ello vuelvan siempre que requieran aluminio y vidrio para su necesidad; esto nos posiciona como competidores fuertes dentro del mercado de vidrios y productos fabricados con aluminio ante otras organizaciones de esta misma línea.

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los productos que Vidriería FC le ofrece?

Tabla 13. Grado de satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	6	30%
Satisfactorio	11	55%
Poco satisfactorio	3	15%
Nada satisfactorio	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación propia

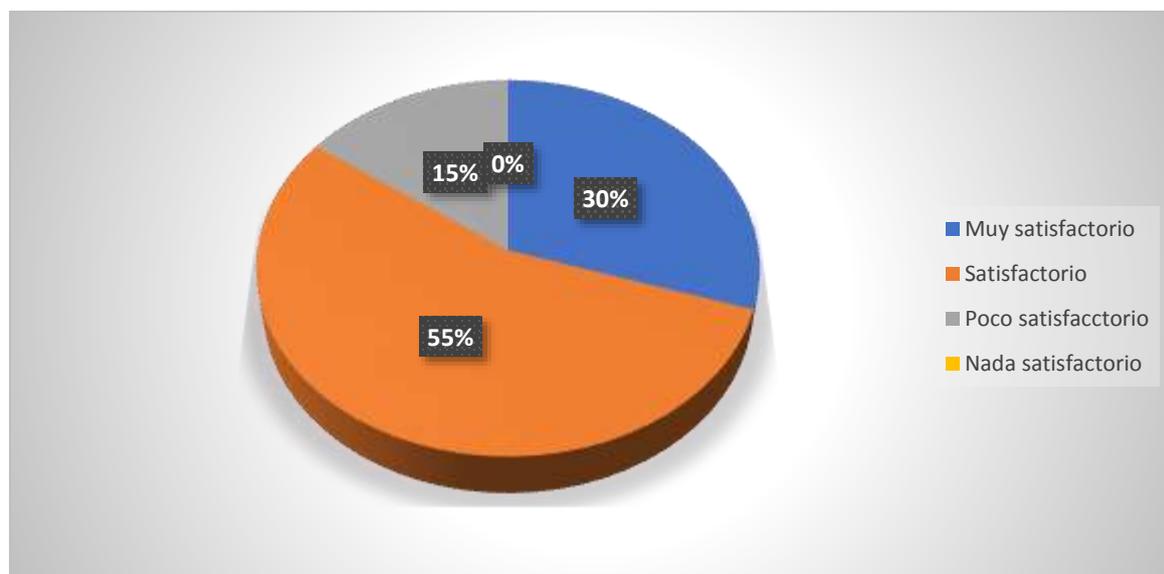


Figura 12. Grado de satisfacción

De acuerdo con las respuestas adquiridas en la encuesta el grado de satisfacción de los clientes es aceptable, por ello, el negocio se ha mantenido en el mercado desde su creación, la calidad del trabajo está enmarcado dentro de los requerimientos y exigencias solicitada por ellos, esto permite crear fidelidad en sus clientes.

1.10. FUENTES SECUNDARIAS

Mediante la técnica de la observación se verifica el crecimiento de locales de venta de vidrio y aluminio como se visualiza en la siguiente figura considerando las distribuidoras:

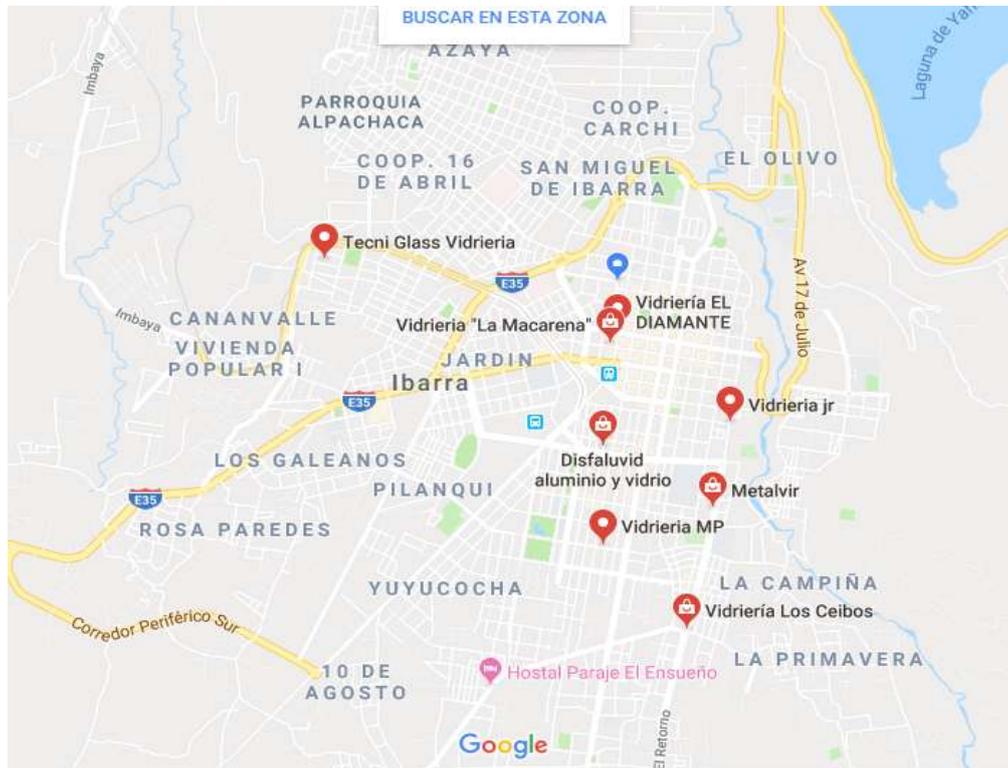


Figura 13. Crecimiento de vidrierías

Sector de la construcción

Según datos oficiales el este sector ha tenido un auge después de la derogación de la Ley de plusvalía, por ende, se han solicitado una mayor cantidad de permisos para la construcción:

Análisis descriptivo

1. Permisos de construcción y viviendas a construir

El número de permisos a nivel nacional corresponde a 33.717, en los cuales se planea la construcción de 59.456 viviendas. De acuerdo a la Tabla 1, en la región Sierra se genera una mayor cantidad de permisos.

Tabla 1. Número de permisos de construcción y viviendas a construir por regiones.

Región	Permisos emitidos	Viviendas a construir
Sierra	17.631	39.685
Costa	14.077	17.937
Amazonía	1.816	1.522
Insular	193	312
Total	33.717	59.456

Fuente: Encuesta de Edificaciones (Permisos de Construcción) 2017.

Figura 14. Permisos de construcción

El gobierno nacional incentiva a los pequeños negocios mediante la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, con el fin de crear fuentes de empleo e inversión interna y externa,

En el caso de la vidriería FC, obtendría los beneficios descritos a continuación:

REFORMAS AL IMPUESTO A LA RENTA DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Nota: Microempresas.- ventas o ingresos brutos iguales o menores a \$300mil; y, de 1 a 9 trabajadores; **Pequeñas empresas.**- ventas o ingresos brutos iguales o superior a \$300mil hasta \$1millóm; y, de 10 a 49 trabajadores.

4. Se extiende el beneficio de exoneración del impuesto a la renta hasta por 5 años, a las entidades resultantes de procesos de fusión entre entidades del sector financiero popular y solidario que no se encuentren dentro de los dos últimos segmentos de cooperativas, contados desde el primer año en que se produzca la fusión. La exoneración será proporcional a los activos de la entidad de menor tamaño.

(Art.1, #1 de la reforma, agrega inciso al Art.9.5 LRTI)

5. Exoneración del impuesto a la renta para nuevas microempresas que inicien su actividad económica a partir de diciembre 30 de 2017, durante 3 años desde el primero que generen ingresos operacionales, siempre que generen empleo neto e incorporen valor agregado nacional en sus procesos productivos. Si por su condición de microempresa y de organización de economía popular y solidaria, tiene derecho a acceder a más de una exención, se podrá acoger a aquella que resulte más favorable.

(Art.1, #2 de la reforma, agrega Art.9.6 a continuación del Art.9.5 LRTI)

6. Deducción adicional de hasta el 10% en la adquisición de bienes o servicios a organizaciones de la economía popular y solidaria (incluido artesanos que sean parte de estas organizaciones) que sean microempresas, bajo las condiciones que establezca el Reglamento.

(Art.1, #3, literal "c" de la reforma, agrega #24 a continuación del #23 del Art.10 LRTI)

7. Para establecer la base imponible del impuesto a la renta de las sociedades consideradas microempresas, se deducirá un valor adicional equivalente a una fracción básica exenta del impuesto a la renta para personas naturales (FBD 2018 = \$11.270).

Figura 15. Ley de reactivación económica

Las instituciones financieras han iniciado campañas para fomentar el emprendimiento y la creación de nuevos negocios, así:



Crédito
Emprendimiento

Cuotas adaptadas a tu actividad económica

Conocemos tu interés por innovar y proponer ideas de negocios, por eso financiamos tus emprendimientos

Beneficios

- Montos desde \$500 a \$50.000
- Frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja de cada proyecto.

Características

Plazos

Hasta 60 meses.

Tasa de Interés

Se determina de acuerdo a la política de fijación de tasas de interés del Banco

Garantías

BanEcuador apuesta por el desarrollo, por eso aceptará diversos tipos de garantías como: Hipotecas abiertas, prendas industriales, agrícolas o comerciales, garantía personal, certificados de inversión, garantía solidaria, entre otros.



Emprendedor Pacífico

¡La creatividad e innovación mueven al mundo!

Por eso, financiamos emprendimientos innovadores con productos o servicios ya en el mercado y que busquen expandirse nacional o internacionalmente.

Créditos desde

\$2,000

Tasa desde

8.5%

Solicítalo ahora

Conoce más detalles ↓

Figura 16. Facilidad de crédito

La balanza comercial ha sufrido un declive en los últimos 2 años, lo que perjudica la liquidez del país y con ello la economía de su población en general tal como lo muestra la siguiente tabla:



Figura 17. Balanza comercial
 Fuente: BCE
 Año 2019

1.11. Matriz FODA

Tabla 14. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. El local tiene una buena ubicación geográfica donde hay afluencia de posibles clientes	O1. Crecimiento proveedores y distribuidoras. (Figura 13)
F2. Comercializa materiales a precios razonables.	O2. Aumento en el sector de la construcción. (Figura 14)
F3. Cuenta con personal capacitado	O3. Apoyo del gobierno para las pequeñas y medianas empresas. (Figura 15)
F4. Se brinda una atención cordial y se asesora a los clientes que lo necesitan.	O4. Apertura de instituciones financieras. (Figura 16)
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. No cuenta con herramientas administrativas	A1. La competencia baja los precios
D2. Limitado espacio físico para almacenamiento de materiales que aporte al crecimiento del negocio.	A2. Ubicación de negocios similares en el mismo sector. (Figura 13)
D3. Escasa inversión en publicidad del negocio que permita aumentar el número de clientes	A3. Ingreso de materiales de contrabando.
D4. No tiene un control de sus movimientos financieros, como son ingresos y gastos.	A4. Recesión económica del país y poco circulante. (Figura 17)

Fuente: Investigación propia

1.12. Cruces estratégicos FODA

FA

F1:A3. – El contrabando produce una competencia desleal en lo referente a los precios, sin embargo, la cercanía al centro de la ciudad y la atención permiten que prefieran a Vidriería FC.

F3:A2. – En la ciudad se ha incrementado la competencia, pero Vidriería FC capacita a su personal y le brinda estabilidad laboral, con ello asegura contar con personal experimentado, que realiza los productos con los más altos estándares de calidad

FO

F4:O2. – El sector de la de la construcción no se detiene, por ende, se orienta a personas que llegan a cotizar precios en modelos y materiales de punta, con ello se los compromete a realizar su compra en Vidriería FC.

F2:O4. – La empresa se provisiona de materiales de buena calidad y para un futuro expandirse cumple con los requerimientos mínimos para la obtención de un crédito en una institución financiera.

DA

D2:A1. – Es política del negocio no correr riesgos muy altos como los que representa adquirir materiales de contrabando por los problemas legales y la falta de infraestructura para almacenar este tipo de material.

D3:A2. – Desarrollar políticas de publicidad aprovechando los avances tecnológicos y las redes sociales para darse a conocer, con esto darle un valor agregado que marque una diferencia con los competidores directos

DO

D1:O1. – Diseñar una herramienta administrativa y financiera con el fin de crecer y aprovechar los descuentos y promociones otorgadas por los distribuidores, además, tener una mayor capacidad de negociar para manejar un mejor apalancamiento.

1.13. Análisis FODA

Mediante la matriz FODA, se evalúan los aspectos internos y externos que influyen sobre el giro del negocio de la Vidriería FC, usando las técnicas de investigación: la observación directa, la encuesta y la entrevista.

A través de la observación se pudo analizar que a pesar del limitado espacio físico, cuenta con una buena distribución de materiales dentro de las instalaciones para realizar cada proceso de producción y comercialización y el ambiente de trabajo que es un poco más complejo determinar sin conocer el carácter y comportamiento de cada uno de los empleados que laboran en el local.

Utilizando la entrevista se determina que hay falencias de carácter administrativo y la necesidad de una mejor socialización de la información que debe conocer los colaboradores.

Por lo que se da continuidad al presente proyecto de investigación para desarrollar una herramienta administrativa y financiera para la Vidriería FC.

La parte financiera se maneja de manera empírica, porque es de una persona natural que pertenece al Régimen Simplificado Ecuatoriano (RISE), no tiene obligaciones contables ni tributarias, solo se lleva un registro de ingresos y gastos.

En resumen, el análisis FODA permite que el propietario conozca los obstáculos internos y externos que debe enfrentar.

Determinar las posibilidades reales que tiene el negocio para alcanzar los objetivos y metas trazados a corto y largo plazo para agilizar los procesos de producción de los productos y el servicio que brinda.

1.14. Determinación del problema diagnóstico

Concluida la investigación de campo con la ayuda de instrumentos y las técnicas de investigación, además del análisis por medio de la matriz FODA, se tiene un panorama más claro de las falencias y aciertos que posee la empresa en sus labores cotidianas para su marcha.

La Vidriería FC no cuenta con una misión, visión, manual de políticas y funciones, sistema de costeo que permita conocer con exactitud la cantidad y la valoración de materia prima, mano de obra y los costos financieros de fabricación, es decir, se maneja de forma antitécnica y empírica, lo que va a dificultar conocer con rapidez el estado actual del negocio al momento que la administración así lo amerite.

De igual manera hay deficiencias en el área operativa, que se hacen los procesos únicamente con la guía del jefe de ventas y no por un manual o flujograma establecido para dichas tareas.

Si bien es cierto que los colaboradores han desarrollado sus labores con responsabilidad y creatividad, pero de manera empírica, impulsados por su entusiasmo y conocimiento a la hora de realizar sus productos, olvidando la parte técnica en el área.

Por todo anteriormente descrito, se hace indispensable proponer un “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA VIDRIERÍA FC EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La empresa

Una empresa es un grupo social en la que, a través de capital, trabajo y una administración se ofrece bienes y servicios con fines productivos, para satisfacer las necesidades de la colectividad logrando aumentar los ingresos de sus propietarios o accionistas y proporcionarles seguridad y bienestar sus empleados (Lourdes Munch, 2017).

La empresa es la participación dos o más personas que trabajan en conjunto, con el fin de cumplir con las actividades de la organización, para alcanzar su objetivo, a través de una planificación adecuada de las metas propuestas.

2.2. Clasificación de las empresas

“El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de empresas. Aplicar la administración más adecuada a la realidad y a las necesidades específicas de cada empresa es la función básica de todo administrador.

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen:

Por naturaleza

- **Industriales:** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.
- **Comerciales:** Son aquellas que se dedican a la compra- venta de productos convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.
- **De servicios:** Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

Por el sector al que pertenecen

- **Públicas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado).
- **Privadas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (Personas Naturales o Jurídicas).
- **Mixtas:** Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (Personas jurídicas).

Por la integración del capital

- **Unipersonales:** Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.
- **Pluripersonales:** Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales” (Lourdes Munch, 2017, pág. 3).

Debemos conocer los diferentes tipos de empresas, compañías y organizaciones que existen, cada una realiza actividades distintas y se estructuran según sus necesidades, con esto lograremos diferenciarlas y saber cómo actuar al momento de formalizar una de ellas.

2.3. Filosofía Organizacional

2.3.1. Misión

Establecer la misión en una empresa le permite visualizar su futuro claramente y le ayuda a determinar las bases para la toma de decisiones a la hora de ofrecer sus productos y servicios, para lograr que los clientes y la comunidad la identifiquen de forma que lo que hace sea algo que la distinga de las demás (Haide, 2009).

La misión en una organización es parte fundamental dentro de la misma, porque ahí es donde va identificado el porqué de la existencia de la organización, cuál es su propósito, a que se dedica y a quien presta sus servicios.

2.3.2. Visión

La visión ayuda a visualizar a la empresa hacia dónde quiere llegar, cuáles son sus sueños administrativos y lo que desea alcanzar en los próximos años, siempre y cuando sea idealista, positiva y lo suficientemente completa para que la empresa contribuya en el logro de esta visión para alcanzar el éxito (Haide, 2009).

Toda empresa debe plantearse su visión para saber cuáles serán sus propósitos a futuro para crecer y ser cada día más competitivos.

2.4. Recursos de la empresa

2.4.1. Recursos

Es importante que las empresas cuenten con los recursos y elementos necesarios para que su administración sea productiva y logren cumplir sus objetivos planteados (Lourdes Munch, 2017).

Los recursos para una empresa es un factor muy importante para que pueda realizar su actividad y contribuye a tener un adecuado funcionamiento y así poder aumentar su productividad.

2.5. Clasificación de los recursos

2.5.1. Recursos Materiales

Son aquellos bienes que pertenecen a la empresa como, edificios, terrenos, maquinaria, instalaciones (Lourdes Munch, 2017).

Los recursos materiales por ser bienes tangibles, ayudan a que los procesos de producción de la empresa sean de mejor forma y es una parte esencial a la hora de presentar su producto final.

2.5.2. Recursos Tecnológicos

Son instrumentos y herramientas que ayudan en la coordinación de todos los sistemas de producción, ventas, financieros y administrativos de la empresa (Lourdes Munch, 2017).

Los recursos tecnológicos son en donde se administran y se almacenan los recursos intangibles de la empresa en donde ayuda a la gestión de cada departamento y nos permite una mayor efectividad en la empresa.

2.5.3. Factor Humano

El factor humano cuenta con habilidades y características que le permiten desarrollarse dentro de una organización y lo hace diferente de los demás recursos (Lourdes Munch, 2017).

El factor humano es parte fundamental en una empresa, para poder controlar, manejar los otros recursos y hacer que el funcionamiento de los mismos se los haga de una manera adecuada para lograr el éxito del negocio.

2.5.4. Recursos Financieros

“Son los elementos monetarios propios y ajenos con los que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones.

Entre los recursos financieros propios pueden nombrar:

- Dinero en efectivo.
- Aportaciones de los socios (acciones).
- Utilidades.

