



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO:

Tema:

**“SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS PARA LA EMPRESA FRÍO STORE, DE LA
CIUDAD DE IBARRA”**

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

AUTORA: Lorena Alexandra Erazo Andrade

DIRECTOR: Econ. José Chamorro Mayanquer

Ibarra, Mayo 2011

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, las empresas por pequeñas que sean sienten el requerimiento de contar con procesos administrativos financieros eficientes y eficaces. Debido a esta necesidad a la Empresa Frío Store se le plantea acoger esta propuesta, que le permitirá desarrollar su gestión en condiciones adecuadas y oportunas con relación a sus recursos humanos, económicos y materiales. El manual de funciones como un instrumento imprescindible para la definición de funciones y procedimientos al interior de Frío Store, para promover la asignación de responsabilidades claras y precisas a sus miembros y, por otro lado. La implementación de procedimientos financieros y un Sistema automatizado para llevar un control de clientes, proveedores e inventarios generando rentabilidad económica y ayudando a la toma de decisiones para la expansión del negocio y sabiendo realmente lo que es o no de propiedad de la empresa. La puesta en práctica de este proyecto va a permitirle a esta Organización una mejora continua, enfocado siempre en la búsqueda de la simplificación y la estandarización de los procesos administrativos para alcanzar resultados óptimos y de calidad. Uno de los aspectos que se puede destacar es que la gerencia tendrá la facilidad de mantener un control de los registros contables en especial de los inventarios que actualmente es su debilidad y el cumplimiento de las reglas y normas establecidas en el Reglamento Interno orientados hacia la consecución de los objetivos planteados. Uno de los beneficios que va a facilitar la implementación de este proyecto es ofrecer un mejor servicio y atención al cliente, que contará con una mejor organización en su personal que realizará una actividad específica evitando de esta manera la incomodidad de un servicio deficiente.

EXECUTIVE SUMMARY

Today, even small businesses are feeling required to have efficient and effective financial management processes. Due to this need, the Cold Store Company will welcome what this proposal poses, allowing the company to develop appropriate and opportune conditions in regards to human resources, financial, and material conditions. The Functions Manual will serve as an essential instrument to define the functions and procedures within Cold Store and promote the allocation of responsibilities in a clear and precise manner. With the implementation of financial procedures, an automated system to keep track of customers, suppliers and profitability inventory, and helping decision making for the expansion of the business, the company will know exactly what they do and do not own. The implementation of this project will allow this Organization to have continuous improvement, with a focus on the pursuit of simplification and standardization of the administration process to achieve optimal and quality results. One of the things we can stress is that management will have the ease of maintaining and tracking special accounting records of inventories which currently is its weakness, and compliance with the rules and regulations established in the Rules of Procedure geared towards the attainment of the objectives. One of the benefits that will help the implementation of this project is to provide better service and customer care which will include better organization of the staff in their ability to undertake specific tasks, thus avoiding the inconvenience of poor service.

AUTORÍA

Yo, LORENA ALEXANDRA ERAZO ANDRADE, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100261476-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: **“Sistema de procedimientos administrativos y financieros para la Empresa Frio Store, de la ciudad de Ibarra”**, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma
CI: 100261476-4

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada **Lorena Alexandra Erazo Andrade**, para optar por el Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**, cuyo tema es: **“SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA FRÍO STORE, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**. Considero que el presente trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra a los cuatro días del mes de mayo de 2011.

Econ. José Chamorro Mayanquer

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

**CESION DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

Yo, **Lorena Alexandra Erazo Andrade**, con cédula de identidad N°. 100261476-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA FRÍO STORE, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**, que ha sido desarrollado para otra el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

f).....

AUTORA: Lorena Alexandra Erazo Andrade

C.I.: 100261476-4

Ibarra, a los 04 días del mes de mayo de 2011

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

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

DATOS DE CONTACTO

CEDULA DE IDENTIDAD: 100261476-4

APELLIDOS Y NOMBRES: ERAZO ANDRADE LORENA ALEXANDRA

DIRECCIÓN: CDLA. PILANQUÍ CALLE JUAN DE LA
ROCA 4-115 JUNTO AL PARQUEADERO
PRINCIPAL

EMAIL: lerazo0183@hotmail.com

TELEFONO FIJO: 062-608946

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO: SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS
PARA LA EMPRESA FRIO STORE DE
LA CIUDAD DE IBARRA.

AUTOR: LORENA A. ERAZO. ANDRADE

FECHA:

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Lorena Alexandra Erazo Andrade, con cédula de identidad N° 100261476-4, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra descrita anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica Del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, 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 Junio del 2011

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma)

(Firma)

Nombre:

Nombre;

C.I.

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Concejo Universitario. _____

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres que me dieron el ser y en toda mi vida están apoyándome en las buenas y malas situaciones.

A mi madre que desde pequeña me enseñó a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es suyo.

A mi esposo, quien me brindó su amor, y su apoyo constante.

A mis hijos quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar mis estudios, a ellos que fueron mi mayor fortaleza durante este tiempo.

A mi hermana ni con todo el oro del mundo podría pagar todo lo que hizo por mí.

A mi hermano, mis tías, mis abuelitas y a todos quienes cuidaron de mis hijos mientras realizaba mis estudios, ¡Gracias! Sin ustedes no hubiese podido hacer realidad este sueño.

Lorena

AGRADECIMIENTO

El éxito de la culminación del presente trabajo de investigación se debe a la participación decidida de varias voluntades: de mis Asesores quienes han sabido orientar mi trabajo para la elaboración del borrador y la presentación del informe final de mi Trabajo de Grado; a la Universidad Técnica del Norte y en ella a todo su personal Docente, Administrativo quienes con su ejemplo y enseñanzas han logrado fortalecer los conocimientos de cada uno de los estudiantes que pasaron por sus aulas.

A mis amigos y compañeros por sus diversas formas de apoyo y por brindarme su amistad durante estos años.

Lorena

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de grado tiene como finalidad implementar la gestión administrativa y financiera de la Empresa Frío Store, bajo la estructura de un Sistema de Procedimientos Administrativos - Financieros, que permita optimizar los recursos y servicios que presta la empresa.

Con el propósito de cumplir con lo anteriormente expuesto el presente trabajo de grado se encuentra conformado por cinco capítulos.

El primer capítulo es el Diagnóstico Situacional, en el cual se analizan los aspectos históricos, geográficos, socio-demográficos y actividades económicas de Ibarra como entorno en donde Frío Store desarrolla su actividad económica.

En el segundo capítulo, se hace referencia a la base teórica, para lo cual se acudió a la a fuentes bibliográficas referentes, a administración, contabilidad y control interno.

El tercer capítulo tiene que ver con la presentación e interpretación de datos recopilados a través de encuestas, entrevistas y observación directa de todos los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa para lo cual se analizaron las siguientes variables. Estructura Organizativa: con sus respectivos indicadores, que permitieron analizar la situación actual de la empresa, finalizando con la construcción de una matriz FODA. Recursos Humanos: se realizó entrevista al Gerente y encuestas al personal operativo de la empresa, para conocer a fondo la realidad en la que desenvuelven sus actividades diarias. Se tabuló la información para la interpretación de los resultados. Para medir la Calidad de Servicio se realizó encuestas a los clientes y así se determinó el grado de satisfacción de los servicios brindados por la organización.

El cuarto capítulo es la propuesta, en este se desarrolla el sistema administrativo el cual lo comprenden: el reglamento interno de Frío Store y el Manual Orgánico Funcional y el proceso financiero contable, que se refiere a la sugerencia de implementar un sistema contable automatizado en base a la aplicación de principios y procesos contables para obtener información de manera oportuna y veraz; de igual manera pautas para control interno de inventarios y organización del trabajo de la empresa.

En el Capítulo quinto se ha analizado los impactos que generaría la aplicación del proyecto aquí diseñado, entre los que se destacan: socio económico, empresarial, ético y ambiental con sus respectivas variaciones e indicadores.

Finalmente se culmina la presente propuesta con las respectivas conclusiones y recomendaciones y anexos. Espero que el presente trabajo sirva como una guía y herramienta de trabajo que permita alcanzar las expectativas que Frío Store puso al momento de autorizar la elaboración del presente Sistema de Procedimientos Administrativos Financieros.

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
THE SUMMARIZE EXECUTIVO	iii
AUTORIA	iv
CERTIFICACION DEL TUTOR	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
.	
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPITULO I	
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	24
Antecedentes diagnósticos	24
Análisis de variables diagnosticas	28
Análisis del Diagnóstico Situacional	35
CAPITULO II	
BASES TEÓRICAS.....	36
La Empresa	36
Sistema	40
Fundamentos Administrativos	45
Manuales	52
Control Contable	58
CAPITULO III	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	66
Antecedentes	66
Objetivos diagnósticos técnico	66
Variables	67
Indicadores	68
Matriz de relación diagnóstica	69
Fuentes de Información	71
Presentación y Análisis de la Información	72

Análisis FODA de la Empresa Frío Store	87
Identificación del problema Diagnóstico	94
CAPITULO IV	
FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA.....	95
Propósito de la Propuesta	95
Estructura Organizacional y Funcional	96
Propuesta Administrativa	99
Sistema Financiero	117
Control Interno	127
CAPITULO V	
ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	133
Operatividad del análisis de Impactos	134
Impacto socio-económico	135
Impacto empresarial (administrativo - financiero)	136
Impacto ético	137
Impacto ambiental	138
Impacto General	139
CONCLUSIONES.....	140
RECOMENDACIONES.....	142
BIBLIOGRAFÍA.....	143
ANEXOS.....	145
Anexo A	145
Anexo B	147
Anexo C	150

ÍNDICE DE CUADROS ESTADÍSTICOS

	<u>Pags.</u>	
Cuadro Nº 1.1	División de la población por sectores	30
Cuadro Nº 1.2	División de la población por género	30
Cuadro Nº 1.3	Superficie poblacional del Área Urbana	31
Cuadro Nº 1.4	Proyección poblacional 2001-2010	32
Cuadro Nº 1.5	PEA Por género, Según rama de Actv.	33
Cuadro Nº 3.1	Identificación del personal	70
Cuadro Nº 3.2	Nivel de Instrucción del personal	72
Cuadro Nº 3.3	Tiempo que el personal Trabaja en la Empresa	73
Cuadro Nº 3.4	Áreas en las que el personal recibe Capacitación	74
Cuadro Nº 3.5	Frecuencia con la que recibe capacitación	75
Cuadro Nº 3.6	Comprensión de funciones y Responsabilidades.	76
Cuadro Nº 3.7	Organigrama institucional	77
Cuadro Nº 3.8	Necesidad de un sistema para la empresa	78
Cuadro Nº 3.9	Recursos que la empresa provee al personal.	79
Cuadro Nº 3.10	Atención al cliente	80
Cuadro Nº 3.11	Información que se proporciona a los Clientes.	81
Cuadro Nº 3.12	Calificación del servicio por parte de los clientes.	82
Cuadro Nº 3.13	Cuantificación del tiempo de espera para la	83

entrega del producto al cliente.

Cuadro Nº 3.14	Cuantificación del tiempo de espera para recibir atención	84
Cuadro Nº 3.15	Apreciación de las instalaciones	85
Cuadro Nº 3.16	Factores Internos de Frío Store	88
Cuadro Nº 3.17	Cuadro de CRUZE F - O	89
Cuadro Nº 3.18	Cuadro de CRUZE F - A	90
Cuadro Nº 3.19	Cuadro de CRUZE D - O	90
Cuadro Nº 3.20	Cuadro de CRUZE D - A	91
Cuadro Nº 3.21	Matriz FODA	92
Cuadro Nº 4.1	Descripción de cargos y puestos	105
Cuadro Nº 4.2	Estructura del plan de cuentas	117
Cuadro Nº 4.3	Plan de cuentas	118
Cuadro Nº 4.4	Inventarios Kardex	124
Cuadro Nº 4.5	Depreciaciones	125
Cuadro Nº 4.6	Conciliación Bancaria	131
Cuadro Nº 5.1	Niveles de Impacto	134
Cuadro Nº 5.2	Matriz de Impacto Socio Económico	135
Cuadro Nº 5.3	Matriz de Impacto Empresarial	136
Cuadro Nº 5.4	Matriz de Impacto Ético	137
Cuadro Nº 5.5	Matriz de Impacto Ambiental	138
Cuadro Nº 5.6	Matriz de Impacto General.	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.	
Gráfico N° 1	Labor Administrativa	44
Gráfico N° 2.1	Figuras usadas en organigramas	47
Gráfico N° 2.2	Esquema de Organigrama	48
Gráfico N° 2.3	Esquema de Organigrama Funcional	49
Gráfico N° 2.4	Estructura Independiente	50
Gráfico N° 2.5	Representación línea de autoridad	50
Gráfico N° 2.6	Relación entre funciones 1	51
Gráfico N° 2.7	Uso correcto de líneas	51
Gráfico N° 4.1	Diagrama de proceso registro de inv.	115
Gráfico N° 4.2	Diagrama de procesos mant. en frío	116

INTRODUCCION

Con la finalidad de dar a conocer el procedimiento metodológico seguido para realizar el presente trabajo de investigación, a continuación se transcriben partes fundamentales del Plan de Investigación aprobado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

Determinación del problema.- La ciudad de Ibarra cuenta con una gran cantidad de locales comerciales, distribuidores, negocios y personas que emplean cadenas de frío como lo son refrigeradores, enfriadores, cuartos fríos, aires acondicionados etc., para su desempeño.

Por lo que en el año de 1987 Frió Store inicio sus actividades como taller de refrigeración llamado Master el mismo que se encontraba ubicado en la ciudadela Yacucalle en las calles Antonio Cordero 663 y José Miguel Leoro. A partir del año 2006 la empresa cambia su nombre comercial a Frió Store y mantiene su dirección original.

En vista del crecimiento de la demanda de sus clientes, de las necesidades que se fueron presentando, los requerimientos de los clientes y con el fin de brindar un mejor servicio y comodidad a ellos. Frió Store amplía sus servicios e implementa la venta de repuestos.

Frió Store es una empresa que brinda servicio de asistencia técnica, mantenimiento, instalación y venta de repuestos de toda la línea de frío antes mencionada. Gracias a la atención personalizada, costos accesibles y calidad en los servicios y productos, Frió Store ha logrado a través de los años ganarse la confianza de sus clientes y un merecido reconocimiento a sus servicios.

Sin embargo al momento la entidad presenta problemas administrativos de carácter jerárquico y de delineación de funciones además de la necesidad de implementar un sistema de control de inventarios, ya que

al crecer en servicios y demanda crece también la necesidad de poseer en la entidad un documento en el que se detalle, delimite, promueva por escrito las funciones de cada puesto, es decir la implantación de un Sistema de Procedimientos Administrativos Financieros para esta institución, que logre impulsar cambios importantes y definir de forma específica las actividades y que personas deben ejecutarlas.

Para que así las Autoridades (propietarios) y empleados cumplan sus obligaciones y deberes de una manera más adecuada, brindando un servicio que satisfaga totalmente al consumidor y optimizando todos los recursos.

Justificación.- La presente investigación tiene como finalidad planear un sistema administrativo - financiero para la empresa “Frio Store”, mismo que permitirá conocer la situación actual en todos los aspectos relacionados y contribuir al cumplimiento de sus objetivos ofreciendo soluciones a los conflictos existentes; que por lo general en este tipo de instituciones se presentan por la ausencia de una guía administrativa y financiera que dé las directrices de autoridad, establezca y delimite las funciones de cada departamento y sus miembros además también aportará notablemente a la optimización del control en los ámbitos económico-financieros, administrativos y humanos.

La implementación del presente sistema que tiene como finalidad mejorar el funcionamiento de la institución y cumplir con las expectativas de los clientes, sus requerimientos y exigencias, optimizar los servicios de esta institución , además de fortalecer el control en el ámbito financiero e impulsar el desarrollo bajo un enfoque coherente y manteniendo un alto nivel de competitividad así como un crecimiento constante, ya que el futuro de una entidad como Frio Store no se puede dejar a la casualidad, porque los grandes logros se consiguen a través de la planeación y diseño de un sistema de procedimientos administrativos financieros.