Los recursos financieros ajenos están representados por:

- Préstamos de acreedores y proveedores.

- Créditos bancarios o privados.
- Emisión de valores” (Lourdes Munch, 2017, pág. 61).

Los recursos financieros son la capacidad económica que posee una empresa, para poder garantizar la puesta en marcha de los otros recursos.

2.6. Administración

La administración se trata de que las actividades dispuestas dentro de una empresa se las manejen de una forma coordinada y supervisada para cumplir con los objetivos propuestos por la organización (Mochón, 2014).

La administración es un proceso técnico que se realiza dentro de una empresa para obtener un máximo beneficio ante los fines perseguidos, mediante una buena organización, planificación, dirección y control de los recursos que la empresa tiene a su disposición.

2.6.1. Importancia

El éxito de una empresa depende de una buena administración, toda organización debe comprender que implantar bien sus procesos administrativos es muy importante, porque ayuda al personal y equipos de trabajo a su mejoramiento continuo (Ortiz, 2009).

La administración es de vital importancia porque ayuda a mejorar el funcionamiento de la organización y hace que los empleados realicen sus actividades de una forma técnica, logrando que se sientan parte de la organización.

2.7. Objetivos de la Administración

El objetivo de la Administración es llegar a lograr que la organización cumpla o alcance sus objetivos propuestos con eficiencia y eficacia, para lograr desarrollarse en el medio que se encuentra prestando sus productos o servicios.

2.8. El proceso administrativo

La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. En la administración de una empresa existen dos fases: una estructural en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra la operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el período de estructuración (Lourdes Munch, 2017, pág. 24).

El proceso administrativo es un conjunto de procesos y fases a seguir para poder dar una solución a un problema administrativo tomando buenas soluciones de control y dirección para que los procesos de la empresa vayan de manera más fluidos posibles.

2.9. Elementos del proceso administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad

Los elementos del proceso administrativo son:

Planeación. - Es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

Organización. - Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación de trabajo.

Integración. - Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.

Dirección. - Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.

Control. - Es la fase del proceso administrativo a través del cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (Lourdes Munch, 2017, pág. 24).

Los elementos del proceso administrativo deben ser aplicados en las empresas en su orden establecido como: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control para ejecutar sus actividades de mejor manera y lograr cumplir sus objetivos empresariales.

2.10. Procesos Contables

Aplicar procesos contables dentro de una empresa ayudan a registrar operaciones y transacciones que realiza una empresa, esto se puede aplicar desde el inicio de sus actividades hasta el final del periodo, esto permitirá generar información ventajosa para la organización permitiendo así la toma de buenas decisiones (Cantú, 2014).

Los procesos contables ayudan a registrar los ingresos, egresos, préstamos, inversiones, movimientos bancarios que generan o realizan las empresas por su actividad económica.

2.10.1. Importancia

El proceso contable es importante para el buen manejo de las empresas, porque ayuda a determinar su rentabilidad y ayuda a que la toma de decisiones sea acertada sobre la operatividad de la organización.

2.11. Estructura Organizacional

La estructura organizacional debe estar bien definida dentro de cada empresa.

Las empresas se plantean objetivos y metas que desean cumplir y solo con una estructura organizacional pueden determinar si están bien organizadas en niveles jerárquicos, departamentales y funcionales.

2.12. Organigramas

2.12.1. Definición

Los organigramas son representaciones gráficas en donde la empresa presenta su estructura organizacional formalmente, con sus respectivos niveles jerárquicos y obligaciones que cada persona tiene en su respectivo puesto de trabajo (Martinez J. G., 2014) .

El organigrama es una representación gráfica de cómo desea la empresa representar su estructura organizacional formalmente, en donde se muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y hasta que nivel de autoridad tiene cada persona en su puesto de trabajo.

2.12.2. Clasificación de los Organigramas

Los organigramas se clasifican de la siguiente manera:

Por su objeto

- **Estructurales:** Muestran sólo la estructura administrativa de la empresa
- **Funcionales:** Indican, en el cuerpo de la gráfica, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de los departamentos.
- **Especiales:** Se destaca alguna característica.

Por su área

- **Generales:** Presentan toda la organización; se llaman también cartas maestras.

- **Departamentales:** Representan la organización de un departamento o sección.

Por su contenido

- **Esquemáticos:** Contienen sólo los órganos principales, se elaboran para el público y no contienen detalles.
- **Analíticos:** Más detallados y técnicos” (Martinez G. , 2014, pág. 92).

La clasificación de los organigramas es importante que conozcan todos los participantes que aportan para el diseño de uno de ellos dentro de la empresa, para que puedan conocer las diferentes características que tienen cada uno de ellos.

2.12.3. Importancia de un organigrama

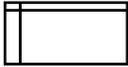
El aplicar un organigrama en una empresa es parte fundamental y de mucha importancia, porque permite conocer la estructura de la empresa, define las áreas con la que cuenta la organización y como se relacionan las personas encargadas de cada puesto de trabajo respetando el orden jerárquico.

Con un organigrama bien estructurado conlleva a que exista buena coordinación y supervisión entre todas las áreas, logrando un buen ambiente de trabajo y que los procesos sean eficaces.

2.12.4. Flujogramas

En los flujogramas se grafican los pasos a seguir para determinado proceso productivo, con ello se garantiza la eficiencia y eficacia, además de evitar errores u omisiones de cada parte de dicho proceso.

Simbología utilizada para los flujogramas:

	Inicio o final
	Proceso
	Decisión
	Documento
	Conector
	Almacenamiento interno

2.13. Manual Administrativo

Contar con un manual administrativo en una empresa es importante por ser un documento escrito que concentra en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados (Franklin, 2009).

Un manual administrativo ayuda a mantener una buena comunicación entre la empresa y el personal, en donde se plasma de una forma ordenada y sencilla toda la información de la empresa con el fin de informar al personal los avances obtenidos ante los objetivos planteados dentro de la empresa.

2.13.1. Objetivo de un Manual Administrativo

Los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Determinar las funciones asignadas a cada área administrativa, aplicando las responsabilidades evitando duplicidad de información.
- Expresar visiblemente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Minimizar tiempo y esfuerzo a la hora de realizar las funciones.
- Estar bien estructurados los niveles jerárquicos funcionales con los procesos de negocio.
- Lograr que las labores encomendadas a todo el personal sean manejadas adecuadamente a la hora de realizar los procesos.
- Asegurar que todos los humanos, materiales, financieros, tecnológicos, sean aprovechados de la mejor manera.
- Mantener una buena relación con los proveedores, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la empresa.

2.14. Ventajas de los Manuales

Promueven la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que debe hacerse y cómo debe hacerse. Evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad y son una base para el mejoramiento de sistemas, procesos y operaciones (Lourdes Munch, 2017).

Contar con un manual dentro de una empresa ayuda a llevar un adecuado orden de los procesos para lograr que se respeten la estructura formal de la organización.

2.15. Manual Financiero

Dentro de un Manual Financiero se detalla el manejo de la información financiera de una empresa con responsabilidad, con sus respectivas instrucciones que se le otorga al personal adecuado para su manejo (Fincowsky, Organización de Empresas 4 ta edición, 2014).

Este Manual permite el buen manejo y distribución de los recursos económicos de las empresas aplicando responsabilidad en su captación con resguardo y control.

2.16. Control de Inventarios

Es necesario que las empresas lleven de una forma ordenada y adecuada el control de sus inventarios, la elaboración y el desarrollo de este control permite ver el volumen de la actividad de cada empresa (Fernández, 2017).

Un inventario consiste en listar los bienes con los que la organización cuenta dentro de sus instalaciones.

2.16.1. Objetivos del Control de Inventarios

Un buen manejo de inventarios ayuda a que las empresas puedan llevar un mejor control de sus stocks y que a la hora de realizar su aprovisionamiento sea de manera adecuada y a tiempo, para reducir los riesgos a la hora de distribuir sus productos.

2.17. Manejo de los desperdicios

Los residuos generados mediante la elaboración de los productos que realiza Vidriería FC son manejados responsablemente, a diario este negocio por su tipo de actividad hace que estos desechos sólidos e inorgánicos como lo es el vidrio y el aluminio vaya quedando ciertos desperdicios como material inservible. Sabemos que el vidrio de ventanas no es un material que podemos desechar de una manera fácil, pero se lo puede reutilizar para los cerramientos de casas o lotes que necesitan para tener un poco de seguridad contra la delincuencia y los desechos más representativo se los aparta para la elaboración de productos como servilleteros de vidrio, porta inciensos, peceras de todo tamaño, carameleras con los desperdicios que más se adapten a la fabricación de los mismos y el aluminio se lo es vendido como chatarra a personas que realizan o dependen de este tipo de trabajo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Información de la empresa

Vidriería FC, es una microempresa dedicada a elaboración de productos de aluminio y vidrio, se encuentra ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, en las calles Chica Narváez 8-11 y Pedro Moncayo.

Inició su actividad desde el año 2013, y desde entonces fábrica novedosos productos de aluminio y vidrio que solicitan los clientes, asesorando a los usuarios de productos nuevos y actualizados para buscar un mayor grado de satisfacción de los mismos de acuerdo a sus necesidades y exigencias.

Vidriería FC, goza de una ubicación favorecida en la ciudad de Ibarra, lo que aporta a incrementar la demanda y con ello poder brindar precios competitivos y accesibles a todos los grupos socios económicos de la provincia.

Si bien es cierto, la competencia es alta, sin embargo, el alto volumen de ventas permite ofrecer descuentos especiales para clientes frecuentes como a aquellos que se dedican a la construcción y terminados de viviendas, edificios, entre otros.

Vidriería FC, cuenta actualmente con seis empleados, están distribuidos unos en el área administrativas y otros en el área operativa, los últimos son quienes se encargan de realizar los procedimientos y tareas dispuestas por el gerente propietario del negocio, para la producción de los pedidos y trabajos para los que han sido contratados, se busca el aprovechamiento de los recursos con el fin de reducir costos y brindar un alto grado de satisfacción de los clientes.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo general

- Diseñar un “manual administrativo y financiero para la vidriería FC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, que ayude a llevar una correcta administración del negocio.

3.2.2. Objetivos específicos

- Establecer una filosofía institucional que plantee objetivos claros y realizables para la Vidriería FC.
- Elaborar una estructura organizacional que describan las funciones individuales de los empleados de Vidriería FC y evitar la duplicidad de funciones y designe responsabilidad a cada trabajador en cada uno de los procedimientos de producción y atención de los clientes.
- Determinar los procesos administrativos y financieros de la Vidriería FC.
- Establecer políticas para el manejo de los desechos de aluminio y vidrio.

3.3. Razón social

Según el Registro de Contribuyentes Personas Naturales al señor Cristian Xavier Fuentes Sánchez inicia sus actividades el 07 de agosto del 2009, con número de RUC. 1002275079001. Consta en el Régimen Impositivo Simplificado RISE, por ende, no es obligado a llevar contabilidad.

3.4. Logotipo



Figura 18. Logo de la empresa

Su logotipo son las iniciales del nombre del señor propietario de la vidriería Cristian Fuentes quien quiso que FC fuera su logo representativo para su negocio por su apellido y su nombre.

3.5. Filosofía institucional

- Misión

Proporcionar productos en aluminio y vidrio de calidad, con altos estándares de seguridad en la fabricación y distribución, buscando la satisfacción de los clientes, generando empleo y contribuyendo al desarrollo socio económico de la provincia y el país.

- Visión

Consolidarse como una empresa líder en la provincia de Imbabura, con una imagen sólida basada en la excelencia, integridad y sobre poniendo a la persona sobre el capital. Generando valor agregado a nuestros productos con la convicción de satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes.

- Principios Empresariales

Los principios son ideas que rigen el pensamiento o la conducta de todos los integrantes que conforman la organización y pretende que interactúen en armonía entre ellos y con los clientes

- a) **Eficiencia.** – El objetivo es prestar un servicio de calidad, fabricando productos de aluminio y vidrio con el mínimo esfuerzo, gasto y desperdicio, que permitan reducir los costos y aumentar el margen de rentabilidad.
- b) **Innovación.** – Se basa en desarrollar nuevos productos novedosos y atractivos, también impulsar la comercialización y la automatización de los procesos mediante maquinaria con tecnología de punta; todos estos factores se hacen para aumentar la satisfacción de los usuarios y ganar espacio en el mercado.

- c) **Imagen corporativa.** – Se convierte en un factor clave de percepción con la que se queda las personas que visitan o conocen Vidriería FC, con ello responde a una estrategia de marketing y en mediano o largo plazo aumentará las ventas.

- **Valores**

Los valores son guías de nuestro comportamiento, inclinado a ser un trabajador íntegro y útil en sus relaciones con los demás en su desempeño. Vidriería FC promueve en sus trabajadores para alcanzar la filosofía organizacional los siguientes valores:

- a) **Responsabilidad.** – Es la obligación que tenemos con nosotros mismos y si así lo hace cada colaborador, podrán ofrecer un buen servicio a los clientes, garantizando la calidad de los productos que se elaboran en Vidriería FC.
- b) **Puntualidad.** – Los miembros que integran Vidriería FC deben estar a tiempo cumpliendo sus actividades en las distintas áreas de trabajo con disciplina y a la vez lograr que los clientes sientan plena confianza hacia el negocio a la hora de entrega de los productos requeridos.
- c) **Honestidad.** – La conducta recta y veraz como actúa cada colaborador, denota seguridad a los clientes que visitan y compran con frecuencia en la empresa
- d) **Ética.** – Este valor excluye hechos fraudulentos o dolosos que perjudiquen el accionar de la empresa, la integridad de las personas que forman parte de Vidriería FC ni atenten al respeto y disciplina entre todos.
- e) **Respeto.** - Tener consideración y no atentar en contra de la honorabilidad de ninguna persona.
- f) **Integridad.** – La integridad abarca a mayoría de los valores morales de la conciencia y comportamiento humano, por lo que todos los que integran Vidriería FC deben pensar, decir y obrar con rectitud y con disposición a hacer el bien.

g) **Trato adecuado.** – Principio fundamental para propiciar el respeto a quienes nos rodean y a ser ejecutado en la Vidriería FC; de esta manera cumpliendo las actividades para tener un clima laboral, promoviendo la igualdad, más allá de las diferencias de etnia, género, cultura, creencias religiosas, orientación sexual, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio económica, condición migratoria, discapacidad, entre otros. Incluye también, comprender, respetar y receptar los requerimientos de los clientes internos y externos, atendiéndoles con cortesía, amabilidad y en el tiempo adecuado; respetando y cumpliendo las obligaciones.

- **Políticas**

a) **Políticas administrativas**

- Los bienes de la vidriería deben estar asegurados en base al avalúo real y comercial.
- El local y la bodega deben contar con un sistema de seguridad con tecnología que permita reducir costos y brindar sustentos legales en caso de ser necesarios
- Suscribir convenios y contratos con aliados estratégicos y proveedores respectivamente.
- Establecer un listado de precios referenciales actualizado incluyendo los descuentos a clientes que adquieren grandes cantidades.

b) **Políticas de Talento Humano**

Vidriería FC, brindará incentivos que motiven el desempeño eficaz y eficiente de sus trabajadores, en un ambiente laboral agradable, manteniendo siempre el respeto, orden e higiene del lugar de trabajo.

- Todo el personal contratado cumplirá obligatoriamente la etapa de inducción sobre el cargo a desempeñar

- El trabajador que participe en capacitación está obligado a cumplir con el plan de estudio y debe aprobarlo.
- La contratación de personal nuevo debe gozar de los beneficios que la ley le asiste.
- Los trabajadores deben respetar y cumplir con lo estipulado en el código de trabajo, normas y políticas internas de la Vidriería FC
- Para ser separado un trabajador de la empresa puede darse en acuerdo de las dos partes o por la inconformidad de una de las partes de la relación laboral entre el empleador y el trabajador, cumpliendo con la indemnización que le corresponde dentro de la legalidad.

Políticas de publicidad

La Vidriería FC, debe empear estrategias publicitarias para darse a conocer de sus potenciales clientes a través del uso de la tecnología, utilizando las redes sociales y medios de comunicación, en la búsqueda de incrementar el consumo de los productos que comercializa.

- La administración priorizará campañas de publicidad orientadas a incrementar la imagen de la Vidriería y en lo posible su rentabilidad difundiendo nuevos productos.
- Mejorar continuamente los procesos de elaboración de productos y comercialización de materiales
- Explorar nuevos mercados y nuevos materiales que atraigan clientes con gustos distintos a los productos tradicionales
- Brindar atención especial y prioritaria a los clientes que generen un mayor porcentaje de ingresos a la vidriería

c) Políticas financieras

- Elaborar un presupuesto para cada año en el que se incluyan las proyecciones de ingresos y los posibles gastos.
- Los gastos deben ser justificados y estrictamente necesarios para no afectar la operatividad de la vidriería.
- Establecer mecanismos claros para el cobro de facturas entregadas a crédito, que no se realice otra venta sin antes haber recuperado el valor total de la factura vencida
- Cumplir con los pagos con proveedores y terceros dentro de los plazos establecidos para dicha transacción y que cumplan con los documentos que respalden dichos movimientos
- Determinar fechas cortas para conocer el estado financiero de la Vidriería en determinados momentos con el fin de tomar decisiones acertadas.

3.6. Base Legal**Ley de régimen tributario**

Vidriería FC, actualmente pertenece al Régimen Impositivo Simplificado (RISE), sin embargo, una vez que sobrepase el volumen de ingresos según lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno, tendrá la obligación de cambiarse al régimen del Ruc.

Vidriería FC, cumple con las obligaciones que le corresponden a un negocio dentro de la urbe para su normal funcionamiento, esto es: obtener la patente municipal, la inspección de cuerpo de bomberos, entre otros; además, está regulada para las relaciones laborales con sus empleados mediante el Código de Trabajo y a Ley de Seguridad Social, como se presenta en los artículos detallados en el anexo No. 5.

3.7. Reglamento interno

Toda empresa debe establecer normas de convivencia armónica entre los trabajadores, proveedores y con sus clientes, para así mantener una mejor relación entre todos los que trabajan dentro de la organización logrando comprometerse con la responsabilidad social y mantener la transparencia, el bienestar, la buena conducta y los derechos de todos colabores como se expone en el anexo No.6.

3.8. Estructura organizacional

La estructura organizacional establece autoridad, jerarquía, cadena de mando, define la forma como se compone la empresa. Su principal función es graficar los distintos niveles y subdividir la entidad en pequeños departamentos para asignarles funciones específicas, con ello se busca tener un control adecuado para alcanzar las metas y objetivos trazados.

El organigrama debe ser socializado o a su vez colocado en un lugar visible para todos para que conozcan el orden jerárquico ascendente o descendente al que deben reportar o supervisar respectivamente.

Tabla 15. Estructura administrativa y organizacional

RECURSO HUMANO		CANTIDAD
Área administrativa	Gerente	1
Área de apoyo	Secretaria	1
Área financiera	Contador	1
Área de ventas	Operadores	3
TOTAL		6

Fuente: Vidriería FC

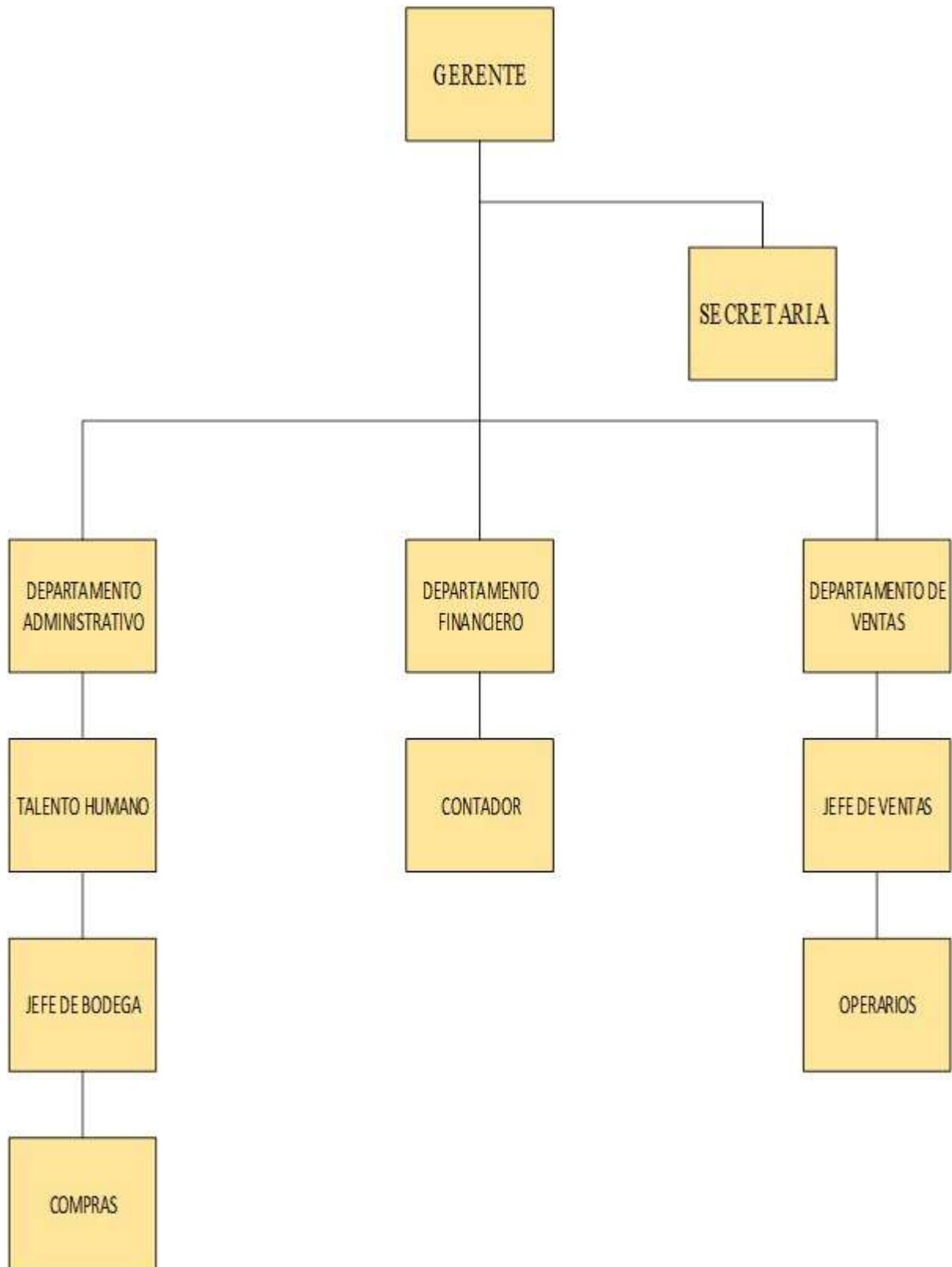


Figura 19. Organigrama
Elaborado por: La Autora

3.9. Manual de funciones

Los manuales describen las funciones y procesos de cada cargo dentro de la organización, de los diferentes niveles jerárquicos, debido al tamaño de la empresa los trabajadores deben cumplir más de una función, como se detalla a continuación:

 VIDRIERÍA FC MANUAL DE FUNCIONES		
Ámbito de operación Cargo Supervisa a:	Administrativa Gerente Todos los demás departamentos	
Objetivo Planificar, coordinar y ejecutar las actividades operativas y financieras de la Vidriería FC, además debe seleccionar y contratar al personal para los demás cargos y liderar para alcanzar los objetivos institucionales propuestos.		
Perfil del cargo		
Liderazgo y creatividad Habilidad de negociación Responsabilidad y actitud ganadora Facilidad de palabra y buenas relaciones interpersonales Experiencia comprobada Capacidad de delegar		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representar a la Vidriería FC judicial y extrajudicialmente ➤ Autorizar los trabajos que tengan la capacidad de producir en los plazos solicitados. ➤ Presidir reuniones, planificar las capacitaciones eligiendo temas de fortalecimiento laboral ➤ Responsabilizarse por las tareas de adquisición, almacenamiento, producción y ventas. ➤ Analizar y seleccionar a los proveedores de la materia prima necesaria para la actividad económica de la vidriería. ➤ Cumplir y hacer cumplir las políticas internas establecidas para garantizar un buen ambiente laboral ➤ Autorizar y firmar los pagos ➤ Las demás de su competencia acorde a su cargo. 		
Elaborado por:	Aprobado por:	Emisión: 2018

 VIDRIERÍA FC MANUAL DE FUNCIONES		
Ámbito de operación Cargo Reporta a:	Apoyo Secretaria Gerente	
Objetivo Receptar y enviar la documentación y correspondencia de la vidriería, asiste directamente al gerente y atiende a los clientes.		
Perfil del cargo		
Título de tercer nivel Experiencia mínima de 6 meses en cargos similares Excelentes relaciones personales Fluidez en la expresión oral y buena redacción Capacidad de trabajo en equipo		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contestar llamadas y tomar nota de pedidos y mensajes de carácter laboral ➤ Recibir y archivar la documentación física y digital de la vidriería ➤ Establecer los días para realizar pagos a proveedores y cancelar los mismos ➤ Organizar la agenda del gerente ➤ Socializar las decisiones y órdenes del gerente a sus subordinados. ➤ Elaborar oficios y demás documentos que requiera la vidriería para su normal funcionamiento 		
Elaborado por:	Aprobado por:	Emisión: 2018

 VIDRIERÍA FC MANUAL DE FUNCIONES		
Ámbito de operación	Financiero	
Cargo	Contador	
Reporta a:	Gerente	
Objetivo Desarrollar parámetros para controlar los recursos de la Vidriería FC, garantizando la transparencia y veracidad de la información financiera de la misma, en función de las características propias del giro del negocio		
Perfil del cargo		
Título de tercer nivel en contabilidad y auditoría Experiencia comprobada Trabajo en equipo Excelentes relaciones personales		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registrar las transacciones de la vidriería de forma permanente ➤ Establecer formatos o mecanismos que definan los costos reales y la fijación de precios ➤ Elaborar conciliaciones bancarias, roles de pago. ➤ Cumplir puntualmente las obligaciones tributarias con el SRI y con el IESS ➤ Custodiar la documentación de soporte de la empresa ➤ Llevar un estricto control de las responsabilidades de la vidriería con las entidades de control y el pago de los beneficios sociales a los trabajadores ➤ Actualizarse permanentemente en leyes, decretos y resoluciones que se relacionen directamente con el negocio. ➤ Establecer políticas de control interno que aporten a salvaguardar los recursos de la vidriería. ➤ Elaborar estados financieros para presentarlos en forma oportuna cuando estos sean requeridos para la toma de decisiones. ➤ Previo al registro contable realizar los registros que abalicen las operaciones financieras. 		
Elaborado por:	Aprobado por:	Emisión: 2018

 VIDRIERÍA FC MANUAL DE FUNCIONES		
Ámbito de operación	Administrativo	
Cargo	Bodeguero	
Reporta a:	Gerente	
Objetivo Contar con una persona responsable de la custodia, el registro y el control de los inventarios dentro del espacio físico destinado para el almacenamiento de los materiales y suministros necesarios para la marcha de la Vidriería FC		
Perfil del cargo		
Buena condición física Bachiller en contabilidad o afines a administración Experiencia mínima de 6 meses Ordenado y conocimientos básicos de sistemas		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción de inventarios verificando la orden de pedido y la factura de entrega del proveedor ➤ Verificar la materia prima. ➤ Separar por características los inventarios para ser almacenados ➤ Notificar de forma oportuna a quien corresponda de novedades de los inventarios ➤ Custodiar los inventarios que están bajo su responsabilidad ➤ Registrar e informar sobre los inventarios que se requieran de forma oportuna ➤ Entregar los documentos de respaldo al contador y la información al personal que lo requiera y tengo autorización para acceder a ella. ➤ Entregar los materiales que se soliciten con un documento que respalde el egreso de bodega donde conste la firma autorizada 		
Elaborado por:	Aprobado por:	Emisión: 2018

 VIDRIERÍA FC MANUAL DE FUNCIONES		
Ámbito de operación	Operativo	
Cargo	Jefe de ventas	
Supervisa a:	Operarios	
Objetivo		
Planificar y ejecutar las actividades de producción, así como supervisar la calidad de los productos terminados en el taller		
Perfil del cargo		
Conocimientos sólidos de producción en aluminio y vidrio		
Capacidad de liderar a un grupo humano y capacitarlos en lo que necesiten		
Manejo de programas informáticos de diseño		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar nuevos modelos de productos de mayor preferencia de los usuarios ➤ Planificar los tiempos para la elaboración de productos solicitados por los clientes para cumplir con los tiempos de entrega acordados. ➤ Supervisar a los operarios para que trabajen adecuadamente y utilicen los materiales sin generar demasiados desperdicios ➤ Controlar la calidad de los productos en todas las etapas de la elaboración de productos de aluminio y vidrio, incluyendo la instalación 		
Elaborado por:	Aprobado por:	Emisión: 2018

 VIDRIERÍA FC MANUAL DE FUNCIONES		
Ámbito de operación	Operativo	
Cargo	Operarios	
Reporta a:	Jefe de ventas	
Objetivo Realizar el trabajo de corte, ensamblado e instalación de productos hechos a base de aluminio y vidrio		
Perfil del cargo		
Alto compromiso y responsabilidad Conocimientos en manipulación de materiales de aluminio y vidrio Experiencia en manejo de herramientas eléctricas Capacitaciones en seguridad industrial y manejo de desechos		
Funciones y responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar las medidas para la producción de puertas, ventanas u otros productos que constan en la orden de pedido ➤ Usar los implementos de seguridad para realizar su trabajo ➤ Mantener limpio su lugar de trabajo, así como los equipos y herramientas ➤ Realizar el proceso de corte, ensamblaje y terminados con la calidad requerida por el cliente ➤ Cumplir con las políticas y reglamentos normados por la empresa 		
Elaborado por:	Aprobado por:	Emisión: 2018

3.10. Mapa de Procesos

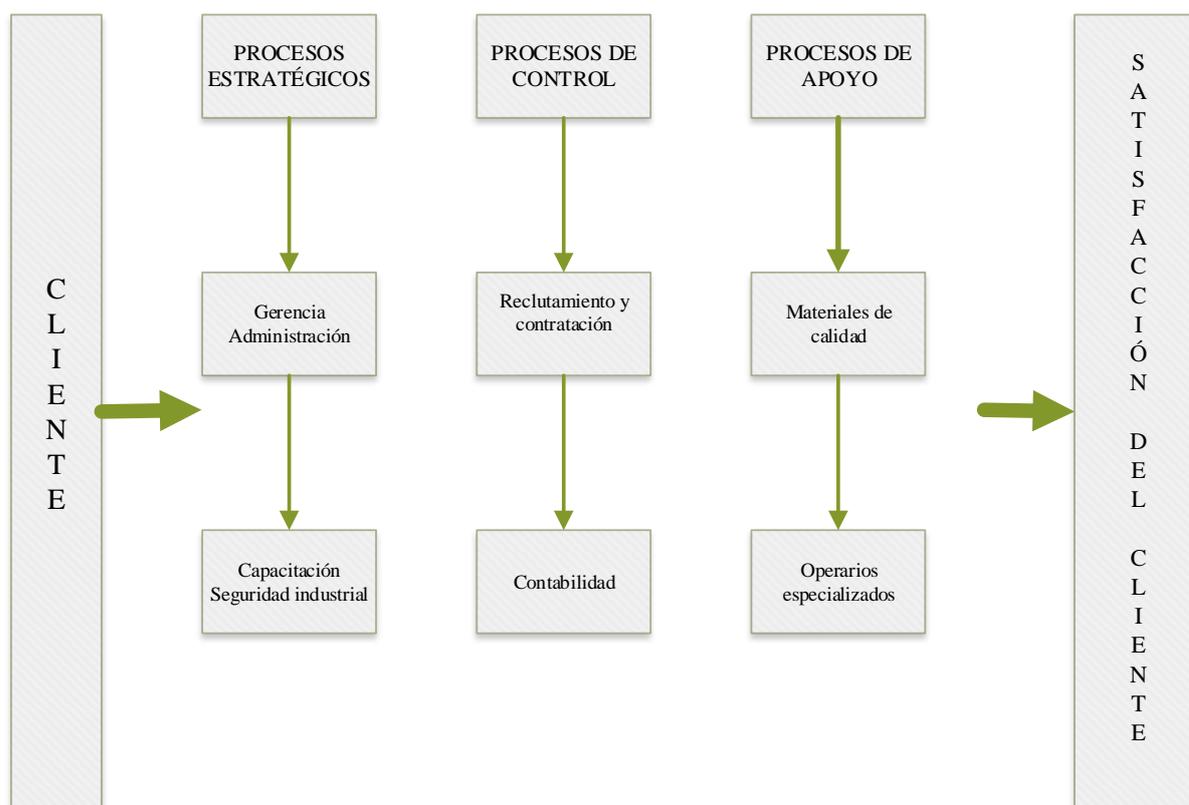


Figura 20. Mapa de procesos

3.11. Manual de procedimientos (flujogramas)

Los procedimientos son acciones que deben seguir los empleados en su labor diaria, encomendada para los diferentes procesos, es por eso, que se convierten en una guía que orienta las funciones del área administrativa y demás áreas de la vidriería, indicando las operaciones que se deben cumplir desde la gerencia hasta el último colaborador en el nivel jerárquico que forman parte de la empresa.

El presente manual indica de manera documentada los procedimientos administrativos a través de los cuales se canalizan las actividades productivas de la Vidriería FC.

De manera anticipada estos manuales formaran parte de la inducción para nuevos empleados que se integren a la Vidriería, ahorrando tiempo y recursos a la entidad.

Tabla 16. Actividades del gerente

No.	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Inicio		
2	Idea	Gerente	No tiene tiempo definido
3	Planificación		
4	Direccionamiento estratégico		
5	Formulación del problema		
6	Realizar un cronograma		
7	Definir metodología de trabajo		
8	Elaborar presupuesto		
9	Métodos de evaluación		
10	Ejecutar el plan		
11	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

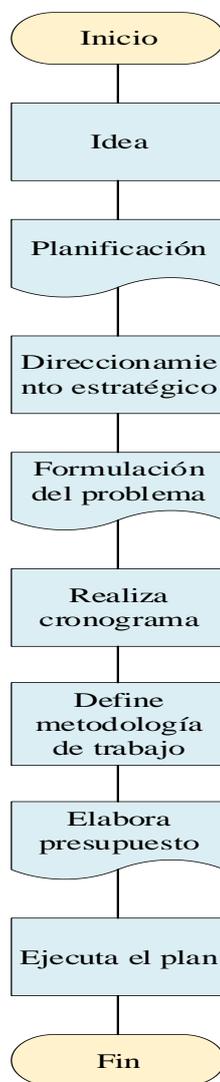


Figura 21. Actividades del gerente

Tabla 17. Decisiones del gerente

No.	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Inicio		
2	Identificar la toma de una decisión	Gerente	No tiene tiempo definido
3	Generar alternativas	Gerente	
4	Evaluar ventajas y desventajas	Gerente	
5	Analizar los posibles riesgos	Gerente	
6	Seleccionar la mejor opción	Gerente	
7	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

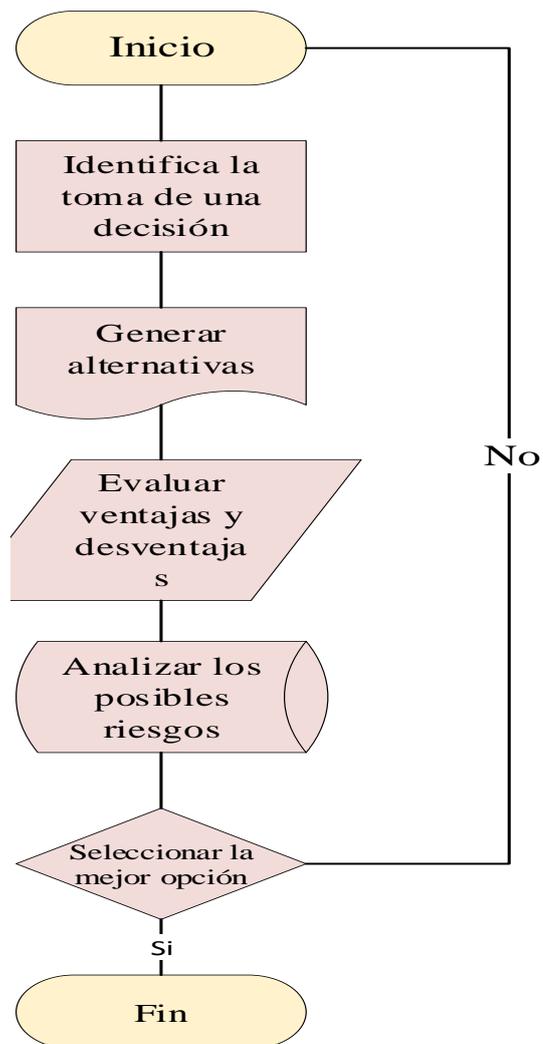


Figura 22. Decisiones del Gerente

Tabla 18. Contratación de personal

No.	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Inicio		
2	Analiza la vacante	Secretaria	18
3	Envía solicitud de personal	Secretaria	9
4	Decide si cubrir o no la vacante	Gerente	6
5	Publica la vacante	Secretaria	6
6	Recibe las hojas de vida	Secretaria	12
7	Revisa e inicia el proceso de selección	Secretaria	40
8	Llama a personas idóneas a entrevista	Secretaria	20
9	Realiza las entrevistas	Gerente	35
10	Formaliza contrato	Secretaria	10
11	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