Los sistemas de procedimientos son muy útiles, porque gracias a ellos se puede continuar implantando nuevos pensamientos que seguirán

favoreciendo a las empresas e instituciones modernas. Basándonos en lo anteriormente dicho podemos afirmar que un sistema de procedimientos administrativos financieros es una guía detallada que nos muestra de una manera lógica y secuencial el orden de las actividades que realizan las personas en su trabajo, y para qué cada individuo cumpla a cabalidad con cada una de sus responsabilidades, es necesario documentarlas por medio de procedimientos donde se especifiquen detalladamente lo que debe hacerse.

Objetivo General.- Diseñar un Sistema de Procedimientos Administrativos Financieros para la empresa Frío Store de la ciudad de Ibarra , con el fin de impulsar cambios importantes y definir de forma específica las actividades y qué personas deben ejecutarlas, para que se cumplan las obligaciones y deberes de una manera adecuada y optimizando todos los recursos.

Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico situacional de Ibarra, con el fin de caracterizar el entorno, donde desarrolla sus actividades la empresa Frío Store.
- Analizar los aspectos teóricos a través de la investigación documentada, la misma que sirvió como base y sustento para el desarrollo del trabajo propuesto.
- Presentar los datos e informaciones recogidas a través de encuestas, entrevistas y observación directa, con sus respectivas interpretaciones de los diferentes aspectos administrativos y financieros de la empresa. Además efectuar un análisis FODA,

para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa Frio Store, a fin de plantear soluciones que permitan optimizar los recursos existentes, mejorar los servicios y atención al cliente.

- Diseñar la propuesta de un Sistema Administrativo y Financiero para Frió Store, determinando aspectos como: Contable (Control de inventario de mercaderías, Directrices para la administración de los recursos económicos) y Administrativos (Delineación de funciones y responsabilidades)
- Analizar los principales impactos que generaría la aplicación del presente proyecto en los ámbitos: socio- económico, empresarial, , ético y ambiental.

Tipo de Investigación efectuada.-

a) Histórica.- La investigación histórica trata de la experiencia pasada describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados.

El investigador depende de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información y a las cuáles el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa. En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico.

b) Documental, De campo o Mixta.- A continuación se refiere a otros tipos de investigación y en este caso se toma como criterio el lugar y los recursos donde se obtiene la información requerida

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.).

La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

La investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo.

Para la elaboración del presente proyecto se aplicaron los métodos Deductivo, Inductivo y Analítico, ya que el punto de partida fue la observación y análisis del funcionamiento de la empresa y de su organización administrativa, para así conocer los problemas que actualmente se presentan en la misma y buscar soluciones a estos.

En el desarrollo de este trabajo se hizo uso de la investigación de campo para obtener información específica acerca del proyecto a realizarse, de las principales fuentes como lo son autoridades, funcionarios, empleados y clientes. Además de la investigación de carácter bibliográfica por medio de fundamentos teóricos, respaldados a través de una adecuada y actualizada información del tema la misma que estará basada en libros, revistas, periódicos, sitios Web, folletos, documentación interna establecida en la empresa además tomar en cuenta la opinión de expertos en el tema.

El procedimiento metodológico seguido para la presente investigación, ha dado como resultado la formulación de un sistema de procedimientos administrativos y financieros para la Empresa FRIO STORE de la ciudad de Ibarra. Consecuentemente se puede afirmar haber alcanzado todos los

objetivos propuestos, haber descubierto importantes datos y hallazgos investigativos sobre el tema y problema estudiados.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Con el diagnóstico situacional se caracterizó objetivamente el entorno donde se implementará el proyecto, esto es Ibarra, donde funciona actualmente la Empresa Frio Store. Se enfocan aspectos tales como: históricos, geográficos, socio-demográficos y actividades económicas.

Se trata de un diagnóstico situacional general, puesto que el diagnóstico técnico lo efectuaremos previo al desarrollo del capítulo III de la presente investigación.

1.1. ANTECEDENTES

Metodológicamente, iniciamos planificando el proceso del diagnóstico situacional, determinando los objetivos diagnósticos, variables, indicadores, matriz de relación diagnóstico y determinando las fuentes de información utilizadas en el desarrollo expositivo de la presente fase de investigación. A continuación detallamos los aspectos señalados.

1.1.1 OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS

1.1.1.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional de Ibarra, con el fin de caracterizar el entorno, donde desarrolla sus actividades la empresa Frío Store.

Objetivos específicos:

- Describir los antecedentes históricos de Ibarra, ciudad en la que se encuentra ubicada la Empresa Frío Store
- Determinar los aspectos geográficos de Ibarra como: Límites, superficie, clima.
- Analizar los aspectos socio-demográficos de Ibarra, considerando que esta ciudad es el área de investigación efectuada.
- Describir y analizar las actividades económicas a que se dedica la población de Ibarra.

1.1.2 Determinación de variables

Para ejecutar los objetivos señalados anteriormente, se ha establecido un conjunto de variables, que serán analizadas para reunir información necesaria que servirán de soporte para el desarrollo de la propuesta.

- Aspectos históricos de Ibarra
- Ubicación Geográfica
- Aspectos Socio demográficos
- Actividades económicas

1.1.3 Identificación de Indicadores

Con el propósito de reconocer cada una de estas variables, se ha elegido una lista de indicadores, que permitirán determinar el método, la técnica e instrumentos a utilizarse en esta investigación.

VARIABLE	INDICADOR
ASPECTOS HISTÓRICOS DE IBARRA	Datos históricos
	Límites
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Superficie
	Clima
	División de la Población por sector
ASPECTOS SOCIO DEMOGRÁFICOS	División de la población por genero
	Superficie poblacional del Área Urbana
	Proyección Poblacional 2001-2010
	Nivel de Analfabetismo
	Población económicamente activa

ELABORACION: La Autora

1.1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	INFORMACIÓN	TÉCNICAS
Describir los antecedentes Históricos de Ibarra como ciudad en a que se encuentra ubicada la empresa Frío Store	Antecedentes históricos	Aspecto histórico De Ibarra	Secundaria	Bibliografía Internet
Determinar os aspectos geográficos de Ibarra como: límites, superficie, clima.	Ubicación Geográfica	Límites Superficie Clima	Secundaria	Bibliografía Internet
Analizar los aspectos socio-demográficos de Ibarra, considerando que esta ciudad es el área de investigación efectuada	Aspectos socio-demográficos	<ul style="list-style-type: none"> • División de la Población por sector • División de la población por genero • Superficie poblacional del Área Urbana • Proyección Poblacional 2001-2010 • Nivel de Analfabetismo 	Secundaria	Bibliografía Internet
Describir y analizar las actividades económicas a que se dedica la población de Ibarra.	Actividades Económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Población Económicament e Activa. • Desarrollo de la agricultura. • Desarrollo del Turismo. 	Secundaria	Bibliografía Internet

FUENTE: Formulación de objetivos, variables e indicadores.

ELABORACION: La Autora

1.1.5 Fuentes de información

La siguiente información que se relata y analiza, fue investigada en las páginas web del Gobierno Provincial de Imbabura, Municipio de Ibarra, INEC y la Dirección de Turismo de la Provincia de Imbabura.

1.2 ANÁLISIS DE VARIABLES DIAGNOSTICAS

1.2.1 Antecedentes Históricos

1.2.1.2. Aspectos Históricos de Ibarra

La capital de la provincia de Imbabura, lleva este nombre en honor a Don Miguel de Ibarra, quien fue designado por la Corona Española, VI Presidente de la Real Audiencia de Quito, y por orden del Rey Felipe fundó esta villa el 28 de Septiembre de 1606 en el Valle de Carangue, en los terrenos donados por doña Juana Atabalipa, nieta de Atahualpa, el último de los Incas y Señor del Tahuantinsuyo.

La junta soberana de Quito, el 11 de noviembre de 1811 concedió título de Ciudad a la Villa de San Miguel de Ibarra.

Ibarra fue erigida a Capital de la Provincia por el Libertador Simón Bolívar, el 25 de Junio de 1824.

La actual Ibarra es una ciudad nueva, data de 1872, es la ciudad más joven del Ecuador. Fue destruida prácticamente por el terremoto del 16 de agosto de 1868 y su refundación se realizó el 28 de Abril de 1872. Ibarra, conocida como la ciudad Blanca, aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno.

1.2.2. Ubicación geográfica

LÍMITES: Ibarra está en la zona norte de Ecuador. Se ubica a 115 Km. al noreste de Quito y 125 Km. al sur de Tulcán.

Altitud: 2.192m. Sobre el nivel del mar.

Latitud: 00° 21' N

Longitud: 078° 07' O

SUPERFICIE: El cantón Ibarra, cuya capital es San Miguel de Ibarra, está constituido por cinco parroquias urbanas y siete rurales, con una superficie total de 1.1662,2 Km², con una densidad de 131,87 hab/km² en el cantón, 2.604 hab/km² en el área urbana y 39,1 hab/km² en el área rural. La zona urbana del cantón cubre la superficie de 41,68 km², la zona rural incluida la periferia de la cabecera cantonal cubre la superficie de 1.120,53 km²

CLIMA: La ciudad de San Miguel de Ibarra se encuentra ubicada en la denominada Región Interandina. En esta región se observan dos estaciones lluviosas, de Febrero a Mayo y de Octubre a Noviembre, con una primera estación seca muy marcada entre Junio y Septiembre, y con una segunda menos acentuada en Diciembre-Enero. Los totales anuales de precipitación fluctúan entre los 700 y 1500 mm generalmente. En las hoyas o valles interandinos los valores anuales se ubican en el orden de los 500 mm. Temperatura promedio anual: 18°C.

1.2.3. Aspectos Socio-demográficos

Distintas etnias se conjugan en la convivencia del día a día en Ibarra. La ciudad blanca ha sido el punto de encuentro de diferentes etnias como: los afro imbabureños del Valle del Chota, indígenas, mestizos y blancos que han sido partícipes del desarrollo y progreso de la misma durante estos últimos años.

La población del Cantón Ibarra, según el Censo del 2001, representa el 44,5% del total de la Provincia de Imbabura; ha crecido en el último período censal 1990-2001, a un ritmo del 2,3% promedio anual; se caracteriza por ser una población joven ya que el 42,4% son menores de 20 años.

CUADRO Nº 1.1
DIVISIÓN DE LA POBLACIÓN POR SECTOR

Sector	Nº de Habitantes	%
Rural	44.721	29.18%
Urbano	108.535	70.82%
Total	153.256	100.00%

FUENTE: Censo Población y Vivienda INEC 2001

ELABORACIÓN: La Autora

Según este censo realizado por el INEC en el 2001, el Cantón Ibarra cuenta con una población total de 153.256 habitantes.

CUADRO Nº 1.2
DIVISIÓN DE LA POBLACIÓN POR GÉNERO

Áreas	Hombres	%	Mujeres	%
Urbana	52.148	34.02%	56.387	36.79%
Rural	22.321	14.57%	22.400	14.62%
Total	74.469	48.59%	78.787	51.41%

FUENTE: Censo Población y Vivienda INEC 2001

ELABORACIÓN: La Autora

Se tiene que de los 153.256 habitantes de Ibarra el 48.59% son hombres y el 51.41% mujeres. En el sector urbano la población mayoritaria es de las mujeres con una diferencia de 4239 mujeres más que hombres. En cambio en el sector rural la diferencia es mínima solo son 79 mujeres más que hombres.

El cantón Ibarra está constituido por cinco parroquias urbanas: El Sagrario, San Francisco, Caranqui, Alpachaca y la Dolorosa del Priorato y siete parroquias rurales: Ambuquí, Angochagua, La Carolina, La Esperanza, Lita, Salinas y San Antonio.

CUADRO Nº 1.3

IBARRA: SUPERFICIE POBLACIONAL DEL ÁREA URBANA

<i>PARROQUIA</i>	<i>SUPERFICIE KM²</i>	<i>POBLACIÓN Hab/km²</i>
El Sagrario	10,68	27.811
San Francisco	10,29	26.795
La Dolorosa del Priorato	9,47	24.660
Caranqui	6,53	17.004
Alpachaca	4,71	12.265
Total	41,68	108.535

FUENTE: Censo Población y Vivienda INEC 2001

ELABORACIÓN: La Autora

En el cuadro anterior se detalla las parroquias urbanas que conforman el Cantón Ibarra, su superficie y el número de habitantes que habitan en estos sectores por km². Se puede apreciar que la parroquia del Priorato ocupa el tercer lugar en superficie y población a pesar de ser la más distante del centro de la ciudad.

Las parroquias de El Sagrario y San Francisco son las más importantes del sector urbano ya que en ellas se encuentran las principales dependencias públicas: Municipio, Gobierno Provincial, Gobernación entre otras, y se desarrolla la actividad comercial, bancaria de la ciudad.

CUADRO N° 1.4
CANTÓN IBARRA: PROYECCIÓN POBLACIONAL 2001 – 2010

AÑO	PROYECCIÓN POBLACIONAL ÁREA URBANA	PROYECCIÓN POBLACIONAL ÁREA RURAL
2001	109.969	46.158
2002	112.763	45.322
2003	118.116	43.714
2004	123.619	42.063
2005	128.815	40.505
2006	134.067	38.786
2007	140.095	36.833
2008	145.774	34.986
2009	151.146	33.232
2010	156.102	31.604

FUENTE: Instituto de Estadísticas y Censos INEC

ELABORACIÓN: La Autora

De acuerdo a las proyecciones realizadas por el Instituto de Estadísticas y Censos para el año 2010 habrá una población de 156102 habitantes, lo que significa un crecimiento de 47567 habitantes más en el área urbana del cantón Ibarra.

ANALFABETISMO: Las personas mayores de 15 años que tienen menos de tres años de escolaridad primaria son consideradas analfabetos funcionales. En la provincia de Imbabura según el censo del 2001 este indicador tenía un valor del 27.5% y el cantón Ibarra con el 19.80%. Se estima que el 32.8% de los analfabetos funcionales están en el área rural y el 8.7% en la urbana; en tanto que para hombres y mujeres la brecha ha disminuido, con una diferencia de casi 10 puntos en el porcentaje, pues la tasa se estima en un 14.5% en hombres y un 24.3% en mujeres.

En las mujeres, el problema es más agudo e implica un factor decisivo, pues aquellas con educación pueden actuar como agentes de cambio. Si

las mujeres ejercen su derecho a trabajar fuera del hogar y ganar ingresos independientes mejorar el bienestar familiar y por ende los resultados positivos en educación y salud de la niñez por medio de una alimentación adecuada y con mejores servicios sanitarios.

1.2.4. Actividades económicas

La población económicamente activa del Cantón Ibarra, de acuerdo a la actividad económica que realizan es como se demuestra en el siguiente cuadro.

CUADRO Nº 1.5
CANTÓN IBARRA: PEA, POR GÉNERO, SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD

RAMAS DE ACTIVIDAD	HOMBRES	MUJERES
Agricultura, ganadería, caza, pesca, silvicultura	8.457	1.483
Manufactura	5.304	2.946
Construcción	4.312	100
Comercio, hoteles y restaurantes	6.869	5.205
Enseñanza	1.572	2.036
Otras Actividades	12.691	9.107
TOTAL	39.205	20.877

FUENTE: Censo Población y Vivienda INEC 2001.- Fascículo Ibarra

ELABORACIÓN: La Autora

Este cuadro representa las áreas económicas en las que se desenvuelve la población del cantón, siendo la agricultura, el comercio, turismo e informales las ramas de mayor impacto en el desarrollo económico de la ciudad.

La PEA del cantón Ibarra es de 60082 habitantes, siendo el 65.25% hombres y el 34.48% mujeres, lo que explica el cambio de pautas culturales criterios en relación a la integración de la mujer en la fuerza de trabajo. La proporción de mujeres activas sobre el total de la población femenina tiene una tendencia de crecimiento más dinámica que la de los hombres por su creciente mejoramiento educativo y como una estrategia

de los hogares para mejorar las condiciones de vida frente a las sostenidas crisis económicas que afectan al país.