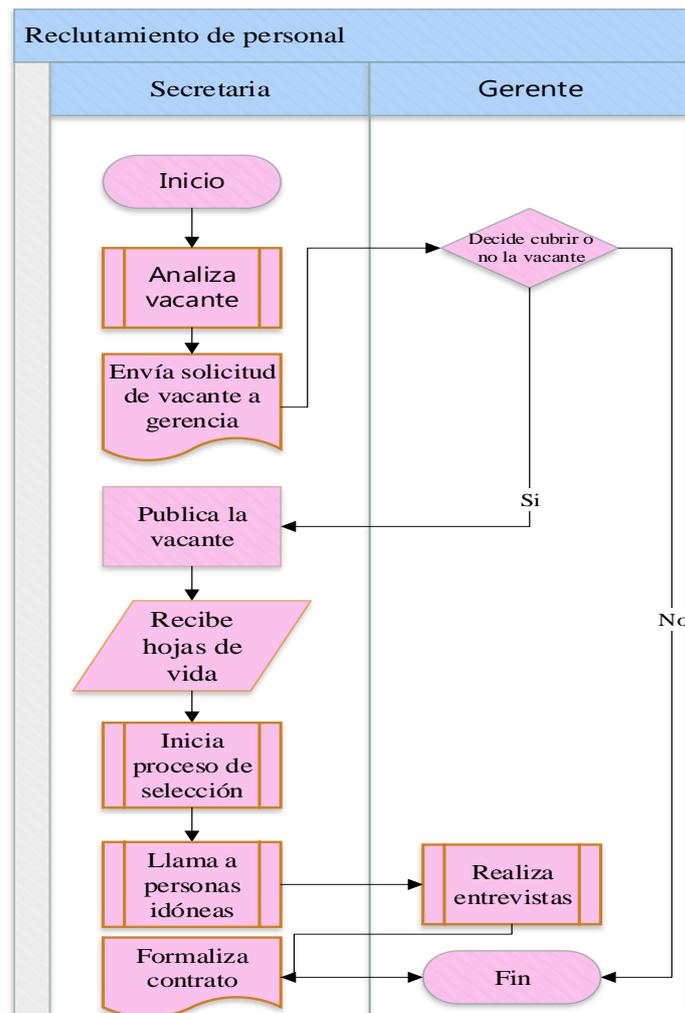


Figura 23. Contratación de personal

Tabla 19. Selección de proveedor

No.	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Inicio		
2	Solicitud de requerimiento de un nuevo proveedor	Gerente	8 minutos
3	Seleccionar las 3 mejores propuestas	Contador	25 minutos
4	Presentan ofertas en sobres cerrados	Oferentes	10 minutos
5	Analiza proformas y elige la más idónea	Contador	40 minutos
6	Emite su informe a gerencia	Contador	30 minutos
7	Verifica calidad, precio, tiempos de entrega	Gerente	25 minutos
8	Elabora el contrato	Contador	12 minutos
9	Legaliza contrato	Oferentes	24 minutos
10	Fin		

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

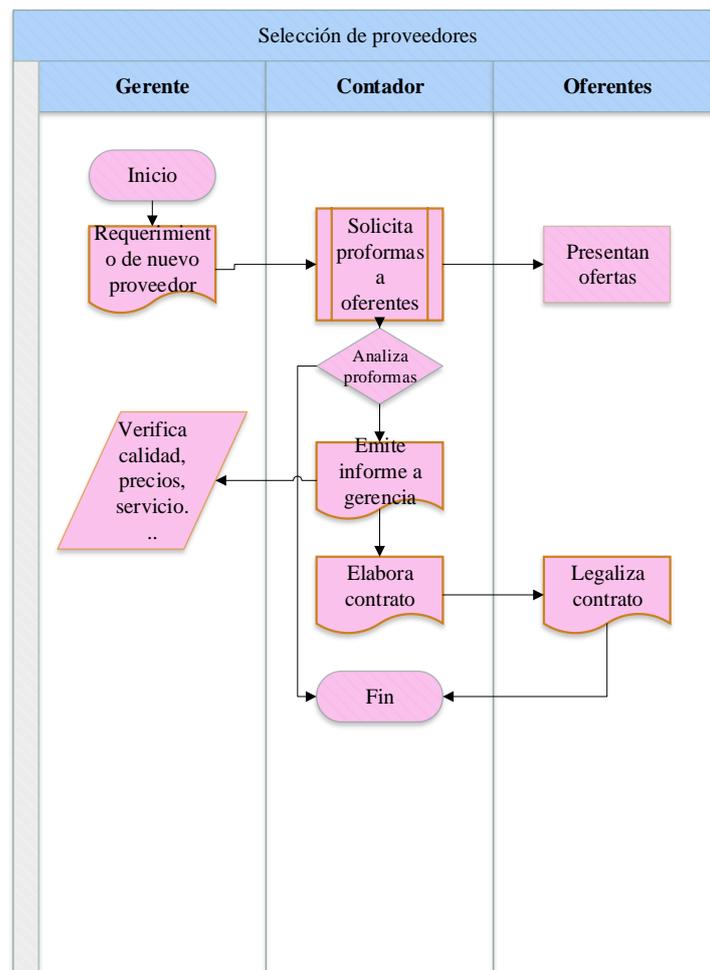


Figura 24. Selección de proveedores

Tabla 20. Declaración del Impuesto al Valor Agregado

No.	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Inicio		
2	Identificar la fecha máxima de declaración de impuestos	Contador	5 minutos
3	Revisar libros auxiliares	Contador	55 minutos
4	Realizar llenado de datos en el formulario 104 ^a	Contador	12 minutos
5	Subir formulario a la plataforma de SRI	Contador	10 minutos
6	Imprimir formulario y comprobante de pago	Contador	5 minutos
7	Autoriza pago de impuestos	Gerente	5 minutos
8	Realizar el pago del IVA en el banco autorizado para la recaudación	Contador	8 minutos
9	Archiva comprobante y formulario	Contador	10 minutos
10	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

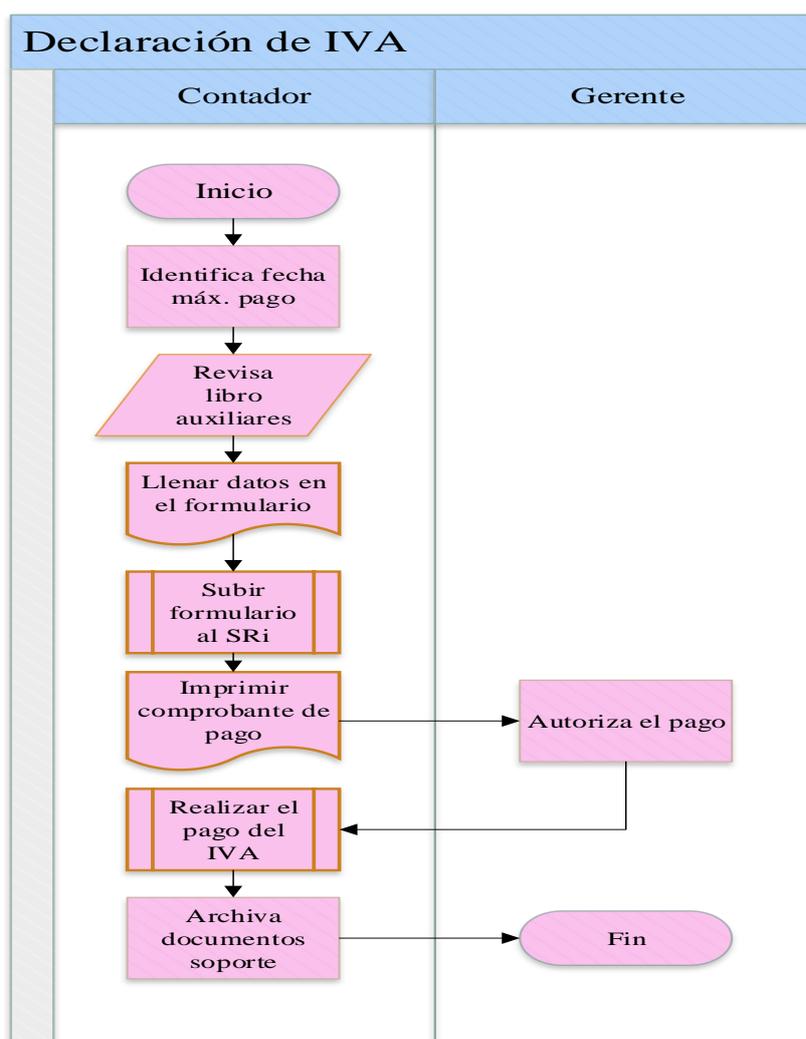


Figura 25. Pago del Impuesto al Valor Agregado

Flujograma de elaboración de ventanas en aluminio y vidrio.

Objetivo. Estandarizar los pasos a seguir para la fabricación de puertas, ventanas y demás productos en aluminio y vidrio principalmente.

Tabla 21. Flujograma de producción

No.	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Inicio		
2	Recepción de pedido	Secretaria	No tiene tiempo
3	Elabora la orden de pedido	Jefe de producción	20 minutos
4	Solicita materiales a bodega	Jefe de producción	15 minutos
5	Corte	Operarios	45 minutos por unidad
6	Ensamblado	Operarios	Tiempo no definido
7	Control de calidad	Jefe de producción	15 minutos
8	Transporte de productos e instalación	Operarios	30 minutos (dentro de la urbe)
9	Colocación de vidrios	Operarios	60 minutos
10	Control de calidad	Jefe de producción	10 minutos
11	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

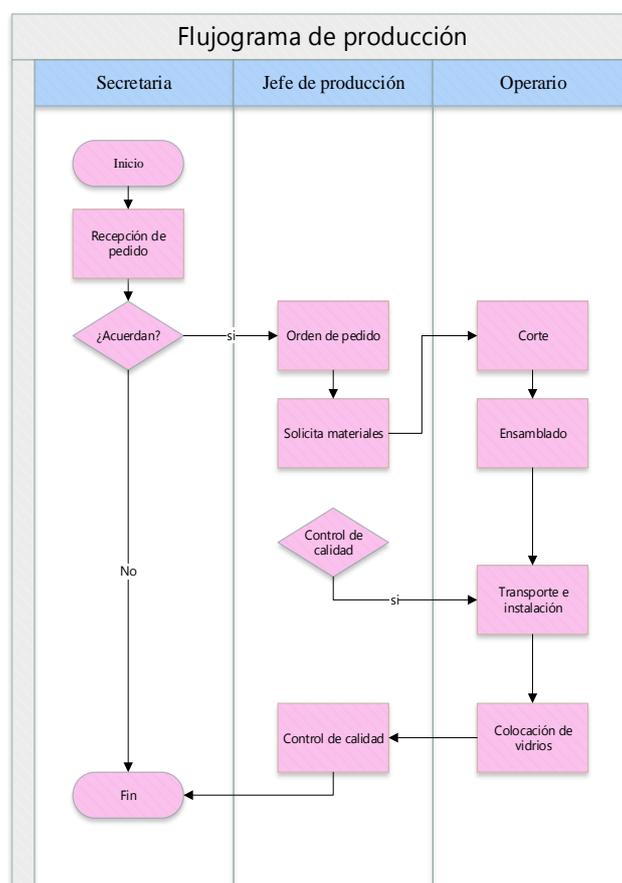


Figura 26. Producción

Proceso de trabajos en cristal que requieran biselado o arenado.

Objetivo. Guiar a los trabajadores en los procedimientos necesarios para este tipo de producto que logre satisfacer a los clientes

Tabla 22. Procedimiento de biselado

No.	Actividad	Responsable	Tiempo previsto
1	Inicio		
ñ2	Solicita pedido	Usuario	No tiene tiempo
3	Elabora orden de producción	Secretaria	15 minutos
4	Corte del cristal	Operarios	No tiene tiempo
5	Biselado o arenado	Operarios	75 minutos
6	Perforación de cristal para repisero	Operarios	5 minutos
7	Pulida y terminados	Operarios	15 minutos
8	Control de calidad	Jefe de producción	5 minutos
9	Empaque	Operarios	10 minutos
10	Entrega	Secretaria	No tiene tiempo
11	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

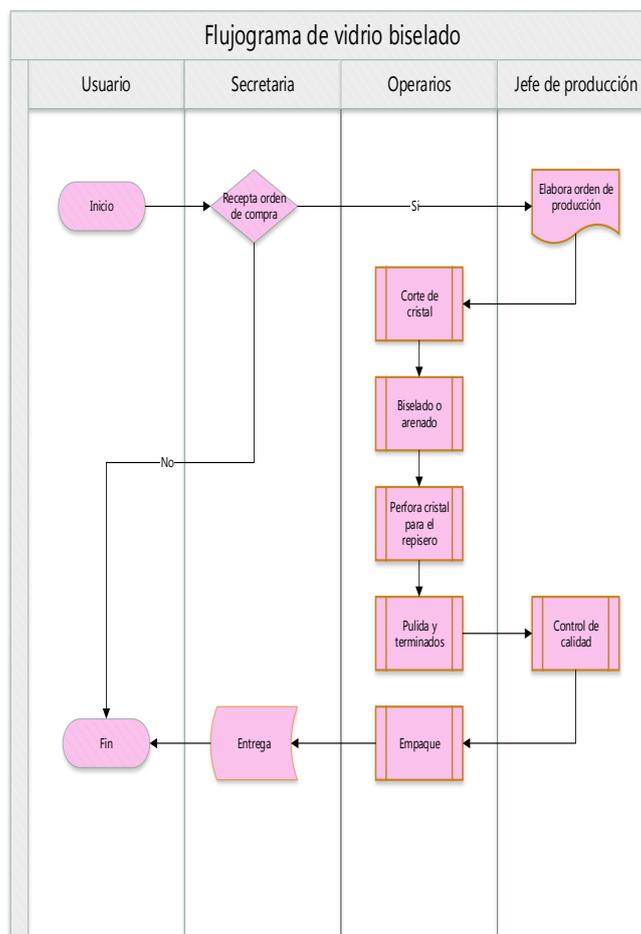


Figura 27. Biselado de vidrios

Procedimientos de adquisición de materias primas

Tabla 23. Adquisición de materiales

No.	Actividad	Responsable	Tiempo definido
1	Inicio		
2	Verifica stock de productos	Bodeguero	No tiene tiempo
3	Elabora listado de inventario que se necesita	Bodeguero	Tiempo no definido
4	Realiza solicitud de materiales	Contador	30 minutos
5	Verifica la factura y recibe los materiales	Bodeguero	10 minutos
6	Entrega comprobante al contador	Bodeguero	5 minutos
7	Elabora comprobante de egreso y cheque	Contador	20 minutos
8	Autoriza el pago y firma	Gerente	5 minutos
9	Registra la transacción	Contador	5 minutos
10	Archiva documentos de respaldo	Contador	10 minutos
11	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

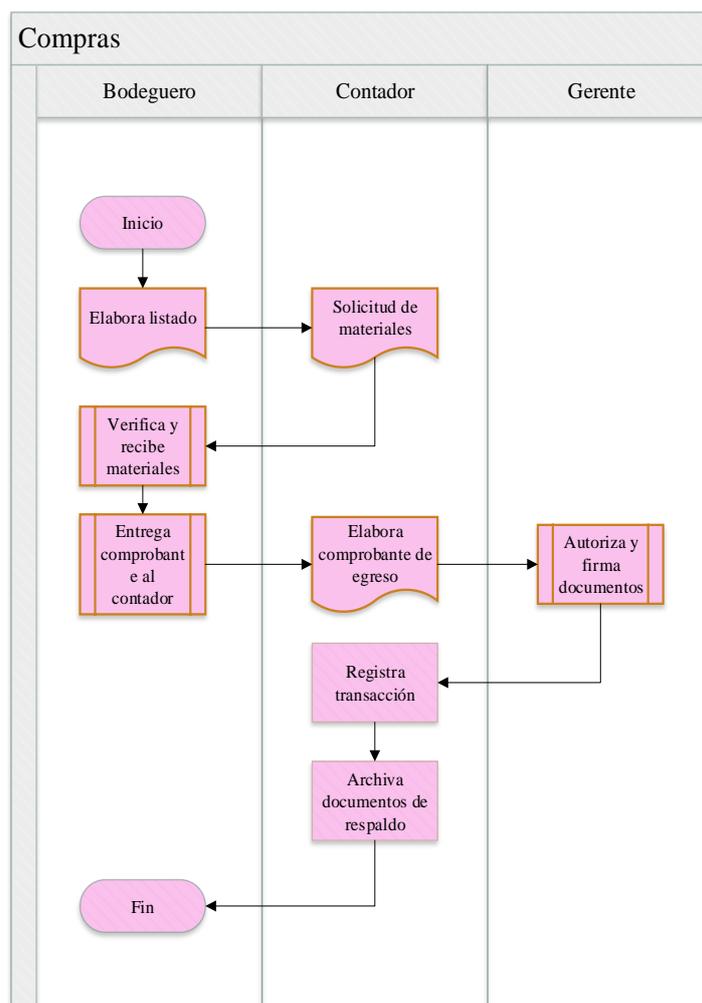


Figura 28. Compras

Tabla 24. Ventas

No.	Actividad	Responsable	Tiempo definido
1	Inicio		
2	Ingresa cliente a Vidriería FC		No tiene tiempo
3	Atiende a cliente	Secretaria	Tiempo no definido
4	Observa modelos y cotiza precios	Cliente	Tiempo no definido
5	Recepta el pedido	Secretaria	10 minutos
6	Verifica disponibilidad en stock	Secretaria	5 minutos
7	Solicita información del cliente	Secretaria	4 minutos
8	Elabora factura	Secretaria	3 minutos
9	Recibe dinero	Secretaria	5 minutos
10	Entrega de producto	Secretaria	10 minutos
11	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

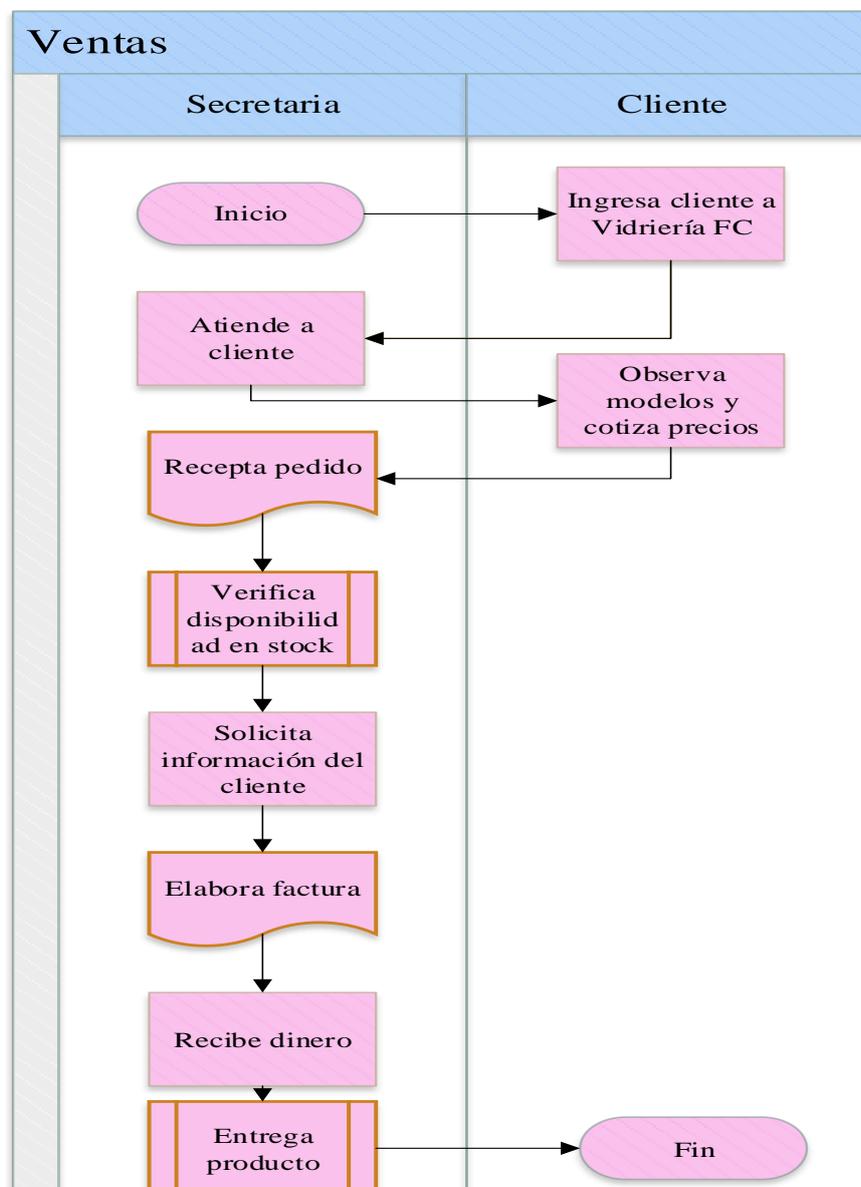


Figura 29. Ventas

Procedimiento de manejo de inventarios

Tabla 25. Manejo de inventarios

No.	Actividad	Responsable	Tiempo definido
1	Inicio		
2	Recepta los inventarios de manos de los proveedores	Bodeguero	Acorde al volumen
3	Selecciona y separa los materiales de acuerdo a sus características	Bodeguero	No tiene tiempo
4	Coloca en el lugar que corresponde	Bodeguero	30 minutos
5	Registra el ingreso o salida de los inventarios en el kardex (sistema)	Bodeguero	10 minutos
6	Concilia periódicamente entre los valores del sistema y la toma física	Contador	45 minutos
7	Revisa stock mínimo	Contador	20 minutos
8	Elabora requerimiento de inventarios	Contador	15 minutos
9	Fin		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

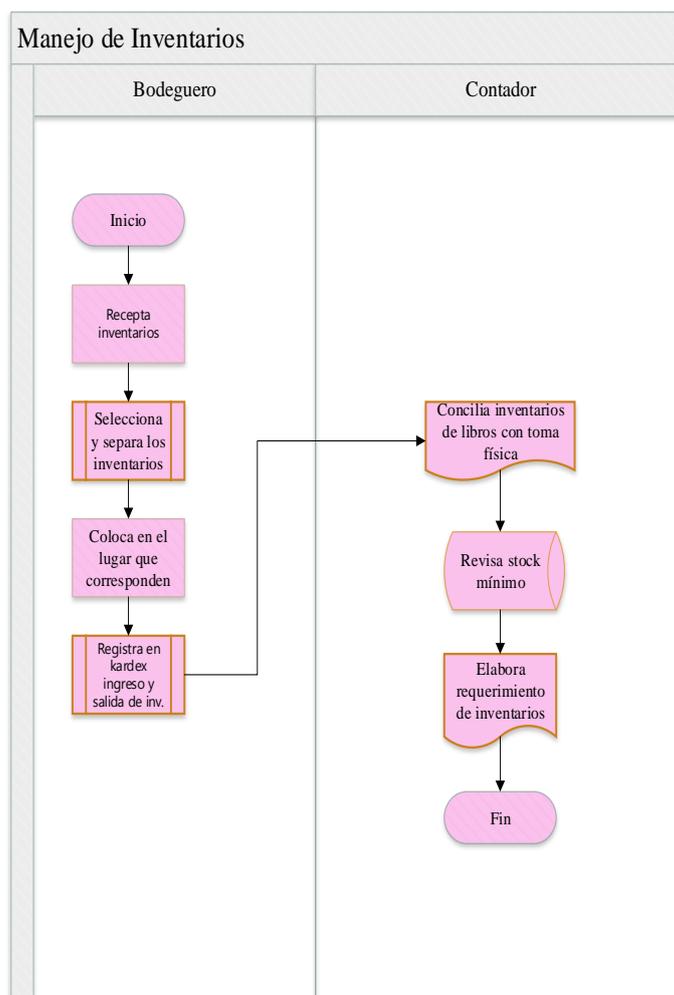


Figura 30. Manejo de inventarios

3.12. Atención al cliente

3.12.1. Protocolo de atención

Es el conjunto de pasos enfocados a la atención que una empresa brinda a sus clientes al momento de atender sus inquietudes, pedidos e incluso reclamos, vender y entregar los productos.

Para lograr una buena atención debemos entender sus necesidades o anticiparnos a sus requerimientos, indagando sus gustos y preferencias.

Para entender de mejor manera se proponen políticas que debe establecer la Vidriería FC:

- Crear un vínculo con el cliente que logre crear confianza y lealtad al negocio
- Satisfacer al cliente en lo que pide o necesita
- Rapidez para abordar al cliente y determinar lo que busca
- La presentación e higiene del local causa una buena impresión en las personas que visitan el local
- Darle seguridad dentro del local y en el cumplimiento de los plazos de entrega del producto
- Estar bien informado de las características técnicas del producto y los precios de los mismos
- Tener la habilidad de escuchar y la paciencia para lograr que efectúe la compra de lo que busca.
- Tener voluntad para atender sus reclamos.

Como lo dice Donal Porter “tus clientes no esperas que seas perfecto lo que esperan es que le resuelvas el problema”

Una mala atención puede causar pérdidas, es por ello que se debe actualizar las políticas propias de la Vidriería que sobresalga de la competencia

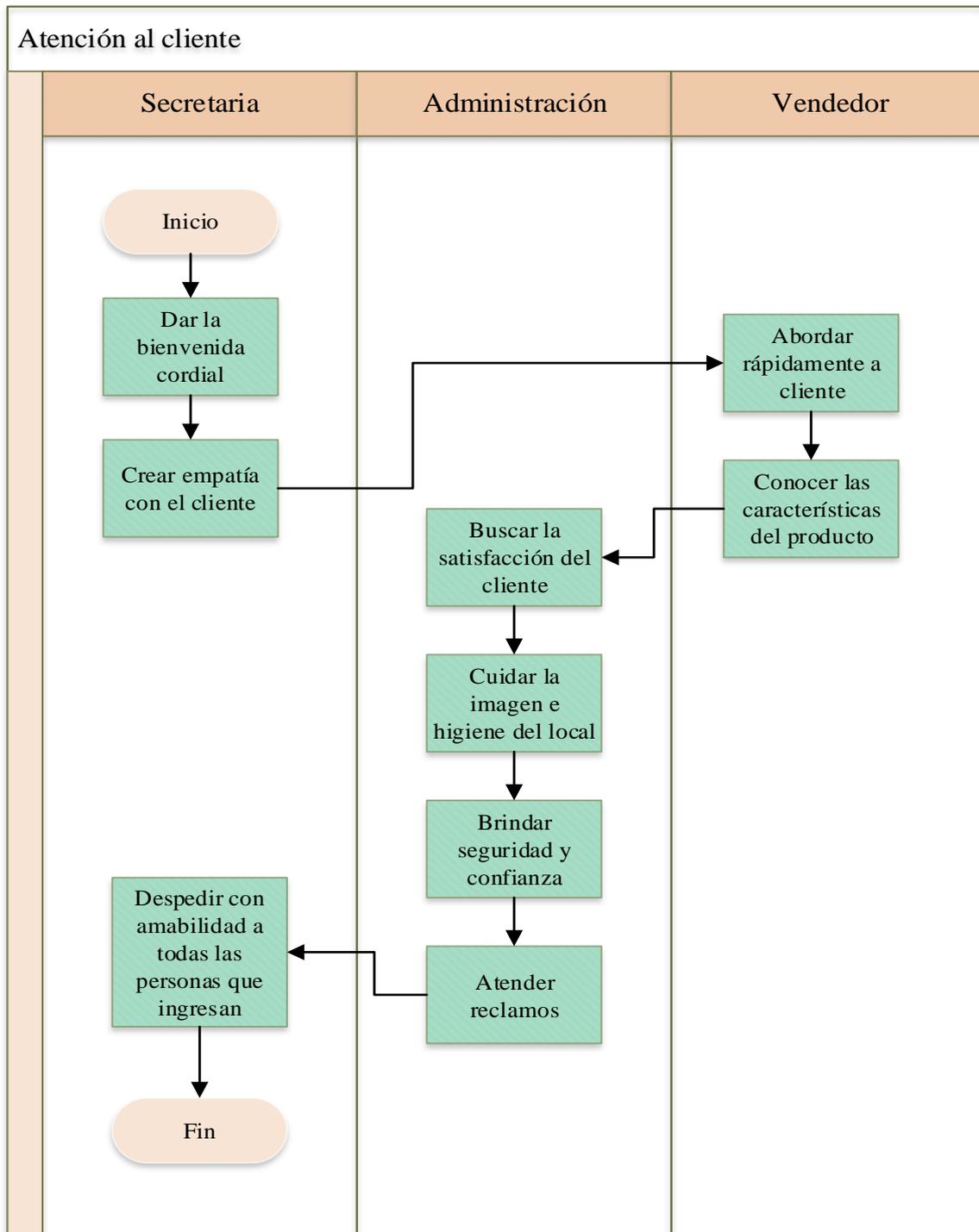


Figura 31. Atención al cliente

Elaborado por: La autora

3.12.2. Precios accesibles

La competencia es cada vez más fuerte y con ello los productos mejoran su calidad y para poder mantenerse en el mercado es necesario innovar constantemente en modelos y productos que se renuevan de forma acelerada.

Un factor importante para conseguir clientes además de la buena atención es disminuir el margen de utilidad sin poner en riesgo de liquidar al negocio.

3.12.3. Satisfacción del cliente

Las normas ISO 9000: 2005 definen como “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”

Vidriería FC debe partir estableciendo indicadores capes de comparar las expectativas previas de los usuarios hasta finalizar la relación comercial

Es necesario entonces, conocer la opinión del cliente porque ahora tiene un abanico de posibilidad de adquirir lo que necesita en lugares diferentes, productos similares y eso puede ser un factor favorable porque en medio de su confusión la empresa debe aprovechar la oportunidad para ofrecer y vender los productos que dispone.

Antes de ofrecer el producto que dispone, debe convencerse que lo que oferta es lo ideal para el usuario y convertirlo en un cliente frecuente cuando necesite productos a base de aluminio y vidrio.

La amabilidad puede marcar la diferencia y crea una buena imagen, debe causar la impresión que lo quiere atender antes que solo venderle de una forma fría.

En la actualidad existen varias normas internacionales como apoyo a la medición que ofrecen directrices para medir la satisfacción del cliente, entre ellas están: ISO 10004: 2010

“Gestión de la calidad, UNE 66176:2005 "Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente, entre otras.

3.13. Tratamiento de desechos

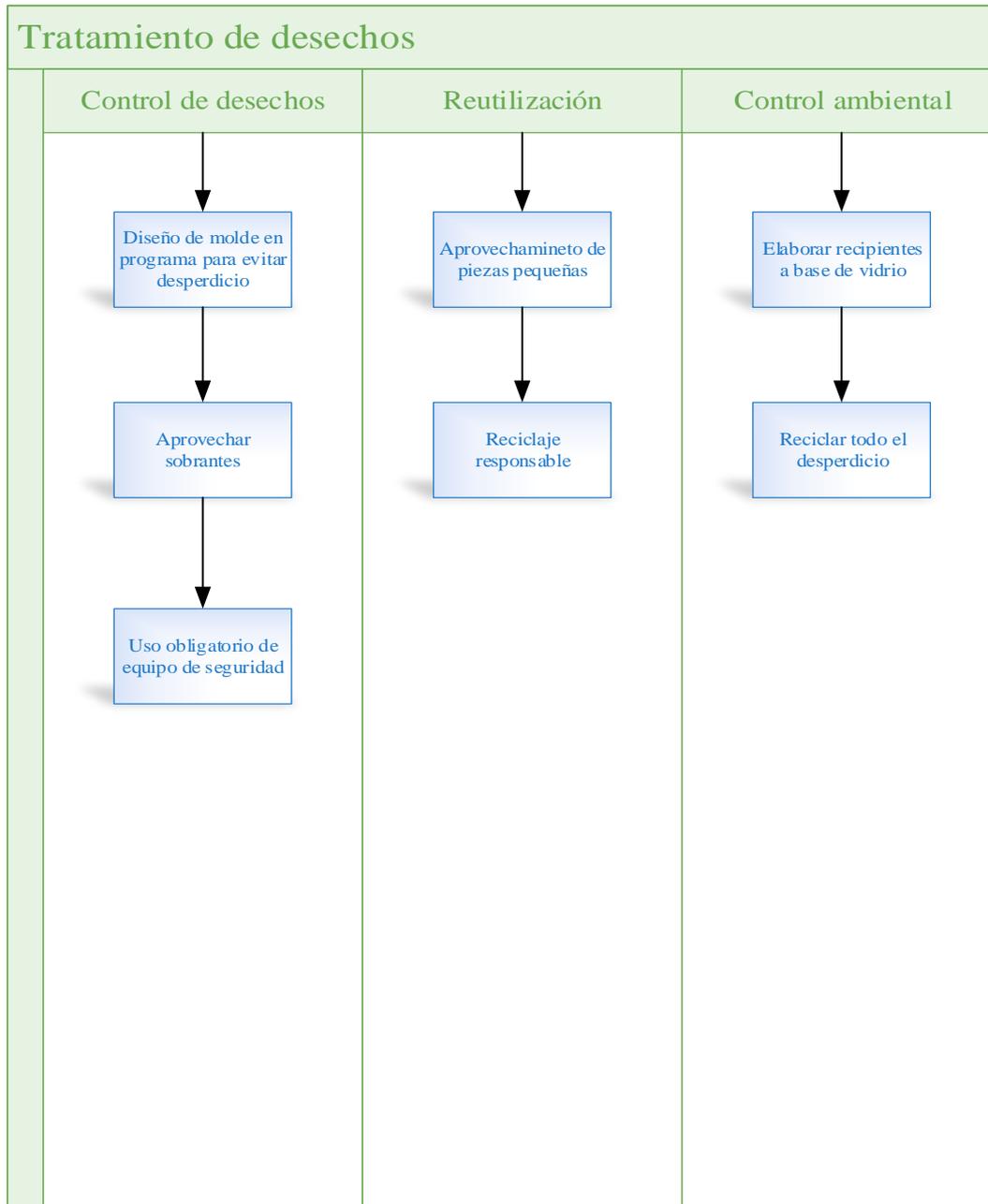


Figura 32. Tratamiento de desechos

Elaborado por: La autora

3.13.1. Control de desechos

El vidrio es un producto que al ser manipulado puede causar lesiones a lo largo de su proceso de almacenamiento, manejo y desecho.

El personal debe conocer procedimientos seguros de manejo, utilizar equipos de protección y primeros auxilios seguros en caso de sufrir lesiones.

El uso de guantes y lentes de protección debe ser obligatorio, para la producción de objetos a base de aluminio y vidrio, los desperdicios deben ser ubicados en recipientes seguros que no los exponga a sufrir accidentes.

Los pedazos de vidrio que se rompan por efecto del trabajo o por accidente deben ser recogidos en cartón con recogedor y escoba, manipulados con guantes especiales para evitar cortes ya que al trabajar con vidrio requiere de mucha cautela y concentración a la hora de realizar los trabajos por su composición que puede causar lesiones graves a los trabajadores.

3.13.2. Reutilización

El aluminio y el vidrio son productos que por sus características son fácilmente recuperables y reutilizables, pueden volver a ser fundidos y sirven de materia prima para elaborar nuevos productos a base de los mismos materiales.

Sin embargo, es más fácil vender los residuos de aluminio, existen empresas que pagan por los desperdicios de este material, no así con el vidrio.

La falta de factorías cercanas que transformen o reutilicen ocasiona al manejo de los desechos de este material.

3.13.3. Contaminación ambiental

El reciclaje del vidrio disminuye el 35% de la contaminación ambiental.

En los últimos años ha crecido el interés de las naciones sobre la contaminación, por ello se han creado diversas leyes encaminadas a salvaguardar el medio ambiente, a tal punto que se pretende eliminar el uso de envases plásticos y remplazarlos por los de vidrio.

En este aspecto se están creando grandes empresas recicladoras que generan empleos inclusivos y las empresas como Vidriería FC pueden aportar en este objetivo y recibir ingreso por reciclar los desperdicios de los materiales principales de su actividad económica.

3.14. Proceso contable

El proceso contable es el método más confiable para conocer la rentabilidad de una empresa. Si se sigue todo el proceso ordenadamente se puede determinar en detalle la utilidad o pérdida de la inversión del negocio y esta información permite tomar decisiones acertadas sobre la operatividad. Por otro lado, se cumple con los requerimientos legales en caso de que los entes gubernamentales requieran de dicha información.

Vidriería FC al ser un negocio que trabaja con RISE y es persona natural no obligada a llevar contabilidad, se le recomienda los siguientes formatos para llevar su registro de ingresos y gastos de una forma ordenada.

Tabla 26. Modelo de ingresos y gastos

 VIDRIERÍA FC REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS						
Ingresos			Gastos			Saldo
Fecha	Descripción	Total ingresos	Fecha	Descripción	Total gasto	Ingresos - gastos
01-01-2018	Ventas	362.00	01-01-2018	Pago servicios básicos	62.00	300.00

Elaborado por: La Autora

Otra forma más simple sería:

Tabla 27. Formato de ingresos y gastos

 VIDRIERÍA FC REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS				
Fecha	Concepto	Ingresos (+)	Egresos (-)	Saldo (=)
01-01-2018	Ventas	362.00	62.00	300.00

Elaborado por: La Autora

De igual forma, este negocio podría manejar un formato para llevar su control de inventarios y así poder conocer de una forma eficiente el stock de sus productos.

Tabla 28. Control de Inventarios

 VIDRIERÍA FC CONTROL DE INVENTARIOS					
Fecha Entrada	Descripción	Existencias Iniciales	Entradas	Salidas	Stock
01-01-2018	Plancha de espejo de 3mm	25	10	8	27

Elaborado por: La Autora

Identificación de las cuentas (plan de cuentas)

Cuando inicie a llevar la contabilidad de la empresa es necesario contar con un plan de cuentas para el registro adecuado de las transacciones que consten en los diferentes libros contables, iniciando el proceso contable con el plan de cuentas, libro diario, libro mayor, balance de comprobación y la presentación de los estados financieros en un tiempo determinado o requerido por la administración para la toma de decisiones, como se presenta en el anexo No. 7.