AGRICULTURA: La agricultura que es la base de la economía de la provincia de Imbabura, ofrece productos variados: maíz, trigo, cebada, fréjol, anís, legumbres, hortalizas, tomate riñón, cabuya, caña de azúcar, alfalfa y frutas de la región.

TURISMO: Conocida como la Ciudad Blanca por ser Villa de los Españoles aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y donde armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno.

Ibarra posee un gran Patrimonio Histórico, en iglesias, haciendas, rincones tradicionales, lagunas, arqueología, gastronomía que son dignos de ser visitados tanto por extranjeros como nacionales.

1.3 ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Después de haber realizado el diagnóstico situacional podemos concluir que la Empresa Frío Store desarrolla sus actividades en una ciudad donde el número de técnicos en refrigeración es reducido, la mayor parte de la población pertenece a la clase media baja por lo que es útil el servicio que la empresa presta a la ciudadanía ya que para nuestros cliente es más factible pagar la reparación de sus equipos que comprar nuevos.

También podemos indicar que durante los años que la empresa desempeña sus labores ha ganado un gran prestigio y por lo tanto clientela lo que facilita el crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

Las bases teóricas y científicas es donde se sitúa el tema que se está estudiando, dentro de un conjunto de conocimientos que permiten orientar la búsqueda de nueva información y ofrece una conceptualización adecuada de los términos que se desarrollarán en el trabajo. El punto de partida para construir un marco de referencia lo constituye el conocimiento previo de los temas que se hacen referencia, tomando en cuenta lo que dicen los autores y analizando en forma coherente los contenidos.

Para el desarrollo del Marco Teórico se han respetado las citas bibliográficas de conceptos y opiniones científicas que se las ha incorporado en cada tema o subtema a lo largo de toda la investigación realizada. A continuación se presenta una síntesis de lo abordado en cada uno de ellos:

2.1. LA EMPRESA

2.1.1. Definición

Luego de haber aprobado los años de estudio en la facultad y en base a la experiencia adquirida en el desarrollo profesional, considero que la empresa es una organización económico - social con vida propia donde se integran elementos humanos, técnicos y materiales para satisfacer las demandas existentes en el mercado sea de bienes o servicios, cuyo objetivo principal es la obtención de utilidades.

2.1.2. Características de la empresa

La empresa responde a las siguientes características:

2.1.2.1. Socios

Es una organización de pocos socios, que pueden ser considerados como una empresa de carácter individual cuya actividad responde al dinamismo de su propietario.

2.1.2.2. Capital

Es muy limitado en cantidad, sea grande o pequeño, es indispensable como un activo para el nacimiento y funcionamiento de la empresa.

2.1.2.3. Factores

Asocia los tres factores de la producción, tiene como finalidad obtener nuevos bienes de capital requiriendo para ello los tres elementos indispensables: capital, trabajo y materia prima.

2.1.2.4. Bienes y Servicios

Crea bienes y servicios para un mercado cada vez más amplio tendiente a satisfacer las necesidades de todos quienes los requieren.

2.1.2.5. Producción

La producción se hace por cuenta y riesgo del empresario, recayendo en él la responsabilidad económica y funcional.

2.1.3. Tipos de organización empresarial

2.1.3.1. Por la actividad que realiza

a) Las empresas de servicios

Este tipo de empresas venden servicios al público en lugar de productos, y pueden ser empresas con y sin fines de lucro, o de ayuda social, Hospitales Públicos, Asilos, entre otras.

b) Las empresas comerciales

Son aquellas que venden productos elaborados por otras empresas, es decir son intermediarias entre el productor y el consumidor, ejemplos como las Comercializadoras de vehículos, supermercados.

c) Las empresas industriales

Son las que transforman las materias primas en productos semi-elaborados o productos terminados, son las Fábricas.

2.1.3.2. Por el tamaño de la empresa

Se las puede dividir en cinco categorías.

a) Talleres artesanales

Se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo mínimo.

b) Microempresas

Emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) es suministrado directamente por su propietario.

c) Pequeña empresa

Puede tener hasta 20 obreros

d) Mediana empresa

Alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 100 mil dólares.

e) Grandes empresas

Son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos.

2.1.3.3. Por el sector al que pertenece

a) Empresa privada

Organizada y controlada por propietarios particulares cuya finalidad es lucrativa y mercantil.

b) Empresa pública

Controlada por el Estado u otra corporación de derecho público cuya finalidad es el bien público.

c) Empresa mixta

Intervienen el Estado y particulares.

2.1.3.4. Por el aspecto jurídico

Ley De Compañías: 2004 “Hay tres formas fundamentales de organización empresarial: la propiedad individual, la sociedad colectiva y la sociedad anónima”. (Pág. 15)

a) Propiedad individual

Es aquella que es propiedad de un individuo, que tiene pleno derecho a recibir los beneficios que genere el negocio y es totalmente responsable de las pérdidas que resulten.

b) Sociedad colectiva

Sus propietarios son un número reducido de personas que realizan el comercio bajo una razón social, respondiendo en forma solidaria e ilimitada en caso de quiebra, disolución o liquidación de la empresa. El capital está dividido en aportaciones, siendo necesario el pago de por lo menos el 50% del capital suscrito.

c) Sociedad anónima

Está formada por lo menos con dos o más accionistas, los que responden por el monto de sus aportaciones, integrados bajo una razón social incluidas las siglas “CA” o “SA”, el capital social será mínimo de \$ 800 USD dividido en acciones.

2.2. SISTEMA

GÓMEZ CEJA Guillermo: 2004 “Un sistema es una serie de elementos que forman una actividad, un procedimiento o un plan de procedimientos que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos, energía o materia.” (Pág. 4)

Sistema es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo.

Cabe aclarar que las cosas o partes que componen al sistema, no se refieren al campo físico (objetos), sino más bien al funcional. De este modo las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema. Podemos enumerarlas en: entradas, procesos y salidas.

Después de haber leído los anteriores conceptos puedo decir que Sistema es la unión y organización de los diferentes elementos para llegar a una objetivo común.

2.2.1. Importancia de los Sistemas

En vista de que el tema de investigación se refiere a diseñar un sistema de procedimientos administrativos-financieros para la Empresa Frio Store, es indispensable analizar el contenido temático de lo que es un “sistema”.

Tomar a la empresa como un sistema que se interrelaciona y es interdependiente con su medio, es fundamental para obtener una base sólida del conocimiento administrativo y de su importancia en la organización. De esta manera, se pretende involucrar los conceptos de los subsistemas que hacen parte de la empresa y la relación que tienen en el contexto empresarial, buscando siempre la obtención de los objetivos propuestos.

2.2.2. Características de los Sistemas

GÓMEZ CEJA Guillermo: 2004 “Sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad)”. (Pág. 9).

El sistema exige la descripción del comportamiento de cada componente, así como las interrelaciones de estos componentes. Todos los sistemas contienen otros sistemas, es decir, subsistemas que actúan y operan orientados a los objetivos del sistema.

- Propósito u objetivo todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- Globalismo o totalidad un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una

relación de causa/ efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasis.

- Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un súper sistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serie como en paralelo.
 - a) Sistemas físicos o concretos compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
 - b) Sistemas abstractos compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software.

2.2.2.1. Por su naturaleza

a) Sistemas cerrados no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera. En rigor, no existen sistemas cerrados. Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.

b) Una empresa se puede definir como un sistema abierto al entorno, con el cual intercambia elementos e información y del cual recibe la influencia que condiciona su actividad, comportamiento y resultados.

La Empresa puede ser considerada como un "Sistema Abierto" que para ser exitosa debe estar en equilibrio dinámico con el medio externo,

generando riqueza y posibilitando el crecimiento. La Empresa debe satisfacer dinámicamente los intereses de Clientes, Accionistas, Empleados y Sociedad en su conjunto.

2.2.3. Subsistemas

En la misma definición de sistema, se hace referencia a los subsistemas que lo componen, cuando se indica que el mismo está formado por partes o cosas que forman el todo.

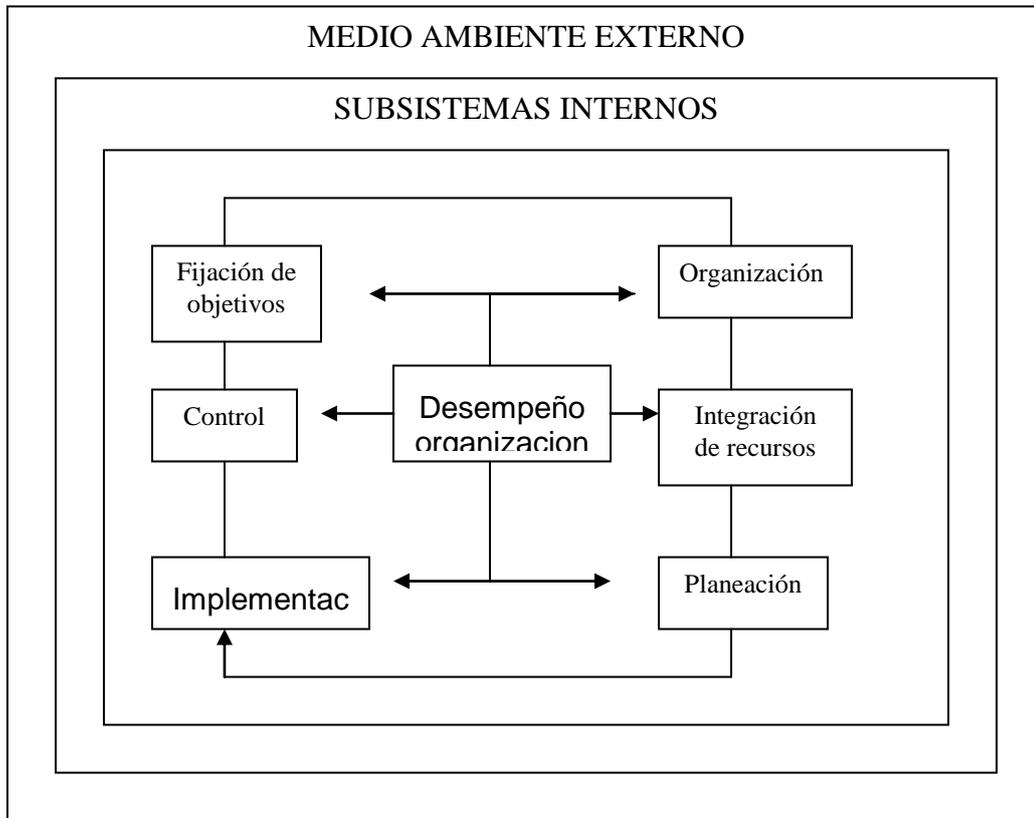
Estos conjuntos o partes pueden ser a su vez sistemas (en este caso serían subsistemas del sistema de definición), ya que conforman un todo en sí mismos y estos serían de un rango inferior al del sistema que lo componen.

Toda organización tiene una serie de sistemas que se interrelacionan e interactúan para la consecución de los objetivos organizacionales estos subsistemas son: Sistema de Planificación, Sistema Financiero, Sistema Administrativo, Sistema de Producción.

2.2.3.1. Sistema Administrativo

El sistema administrativo está relacionado fundamentalmente con la toma de decisiones para planear y controlar los esfuerzos de la organización. Para esto, es necesario efectuar una planificación de la demanda y oferta de esos recursos, debiendo cumplirse las diferentes actividades: las técnicas de clasificación y valoración de cargos, reclutamiento y selección de personal, evaluación del desempeño y adiestramiento, la labor administrativa va mas allá del desempeño real, incluye asegurar la capacidad de la organización para seguir actuando en el futuro esto implica cambios, renovación y mejoras.

GRÁFICO Nº 1 LABOR ADMINISTRATIVA



FUENTE: Pico Aníbal anibaymar@cantv.net www.monografias.com
ELABORADO: La Autora

2.2.3.2. Sistema Financiero

Comprende el conjunto de políticas y normas establecidas por la empresa para la realización de sus operaciones financieras, así como los procedimientos y métodos utilizados para registrar y evaluar la gestión financiera, e informar sobre sus resultados.

Estas actividades se agrupan convenientemente en los subsistemas de Administración de recursos financieros, que incluye la ejecución y control de todos los fondos de la organización, gestiona y obtiene recursos externos y vela por las obligaciones contraídas; y de Contabilidad, a través del cual se determina la situación financiera de la empresa, así

como otros elementos para estudios económico-financieros y para control del costo de las operaciones y cumplimiento del presupuesto por programa.

2.3. FUNDAMENTOS ADMINISTRATIVOS

2.3.1. La administración

KOONTZ Harold; WEIHICH Heinz: 1998 “La administración es el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno con el propósito de cumplir eficientemente objetivos establecidos, a la vez es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales”. (Pág.6).

Este concepto de administración se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas.

En la actualidad la administración juega un papel muy importante por cuanto se encuentra en todas las actividades desde las más sencillas como las del hogar, el estudio o el trabajo hasta la administración de un país.

2.3.2. Organigramas

2.3.2.1. Definición

VÁSQUEZ Víctor: 2002 “Es esencialmente una representación gráfica de la estructura de una empresa, con sus servicios, órganos y puestos de trabajo y de sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad”. (Pág. 196).

El organigrama es un gráfico en el que se demuestra de manera simplificada la estructura interna de una empresa.

Un organigrama debe ser difundido entre todo el personal de la empresa, con la finalidad de que se conozca, la ubicación, jerarquías, responsabilidades y campo funcional, aquí se verá quién es el encargado de la realización de ciertas tareas y quien es el responsable de los resultados.

2.3.2.2. Objetivos de los Organigramas

El objetivo de un organigrama es dar a conocer en forma sistemática y de manera informativa la estructura administrativa de una empresa, lo que permite alcanzar diversos fines:

- a)** Para los mandos; este permite conocer su campo de acción y la mejor manera de relacionarse con las demás unidades que integran la organización.

- b)** Para los funcionarios; permite conocer su posición dentro de la organización.

- c)** Para los especialistas administrativos; contribuye a conocer la estructura actual de la organización, detectar inconsistencias, complicaciones y defectos para de esta forma proceder a su corrección.

2.3.2.3. Diseño de los organigramas

a) Figuras Usadas en los Organigramas

Las unidades administrativas se representan por rectángulos y las relaciones por líneas.

GRÁFICO Nº 2.1.
Figuras usadas en organigramas



b) Líneas Llenas sin Interrupción

Son aquellas que indican autoridad formal, relación de línea o mando, comunicación y la vía jerárquica. Se recomienda línea gruesa y llena para los niveles superiores, y trazos finos para las unidades de menor jerarquía. El grosor de las líneas debe disminuir a medida que se desciende en la jerarquía.

Las líneas llenas verticales indican autoridad sobre. Las horizontales señalan especialización y correlación.