3.15. Dinámica de las cuentas

Activos

		VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS
Grupo: Activo corriente		
Cuenta: Efectivo y equivalentes		
Objetivo: Registrar las existencias de dinero en efectivo o cheques en la vidriería, igual que los valores a la vista de las cuentas bancarias que se puedan disponer de manera inmediata		
DEBITA POR:	ACREDITA POR:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entradas dinero en efectivo y cheques recibidos por ventas, anticipos u otros conceptos ➤ Por sobrantes en arqueos de caja mayor o caja chica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Depósitos diarios en la cuenta corriente o de ahorros de la empresa. ➤ Por pagos en efectivo o cheques por cualquier concepto 	
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El responsable del efectivo debe depositar al final de cada día el valor recaudado en las cuentas bancarias o máximo a primera hora del siguiente día hábil ➤ Realizar arqueos frecuentes y sorpresivos y determinar si existen diferencias. 		
Normativa aplicable: sección 11 NIIF PYMES		

Elaborado por: La Autora

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Grupo: Activo corriente Cuenta: Bancos	
Objetivo: Controlar los movimientos de las cuentas bancarias de la empresa, conocer a detalle los valores depositados y retirados de determinada cuenta	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Depósitos en efectivo, cheques o transferencias bancarias ➤ Notas de crédito por parte del banco ➤ Depósito por concepto de préstamos realizado en la misma institución financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emisión y pagos mediante cheques o transferencias bancarias ➤ Débito automático de pago de impuestos y servicios, previo convenio ➤ Pago de préstamos a la entidad financiera ➤ Nota de débito bancario
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar conciliaciones bancarias por lo menos una vez al mes ➤ Verificar los valores registrados en los libros contables ➤ Segregar las funciones del responsable del manejo de la cuenta con el que autoría los movimientos bancarios 	
Normativa aplicable: Sección 11 NIIF Pymes	

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Grupo: Activo corriente Cuenta: Cuentas y documentos por cobrar	
Objetivo: Fiscalizar los derechos exigibles originados por ventas otorgadas a crédito a corto o largo plazo; además realizar la provisión para las cuentas que demoren en ser recuperadas o se conviertan en incobrables	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventas realizadas a crédito a título personal o con la emisión de un documento ➤ Ajustes a las cuentas declaradas incobrables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagos parciales o totales realizados por los clientes deudores ➤ Por el valor de la cuenta incobrable
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar al cliente antes de otorgar crédito a los clientes ➤ Establecer claramente los plazos de pago y fechas exactas ➤ Realizar conciliación de las cuentas auxiliares con las del mayor ➤ Provisionar las cuentas cumpliendo los parámetros establecidos por la ley <p style="text-align: center;">Normativa aplicable: Sección 11 NIIF PYMES</p>	

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Grupo: Activo corriente Cuenta: Inventarios	
Objetivo: Tener un estricto control de los materiales que se adquieren para el normal funcionamiento del negocio y con ello mantener un stock apropiado para no tener problemas posteriores.	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compra de materiales ➤ Devolución en ventas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Venta de productos ➤ Devolución en compras ➤ Salida al taller para elaboración de pedidos
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar los proveedores en la calidad y cumplimiento en toda índole ➤ Verificar la cantidad y calidad del producto al momento de la recepción ➤ Levantar información de existencias con la toma física en forma periódica ➤ Los materiales que se reciben deben cumplir con las especificaciones que constan en la orden de compra ➤ Llevar un registro detallado del movimiento de los materiales que ingresan y salen de la empresa <p>Normativa aplicable: Sección 13 NIIF PYMES</p>	

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Grupo: Activo no corriente Cuenta: Propiedad, planta y equipo	
Objetivo: Controlar las propiedades de la empresa para su uso y que tienen valores monetario altos y con una vida útil mayor de un año	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compra de maquinaria, herramientas u otros bienes de larga duración. ➤ Depreciación acumulada, baja o venta de un activo que pertenece a este grupo de activos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La venta de uno de estos activos ➤ Dar de baja a los equipos, herramienta u otros ➤ Por deterioro, hurto o destrucción ➤ Depreciación acumulada
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar la existencia de los activos de larga duración ➤ Codificar los activos para su control y verificación ➤ Evaluar el estado en el que se encuentran los activos de larga duración ➤ Registrar adecuadamente la depreciación ➤ Comprobar la vida útil de los activos y dar de baja en el momento que lo amerite Normativa aplicable: Sección 17 NIIF PYMES	

Pasivos

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Grupo: Pasivos corrientes Cuenta: Cuentas y documentos por pagar	
Objetivo: Vigilar el cumplimiento de obligaciones con terceros a corto o mediano plazo por cualquier concepto a favor de la empresa	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagos parciales o totales a proveedores ➤ Pagos de sueldos y beneficios de ley a los trabajadores ➤ Cumplimiento de obligaciones tributarias pendientes de pago ➤ Notas de crédito por devoluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compra de bienes a crédito ➤ Contratación de servicios con convenio de pago a corto plazo ➤ Provisión de sueldos y beneficios ➤ Cuotas RISE pendientes de pago ➤ Préstamos a corto plazo ➤ Notas de debito
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar los plazos de pago para dar fiel cumplimiento de dichas obligaciones ➤ Cancelar los valores por conceptos de impuestos en las fechas establecidas para no incurrir en el pago de intereses ➤ Hacer una adecuada provisión de los salarios y beneficios sociales y las demás obligaciones con el IESS para evitar multas <p>Normativa aplicable: sección 22 NIIF PYMES</p>	

PATRIMONIO

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Grupo: Patrimonio Cuenta: Capital	
Objetivo: Registrar el ingreso real del patrimonio de la Vidriería	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cierre y liquidación de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El valor establecido para iniciar el negocio ➤ Por aumento de capital
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Respalda con documento el aumento o disminución del capital ➤ Comprobar el registro de todos los movimientos del ejercicio económico Normativa aplicable: Sección 22 NIIF PYMES	

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: Ingresos	
Objetivo: Conocer los valores que percibe la empresa producto de su actividad económica de venta de aluminio y vidrio	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por concepto de devoluciones en las ventas ➤ Por ajuste y cierre del ejercicio económico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresos por concepto de ventas de materiales
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar las transacciones por concepto de ingresos por ventas realizadas, ➤ Revisión periódica de las cifras comparativas entre los registros de ingresos de ingresos con comprobantes de venta ➤ Mantener actualizado el archivo de las facturas y demás comprobantes de venta ➤ Las facturas de ventas deberán ser controladas numéricamente <p>Normativa aplicable: Sección 23 NIIF PYMES</p>	

 VIDRIERÍA FC DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: Gastos	
Objetivo: Cuantificar monetariamente los rubros inmersos en la producción y en la actividad económica por ejemplo los gastos de servicios básicos y otros.	
DEBITA POR:	ACREDITA POR:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por los diferentes gastos en los que incurren la empresa para el desarrollo de sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cancelación de saldos en el cierre del ejercicio
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar la autorización para el pago de cada gasto ➤ Cada gasto debe contar con la debida justificación y documento de respaldo del pago del mismo. 	

Libro diario

Una vez ocurrida la transacción, el contador debe registrar cada movimiento financiero o no financiero en el libro diario como primer paso del ciclo contable.

El libro diario es el lugar donde se debe registrar todas las transacciones cronológicamente que se hacen en la empresa una vez emitido o recibido el comprobante de venta que sirva de soporte para los fines contables y legales de la misma.

Tabla 29. Modelo de Libro Diario

 VIDRIERÍA FC <i>Expresados en dólares E.U.A.</i>					
<i>FECHA</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>DETALLE</i>	<i>PARCIAL</i>	<i>DEBE</i>	<i>HABER</i>
<i>10-01</i>	1.1.01,01	<i>Caja</i>		<i>60,00</i>	
	4.1.01.01	<i>Ventas</i>			<i>60,00</i>
VR. La venta de un vidrio biselado					
<i>10-01</i>	5.1.01	Costo de ventas		<i>45,00</i>	
	1.1.06	Inventario de Mercaderías			<i>45,00</i>
VR. Costo de venta					

Elaborado por: La Autora

En el ejemplo anterior se procede a registrar en el libro diario la venta de un vidrio, cumpliendo con el principio de partida doble, se registran las cuentas que intervienen.

Caja: La venta se hace al contado y por ende se recibe efectivo y es de carácter deudora.

Libro mayor

Se debe tomar en cuenta las cuentas del libro diario, a cada cuenta signarles una tarjeta identificada con el nombre completo y registrarla al debe o haber según corresponda.

El libro mayor recoge todas las operaciones económicas de la empresa y resume los valores registrados en el libro, sin embargo, el libro mayor permite visualizar los movimientos por cada una de las cuentas de forma individual.

Tabla 30. Modelo Libro mayor

 VIDRIERÍA FC LIBRO MAYOR						
Cuenta: Caja Código: 1.1.01.01						
Fecha	Descripción	Ref.	Saldo inicial	Debe	Haber	Saldo final
02-ene	Saldo inicial	1	3.760,00			3.760,00
10-ene	Venta	2		60,00		2.820,00

Elaborado por: La Autora

Balance de comprobación

Cada periodo contable se debe verificar la consistencia de la partida doble, para ellos es necesario elaborar el Balance de Comprobación, tomado todas las cuentas que están en el Libro mayor.

Tabla 31. Modelo de Balance de comprobación

 VIDRIERÍA FC BALANCE DE COMPROBACIÓN Al 31 de julio del 20xx					
CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	MOVIMIENTOS		SALDOS	
		Debe	Haber	Deudor	Acreedor
1.1.01,01	Caja	3.820,00		3.8200,00	
	SUMAN				

Elaborado por: La Autora

3.16. Estados financieros

Los estados financieros son el resultado final de un buen control contable, que permite conocer el estado financiero real de una empresa o pequeño negocio que lleva un estricto control de todos sus movimientos y que pretende estar al tanto cuáles son los resultados después de transcurrido un periodo contable.

Estado de situación financiera

Este documento nos permite visualizar la situación financiera real en un resumen de su patrimonio al final de un determinado período. Está compuesto por los activos, pasivos y el patrimonio que maneja la empresa, y sirve para tomar decisiones importantes a los interesados en conocer dicha información.

Tabla 32. Estado de situación financiera

 VIDRIERÍA FC		
BALANCE DE SITUACIÓN FINANCIERA		
al 31 de diciembre del 2018		
(Expresados en Dólares E.U.A.)		
CÓDIGO	CUENTAS	AÑO 2018
	ACTIVO	
	ACTIVO CORRIENTE	
1.1.01,01	Caja	3.760,00
1.1.02	Bancos Produbanco	56.800,00
1.1.06	Inventario de Mercaderías	96.200,00
	Total activo corriente	156.760,00
	ACTIVO NO CORRIENTE	
1.02.01	Maquinaria y equipo	86.200,00
1.02.99	Depreciación acumulada de maquinaria y equipo	(12.340,00)
1.2.03	Mobiliario y equipos de oficina	6.200,00
1.2.04	Depreciación Acumulada mobiliario y equipos de oficina	(783,67)
	Total activo no corriente	79.276,33
	TOTAL ACTIVOS	236.036,33
	PASIVO	
	PASIVO CORRIENTE	
2.1.01.	Cuentas por pagar proveedores	12.400,00
2.1.03.	Cuota por pagar RISE	108,00
	Total pasivo corriente	12.508,00
	PASIVO NO CORRIENTE	
	TOTAL PASIVO	12.508,00
	PATRIMONIO	
3.1.01.	Capital contable	215.876,33
3.2	Utilidad del ejercicio	7.652,00
	TOTAL PATRIMONIO	223.528,33
	PASIVO + PATRIMONIO	236.036,33

Elaborado por: La Autora

Estado de resultados integral

Este estado mide el grado de rentabilidad de una empresa y saber si la inversión ha sido positiva o adversa al final del periodo evaluado.

 VIDRIERÍA FC		
ESTADO DE RESULTADOS		
Del 1 de enero del 2018 al 28 de marzo del 2018		
(Expresados en Dólares E.U.A.)		
4.1.01	Ventas	68.208,00
	Total ingresos	68.208,00
5.1.01	(-) Costo de ventas	41.256,00
	UTILIDAD BRUTA	26.952,00
	GASTOS OPERACIONALES	19300,00
5.2.10	Gasto suministros de oficina	144,00
5.2.08	Gasto arriendo	3.600,00
5.2.09	Gasto mantenimiento	700,00
5.2.11	Servicios básicos	960,00
5.2.01	Gastos Sueldos y Salarios	13.896,00
	GANANCIA NETA DEL EJERCICIO	7.652,00

Elaborado por: La Autora

Estado de flujo de efectivo (método directo)

VIDRIERÍA FC	
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	
(Expresado en dólares americanos)	
Detalle	Total
Flujo neto actividades de operación	41.804,00
(+) Recaudado de Clientes	68.208,00
(-) Sueldos	-13.896,00
(-) Pago a Proveedores	-12.400,00
(-) Pagos de Impuestos	-108
Flujos de efectivo de las actividades de inversión	0
(-) Pago por compra de inmuebles, maquinaria, equipo	0
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento	0
(+) Prestamos recibidos	0
(-) Pago de Obligaciones Financieras	
(-) Pago de participaciones	
Saldo inicial de efectivo	3.760,00
Saldo final de efectivo	<u>38.044,00</u>
TOTAL	

Elaborado por: La Autora

Estado de cambio de patrimonio

VIDRIERÍA FC				
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO				
CONCEPTO	CAPITAL	RESERVAS	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	RESULTADOS
SALDO INICIAL	215.876,33			
SALDO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	0			
CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO			7.3860,00	
AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL CAPITAL				7.652,00
RESULTADO DEL AÑO (GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO)	215.876,33		73.860,00	7.652,00

Elaborado por: La Autora

Análisis de los estados financieros

Horizontal

Notas de estados financieros

Cuando se presentan los estados financieros y existen cuentas que necesitan explicaciones al momento de preparar dichos estados.

Estas notas sirven de apoyo al gerente para la toma de decisiones además de facilitar la comprensión a las personas que soliciten dicha información y cuentan con la autorización para acceder a ella.

NOTA-INVENTARIOS

En el estado de situación financiera, dentro de los activos corrientes se evidencia un valor alto en inventarios, en este periodo se tiene un pedido considerable de ventanas para el control de inventarios se maneja el método promedio, con estos antecedentes podemos indicar que el saldo es:

 VIDRIERÍA FC Inventarios	
Materia prima	19240
Materiales en producción de ventanas	38480
Materiales en producción de puertas	33670
Tornillos y otros	3848
Suministros	962

Elaborado por: La Autora

NOTA- ACTIVOS FIJOS

En esta cuenta está conformada por la depreciación se aplica de acuerdo para la depreciación de propiedad, planta y equipo se utiliza el método de línea recta, permitido para fines tanto contables como tributarios.

 VIDRIERÍA FC				
ACTIVO	VALOR DE COMPRA	AÑOS VIDA UTIL	ANOS DEPRECIADOS	D. ACUMULADA
Maquinaria	14600	5	1	2640
TOTALES				

Indicadores financieros

Estos indicadores permiten relacionar y calcular con la información suministrada en los estados financieros, estos permiten analizar las diferentes tendencias de la empresa e incluso anticipar situaciones adversas como la quiebra de empresas. Los indicadores más relevantes considerados para el desarrollo del presente trabajo de describen y desarrollan a continuación:

 VIDRIERÍA FC INDICADORES	
Liquidez: Capacidad de las empresas para atender los compromisos a corto plazo.	
<p>FÓRMULA</p> $\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ <p>CÁLCULO</p> $\text{Liquidez} = \frac{156.760}{12.508}$ $\text{Liquidez} = 12,53$	<p>ANÁLISIS:</p> <p>Vidriería FC goza de liquidez al contar con \$ 12,53 por cada dólar de obligaciones a pagar a corto plazo.</p>

 VIDRIERÍA FC INDICADORES	
Solvencia: Mide el grado de cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.	
FÓRMULA $\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$ CÁLCULO $\text{Solvencia} = \frac{236.036,33}{12.508,00}$ $\text{Solvencia} = 18,87$	ANÁLISIS: El indicador de solvencia es demasiado elevado, denota la capacidad de enfrentar los pagos, pero al ser muy elevado puede que tenga activos que no se están utilizando y por ende, estos pueden disminuir la utilidad.

Elaborado por: La Autora

 VIDRIERÍA FC INDICADORES	
Rentabilidad: Este indicador evalúa la eficiencia económica.	
FÓRMULA $\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$ CÁLCULO $\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{7.652,00}{223.528,33} \times 100$ $\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = 3,42\%$	ANÁLISIS: La rentabilidad de Vidriería FC es favorable, es decir, que el patrimonio total produce un 3,5% a favor de la empresa.

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4. VALIDACIÓN

4.1. Introducción

Para validar el presente trabajo de investigación, se propone un manual de procedimientos administrativo y financiero, que sirva de base para administrar de mejor manera los procesos, aportar a la toma de decisiones más acertadas y que la información financiera esté en concordancia de la realidad de la empresa, de no hacerlo se puede quedar en un documento sin valor.

En este contexto, se plantea la validación del presente trabajo que puede ser aplicable en la Vidriería FC, para comprobar que los procesos y procedimientos planteados se conviertan en una guía necesaria para el crecimiento de la misma, asegurando estabilidad, solvencia y permanencia de la empresa en el mercado y de la permanencia de los trabajadores.

El manual de procedimientos administrativo y financiero propuesto para la Vidriería FC, procura facilitar las actividades de control en todas las áreas de la organización y que la impulse a crecer, tomando decisiones técnicas, basadas en información financiera más exacta y que pueda guiar al talento humano hacia los objetivos a los que la empresa pretende llegar.

Es por ello que a continuación, se detallan las actividades de aplicación del manual desarrollado a lo largo de la investigación: Actividad 1) socializar la propuesta del manual administrativo y financiero con los empleados y directivos de la empresa. Actividad 2) ejecutar los procedimientos diseñados y propuestos en el presente trabajo.

4.2. Descripción del Estudio

Durante el tiempo que duró la realización del presente trabajo, se evidenciaron algunas debilidades que se mencionan en el diagnóstico situacional, con el fin de aportar a mitigar

dichas debilidades se proponen los procedimientos para cada una de las áreas, que en conjunto puedan lograr los objetivos que se ha propuesto, y que de ser posible sobrepase esas expectativas, para ello se plantea la validación clara y sencilla del manual objeto de este estudio.

4.2.1. Objetivo

Validar el Manual Administrativo y Financiero para la Vidriería FC en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura

4.2.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo para la implementación de la propuesta está compuesto por:

Elaboración de la matriz

La autora: Loza Lara Giovanna Gabriela

Aprobación de la validación

Director de trabajo de Grado II: MSc. Rita Lucía Lomas Paz

Oponentes

Lectores asignados mediante resolución del Consejo Académico de la FACAE.

MSc. Vinicio Saraúz

MSc. Roberto Castro

Propietario Vidriería FC

Sr. Cristian Xavier Fuentes Sánchez

4.3. Métodos de verificación

Este método pretende admitir la implementación del presente trabajo, minimizando las debilidades encontradas en la situación actual de la empresa, aplicando las variables e indicadores descritos en la matriz de relación diagnóstica, que sintetiza la problemática encontrada en la primera parte del manual. Las mismas que constan en el desarrollo de la propuesta.