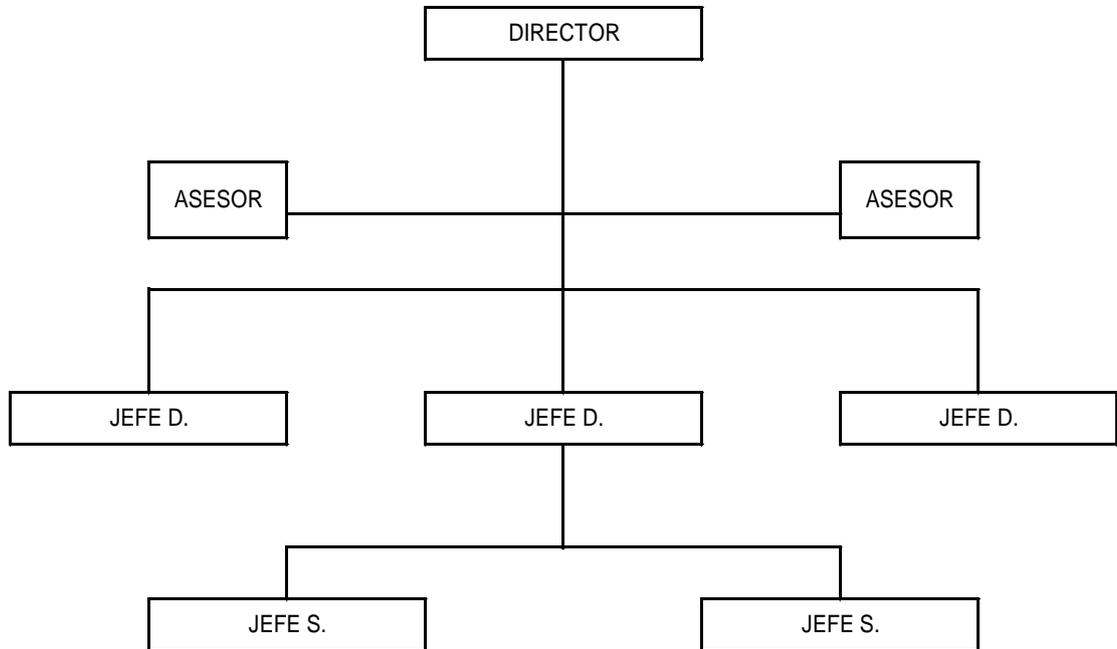


2.3.2.4. Información que presenta el Organigrama

Un organigrama presenta las funciones principales en su parte superior y a continuación en la parte inferior las de menor nivel. La información que se considera básica y general en un organigrama es:

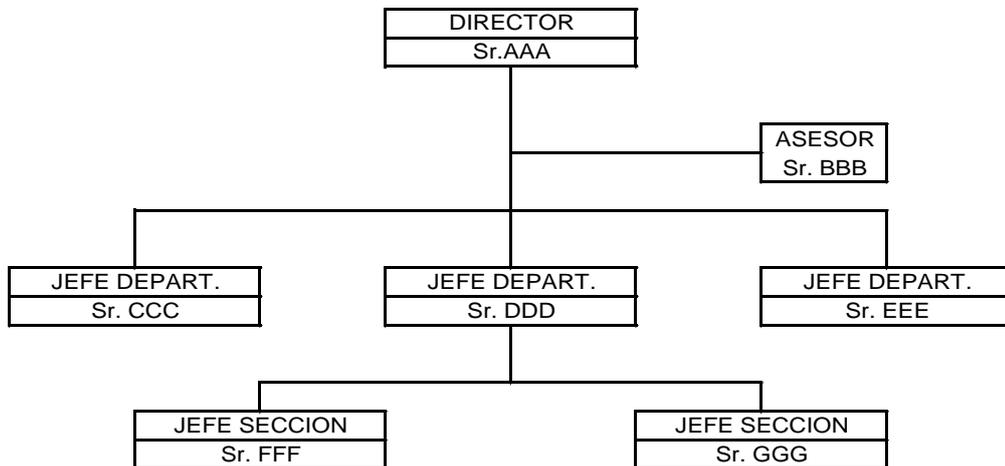
En los organigramas se utilizan rectángulos para identificar individuos, unidades o puestos y líneas para mostrar las relaciones que existen entre ellos.

GRÁFICO Nº 2.2
Esquema de Organigrama



Es importante identificar claramente lo que los rectángulos representan, sean estos individuos, puestos o unidades administrativas para evitar malas interpretaciones.

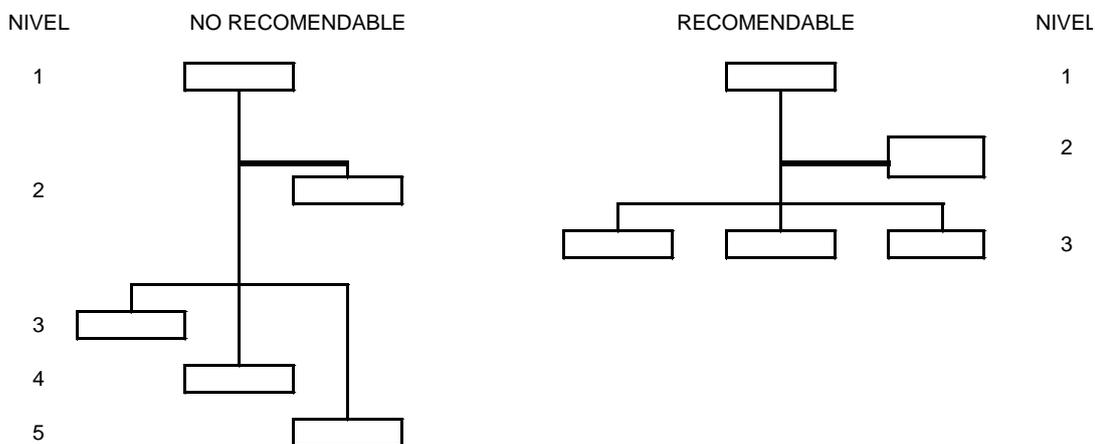
GRÁFICO Nº 2.3.
ESQUEMA DE ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Al no existir una normativa sobre el diseño de organigramas se recomienda estructurarlos independientemente de factores que no afectan a la responsabilidad que posee cada uno de estos niveles como es la diferencia de sueldo, antigüedad, entre otros.

GRÁFICO Nº 2.4

Estructura Independiente



La línea de autoridad representada en el organigrama debe partir necesariamente de la parte superior del gráfico pintándose la misma con línea más gruesa y en la mitad del mismo.

GRÁFICO Nº 2.5

Representación Línea de autoridad

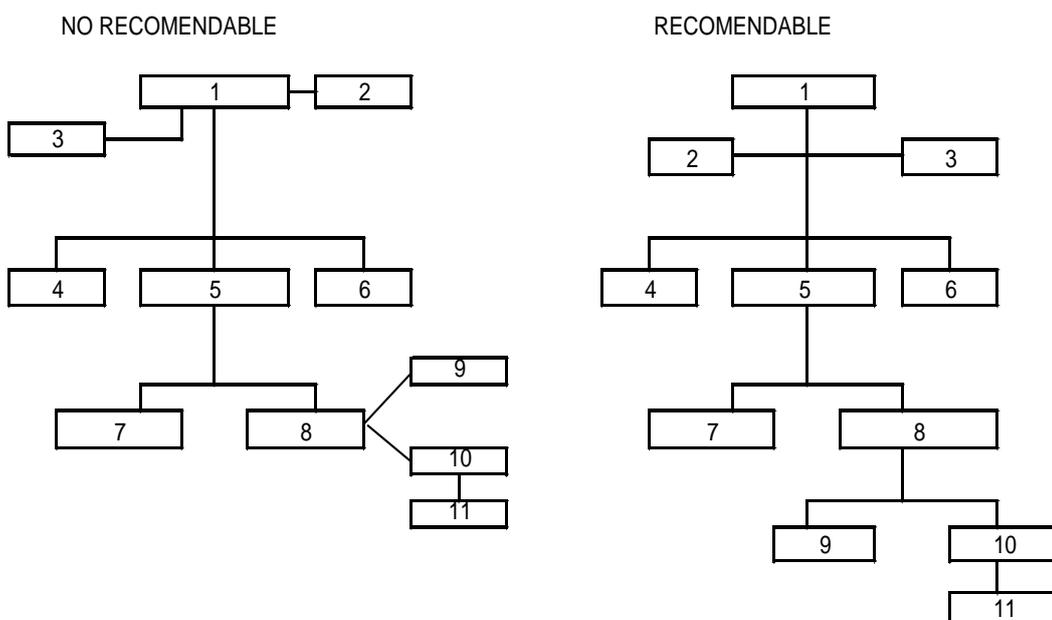
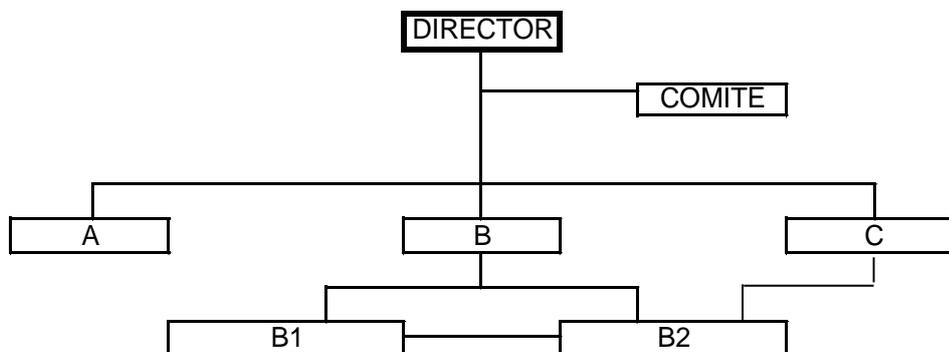


GRÁFICO Nº 2.6

Relación entre funciones 1

NO RECOMENDABLE

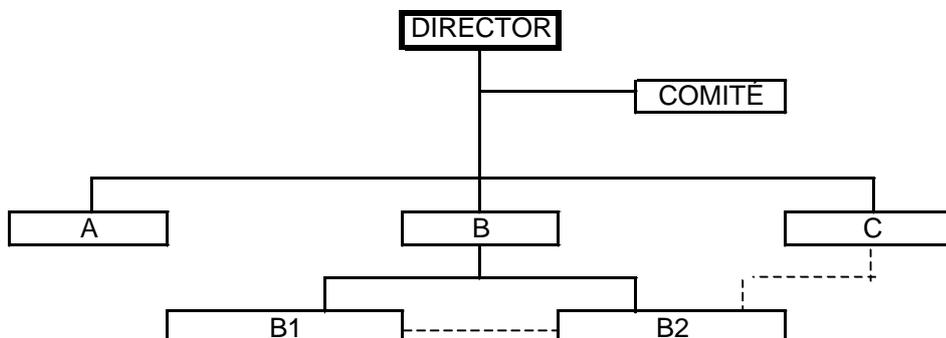


Con el fin de garantizar la eficiencia en el funcionamiento de la organización las funciones que se relacionan entre sí deben situarse juntas, para identificar relaciones entre secciones de similar función. Las líneas llenas representan la autoridad y responsabilidad y las punteadas las demás relaciones.

GRÁFICO Nº2. 7

Uso Correcto de Líneas

RECOMENDABLE



Los organigramas deben tratar de comunicar una sola idea y esta debe ser clara y sencilla en virtud de que muchas personas no tienen los conocimientos necesarios para interpretar información compleja.

2.4. MANUALES

2.4.1. Concepto

FRANKLIN Benjamín; GÓMEZ Guillermo: 2002 “Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus tareas” (Pág. 351).

Los manuales son folletos o carpetas que contienen instrucciones y lineamientos para el normal desenvolvimiento de la empresa, para que los funcionarios y empleados sepan cuáles son sus labores correctamente.

Los Manuales son instrumentos de trabajo para la administración moderna, sirven de fuente de información interna tanto para los directivos como para los funcionarios, debe ser considerado como el reflejo de una administración bien organizada y eficiente, procurando la tecnificación y racionalización de los procesos.

2.4.2. Clasificación de los manuales según su contenido

2.4.2.1. De Organización

Contienen información referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, de una empresa.

2.4.2.2. De Procedimientos

Registran información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones vinculadas entre sí, para la realización de una función específica dentro de una organización.

2.4.2.3. De Historia de la Organización

Son documentos que contienen el historial de una entidad, con la finalidad de proporcionar al personal una visión de su organización y así facilitar su adaptación y ambientación laboral.

2.4.2.4. De Políticas

Son manuales que sintetizan las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones al interior de una empresa.

2.4.2.5. De Contenido Múltiple

Son aquellos manuales que contienen información relativa a diferentes aspectos de una organización.

2.4.2.6. De Puestos

Es aquel que precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo.

2.4.2.7. De Técnicas

Es el que reúne los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.

2.4.2.8. De Ventas

Este manual, integra información necesaria para apoyar la función de ventas.

2.4.2.9. De Producción

Este manual contiene información específica para dar dirección y coordinar los procesos de producción en todas sus fases.

2.4.2.10. De Finanzas

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles.

2.4.2.11. De Personal

Es aquel que contiene información sobre prestaciones de servicios y condiciones de trabajo.

2.4.2.12. De Operación

Contienen información que permite apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

2.4.2.13. De Sistemas

Es aquel que recopila las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales.

2.4.3. Manual de Organización

Los manuales permiten desarrollar con mayor eficiencia las funciones de cada unidad administrativa y exponen de manera detallada la estructura organizacional de la empresa, limitando las funciones, autoridad y de los diferentes puestos existentes en la organización.

2.4.3.1. Estructuración de un Manual

a) Identificación

Este tipo de manual debe incluir los siguientes datos:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Título y extensión general o específico. (si es específico debe indicarse el nombre de la unidad a que se refiere).
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión.
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- Clave de la forma en primer término las siglas de la organización, En segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se Utiliza la forma y por último el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

b) Índice o contenido

Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

c) Prólogo y/o introducción

Sección en donde se explica qué es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente. Puede contener un mensaje de alguna autoridad de la organización, preferentemente del más alto nivel jerárquico.

d) Antecedentes Históricos

Descripción de la historia de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados.

e) Legislación o base legal

Este punto contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades.

Es recomendable que las disposiciones legales sigan este orden jerárquico: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares. Asimismo, en cada caso debe respetarse la secuencia cronológica de su expedición (fecha de publicación en el Registro Oficial de ser el caso).

f) Atribuciones

Transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades. Para este efecto, debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso (la cita tiene que hacerse entre comillas).

g) Estructura orgánica

Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía.

Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción. Además, es conveniente codificarla en forma tal que sea posible visualizar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

h) Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

i) Funciones

Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica necesarios para cumplir con las facultades de la organización.

Es conveniente que en la presentación de las funciones se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- Que sigan el orden establecido en la estructura.
- Que la redacción se inicie con un verbo en tiempo infinitivo.

j) Descripción de puestos

Reseña del contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa, el cual incluye la siguiente información.

Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación), relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados y las facultades de decisión, así como las relaciones de línea y de asesoría.

k) Revisión y aprobación

Redactado el proyecto del manual, será presentado a la autoridad superior de la dependencia descrita para que haga las correcciones necesarias, lo revise y otorgue el visado al documento.

2.5 CONTROL CONTABLE

2.5.1 Definición de Contabilidad

SARMIENTO Rubén: 2003 “La contabilidad es la técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa”. (Pág. 5).

La contabilidad sigue una serie de pasos dictaminados y lógicos para el proceso de resultados.

La contabilidad es un compendio de los hechos económicos que ocurren a diario en un negocio, toda empresa por pequeña que sea necesita de un control contable que permita conocer la situación financiera de la misma en cualquier momento; y tomar decisiones oportunas para la obtención del máximo rendimiento económico.

2.5.1.1 Procedimientos Contables

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. Todas las actividades contables dependen de la exactitud

e integridad de los registros de la contabilidad. Dentro de estos procesos están:

- a) Nomenclatura de cuentas
- b) Cuentas de activo
- c) Cuentas de pasivo
- d) Cuentas de patrimonio
- e) Cuentas de ingresos y gastos
- f) Libro Inventario
- g) Libro Diario: Asientos de partida contable
- h) Libro Mayor: Registro resumido de los movimientos contables
- i) Balances: Comprobación del movimiento contable
- j) Estados Financieros: Productos Contables
- k) Análisis Financieros: Toma de decisiones

2.5.1.2 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

El cumplimiento de los PCGA es obligatorio para garantizar que las operaciones contables registradas reflejen la situación financiera de la empresa.

a) Principio del registro

Los hechos económicos se registran en el momento que se crean, los derechos y obligaciones que ellos originen en tanto los ingresos y los gastos se contabilizan en el momento en que se incurren.

b) Principio de la no compensación

No podrán compensarse las partidas de activos y pasivos, ni las de ingresos y gastos.

c) Principio de la prudencia

Solo se contabilizarán los beneficios que correspondan o devenguen durante el ejercicio económico y las pérdidas y riesgos previsibles se registrarán al conocerse, cualquiera que sea su origen.

d) Principio del precio de adquisición

Los hechos económicos se contabilizan por su precio de adquisición, su costo de producción o por la estimación razonable que de ellos se efectúe.

e) Principio de periodo contable

Las operaciones económicas y las consecuencias derivadas de ella, se identifican con el período en que ocurren.

f) Principio de uniformidad

Se cuidará la aplicación de los mismos principios y reglas particulares de valoración, para la compatibilidad de las Informaciones contables.

g) Principio de entidad en marcha o funcionamiento

La gestión de la empresa tiene duración ilimitada, salvo especificación en contrario; por lo que las cifras de sus informaciones contables, representan valores históricos o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos.

h) Principio de revelación suficiente

Las informaciones contables mostrarán con claridad y comprensión todo lo necesario para juzgar los resultados de las operaciones en que ha incurrido la empresa y su situación financiera.

i) Principio de importancia relativa

La información contable mostrará los aspectos importantes de la empresa, por lo que se debe equilibrar el detalle y multiplicidad de datos, con los requerimientos de utilidad y finalidad de la información.

j) Operación

Cualquier acontecimiento que afecte al mismo tiempo la posición financiera de la entidad y que puede registrarse de forma confiable.

2.5.2 Estados financieros

La síntesis de todo el proceso contable se llama Estados Financieros, mismos que son históricos, ya que reflejan hechos pasados, que sirven como base para predecir hechos futuros y principalmente la toma de decisiones.

CASTILLO Patricio: 2004 “De conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y vigentes en el país determinan como estados financieros básicos”. (Pág. 1-17), los siguientes:

- a.** Estado de situación financiera o balance general.
- b.** Estados de resultados.
- c.** Estado de evolución del patrimonio.
- d.** Estado de flujo de efectivo.
- e.** Políticas contables y notas explicativas.
- f.** Control interno

2.5.3 Control Interno

MALDONADO E. Milton: 2006“El control no debe considerarse como un sistema aislado, temporal y ajeno a las demás fases de la administración (planificación, organización, dirección, coordinación y obviamente el control interno)”. (Pág.52).

El control interno no es un complemento de la organización sino que está incorporado a los procesos, que puede incidir en el logro de los objetivos y apoyar las decisiones de calidad.

La máxima autoridad de las instituciones y/o organizaciones es la responsable de la administración y por ende del control interno, para que las operaciones de la entidad se realicen eficazmente de acuerdo con las políticas y normas establecidas. Por otro lado el control interno es inherente a todo el personal.

2.5.3.1 Objetivos del Control Interno

El diseño, la implementación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se deben orientar de forma radical al logro de los siguientes objetivos:

- a)** Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- b)** Garantizar la eficiencia y economía en todas las operaciones de la empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- c)** Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- d)** Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.

- e) Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que pueden comprometer el logro de los objetivos programados.
- f) Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- g) Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones.

2.5.3.2 Elementos del Control Interno

El control interno está compuesto por cinco componentes:

a) Ambiente de Control

La esencia de cualquier negocio es su personal, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en el que se opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Los factores del ambiente de control incluyen lo siguiente:

- Valores de integridad y ética.
- Compromisos de competencia.
- Junta de Directores o participación del Comité de Auditoría.
- Filosofía de la gerencia y estilo de la operación.
- Estructura organizacional.
- Asignación de auditoría y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

b) La Valoración del Riesgo

Cada empresa enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados jerárquicamente. Dado que las condiciones económicas, industriales reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Los riesgos podrán surgir o cambiar debido a circunstancias tales como:

- Cambios en el ambiente de operación.
- Nuevo personal.
- Crecimiento rápido.
- Sistema de información nuevo o reorganizado.
- Nuevas tecnologías.
- Reestructuraciones de la entidad.
- Operaciones foráneas.
- Pronunciamientos contables.

c) Las Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que se llevan a cabo en el área administrativa, para asegurar que se estén tomando las acciones necesarias para los riesgos y el cumplimiento los objetivos. Las actividades de control son diversas como: aprobaciones, autorización, verificación, reconciliaciones, revisión del desempeño de obligaciones, segregación de responsabilidades.

d) La Información y Comunicación

Debe identificarse, registrarse y comunicarse la información pertinente en una forma oportuna que facilite al personal cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación también debe ser externa con clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

e) Monitoreo

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñen ampliamente por razones diversas como la llegada de personal nuevo, la variación de las actividades del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos y otras presiones adicionales.

El monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.

CAPITULO III

3 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Esta fase de la investigación consiste en un diagnóstico técnico efectuado en la Empresa “Frío Store”. En base a una investigación de campo se ha podido recabar importante información proveniente de sus directivos, personal sobre los procesos administrativos, financieros, de ventas y atencional cliente.

3.1 ANTECEDENTES

Metodológicamente, se inició planificando el proceso del diagnóstico técnico, determinando los objetivos diagnósticos, variables, indicadores, matriz de relación diagnóstica y determinando las fuentes de información.

Con la información obtenida en base de la observación, entrevistas y revisión documental, se construye, además, la matriz FODA y se analizan los resultados de las variables fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que dan una idea clara de la situación interna de la empresa en estudio.

3.1.1 Objetivos

3.1.1.1 Objetivo general

Efectuar un diagnóstico técnico de la empresa, con el fin de identificar los problemas de La organización: administración, finanzas y control de los diversos procesos que desarrolla la empresa.

Además efectuar un análisis FODA, para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa Frio Store, a fin de plantear soluciones que permitan optimizar los recursos existentes, mejorar los servicios y atención al cliente.

3.1.1.2 Objetivos específicos

- a) Examinar la estructura organizacional de la empresa.
- b) Evaluar que el recurso humano esté capacitado en función de las necesidades de la organización.
- c) Analizar los procesos contables y los mecanismos de control.
- d) Investigar la calidad de servicio que ofrece a sus clientes.
- e) Construir y analizar la matriz FODA, en relación a la empresa.

3.1.2 Determinación de variables

Para ejecutar los objetivos señalados anteriormente, se ha establecido un conjunto de variables, que serán analizadas para reunir información necesaria que servirá de soporte para el desarrollo de la propuesta.

- Estructura Organizativa
- Recurso Humano
- Procesos Contables
- Calidad de Servicio

3.1.3 Identificación de indicadores

Con el propósito de reconocer cada una de estas variables, se ha elegido una lista de indicadores, que permitirán determinar el método, la técnica e instrumentos a utilizarse en esta investigación.

VARIABLE	INDICADOR
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	Canales de comunicación
	Niveles jerárquicos
	Descripción de puestos
	Grados de autoridad
	Funciones y actividades
	Relación funcional
	Organigramas
RECURSO HUMANO	Edad
	Sexo
	Número
	Nivel de educación
	Experiencia
	Honestidad
	Eficiencia
	Remuneración
Responsabilidad y dedicación	
PROCESOS CONTABLES	Principios contables
	Registros contables
	Custodia de valores
	Archivo de documentación
	Estados financieros
CALIDAD DE SERVICIO	Oportuna
	Eficiente
	A tiempo
	Amabilidad
	Excelencia

ELABORACION: La Autora

3.1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	INFORMACIÓN	TÉCNICAS
Examinar la estructura organizacional de la empresa Frío Store.	Estructura Organizativa	Canales de Comunicación Niveles Jerárquicos Descripción de puestos Grados de Autoridad Funciones y Actividades Relación Funcional Organigramas	Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria	Observación Observación Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista
Evaluar que el recurso humano esté capacitado en función de las necesidades de la organización	Recursos Humano	Edad, sexo, número Nivel de Educación Experiencia, Honestidad Eficiencia, Remuneración Responsabilidad dedicación	Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria	Encuestas Encuestas Encuestas Encuestas Encuestas
Analizar los procesos contables y mecanismos de control	Estructura contable y financiera	Principios (PCGA) Registros Contables Sistema Contable Archivo de documentos Estados financieros	Prim/Sec Primaria Primaria Primaria	Entrevista Observación Entrevista Observación Entrevista
Investigar la calidad de servicio que ofrece a sus clientes	Calidad de Servicio	Oportuna, Eficiente A Tiempo, Amabilidad Excelente	Primaria Primaria Primaria	Encuestas Encuestas Encuestas
Construir y analizar la matriz FODA de la empresa	VARIABLES FODA	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	Primaria	Entrevista Observación directa

ELABORACION: La Autora

3.1.5 Mecánica operativa

En base a técnicas estadísticas de investigación de campo como son encuestas, entrevistas y observación directa, se realizó el presente diagnóstico.

3.1.5.1 Identificación de la población

Frío Store cuenta con dos áreas; administrativa y operativa con 5 personas en total, mismas que se encargarán de la administración de la empresa, mantenimiento, atención al cliente. Su detalle a continuación:

CUADRO N° 3.1
IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE FRIO STORE

PERSONAL DIRECTIVO - ADMINISTRATIVO		
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Mónica Erazo	Gerente Propietaria
PERSONAL OPERATIVO		
2	Gilbert Erazo	Técnico en refrigeración
3	Daniel Bravo	Auxiliar de servicio técnico
4	Mario Machado	Vendedor
5	Franklin Erazo	Vendedor

ELABORACION: La Autora

3.1.5.2 Identificación de la muestra

Debido a que la población es reducida se realizará un censo a todo el personal, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.

De igual manera el número de técnicos en refrigeración de la ciudad de Ibarra es reducido pero ya que se encuentran distribuidos en toda la provincia hemos decidido tomar una muestra de aproximadamente el 50% de la población para realizar las encuestas a los clientes.

3.1.6 Fuentes de Información

3.1.6.1 Información primaria

Se aplicó un modelo de entrevista a la Gerente General de Frío Store, Mónica Erazo y una encuesta, que se aplicó al personal que la labora en la empresa en su totalidad.

La observación ha sido uno de los instrumentos más utilizados para constatar y realizar el análisis de algunos de los indicadores.

3.1.6.2 Información secundaria

Dentro del proceso de este diagnóstico, la información secundaria es un complemento, para lo cual se utilizó Bibliografía especializada e Internet.

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

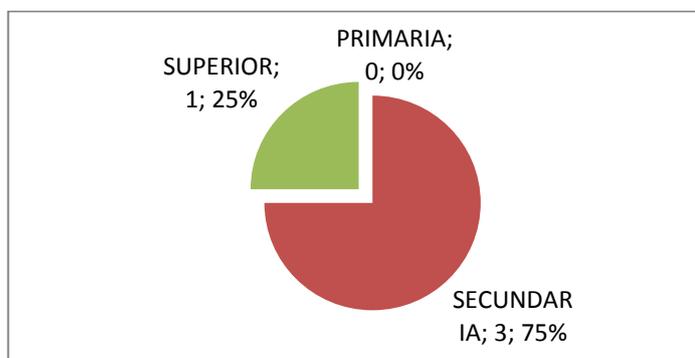
3.2.1 Encuestas aplicadas al personal de Frío Store

1. ¿Qué instrucción académica posee usted?

CUADRO Nº 3.2
NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL PERSONAL

INSTRUCCIÓN ACADÉMICA	FRECUENCIA	%
Primaria	0	0%
Secundaria	3	75%
Superior	1	25%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al Personal de Frio Store. Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora.



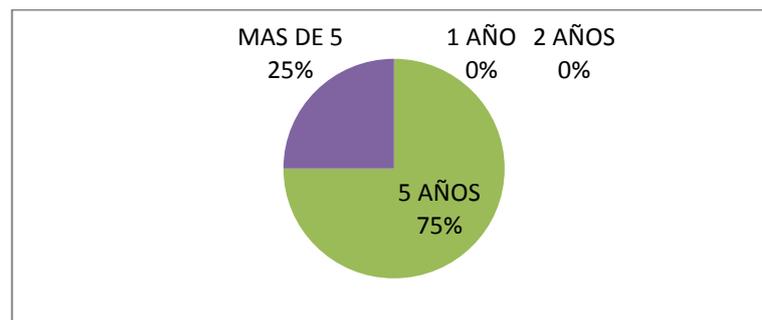
ANÁLISIS: Los trabajadores de Frío Store poseen una preparación académica media, Tres de ellos han cursado la secundaria y el auxiliar de servicio técnico tiene instrucción superior, la empresa debería incentivar a todos sus empleados a que obtengan su profesionalización para mejoramiento de la empresa y de ellos mismos.

2. ¿Hace qué tiempo trabaja Ud. para la empresa?

CUADRO Nº 3.3
TIEMPO QUE EL PERSONAL TRABAJA EN LA EMPRESA

AÑOS DE SERVICIO	FRECUENCIA	%
Menos de 1 año	0	0%
1 año	0	0%
2 años	0	0%
5 años	3	75%
Más de 5 años	1	25%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al Personal de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



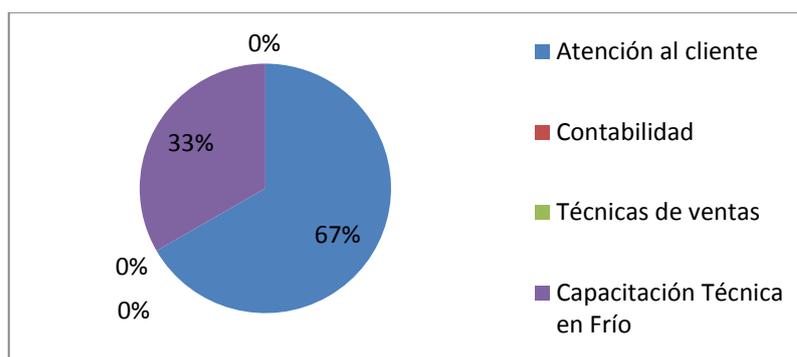
ANÁLISIS: La estabilidad laboral es muy importante para un buen desempeño del personal; todo demuestra que existe un buen ambiente de trabajo y los empleados han demostrado responsabilidad y aptitud para con el trabajo.

3. ¿En qué áreas recibe usted capacitación?

CUADRO N° 3.4
ÁREAS EN LAS QUE EL PERSONAL RECIBE CAPACITACIÓN

ÁREAS DE CAPACITACIÓN	FRECUENCIA	%
Atención al Cliente	4	67%
Contabilidad	0	0%
Técnicas De ventas	0	0%
Capacitación Técnica en Frío	2	33%
Otros	0	0%
Total	6	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



ANÁLISIS: Se puede visualizar que la empresa se ha preocupado de capacitar a sus empleados en el área técnica pero tiene descuidada la capacitación en cuanto a la atención al cliente y el aspecto control, por ejemplo de inventarios, técnicas de ventas esta es un área importante ya que dependerá de la atención que los empleados presten a los clientes parte de su satisfacción y el buen nombre de la empresa.

4. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación?

CUADRO N° 3.5
FRECUENCIA CON LA QUE RECIBE CAPACITACIÓN

FRECUENCIA DE CAPACITACIÓN	FRECUENCIA	%
Cada mes	0	0%
Trimestralmente	0	0%
Semestralmente	2	50%
Una vez al año	2	50%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frio Store Noviembre 2010

ELABORACIÓN: La Autora



ANÁLISIS: La empresa brinda una vez al año capacitación a sus empleados en lo que se refiere a Atención al Cliente es decir la mitad del personal y a los técnicos semestralmente lo que determina que la propietaria si se interesa por el servicio que brinda a sus clientes, sea con calidad y eficiencia.

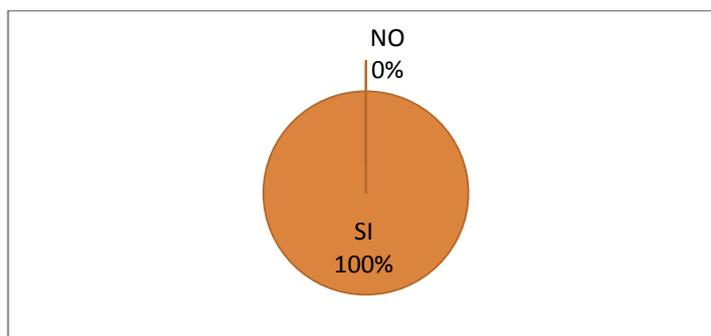
5. ¿Conoce específicamente las funciones y responsabilidades de su cargo?