Para llevar a cabo la validación se propone una matriz en la que se exponen los puntos a validar, asignando un valor numérico y posteriormente se procede a la interpretación de dichos resultados.

Tabla 33. Matriz de validación

 VIDRIERÍA FC MATRIZ DE VALIDACIÓN						
No.	Criterios a validar		Método de calificación			Observación
	Variables	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	
	Administrativa					
	Financieros					
	Control interno					
	Atención al cliente					
	Manejo de desechos					
TOTALES			Σ	Σ	Σ	

Elaborado por: La Autora

4.4. Estudio Estratégico

Ante la detección de debilidades de carácter administrativo y financiero se puede determinar:

No existen documentos en los cuales la administración de la Vidriería FC pueda afianzar sus decisiones, en vista de lo cual se propone un manual actualizado y que cumple con lo necesario para mejorar el rendimiento de los trabajadores, la optimización de los recursos de la empresa, define los perfiles y funciones de cada colaborador y define el control financiero de los recursos económicos a través del uso de la contabilidad.

Se hace hincapié en la capacitación del personal sobre el delicado manejo y manipulación de los materiales a base de aluminio y vidrio, porque representan un constante peligro en la salud de los trabajadores y pueden ocasionar lesiones físicas.

Adoptar un método de valoración y control de los inventarios, con el fin de contar con los materiales necesarios para el normal funcionamiento de la empresa y no arriesgarse a perder ningún cliente.

4.5. Criterios a validar

Proceso administrativo

- Estructura Organizacional.
- Filosofía institucional.
- Talento Humano.
- Adquisición de productos

Procesos financieros

- Documentos de respaldo.
- Registros Contables.
- Información Contable.
- Indicadores.

Procesos de Control Interno

- Procesos Administrativos.
- Procesos Financieros.
- Flujogramas.
- Políticas.

Proceso de atención al cliente

- Servicio al cliente
- Precios Accesibles
- Satisfacción al cliente

Procesos de tratamiento de desechos

- Control de desechos
- Reutilización
- Contaminación ambiental

4.6. Método de calificación

Se cuantifica el método de calificación, asignando un valor numérico de la siguiente manera:

Tabla 34. Método de calificación

 VIDRIERÍA F	
Método de calificación	Valor
Muy aplicable	3
Aplicable	2
Poco aplicable	1

Elaborado por: La Autora

4.7. Porcentajes y Descriptivo

Para facilitar la interpretación de los resultados de la validación se delimitan los rangos de aceptación o no del manual propuesto para la Vidriería FC, de la siguiente manera:

Tabla 35. Porcentaje de validación

 VIDRIERÍA FC	
Método de calificación	%
Poco aplicable	0 – 35
Aplicable	36 - 70
Muy aplicable	70- 100

Elaborado por: La Autora

Para determinar el porcentaje obtenido en cada parámetro evaluado resulta de la sumatoria de los indicadores para el total de indicadores.

4.8. Validación de la propuesta

 VIDRIERÍA FC							
MATRIZ DE VALIDACIÓN							
MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO							
	Criterios a validar			Método de calificación			Observación
	Variables	Indicadores		Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	
1		¿Considera usted que aplicar el manual de funciones propuesto agilizaría los procesos de cada departamento dentro su negocio?		x			
2	Administrativo	¿La Estructura Organizacional propuesta, considera usted que es aplicable en su negocio dándole buenos resultados en su funcionamiento?		x			
3		¿Considera que la Misión y Visión propuesta están acorde con los objetivos planteados?		x			
4		¿Los flujogramas desarrollados considera usted que son de buen aporte para al mejoramiento de los procesos de su negocio?		x			
5		¿Los procesos administrativos propuestos cree usted que son importantes y aplicables dentro de su negocio permitiéndole mejorar sus actividades?		x			
6		¿Los procesos para la adquisición de productos propuestos le ayudarían a realizar sus tareas de una forma más ágil y los considera aplicables para Vidriería FC?		x			
7	Financiero	¿El plan de cuentas define los registros de manera que le ayuda a identificar con que código ingresar sus transacciones y es aplicable para su negocio?		x			
8		¿Los estados financieros propuestos consideran que le darían buenos resultados y serían aplicables en su negocio a futuro?		x			
9		¿Si implementa los procesos financieros propuestos en su negocio llenaría su perspectiva y los aplicaría para llevar su información financiera de una forma ordenada?			x		
10		¿El modelo de flujograma propuesto está alineado y es aplicable con los procesos que usted realiza dentro de su negocio?		x			
11		¿Las políticas institucionales propuestas considera usted que son importantes que Vidriería FC las aplique y cuente con ellas para un mejor funcionamiento?		x			
12	Control interno	¿Aplicaría capacitaciones a sus empleados sobre atención al cliente para mantener siempre un buen servicio a sus clientes ya que es un punto muy importante para usted y su negocio?		x			

13	Atención al cliente	¿El método para determinar el precio de los productos propuesto, considera usted que tendría un efecto positivo dentro su negocio y lo aplicaría?		x		No se puede estandarizar los procesos por el tamaño
14		¿Evaluar la satisfacción del cliente como se le propone considera usted que sería un trabajo que le aporte positivamente en su negocio?	x			
15		¿El manejo de desechos propuesto lo aplicaría en Vidriería FC para llevar un manejo responsable y a la vez pensar en el cuidado del medio ambiente?	x			
16	Manejo de desechos	¿Mira viable la reutilización de los desechos que produce la actividad y aplicaría métodos que le ayuden a mantener este proceso en correcto orden?		x		
	TOTALES		39	6		

Aprobado por:

Elaborado por:

4.9. Resultados

Para conocer los resultados desarrollamos la matriz de valoración:

Calificación total

Número de indicadores: 16

Calificación máxima: 3 equivalente a muy aplicable

Calificación total: 45

Número de indicadores x calificación máxima

$$13 \times 3 = 39$$

Calificación obtenida

Muy aplicable	39
Aplicable	6
Poco aplicable	0
TOTAL	45

Elaborado por: La Autora

Evaluación

Al culminar la validación se determina mediante la siguiente fórmula que el porcentaje de validación es:

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

$$V = \frac{39}{45} \times 100$$

$$V = 86\%$$

Los resultados obtenidos en la validación aplicada al, el Sr. Cristian Fuentes propietario de VIDRIERÍA FC, nos arroja un 86 % de porcentaje favorable en el cual nos indica que los procedimientos de control tanto administrativos y financieros serán aplicados dentro del negocio ya que le ayudará al crecimiento de la misma.

CONCLUSIONES

- Vidriería FC no cuenta por el momento con un manual administrativo y financiero que le permita llevar un mejor control de sus actividades e implementarlo servirá para que las personas que trabajan dentro de este negocio realicen los procedimientos de una forma ordenada y sistemática.
- A través del capítulo II que se presenta en la investigación al propietario de Vidriería FC, acceda a un mejor entendimiento y conocimiento de la terminología utilizado en el presente trabajo de investigación.
- En la parte administrativa sabemos que no contaba con la filosofía y estructura organizacional y se le planteo una organización estructural y funcional para lograr definir el rol que tiene cada persona en el negocio.
- En el aspecto financiero Vidriería FC no cuenta con un modelo contable por ser un negocio que maneja RISE y se le propuso formatos de cómo llevar un mejor control de sus inventarios e ingreso y gastos de una manera ordenada y a la vez se le propone los procesos contables que podría llevar a futuro si el negocio cumple con su objetivo de crecimiento económico.
- La implementación de este manual será de gran utilidad para este negocio, ya que se expone cada actividad que se realiza dentro de la misma y por no tener bien establecida su organización administrativa este será un instrumento útil para la toma de buenas decisiones.
- En la validación se obtuvo resultados positivos por la calificación aceptable en aplicar este manual para mejora de sus operaciones y servicios que Vidriería FC realiza.

RECOMENDACIONES

- Vidriería FC debe implementar el presente Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero, para contar con un documento que servirá de guía para su correcto funcionamiento en el desarrollo de las actividades de tal manera que sean más claras y ordenadas, de esta manera logrando cumplir con sus objetivos y metas propuestas.
- Se debe tomar muy cuenta los aspectos teóricos que se le han presentado a lo largo de este proyecto porque le ayuda a tener conocimiento de conceptos básicos que permiten ponerlos en práctica dentro del negocio, ayudando a la administración direccionar ordenadamente.
- Utilizar los formatos planteados tanto para su control de inventarios como para el buen manejo de sus ingresos y gastos con exactitud y para un mejor control de los mismos una correcta toma de decisiones.
- Es recomendable manejar eficientemente la gestión empresarial, a través de una adecuada estructura organizacional y funcional ayudando a la administración de los recursos y el talento humano disponiendo y segregando funciones para lograr ser efectivo en sus actividades cotidianas.

Bibliografía

- Cantú, G. &. (2014). *Contabilidad Financiera*. MC Graw Hill.
- Fernández, A. C. (2017). *Gestión de Inventarios*. IC editorial.
- Fincowsky, E. (2014). *Organización de Empresas 4 ta edición*. McGraw -Hill.
- Franklin, B. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGRA-WHILL.
- Haide, J. F. (2009). *Desarrollo Organizacional y Humano*. El Cid Editor.
- Harold Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. México: MC Wraw Hill.
- Lourdes Munch, J. G. (2017). *Fundamentos de Administración*. México: TRILLAS.
- Martinez, J. G. (2014). *Fundamentos de Administración*. México: TRILLAS.
- Mochón, M. (2014). *Administración, Enfoque por competencias con Casos Latinoamericanos*. México: Alfaomega.
- Montoya, N. O. (2016). *Administración Fundamentos*. México: Ediciones de la U.
- Munch, L. (2018). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Ortiz, J. A. (2009). *Historia de la Administración*. El Cid Editor.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. F. (2012). *Finanzas corporativas* (9na. ed.). McGraw- Hill.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas* (9na. ed.). McGraw-Hill.
- Thompson, A. A., & III, J. A. (2012). *Administración estratégica* (18ª ed.). McGraw-Hill.
- Toro, D. B. (2010). *Análisis Financiero. Enfoque y Proyecciones*. Ecoediciones.
- Valdivieso, M. B. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL*. ESCOBAR .
- Viguera, M. G., & Ruano, Á. C. (2013). *INICIACIÓN CONTABILIDAD DESDE CERO*. RA-MA.

Referencias Legales

Código de Trabajos.

Ordenanza Municipal.

Ley de Régimen Tributario Interno.

ANEXOS

Encuesta realizada al personal de la vidriería FC**1. ¿Cómo califica los canales de comunicación que existe dentro del negocio?**Excelente

Buena

Regular

2. ¿Existe una adecuada coordinación en las actividades que realiza o plantea el negocio?Siempre Casi siempre Algunas veces **3. ¿Conoce usted sus funciones específicas dentro de la microempresa?**Totalmente Claramente Algunas veces **4. ¿Las funciones que usted cumple están acorde a su puesto de trabajo?**Siempre Casi siempre Algunas veces

5. ¿Considera importante que la Vidriería FC cuente con un manual administrativo y financiero?

Muy importante

Medianamente importante

Poco importante

6. ¿Con que frecuencia recibe capacitación pertinente sobre las operaciones de la microempresa?

Anualmente

Trimestralmente

Semestralmente

8. **¿El local donde funciona la Vidriería FC es propio, arrendado, otros?**

9. **¿Cómo le califica a la competencia dentro de la Zona?**

10. **¿Existen políticas gubernamentales que apoyen a los pequeños negocios como éste?**

Encuesta aplicada a los clientes de la VIEDRIERÍA FC**1. ¿Con que frecuencia utiliza nuestro servicio?**Semanalmente Mensualmente No muy frecuente **2. ¿Cómo califica la atención recibida en Vidriería FC?**A tiempo Cordial Oportuna **3. En su decisión al momento de comprar vidrio, ¿Qué aspecto considera más importante?**Grosor Modelo Color **4. ¿Cómo piensa usted que son los productos que elabora la microempresa?**Llamativos Bien diseñados Durables

5. ¿Los precios de los productos, en relación a la competencia, en qué nivel le ubica usted?

Accesibles

Bajos

Normales

Costosos

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los productos que Vidriería FC le ofrece?

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

Suplemento del Registro Oficial No. 167, 16 de Diciembre 2005
Normativa: Vigente
CÓDIGO DEL TRABAJO
(Codificación No. 2005-017)

Título Preliminar
DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.-Ámbito de este Código.-Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.-Obligatoriedad del trabajo.-El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.-Libertad de trabajo y contratación.-El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Título I
DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo I
DE SU NATURALEZA Y ESPECIES

Parágrafo 1ro.

DEFINICIONES Y REGLAS GENERALES

Art. 8.-Contrato individual.-Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Notas:

-Conforme al Art. 1 del Acuerdo MDT-2018-270 (R.O. 398-2S, 03-I-2019), se fija a partir del 01 de enero de 2019 el salario básico unificado del trabajador en general, incluidos los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícolas y trabajadores de maquila; trabajador o trabajadora remunerada del hogar, operarios de artesanías y colaboradores de la microempresa, en \$ 394,00 dólares de los Estados Unidos de América, mensuales.

Art. 9.-Concepto de trabajador.-La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.-Concepto de empleador.-La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el

mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares. También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 11.-Clasificación.-(Sustituido por el Art. 1 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).-El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo; y,
- e) Individual, de grupo o por equipo.

Art. 12.-Contratos expreso y tácito.-El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito.

A falta de estipulación expresa, se considera tácito toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

Art. 13.-Formas de remuneración.-En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

.La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 14.-Contrato tipo y excepciones.

-(Sustituido por el Art. 2 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).-El contrato individual de trabajo a tiempo indefinido es la modalidad típica de la contratación laboral estable o permanente, su extinción se producirá únicamente por las causas y los procedimientos establecidos en este Código.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de aprendizaje;
- d) Los demás que determine la ley.

Art. 15.-Período de prueba.- (Sustituido por el Art. 3 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).-En todo contrato de plazo indefinido, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días.

Únicamente para el caso de los contratos de servicio doméstico o trabajo remunerado del hogar, el período de prueba será de hasta quince días.

No podrá establecerse más de un período de prueba entre el mismo trabajador y empleador, sea cual sea la modalidad de contratación. Durante el período de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente.

El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con período a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio.

Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

Art. 21.-Requisitos del contrato escrito.-En el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a:

1. La clase o clases de trabajo objeto del contrato
2. La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.;
3. La cuantía y forma de pago de la remuneración;
4. Tiempo de duración del contrato;
5. Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y,
6. La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad.

Estos contratos están exentos de todo impuesto o tasa.

Capítulo IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR

Art. 42.-Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. (Sustituido por el Art. 1, num. 1 de la Ley 2006-28, R.O. 198, 30-I-2006) Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. (Sustituido por el num. 1 del Art. 9 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).-Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. (Agregado por la Disposición Reformatoria Primera de la Ley s/n, R.O. 175-S, 05-II-2018).-Conceder a las trabajadoras víctimas de violencia de género, el tiempo necesario para tramitar y acceder a las medidas administrativas o judiciales dictadas por autoridad competente, el mismo que no afectará su derecho a recibir su remuneración completa, ni sus vacaciones.

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

- a) El tiempo de servicio;
- b) La clase o clases de trabajo; y,
- c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;
 22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
 23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;
 24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";
 25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;
 26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;
 27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.
- El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;
29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;
32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento. Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;³³. (Sustituido por el Art. 1, num. 2 de la Ley 2006-28, R.O. 198, 30-I-2006; y, reformado por el num. 2 del Art. 9 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).-

El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años. Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA VIDRIERÍA FC



I. PRESENTACIÓN

Vidriería FC entiende que su éxito depende tanto de sus capacidades administrativas como de la capacidad de sus colaboradores para realizar sus tareas matutinas y de su comportamiento de acuerdo con unos principios de actuación basados en los valores éticos y morales planteados y conformados dentro de esta organización. Para que estos principios sean realmente operativos, Vidriería FC ha identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad diaria que aportan sus empleados como personas según el Ámbito de Aplicación de este Código.

Como empleados de la Vidriería FC debemos, no sólo conocer y respetar este código de conducta profesional, sino también aceptarlo y vigilar su cumplimiento. El Código de Ética de la Vidriería FC refleja la actitud de la compañía en cuanto a los valores, principios y normas que han de regir nuestras relaciones internas y con nuestro entorno. La violación de las normas contenidas en el presente Código de Ética por el personal, tendrá la consideración de infracción del mismo, según el análisis de lo acontecido, en la imposición de la correspondiente sanción y/o en la adopción de las acciones legales correspondientes.

En definitiva, el Código de Ética y Conducta Profesional de la Vidriería FC es uno de los instrumentos en el que se plasman la actitud y cultura que la Vidriería FC ha elegido para caracterizar su actuación en el negocio y conductas identificadas en este documento. Para obtener un adecuado lugar de trabajo que brinde respeto e igual condiciones a todos sus funcionarios.

II. ESTRUCTURA DEL CÓDIGO

Orientaciones Éticas

El Código de Ética es un marco de referencia que presenta a los colaboradores unos criterios generales de acción y de decisión, acordes con los valores de la Vidriería FC, a partir del relacionamiento de los grupos de interés definidos por la Compañía.

Colaboradores

- Relaciones basadas en el trato equitativo
- Condiciones laborales
- Rechazo al Acoso
- Protección de la información
- Uso de los bienes de la empresa
- Conflictos de interés
- Rechazo al fraude
- Derecho de asociación.

Proveedores

- Relaciones Íntegras e Independientes
- Manejo de la información

1) Clientes

- Relaciones Imparciales
- Manejo de la Información
- Confidencialidad
- Actitud de Servicio

Estado

- Cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones
- Relaciones de Cooperación y Transparencia
- Rechazo a la Corrupción (Públicos y Privados)
- Información y Relacionamiento con el Estado

Sociedad

- Relaciones basadas en el respeto y el reconocimiento
- Respeto a los derechos humanos
- Patrocinio a organizaciones políticas
- Intervención en eventos externos
- Cuidado ambiental
- Relacionamiento con entidades de la sociedad civil
- Relaciones con la competencia

III. OBJETIVO

Es imposible prever todas las preguntas o situaciones que pueden surgir en el desarrollo de nuestra actividad profesional, por lo que el objetivo del Código es proporcionar unas pautas

mínimas de conducta que orienten nuestro comportamiento profesional y personal dentro y fuera de su puesto de trabajo.

Nuestro Código de Ética representa el compromiso de la empresa por mantener los más altos niveles éticos y morales en el desempeño de quienes la integramos. Asimismo, reconoce y otorga la importancia al cumplimiento de las leyes del país para evitar violaciones de las mismas que pueden generar problemas a la empresa. Por tal motivo todos los integrantes de la Vidriería FC deberán conocer este código

Asimismo, ofrece los lineamientos básicos de acuerdo con los cuales nosotros como colaboradores de la Vidriería FC debemos actuar y tomar decisiones éticas al realizar las actividades diarias para evitar sanciones.