CUADRO Nº 3.6
COMPRESIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	FRECUENCIA	%
SÍ	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frío Store Noviembre 2010

ELABORACIÓN: La Autora



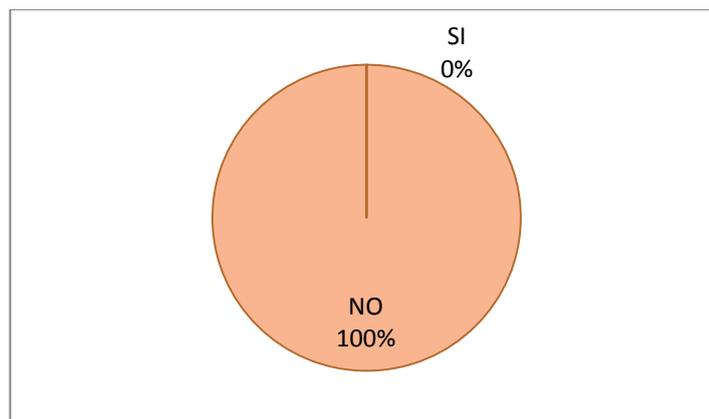
ANÁLISIS: Todo el personal de Frío Store conoce sus funciones y responsabilidades, mismas que se les fueron asignadas y socializadas al momento de su contratación, más no porque exista un impreso sobre ellas.

6. ¿La empresa cuenta con un organigrama?

CUADRO N° 3.7
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

ORGANIGRAMA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	4	100%
DESCONOCE	0	0%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



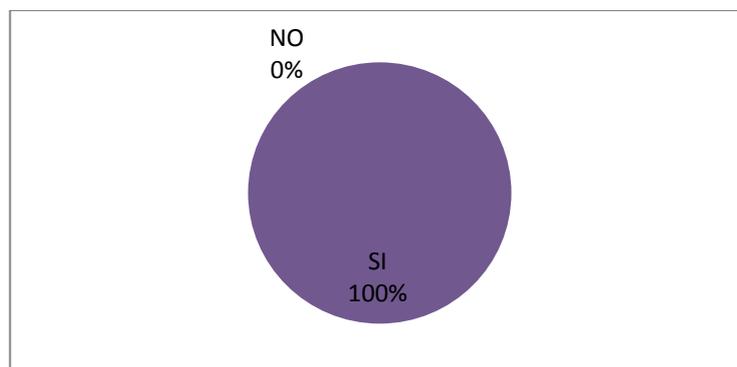
ANÁLISIS: El socializar la estructura interna de la empresa es primordial para el buen desempeño y cumplimiento de funciones de los colaboradores. Por lo que es de suma importancia la elaboración de un organigrama para la empresa.

7. ¿Considera indispensable que la empresa cuente con un Manual de funciones?

CUADRO Nº 3.8
NECESIDAD DE UN SISTEMA PARA LA EMPRESA

MANUAL DE FUNCIONES	FRECUENCIA	%
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



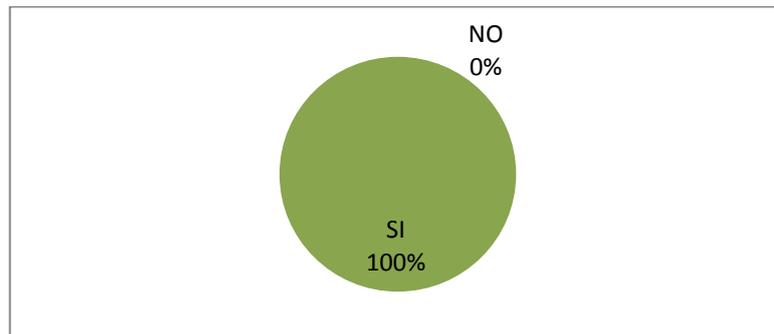
ANÁLISIS: Los empleados de Frío Store manifiestan que es necesario que en la empresa haya un Manual de Funciones que respalde por escrito las actividades y así estipular la segregación de funciones y un correcto manejo de los recursos.

8. ¿La empresa le proporciona los recursos necesarios para desarrollar su trabajo?

CUADRO N° 3.9
RECURSOS QUE LA EMPRESA PROVEE AL PERSONAL

RECURSOS	FRECUENCIA	%
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



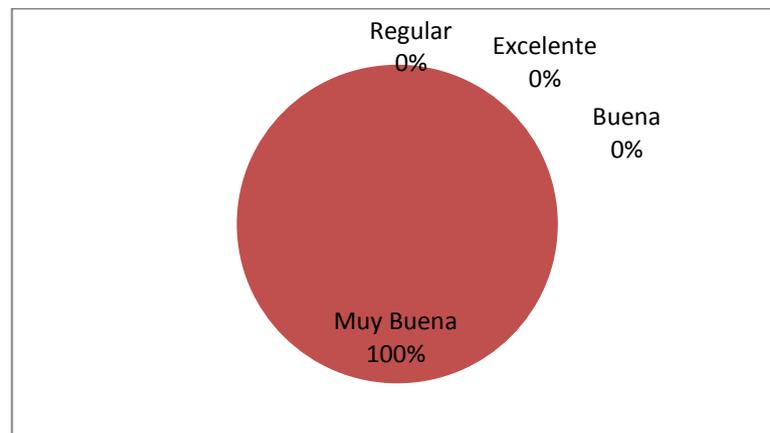
ANÁLISIS: Los empleados dicen contar con los suministros necesarios para el desempeño de sus funciones, el problema se da en el control de inventarios tanto para la venta como para repuestos por la falta de un sistema informático adecuado.

9. ¿El servicio y la atención que se brinda al cliente es:

CUADRO N° 3.10
ATENCIÓN AL CLIENTE

CALIDAD DEL SERVICIO	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	4	100%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Total	4	100%

FUENTE: Encuesta al personal de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



ANÁLISIS: Los empleados manifiesta que la atención al cliente es muy buena, ratificando que las capacitaciones impartidas han dado resultado y así lograr la excelencia y satisfacción del usuario.

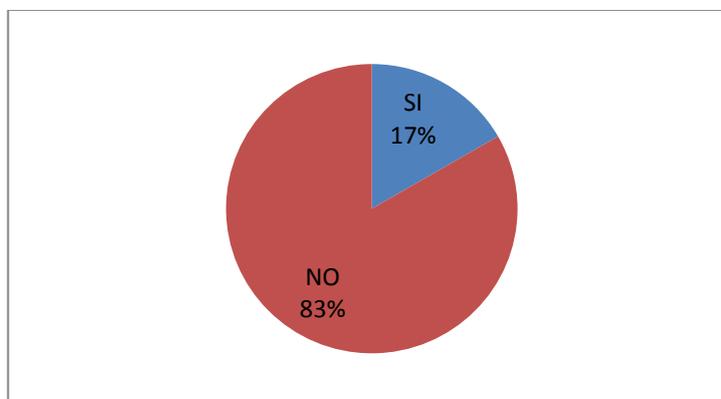
3.2.2 ENCUESTAS APLICADAS A CLIENTES DE FRÍO STORE

1. Antes de adquirir el equipo, accesorio y/o servicio ud. recibió la información necesaria?

CUADRO N° 3.11
INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONA A LOS CLIENTES

INFORMACIÓN NECESARIA	FRECUENCIA	%
SI	2	17%
NO	10	83%
Total	12	100%

FUENTE: Encuesta a los clientes de Frío Store. Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



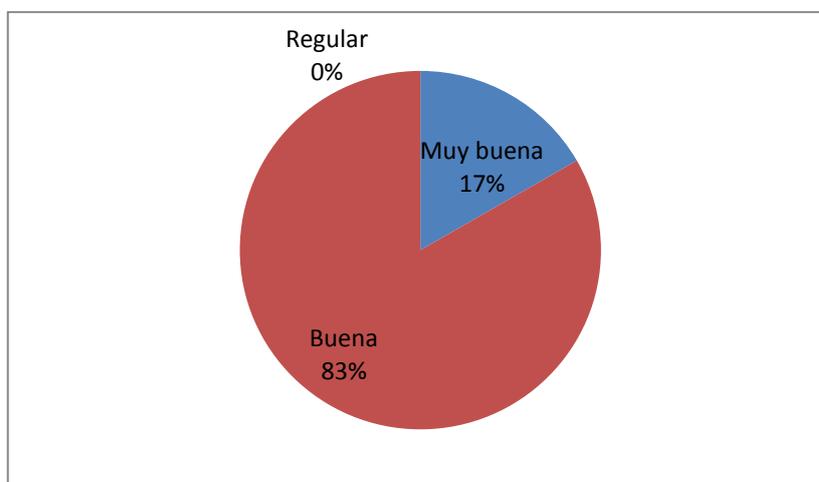
ANÁLISIS: Los clientes encuestados afirmaron no haber recibido la información necesaria antes de adquirir un bien y/ o servicio por parte de los empleados encargados de la atención al cliente; Tan solo los cliente que solicitaron personalmente la información de los productos la recibieron.

2. **Cómo calificaría ud. la atención y el servicio de quienes lo atendieron?**

CUADRO N° 3.12
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS CLIENTES

CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy Buena	2	17%
Buena	10	83%
Regular	0	0%
Total	12	100%

FUENTE: Encuesta a los clientes de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



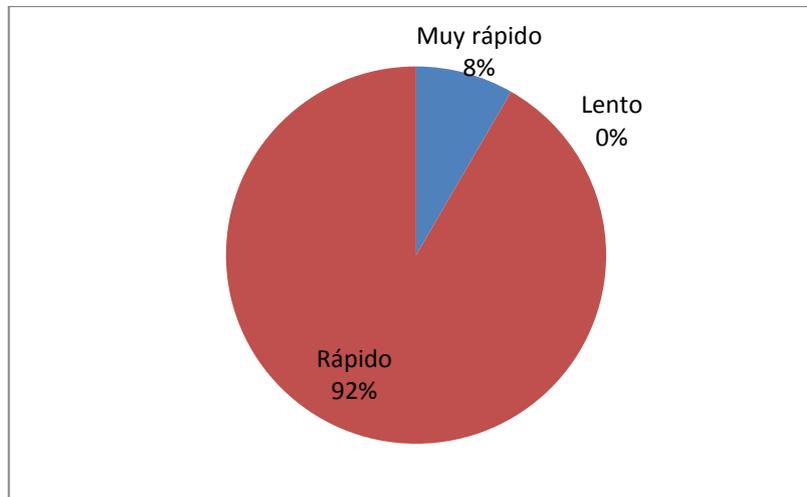
ANÁLISIS: Los clientes afirmaron haber recibido una atención buena de parte de los empleados de Frío Store; respuesta que no dieron los vendedores al momento de la encuesta a ellos realizada.

3. **Cómo califica el tiempo de entrega de sus productos o servicios?**

CUADRO N° 3.13
CUANTIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE
LOS PRODUCTOS

TIEMPO DE ENTEGA	FRECUENCIA	%
Muy rápido	1	8%
Rápido	11	92%
Lento	0	0%
Total	12	100%

FUENTE: Encuesta a los clientes de Frío Store Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



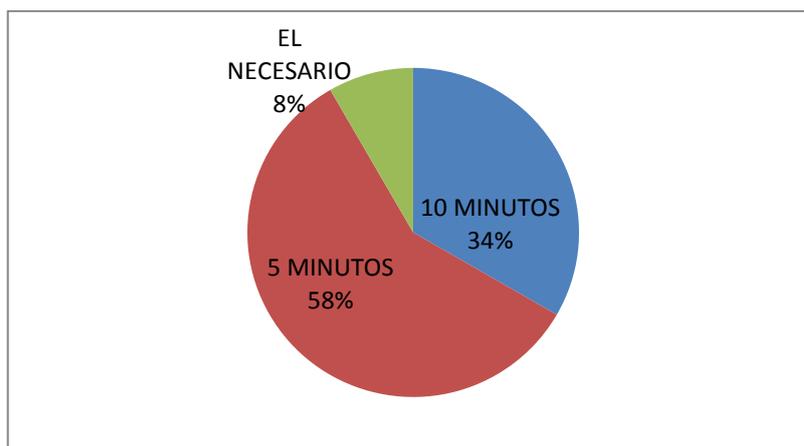
ANÁLISIS: Los clientes de Frío Store en un recibieron la atención de una manera rápida, beneficiando el que cada empleado pueda atender a un número mayor de clientes y a la vez los usuarios satisfacen sus necesidades.

4. Qué tiempo le hicieron esperar para atenderle?

CUADRO N° 3.14
MEDICIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN

TIEMPO DE ESPERA	FRECUENCIA	%
10 minutos	4	34%
5 minutos	7	58%
el necesario	1	8%
Total	12	100%

FUENTE: Encuesta a los clientes de Frío Store, Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



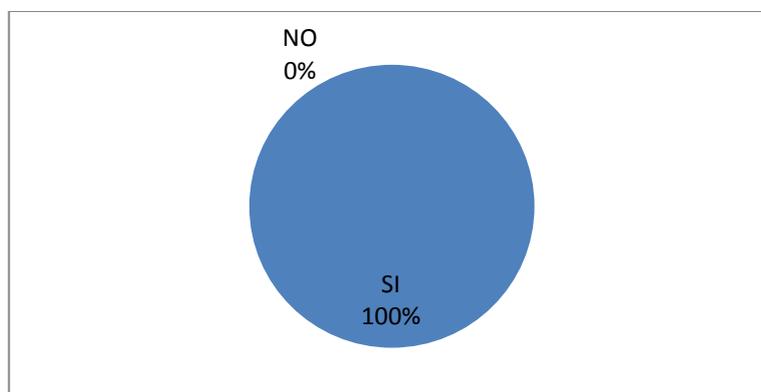
ANÁLISIS: Un cliente para ser atendido en Frío Store ha tenido que esperar 5 minutos en promedio, en el peor de los casos ha tenido que esperar 10 pero en su mayoría consideran que ha sido el necesario para poder acceder a la atención.

5. Las instalaciones presentaron un aspecto acorde a nuestras actividades (orden, aseo, exhibición de los productos)?

CUADRO N° 3.15
APRECIACIÓN DE LAS INSTALACIONES

INSTALACIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

FUENTE: Encuesta a los clientes de Frío Store, Noviembre 2010
ELABORACIÓN: La Autora



ANÁLISIS: Todos los clientes encuestados y atendidos en Frío Store al momento de llenar esta forma afirmaron que las instalaciones son las adecuadas e idóneas para el tipo de servicio que brindan en este local.

3.2.3 ENTREVISTA REALIZADA A GERENTE SRA. MÓNICA ERAZO

La señora Mónica Erazo, gerente propietaria de Frío Store, dice que la estructura organizativa fue formada como una actividad comercial bajo la denominación de persona natural sujetándose a las leyes municipales y servicio de rentas internas. Con el tiempo el negocio se fue expandiendo llegando a tener tres áreas básicas que se encuentran al mismo nivel: área directiva-administrativa, ventas y técnica. Con respecto al organigrama dice que nunca se percató sobre la importancia de elaborar uno, y más aún la necesidad de socializarlo.

Considera que la aplicación de este instrumento es importante para que el personal tenga una línea de referencia de sus actividades y evitar contradicciones. Al preguntarle sobre los sistemas de funciones y procesos afirma que no existen, y cree que es urgente e indispensable contar con uno para guiar las acciones del Talento Humano de la empresa.

Afirma no existir evaluación del personal, aunque cree debería ser diaria basada en el autocontrol para obtener resultados reales tomando en cuenta cuatro aspectos fundamentales: el conocimiento, la amabilidad, la imagen, y la capacidad de relacionarse. La toma de decisiones está centralizada a nivel de gerencia sin considerar diferentes puntos de vista para beneficio de toda la organización.

La señora Erazo afirma que el personal que labora en la empresa es el adecuado pero existe un deficiente control contable especialmente en los inventarios, le gustaría contratar una persona que se haga cargo de este registro, al momento es ella quien ejecuta esta labor, siempre se dificulta el tener un saldo exacto de repuestos y accesorios que se requieren tanto para la venta como las reparaciones y/o instalaciones de las maquinarias y equipos.

3.3 ANALISIS FODA DE LA EMPRESA FRIO STORE

El FODA es un análisis que consiste en valorar las Fortalezas y Debilidades relacionadas con factores internos y Oportunidades y Amenazas del entorno externo, mismos que servirán como pauta para la determinación del problema.

3.3.1 ANÁLISIS FODA

En la tabla que a continuación se presenta se enlistan los principales elementos del FODA de Frío Store.

CUADRO N° 3.16

FACTORES INTERNOS DE FRÍO STORE	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. Empresa personal legalmente constituida.</p> <p>F2. Sólido prestigio empresarial alcanzado en 25 años.</p> <p>F3. Bienes muebles e inmuebles propios para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>F4. Personal operativo comprometido con el trabajo de la empresa.</p>	<p>D1. Inexistencia de instrumentos administrativos.</p> <p>D2. Centralismo en la toma de decisiones.</p> <p>D3. Falta de personal administrativo.</p> <p>D4. Falta de publicidad para dar a conocer la existencia de la empresa.</p>
FACTORES EXTERNOS DE FRÍO STORE	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. Cambios en el entorno social y cultural de la población.</p> <p>O2. Aprovechar las capacitaciones que las empresas fabricantes brindan para mejorar los conocimientos de empleados y trabajadores de la empresa.</p> <p>O3. El alto costo de los electrodomésticos nuevos</p> <p>O4. El crecimiento de nuestra ciudad y con el la llegada de nuevas empresas que necesitan de la instalación de equipos de frio</p>	<p>A1. La población ibarreña tiene una conducta multicopista, no posee iniciativa propia como para instalar empresas nuevas.</p> <p>A2. Ecuador tiene un alto índice de riesgo, inestabilidad del mercado.</p> <p>A3. Falta de promoción local.</p> <p>A4. Competencia desleal en relación a precios y servicios por negocios similares.</p>

FUENTE: Entrevistas y Observación Directa.

ELABORACIÓN: La Autora

3.3.2 CRUCES ESTRÁTEGICOS FODA

Es la combinación de Fortalezas con Oportunidades FO, Fortalezas con Amenazas FA, Debilidades con Oportunidades DO, y Debilidades con Amenazas DA.

Los niveles de calificación que se utilizarán para la evaluación de la Matriz son:

Bajo = 1- 2

Medio= 3 – 4

Alto= 5

3.3.2.1 Cruce estratégico fortalezas – oportunidades

CUADRO N° 3.17

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	FORTALEZAS				Σ	PRIORIDAD
	F1	F2	F3	F4		
O1	1	2	1	1	5	
O2	3	4	2	5	14	
O3	1	2	1	1	5	
O4	3	5	4	4	16	O4
Σ	8	13	8	10	-	F2

ELABORACIÓN: La Autora

3.3.2.2 Cruce estratégico fortalezas – amenazas

CUADRO N° 3.18

FORTALEZAS AMENAZAS	F1	F2	F3	F4	Σ	PRIORIDAD
	A1	1	3	1	4	9
A2	3	1	1	1	6	
A3	2	3	2	1	8	
A4	5	3	2	3	13	A4
Σ	11	10	6	9	-	F1

ELABORACIÓN: La Autora

3.3.2.3 Cruce estratégico debilidades – oportunidades

CUADRO N° 3.19

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1	D2	D3	D4	Σ	PRIORIDAD
	O1	1	2	1	2	6
O2	2	2	2	1	8	
O3	1	1	1	4	7	
O4	5	5	5	5	20	O4
Σ	9	10	9	12		D4

ELABORACIÓN: La Autora

3.3.2.4 Cruce estratégico debilidades - amenazas

CUADRO N° 3.20

AMENAZAS \ DEBILIDADES	DEBILIDADES				Σ	PRIORIDAD
	D1	D2	D3	D4		
A1	2	1	1	3	7	
A2	3	1	3	3	10	A2
A3	1	2	1	5	9	
A4	2	1	3	3	9	
Σ	8	5	8	17	-	D4

ELABORACIÓN: La Autora

3.3.2.5 MATRIZ FODA

CUADRO N° 3.21

MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
	<p>F1. Empresa personal legalmente constituida.</p> <p>F2. Sólido prestigio empresarial.</p> <p>F3. Bienes muebles e inmuebles propios.</p> <p>F4. Personal operativo comprometido con el trabajo.</p>	<p>D1. Inexistencia de instrumentos administrativos.</p> <p>D2. Centralismo en la toma de decisiones.</p> <p>D3. Falta de personal administrativo.</p> <p>D4. Falta de publicidad para dar a conocer la empresa.</p>	
	OPORTUNIDADES	F0	DO
	<p>O1. Cambios en el entorno social y cultural de la población.</p> <p>O2. Aprovechar las capacitaciones que las empresas fabricantes brindan para mejorar los conocimientos de empleados y trabajadores de la empresa.</p> <p>O3. El alto costo de los electrodomésticos nuevos</p> <p>O4. El crecimiento de nuestra ciudad y con el la llegada de nuevas empresas que necesitan de la instalación de equipos de frio</p>	<p>F2. Sólido prestigio empresarial alcanzado en 25 años.</p> <p>O4. El crecimiento de nuestra ciudad y con el la llegada de nuevas empresas que necesitan de la instalación de equipos de frio</p>	<p>D4. Falta de publicidad para dar a conocer la empresa.</p> <p>O4. El crecimiento de nuestra ciudad y con el la llegada de nuevas empresas que necesitan de la instalación de equipos de frio</p>
AMANEZAS	FA	DA	
<p>A1. Población ibarreña con conducta multicopista.</p> <p>A2. Inestabilidad del mercado.</p> <p>A3. Falta de promoción local.</p> <p>A4. Competencia desleal con relación a precios y servicios por negocios similares</p>	<p>F1. Empresa personal legalmente constituida.</p> <p>A4. Competencia desleal con relación a precios y servicios por negocios similares</p>	<p>D4. Falta de publicidad para dar a conocer a la empresa.</p> <p>A2. Inestabilidad del mercado.</p>	

FUENTE: Entrevistas y observación directa.

ELABORACIÓN: La Autora

3.3.2.6 ESTRATEGIAS FODA

a) FO

El haber permanecido en el mercado durante 25 años es su mayor fortaleza, por lo tanto la empresa debe ir al ritmo de las nuevas tendencias empresariales para no caer en fracaso.

b) FA

El ser una empresa legalmente constituida y cumplir con las leyes y reglamentos le da ventaja sobre la competencia, ya que esto brinda garantía a los consumidores.

c) DO

La empresa Frío Store debería invertir en publicidad a nivel provincial para dar a conocer los servicios y productos que entrega ya que somos la única empresa en la provincia que tiene el servicio completo para lo que es trabajos en frío. Y esa es una fortaleza que debemos aprovechar al máximo.

d) DA

La empresa Frío Store realmente no es muy conocida por su nombre comercial a pesar de tener 25 años de servicio a la colectividad ibarreña hace falta publicidad en medios locales para que la población local conozca y aproveche de calidad y servicio que oferta la empresa.

3.4 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Luego de haber realizado un diagnóstico técnico de la empresa Frío Store, así como un análisis interno (FODA) de la misma, se llega a la conclusión que Ibarra es una ciudad que brinda posibilidades reales de progreso y crecimiento de los servicios de la Empresa Frio Store; pero, la empresa, según el análisis interno, tiene problemas y limitaciones especialmente en el aspecto administrativo y financiero. Existe una deficiente gestión administrativa, con respecto a la elaboración del Organigrama Estructural y falta de instrumentos técnicos que permitan el adecuado progreso de las actividades diarias, lo que se manifiesta en el incorrecto manejo de los inventarios y la falta de control de las operaciones del recurso humano.

Por lo expuesto se puede decir que es necesaria la elaboración de un **SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA FRÍO STORE DE LA CIUDAD DE IBARRA.**

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DE SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO

4.1. PROPÓSITO DE LA PROPUESTA

Una de las estrategias para el crecimiento de una empresa lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales.

El presente trabajo pretende estipular las funciones de Frío Store de la ciudad de Ibarra, para optimizar el desempeño del personal y sus relaciones interpersonales entre las diferentes áreas que conforman la empresa, en definitiva hacer eficiente la gestión administrativa.

El desarrollo de la propuesta se desplegará en dos partes: La primera parte el aspecto administrativo que hace énfasis en la base filosófica de la empresa a fin de lograr las metas, objetivos planteados; el cumplimiento de las normas legales internas y externas. La segunda parte hará referencia a los aspectos contables financieros, para reconocer, analizar y registrar todas las transacciones propias del giro de la empresa y base para la toma de decisiones.

Su consulta permitirá identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada trabajador y establecer las relaciones

orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizacional, logrando de esta forma optimizar recursos, tiempo y esfuerzos; evitar duplicidad de funciones, descubrir negligencias y precisar responsabilidades.

4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

4.2.1 Logotipo y denominación de la empresa



FIGURA N° 8: Logotipo de la empresa

4.2.2 Elementos filosóficos estratégicos

4.2.2.1 Misión

Brindar y comercializar un excelente servicio de reparación en frío con personal altamente capacitado, con repuestos y accesorios garantizados, generando satisfacción en los clientes y aportando al desarrollo económico de nuestra ciudad.

4.2.2.2 Visión

Para el año 2014 Frío Store logrará una imagen corporativa reconocida a nivel local con la satisfacción de proporcionar servicios y productos eficientes y garantizados para el mantenimiento en frío, generando empleo y permanencia en el mercado.

4.2.2.3 Objetivos de la Organización

a) Objetivo General

Implementar un sistema de procedimientos administrativo financiero dentro Frío Store para optimizar los recursos.

b) Objetivos Específicos

- Conseguir que los clientes, tanto externos como internos, sientan que son muy importantes para la empresa.
- Alcanzar índices de eficiencia y utilización del 100% de nuestra capacidad instalada, tanto en los procesos administrativos como en los comerciales en un plazo de cinco años desde el establecimiento del sistema.
- Generar y mantener estrategias innovadoras que nos permitan alcanzar nuestras metas y objetivos propuestos.

4.2.2.4 Políticas

a) Sobre los repuestos

Frío Store dispondrá a la venta y al mantenimiento repuestos originales de calidad, para garantizar el servicio a sus clientes.

b) Sobre el pago

- El pago por la compra de repuestos en el almacén se lo hará directamente a la persona encargada de caja, en efectivo y/o tarjetas de crédito.

- Cuando el pago sea por mantenimiento de algún equipo el cliente deberá abonar el 50% del total de la factura al momento de contratar la asistencia técnica y la diferencia al momento de entrega conforme del servicio.

- Frío Store no mantendrá una línea de crédito directa solo trabajará en efectivo y/o tarjetas de crédito.

c) Sobre asistencia técnica

La tecnología cambia día a día por lo tanto la empresa se compromete a brindar a sus clientes un servicio acorde a su necesidad y requerimiento con profesionales capacitados y acorde a las tendencias del mercado.

4.2.2.5 Valores

Para Frío Store los valores que se tomarán en cuenta son los siguientes:

- a) Ética profesional
- b) Compromiso y responsabilidad
- c) Protección al medio ambiente
- d) Innovación permanente
- e) Trabajo en equipo
- f) Competitividad y calidad
- g) Satisfacción de los clientes
- h) Respeto entre los trabajadores

4.3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA

4.3.1 Marco legal

El marco jurídico en el cual se rigen las actividades de Frío Store es el siguiente:

4.3.1.1 Código de Trabajo

4.3.1.2 Ley de Régimen Tributario Interno

4.3.1.3 Ley de Seguridad Social

4.3.1.4 Reglamento Interno de la empresa

4.3.2 Reglamento interno

El Reglamento Interno es la creación de una norma de disciplina interna necesario en el funcionamiento de una organización, además de ser un elemento de equilibrio social y beneficioso para ambas partes integrantes de los contratos de trabajo.

CAPÍTULO I NORMAS GENERALES

Art. 1. El presente Reglamento Interno cumple con las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo, dando importancia a las relaciones entre empleador y trabajador.

Art. 2. Tanto la Empresa como sus trabajadores quedan sujetos al cumplimiento estricto de las disposiciones de este reglamento, el mismo que se dará a conocer a todo el personal para su cumplimiento.

Art. 3. Dentro y fuera de la empresa el trato entre todo el personal de la Empresa será cordial y con respeto, en circunstancias normales de trabajo y en aquellas que existan diferencias de opinión y de criterios No se utilizará lenguaje ni gestos que atenten contra la dignidad de los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, personas relacionadas con la Empresa.

CAPÍTULO II DEL PERSONAL

Art. 4. Como primera fase para el escogimiento de personal se realizará el Reclutamiento de personal, el cual deberá cumplir los requisitos que se ajusten al cargo a desempeñar. La empresa publicará en medios de información masiva la necesidad de contratar a personal.

Art. 5. Para que una persona sea seleccionada para ocupar un puesto dentro de Frío Store deberá llenar una solicitud de empleo, presentarse a una entrevista de trabajo y de ser el caso rendir una prueba de oposición.

Art. 6. Una vez seleccionada la persona idónea para ocupar el puesto se le brindará capacitación y adiestramiento para que su desempeño sea acorde a las necesidades de la empresa.

Art. 7. Todos los trabajadores de la Empresa deberán presentar los documentos personales que la Gerencia requiera tanto para fines legales como del archivo individual de cada trabajador.

Art. 8. Todos los trabajadores sin excepción firmarán un contrato individual de trabajo escrito previo a su ingreso a la empresa. Este

contrato deberá contener las respectivas cláusulas a las que se someten tanto el empleador como el trabajador; tales como tipo de contrato, objeto para el cual es contratado, domicilio del trabajo, jornada de trabajo, remuneración y beneficios, duración del mismo.

Art. 9. La empresa pagará a sus trabajadores el salario básico unificado establecido en las Comisiones Sectoriales, más todos los beneficios sociales que por Ley le correspondan. La forma de pago será mensual a mes caído en el lugar de trabajo en cheque a nombre del trabajador.

Art. 10. Las vacaciones anuales son un derecho irrenunciable a que tiene el trabajador, los cuales gozarán de un periodo de 15 días después de haber cumplido un año dentro de la organización.

CAPÍTULO III ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Art. 11. La organización del trabajo, su administración y demás actividades, son de responsabilidad exclusiva de la empresa.

Art. 12. El trabajador tiene la responsabilidad de devolver los repuestos y piezas no utilizados en el mantenimiento de equipos a la persona encargada de los inventarios. El uso indebido de los mismos se considerará una falta grave de honradez.

Art. 13. El acatar órdenes de los superiores es obligación de todos los trabajadores sin dar lugar a indisciplinas dentro de la empresa.

Art. 14. Es obligación de todo el personal observar estrictamente los horarios de entrada y de salida del trabajo, así como el tiempo que se concede para el almuerzo.

Art. 15. Los trabajadores están obligados a conservar en buen estado de funcionamiento los equipos, herramientas u otros elementos de trabajo que se les hubiere entregado; procurar el mejor aprovechamiento de los materiales. En caso de algún daño o desperfecto comunicar a su jefe inmediato, en caso de incumplimiento a esta disposición será considerado como negligencia.

Art. 16. Durante su permanencia en lugar de trabajo, el trabajador deberá hacer uso de ropa de trabajo e implementos de seguridad para evitar causarse y causar daño a sus compañeros de trabajo.

PROHIBICIONES

Art. 17. Se prohíbe presentarse al trabajo en estado etílico o bajo la acción de estupefacientes y el uso de éstos o ingerir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo.

Art. 18. Usar equipos, maquinaria, herramientas, útiles, vehículos o cualquier implemento de propiedad de la Empresa para la realización de trabajos particulares o de terceros, aún cuando sean usados fuera de las horas de trabajo, salvo expresa autorización del gerente.

Art. 19. Abandonar el trabajo reiteradamente sin causa legal o trasladarse a un lugar distinto de aquel en que debe realizar la labor asignada.