IV. VALORES

- 1) **TRATO ADECUADO:** Principio fundamental para propiciar el respeto a quienes nos rodean y a ser ejecutado en la Vidriería FC; de esta manera cumpliendo las actividades para tener un clima laboral, promoviendo la igualdad, más allá de las diferencias de etnia, género, cultura, creencias religiosas, orientación sexual, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio económica, condición migratoria, discapacidad, entre otros. Incluye también, comprender, respetar y receptar los requerimientos de los clientes internos y externos, atendiéndoles con cortesía, amabilidad y en el tiempo adecuado; respetando y cumpliendo las obligaciones.
- 2) **HONESTIDAD:** Valor primordial que implica decir la verdad como máxima expresión, actuando en el desarrollo de las actividades diarias con rectitud en procura de satisfacer el interés general y no el particular, obligándonos a mantener y demostrar una conducta intachable.

- 3) **TRANSPARENCIA:** Es actuar de la manera en que uno piensa, sin tener nada que ocultar.
- 4) **INNOVACIÓN:** Es desarrollar las actividades diarias de trabajo generando ideas, mejorando, insertando modificaciones novedosas y apoyando todos los procesos que se ejecutan en la Vidriería FC e implementando nuevos procedimientos, siendo proactivo, visionario, promoviendo cambios, solucionando los conflictos que se presenten en el diario accionar.
- 5) **EFFECTIVIDAD:** La eficacia y eficiencia que aportamos para el desarrollo de las labores y procesos de los cuales formamos parte, son esenciales para el logro de los objetivos corporativos, los cuales sólo pueden alcanzarse con responsabilidad en el cumplimiento de nuestras funciones, compromiso en la vidriería FC y honestidad a todo nivel.
- 6) **PUNTUALIDAD:** Consideramos que el tiempo es valioso y, en consecuencia, profesamos el cuidado, responsabilidad y diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida, así como en realizar las actividades propias de nuestra función o las labores encomendadas con oportunidad.
- 7) **MEJORA CONTINUA:** Mejoramos sistemáticamente la eficacia de nuestros procesos, actividades y servicios, optimizando recursos, costos y tiempo.
- 8) **EQUIDAD:** Todas las personas merecen un trato digno, independientemente de su sexo, edad, nivel jerárquico, convicción personal o cualquier otra circunstancia o característica.
- 9) **RESPONSABILIDAD:** La responsabilidad es la disposición de asumir las consecuencias de las decisiones tomadas y dar respuesta de los propios actos. Esto nos hace confiables y veraces en nuestras acciones.

V. PRINCIPIOS ÉTICOS

- Prevenir posibles incidentes derivados del trabajo a realizar en la Vidriería FC.
- Mantenerse en el mercado competitivo en el que participa.
- Tener buenas prácticas en la Vidriería FC que no afecten al medio ambiente y la sociedad.
- Obtener una constante rentabilidad en la Vidriería FC.
- Ser un negocio honesto.
- Construyendo confianza con los clientes al ofrecer productos de calidad que satisfaga las necesidades.
- Proporcionar un lugar de trabajo seguro.
- Fomentar la iniciativa y la innovación a nivel individual en un entorno de flexibilidad, colaboración y confianza.
- Nos expresamos con autenticidad y sinceridad en las relaciones laborales con todos los miembros de la Vidriería FC y con terceros.

VI. PRINCIPIOS DE CONDUCTA

- Todas las actividades deben ser realizadas con apego a las leyes.
- Todas las personas merecen un trato digno, independiente del sexo, edad o convicción personal o tipo de etnia.
- Cada empleado deberá actuar y llevar a cabo sus funciones con ética y honestidad.
- Evitar todos los conflictos de interés entre la vida laboral y la personal.
- Desempeñar sin comprometer la honestidad y la integridad en todas las actividades y relaciones.
- Cumplir la ley de trabajo y respetar los horarios de trabajo como lo dictamina la ley.

VII. RESPONSABILIDAD DE MIEMBROS DE LA VIDRIERÍA

Desarrollar las funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto la función que se realiza. A fin de generar un adecuado clima laboral en el que prime el respeto, apego y cumplimiento a todos y cada uno de los principios y valores descritos en este Código, el empleador y el empleado deberán:

- Dar a conocer el contenido del Código de Ética al personal del negocio.
- Aplicar y ejercer un efectivo y adecuado liderazgo ético dentro y fuera del negocio, bajo una correcta aplicación de los principios y valores aquí descritos.
- Implementar actividades de prevención y manejo ético de conflictos de intereses, a fin de priorizar el interés del negocio.
- Impulsar permanentemente el cumplimiento de los principios y valores del Código de Ética.
- Mantener un comportamiento apegado a todos los principios y valores personales e institucionales descritos en este Código.
- Prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno en el desempeño de sus funciones.
- Acatar las propuestas de cambio impartidas por la Vidriería FC, que mejoren el clima laboral.
- Ser responsable en el cumplimiento de las tareas asignadas en virtud de la función encomendada, respetando los tiempos y plazos concedidos.
- Manejar con especial cuidado el uso de maquinaria para la elaboración de los productos del negocio.
- Utilizar adecuadamente las protecciones para el uso de la maquinaria.
- Ser responsables con el ambiente, propiciando y fomentando las buenas prácticas ambientales.

VIII. PROHIBICIONES

- 1) **CONFLICTOS DE INTERÉS:** No buscamos conocer, tramitar ni participar en la toma de decisiones de cualquier asunto en el que podamos tener interés directo o indirecto, o cuando existe relación de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con cualquier persona, socio, directivo o funcionario del tercero relacionado.

Tampoco mantenemos relaciones o participamos de situaciones en las que nuestros intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y labores que tenemos a cargo. No utilizamos el nombre del negocio en forma indebida, ni realizamos paralelamente actividades comerciales o profesionales que de alguna manera puedan competir o entrar en conflicto con las que se lleven a cabo la vidriera FC.

De estar expuesto cualquier Trabajador o Contratista, siempre se debe comunicar el hecho de inmediato con el propietario de la Vidriería FC y debe anteponer al interés propio, el cumplimiento de sus obligaciones y los intereses.

- 2) **USO DE INFLUENCIAS:** En ningún caso utilizamos nuestro cargo, influencia o apariencia de influencia para obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para uno mismo o para otros.
- 3) **MAL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA:** No es aceptable que participemos en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de Vidriería FC o a la que pudiéramos tener acceso por nuestra condición o ejercicio del cargo que desempeñamos.

Tampoco podemos divulgar, utilizar o permitir el uso impropio de la mencionada información para el beneficio de algún interés particular.

De la misma manera que protegemos nuestra información, respetamos la información de terceros y no la obtenemos por medios incorrectos ni la divulgamos sin autorización.

- 4) **PAGOS IMPROPIOS:** Somos conscientes que dar u ofrecer el pago de dinero o cualquier objeto de valor, directa o indirectamente, con la intención de obtener una ventaja en relación con una transacción del negocio o influir en las acciones u omisiones de un trabajador, pone en riesgo la reputación del negocio por lo que cualquier pago impropio se encuentra prohibido.
- 5) **ACTOS CONTRA LA DIGNIDAD:** Por ningún motivo ejercemos presiones, amenazas o acoso que puedan afectar la dignidad y honra de las personas o inducir a la realización de acciones dolosas o indecorosas.

IX. OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Los colaboradores de la Vidriería, evitaremos el intercambio de valor eso cualquier otro tipo de propiedad o bienes con base en el conocimiento que adquieren en su trabajo, si es información no ha sido públicamente reportada. Por tanto, evitamos aconsejar a otros para tomar una decisión sobre alguna inversión con base en la información interna. También consideramos como una práctica indebida utilizar la información de la organización para beneficios personal, familiares o amigos.

X. TEMÁTICA

- El encargado de establecer el código de ética del negocio será el propietario de la Vidriería FC.
- La relación con los clientes es muy importante dado que satisfacer las necesidades de estos debe ser un objetivo primordial de la organización. Para lograrlo se deberá ser leal y honrado con los clientes.

- La relación con los proveedores se fomentará al trabajar con proveedores que tengan un sistema de gestión ética y en caso de no tenerlo, se establecerá un contrato más exigente donde se especifiquen condiciones deseadas de suministro.
- Tratar a los empleados con respeto, dignidad, honestidad, dialogo, sensibilidad sin discriminación. Para ello el negocio se comprometerá a aceptar y cumplir la legislación laboral, social así como de seguridad higiene y ambiente, establecer vías de diálogo.
- La Vidriera FC deberá cumplir con el entorno sociocultural, respetando la cultura, la lengua, tradiciones y modos de vida de cada lugar, así como respetar preservar y mantener el medioambiente.
- Tratar de con respeto a los competidores no difundiendo información falseada en su contra o no utilizar e espionaje industrial.

XI. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Es deber de todos los miembros de la Vidriería FC guardar y no divulgar la información catalogada como sensible o confidencial por el propietario, se aplicará las sanciones previstas.

XII. BIENES INSTITUCIONALES EN USO

Cualquier persona que tenga acceso, uso, facultad o autorización expresa de disposición sobre bienes del negocio, así como de sus registros, mercancía, efectivo, valores y material de uso restringido, es personalmente responsable de su custodia.

XIII. USO DODER

- El Gerente propietario no debe obligar a su personal encargado a realizar actividades ilegales que lo beneficien para satisfacción personal.
- La comunicación entre el propietario y el personal a cargo de las diferentes áreas, debe ser cordial y equitativo.

- El encargado de cada área debe hacer llegar las actividades dispuestas con respeto y amabilidad.
- Los empleados no podrán intervenir entre proveedores y clientes para obtener algún beneficio personal.
- El encargado al orden en la organización de sus empleados debe ser para dar seguridad a los demás no para causar inseguridad en los mismos.
- El equipo de trabajo, herramientas y suministros solo será utilizado en las instalaciones del negocio y no permitirá el uso de estos equipos fuera del establecimiento.

XIV. RELACIÓN CON STAKEHOLDERS

“Los Stakeholders son un individuo o grupo de individuos que tiene intereses directos e indirectos en una empresa que puede ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales, ya que estas tienen obligación moral con la sociedad y estas obligaciones se conoce como responsabilidad social empresarial.”

“La responsabilidad social empresarial es la participación activa de la empresa dentro de la comunidad donde desarrolla su actividad empresarial, prestando apoyo moral, económico, social y defendiendo los derechos laborales de sus trabajadores y de la comunidad.”

De igual manera la vidriería FC está comprometida con el cuidado del medio ambiente por tal motivo este negocio trata de reutilizar y reciclar a su totalidad los materiales utilizados además de manejar un programa de eliminación de residuos ocasionan disminuir la generación de basura.

Intereses directos o niveles internos

- Propietarios

- Directivos
- Trabajadores
- Proveedores
- Clientes
- Intereses indirectos o niveles externos
- Administración pública
- Competidores
- Defensores de los clientes
- Ecologistas
- Grupos de intereses específicas
- Comunidad local
- Sociedad en general
- Medios de comunicación

Los “stakeholders” es una concepción, que se interesa por las responsabilidades de la dirección en los niveles internos de la empresa como asimismo de las relaciones con los participantes del “entorno inmediato”; son aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad que tienen interés en la existencia y desarrollo de la empresa. En su importante obrar de la empresa, es decir “La responsabilidad moral de la empresa” ante la sociedad.

En el análisis de tareas y responsabilidades se tiene en cuenta los grupos, organizaciones e instituciones que tienen que ver con las empresas, ya sea participante en sus actividades, como lo son los empleados, proveedores, clientes como quienes siguen con interés su desenvolvimiento como la comunidad y el estado.

XV. CONFLICTOS DE INTERESES

Un conflicto de interés puede surgir cuando tenemos intereses personales opuestos, que interfieren o que podrían percibirse como una interferencia con nuestra capacidad de tomar una decisión de negocio objetiva. Se espera de cada uno de nosotros que apliquemos nuestro buen juicio y que se eviten incluso situaciones que puedan aparentar ser un conflicto o que puedan afectar a la confianza que otros depositan en nosotros y dañar nuestra reputación. Los conflictos de intereses no siempre están claramente definidos. Para resolver cualquier duda, consulta a tu superior jerárquico. Esto permitirá a la Empresa evaluar, supervisar y gestionar la situación de forma adecuada.

XVI. COMITÉ DE CÓDIGO DE ÉTICA

Es el órgano designado por la administración y estará conformados por: los directores o quienes hagan sus veces de cada departamento de la estructura organizacional de la vidriería FC. Su principal función es velar por el cumplimiento del presente Código de ética, resolviendo los conflictos que se presenten, a través de la toma de decisiones efectivas y puntuales. Estará el encargado de:

- Establecer políticas y lineamientos éticos y de conducta
- Vigilar el debido cumplimiento del presente Código de Ética y de las políticas establecidas por el mismo
- Sancionar las violaciones a las disposiciones anteriormente descritas en términos de los reglamentos y políticas que rigen al interior de la vidriería FC.

Disposiciones generales del Comité de Código de Ética

Todo el personal administrativo, de apoyo y los trabajadores en general, estarán sujetos al fiel cumplimiento del presente código de ética.

Se rechaza absolutamente toda actitud de represalia por notificaciones recibidas. Las represalias serán consideradas como faltas graves, porque se considera un atentado contra la equidad, el buen manejo y la transparencia que rige en la vidriería FC.

El comité de código de ética tiene la facultad de emitir sanciones por el incumplimiento de este código, mediante llamados de atención verbales, escritos hasta la terminación de la relación laboral según las faltas que se comentan dentro del establecimiento y horarios de trabajo dentro o fuera de la vidriería FC.

El comité debe garantizar la confidencialidad sobre notificaciones emitidas al personal por el incumplimiento del código de ética, de la misma manera, quienes reciban tales notificaciones se involucran en que se cumpla tal confidencialidad.

XVII. SANCIONES

El incumplimiento, violación y no acatamiento de los principios de este Código por parte de las personas consideradas, será objeto de sanciones que se aplicarán en función de la falta cometida, es decir, dependiendo de su gravedad, aplicando en todo caso y siempre las disposiciones de la Ley Laboral, Constitución de la República del Ecuador y demás normativa aplicable al caso.

En el inicio de todo proceso sancionatorio se garantizará el legítimo derecho a la defensa, procedimiento en el que se respetarán y observarán las reglas del Debido Proceso, consagradas en la Constitución de la República del Ecuador. Al tratarse de una falta grave se tomará en consideración para el análisis el comité del código de ética la separación o cese de funciones de la persona que haya violado alguna norma y que represento pérdidas para la empresa.

Plan de cuentas

	VIDRIERÍA FC PLAN DE CUENTAS
Código	Nombre de cuentas
1.	ACTIVOS
1.1.	ACTIVOS CORRIENTES
1.1.01.	Efectivo y equivalentes de efectivo
1.1.01.01	Caja general
1.1.01.02	Caja chica
1.1.02.	Bancos
1.1.02.01	Produbanco
1.1.03.	Cuentas y documentos por cobrar
1.1.03.01	Cuentas y documentos por cobrar clientes
1.1.03.02	Cuentas y documentos por cobrar empleados
1.1.03.99	Provisión cuentas incobrables
1.1.04.	Inventarios
1.1.04.01	Materiales de aluminio
1.1.04.02	Vidrios
1.1.04.03	Perfilería
1.1.04.04	Accesorios
1.1.04.05	Otros inventarios
1.1.04.06	Productos terminados
1.1.05.	Otros activos corrientes
1.1.05.01	IVA en compras
1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.2.01.	Propiedad planta y equipo
1.2.01.01	Loca comercial

1.2.01.02.	Maquinaria y herramientas
1.2.01.03.	Mobiliario y equipos de oficina
1.2.01.04.	Equipo de computación
1.2.01.05	Muebles y enseres
1.2.01.99.	(-) Depreciaciones acumuladas
2.	PASIVOS
2.1.	PASIVOS CORRIENTES
2.1.01.	Cuentas y documentos por pagar
2.1.02.	Obligaciones patronales por pagar
2.1.02.01	Sueldos y demás remuneraciones
2.1.02.02	IESS patronal por pagar
2.1.02.03	Fondos de reserva por pagar
2.1.03.	Obligaciones tributarias por pagar
2.1.04.	Obligaciones financieras
2.2.	PASIVOS NO CORRIENTES
2.2.01.	Obligaciones financieras a largo plazo
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL
3.1.01.	Capital social contable
3.1.	Resultados
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS CORRIENTES
4.1.01.	Ingresos ordinarios
4.1.01.01	Ventas
4.1.02.	Otros ingresos
5.	COSTOS

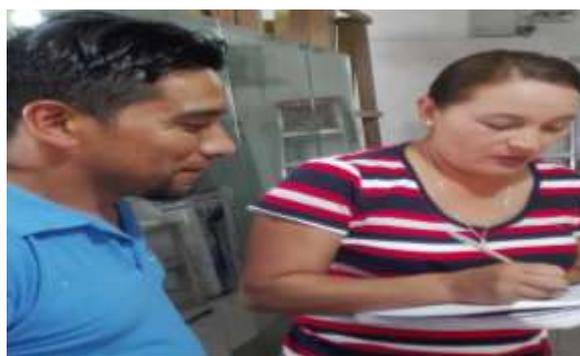
5.1.	Ventas
5.2.	Costo de producción (conversión)
5.2.3	Materiales
5.2.4	Mano de obra directa
5.2.5	Control de costos indirectos de fabricación
6	GASTOS
6.1	GASTOS OPERACIONALES
6.1.01	Sueldos salarios y demás remuneraciones
6.1.02	Arriendo
6.1.03	Servicios generales
6.1.04	Seguros
6.2	GASTOS DE VENTAS
6.2.01	Honorarios y comisiones
6.2.02	Mantenimiento y reparaciones
6.2.03	Impuestos
6.3	GASTOS NO OPERACIONALES
6.3.01	Publicidad
6.3.02	Suministros y Materiales
6.3.03	Impuestos, tasas y Contribuciones
6.3.04	Gastos diversos

Fotografías de trabajo de campo



Elaborado por: La autora

Figura N.-1



Elaborado por: La autora

Figura N.-2



Elaborado por: La autora

Figura N.-3

Anexo 9

Matriz de correlación

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1	F2	F3	F4	TOTALES
O1	9	8	9	7	33
O2	9	7	8	9	33
O3	9	7	6	8	30
O4	7	9	7	6	29
TOTALES	34	31	30	30	

DEBILDADES AMENAZAS	D1	D2	D3	D4	TOTALES
A1	9	8	9	7	33
A2	9	7	8	9	33
A3	9	7	6	8	30
A4	7	9	7	6	29
TOTALES	34	31	30	30	

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1	D2	D3	D4	TOTALES
O1	9	8	9	7	33
O2	9	7	8	9	33
O3	9	7	6	8	30
O4	7	9	7	6	29
TOTALES	34	31	30	30	

FORTALEZAS AMENAZAS	F1	F2	F3	F4	TOTALES
A1	9	8	9	7	33
A2	9	7	8	9	33
A3	9	7	6	8	30
A4	7	9	7	6	29
TOTALES	34	31	30	30	