Art. 20. Hacer escándalos, propiciar o estar en altercados o cualquier acto reñido con la moral y las buenas costumbres dentro o fuera del lugar de trabajo.

4.3.3 Estructura orgánica

La estructura orgánica de una empresa marca la división de las distintas actividades y necesidades que se aplicarán con el propósito de que todas las funciones y procesos estén correctamente esquematizados. Para una mejor representación de puestos y asignación de responsabilidades dentro de la empresa Frío Store se la hará a través de organigramas.

a. Organigrama Estructural



b. Organización Interna

El recurso humano de Frío Store es el puntal para el desarrollo de las actividades competentes al giro del negocio, al contar con personal debidamente seleccionado que demuestre sus competencias en cada puesto de trabajo.

Frío Store cuenta con tres niveles que son:

a) Nivel Ejecutivo

- Gerencia

b) Nivel Administrativo

- Secretaría
- Contabilidad

c) Nivel Operativo

- Personal Atención al Cliente
- Personal de Mantenimiento

4.3.4 Manual orgánico funcional

El manual de funciones es un instrumento de apoyo que define y establece la estructura Orgánica y Funcional para la obtención de la eficiencia operacional y administrativa de Frío Store.

A continuación se detalla la descripción de cargos y puestos que exige Frío Store.

CUADRO N° 4.1
DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PUESTOS

CARGOS	PUESTOS
EJECUTIVO	
Gerente	1
ADMINISTRATIVO	
Secretaria	1
Contadora	1
OPERATIVO	
Vendedores	2
Técnicos	2

ELABORADO POR: La Autora

a. **Descripción de funciones y puestos**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Empresa:	FRÍO STORE
Puesto:	GERENTE GENERAL
Nivel:	Ejecutivo
Rol del Puesto:	Gerencia de la organización
Jefe Inmediato:	Ninguno
Subordinado (s):	Todas las secciones de Frío Store
GERENTE GENERAL	
Finalidad del Cargo:	
<ul style="list-style-type: none"> Establecer un liderazgo de manera que controle y evalúe las actividades de trabajo de manera que mantenga la imagen empresarial. 	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> Ejercer la representación legal de Frío Store. Desarrollar y ejecutar planes y programas para alcanzar los objetivos organizacionales. Dirigir y coordinar las actividades del taller. Programar y administrar los recursos económicos. Evaluar y analizar los resultados operacionales, administrativos y financieros de la organización. 	
Requerimientos:	
<u>Educación</u>	
<ul style="list-style-type: none"> Superior Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría CPA, Administración de Empresas o afines. 	
<u>Conocimientos</u>	
<ul style="list-style-type: none"> De Contabilidad, Administración, ventas, marketing, software contable. Experiencia de 2 años en cargos similares. 	
<u>Habilidades</u>	
<ul style="list-style-type: none"> Administración, control y orden Manejo eficiente de talento humano Relaciones interpersonales Actitud negociadora 	
<u>Características</u>	
<ul style="list-style-type: none"> Honestidad, ética profesional, innovador, creativo 	
Condiciones y Riesgos del Trabajo:	
<ul style="list-style-type: none"> Cómodo con muy pocas probabilidades de accidentes 	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Empresa:	FRÍO STORE
Puesto:	CONTADORA
Nivel:	Administrativo
Rol del Puesto:	Ejecución de procesos
Jefe Inmediato:	Gerente
Subordinado (s):	Sección de ventas
CONTADORA	
Finalidad del Cargo:	
<ul style="list-style-type: none"> Mantener la información actualizada sobre el estado financiero y presupuestario de la microempresa facilitando así la gestión comercial. 	
Funciones:	
<p>Realizar actividades del manejo contable de la microempresa como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar y mantener actualizado el sistema contable de acuerdo a las necesidades de la empresa ➤ Elaborar conciliaciones bancarias ➤ Elaborar roles de pago, planillas IESS ➤ Constatación física de inventarios y activos fijos ➤ Archivos de contabilidad. ➤ Procesar información para elaborar los reportes fiscales. ➤ Entregar mensualmente estados financieros para la toma oportuna de decisiones. 	
Requerimientos:	
<u>Educación</u>	
<ul style="list-style-type: none"> Superior Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. 	
<u>Conocimientos</u>	
<ul style="list-style-type: none"> Software contable, Ley Tributaria, Ley Laboral, computación. Experiencia de 2 años en cargos similares. 	
<u>Habilidades</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplios conocimientos técnicos de acuerdo al puesto. ➤ Manejo transparente de sus funciones. ➤ Facilidad para representar a la empresa en los asuntos concernientes al cargo. 	
<u>Características</u>	
<ul style="list-style-type: none"> Cooperación y creatividad Honestidad y ética profesional 	
Condiciones y Riesgos del Trabajo:	
<ul style="list-style-type: none"> Cómodo con muy pocas probabilidades de accidentes 	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Empresa:	FRÍO STORE
Puesto:	SECRETARIA
Nivel:	Administrativo
Rol del Puesto:	Ejecución de procesos
Jefe Inmediato:	Gerente
Subordinado (s):	Personal de Apoyo si lo hubiese
SECRETARIA	
<p>Finalidad del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar las formas y documentos correspondientes al giro de la empresa • Apoyo a la gerencia y atención al cliente. 	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar la agenda, reuniones, citas y atender llamadas telefónicas. ➤ Recibir y despachar comunicaciones, circulares, memorandos. ➤ Manejar y archivar la documentación. ➤ Comunicación directa y clara del servicio con clientes. ➤ Responsable de equipos y suministros de oficina. 	
<p>Requerimientos:</p> <p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Superior Licenciada en Secretariado Ejecutivo. <p><u>Conocimientos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de archivos, computación, internet. • Experiencia de 2 años en cargos similares. <p><u>Habilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplios conocimientos técnicos de acuerdo al puesto. ➤ Facilidad para establecer contactos. <p><u>Características</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cooperación y creatividad. ➤ Iniciativa ➤ Buena presencia. ➤ Honestidad y ética profesional. 	
<p>Condiciones y Riesgos del Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómodo con muy pocas probabilidades de accidentes 	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Empresa:	FRÍO STORE
Puesto:	TÉCNICO EN REFRIGERACIÓN
Nivel:	Operativo
Rol del Puesto:	Ejecución de procesos
Jefe Inmediato:	Gerente
Subordinado (s):	Auxiliar en servicio técnico
TÉCNICO EN REFRIGERACIÓN	
<p>Finalidad del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr el óptimo funcionamiento de los equipos y artefactos confiados a la empresa para su mantenimiento y/o reparación • Apoyo a vendedores y atención específica al cliente. 	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar los tiempos de entrega del servicio de mantenimiento a clientes externos. ➤ Registro y control de piezas y repuestos usados en el mantenimiento. ➤ Informar oportunamente a gerencia sobre la necesidad de repuestos no existentes en el almacén. ➤ Comunicación directa y clara del servicio con clientes. ➤ Responsable de herramientas y equipos del mantenimiento. 	
<p>Requerimientos:</p> <p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Media Técnico en Refrigeración y Frío. <p><u>Conocimientos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de 2 años en cargos similares. • Manejo adecuado de herramientas usadas en el mantenimiento en frío <p><u>Habilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplios conocimientos técnicos de acuerdo al puesto. ➤ Facilidad para establecer contactos. <p><u>Características</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cooperación y creatividad. ➤ Iniciativa ➤ Buena presencia. ➤ Honestidad y ética profesional. 	
<p>Condiciones y Riesgos del Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómodo con muy pocas probabilidades de accidentes 	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Empresa:	FRÍO STORE
Puesto:	AUXILIAR EN SERVICIO TÉCNICO
Nivel:	Operativo
Rol del Puesto:	Ejecución de procesos
Jefe Inmediato:	Técnico en Refrigeración
Subordinado (s):	Ninguno
AUXILIAR EN SERVICIO TÉCNICO	
<p>Finalidad del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar directamente con el técnico para el buen funcionamiento de los equipos y artefactos confiados a la empresa para su mantenimiento y/o reparación 	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecutar las acciones de mantenimiento y reparación en frío ➤ Mantener el orden y la limpieza del área de trabajo ➤ Hacer buen uso de herramientas de trabajo ➤ Colaborar con los vendedores en caso de ser necesario ➤ Las demás que fueran asignadas por el jefe inmediato 	
<p>Requerimientos:</p> <p><u>Educación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller Técnico en Electricidad y/o afines. <p><u>Conocimientos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de 2 años en cargos similares. • Manejo adecuado de herramientas usadas en el mantenimiento en frío <p><u>Habilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplios conocimientos técnicos de acuerdo al puesto. <p><u>Características</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cooperación y creatividad. ➤ Iniciativa ➤ Honestidad y ética profesional. 	
<p>Condiciones y Riesgos del Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómodo con muy pocas probabilidades de accidentes 	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Empresa:	FRÍO STORE
Puesto:	VENEDORES
Nivel:	Operativo
Rol del Puesto:	Ejecución de procesos
Jefe Inmediato:	Gerente
Subordinado (s):	Ninguno
VENEDORES	
Finalidad del Cargo:	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y llevar registro de existencias cotejando cantidades y especificaciones según facturas de compra y el despacho de los mismos. 	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención cordial a los clientes ➤ Recepción de repuestos tanto para la venta como para el servicio de mantenimiento. ➤ Llevar registros actualizados de las existencias, únicamente en cantidades. ➤ Preparar y remitir periódicamente a la contadora los saldos de las existencias de los inventarios ➤ Mantener el aseo y buena presentación del área de trabajo. ➤ Comprometerse con las obligaciones encomendadas por gerencia. ➤ Impulsar y controlar las ventas en el mercado. ➤ Ofrecer y promocionar el servicio y los productos de la empresa. ➤ Realizar la respectiva facturación de las ventas. 	
Requerimientos:	
<u>Educación</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller Técnico en Contabilidad, Administración y/o afines. 	
<u>Conocimientos</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de 2 años en cargos similares. • Técnicas de ventas y relaciones humanas 	
<u>Habilidades</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplios conocimientos técnicos de acuerdo al puesto. ➤ Facilidad para establecer contactos. 	
<u>Características</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cooperación y creatividad. ➤ Iniciativa ➤ Buena presencia. ➤ Honestidad y ética profesional. 	
Condiciones y Riesgos del Trabajo:	
Cómico con muy pocas probabilidades de accidentes	

4.3.5 Descripción del proceso de contratación

Hoy en día la preocupación de todo tipo de organización es la globalización, por lo que los cambios y las transformaciones en el área de recursos humanos son intensos y predomina la importancia del capital humano e intelectual.

Debido a estos cambios Frío Store hará uso de todas sus variables como son: Las personas, Los clientes internos y externos, Los productos y el servicio, El conocimiento, Los resultados y la tecnología.

a. Reclutamiento de personal

Es el proceso de incorporar personas a la organización. Frío Store lo hará a través de la prensa escrita, ya que este medio es acogido por la gran parte de postulantes que están a la espera de una vacante para poder acceder a un empleo. Este anuncio se lo hará en el Diario La Verdad por su costo, con anuncios los días sábados y domingos es decir una publicación respectivamente con un presupuesto total de cincuenta dólares.

b. Selección de personal

La selección de personal sigue en los procesos de incorporación de personas a la organización. Una vez que se cuente con un banco de candidatos, se escogerá a los más aptos para desempeñar el puesto requerido; la gerencia procederá a llamar a los clasificados para concretar una entrevista, en la cual se preguntará sus conocimientos, habilidades, aptitudes y disponibilidad para desempeñar el trabajo para el cual aplicó. Se citará a todos a presentar una prueba de conocimientos y/o capacidad, luego se verificará las certificaciones para comprobar la veracidad de los mismos y finalmente poder tomar una decisión de contratación correcta.

c. Contratación del personal

La empresa establecerá contratos con los trabajadores por un año con un período de prueba de 90 días, en el mismo se fijarán diversas cláusulas como remuneraciones, horarios de trabajo (ocho horas diarias), horas extras (feriados), días de descanso, vacaciones entre otras.

d. Inducción

La inducción se la realizará una vez que el aspirante ha firmado el contrato, es decir, ha sido contratado para ocupar el puesto vacante. La inducción es un programa de socialización para integrar al nuevo miembro a la empresa. La inducción trata temas como:

- Asuntos organizacionales; misión, visión, objetivos, políticas, estructura de la organización, productos y servicios ofrecidos, reglas y procedimientos internos, instalaciones que utilizará el nuevo miembro de la organización.
- Beneficios ofrecidos; horario de trabajo, días de descanso, días de pago y de anticipos salariales.
- Relaciones; presentación a todos los compañeros del trabajo.
- Deberes del nuevo miembro; responsabilidades básicas confiadas al nuevo empleado, tareas, objetivos del cargo, metas y resultados que deben alcanzarse.

e. Entrenamiento y desarrollo del personal

El entrenamiento y el desarrollo constituye un proceso de aprendizaje; es decir es una etapa de cambios en puntos como: Transmisión de Información, Desarrollo de habilidades, Desarrollo de actitudes, Desarrollo de conceptos para un mejor desempeño laboral y ambiental.

La empresa va a contar con siete personas que laborarán en diversas áreas de Frío Store. El entrenamiento será interno y lo ejecutarán la

gerencia y el experto en frío. En el caso que se requiera capacitación, se contratará instructores especialistas, los mismos que deberán acudir a la empresa para impartir sus conocimientos.

f. Higiene, seguridad y calidad de vida

Este punto hace referencia a la salud física y mental y la higiene que presente el ambiente laboral. La gerente de Frío Store debe cuidar responsablemente el estado de salud de los empleados, incluidos en bienestar psicológico.

Estos son los elementos del programa de higiene laboral:

- Ambiente físico de trabajo
- Ambiente psicológico de trabajo
- Aplicación de principios de coordinación
- Salud ocupacional

Para que Frío Store tenga unas buenas Relaciones Laborales, las personas deben ejecutar sus tareas, relacionarse con sus compañeros de trabajo y sus superiores, atender al cliente, focalizar metas y resultados por alcanzar y sobre todo, seguir las normas de la organización y compenetrarse con su cultura.

4.3.6 Procesos

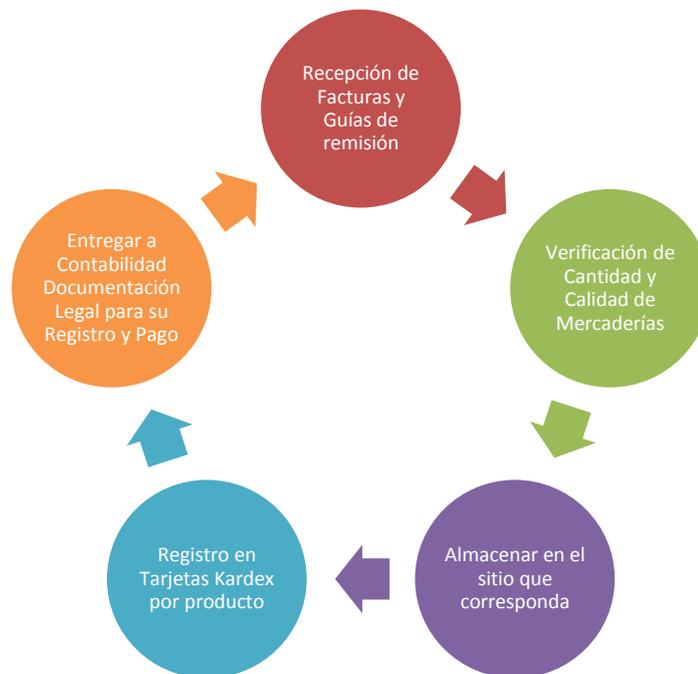
Son una herramienta imprescindible para manejar y transferir en forma ordenada la mejora de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con el propósito de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar la atención al usuario, con relación a los servicios que Frío Store ofrece.

4.3.6.1. Diagrama de procesos para recepción de inventarios

Mediante el siguiente diagrama se tratará de esquematizar de forma sencilla como se podrá llevar de mejor manera un adecuado registro de inventarios.

GRÁFICO N° 4.1

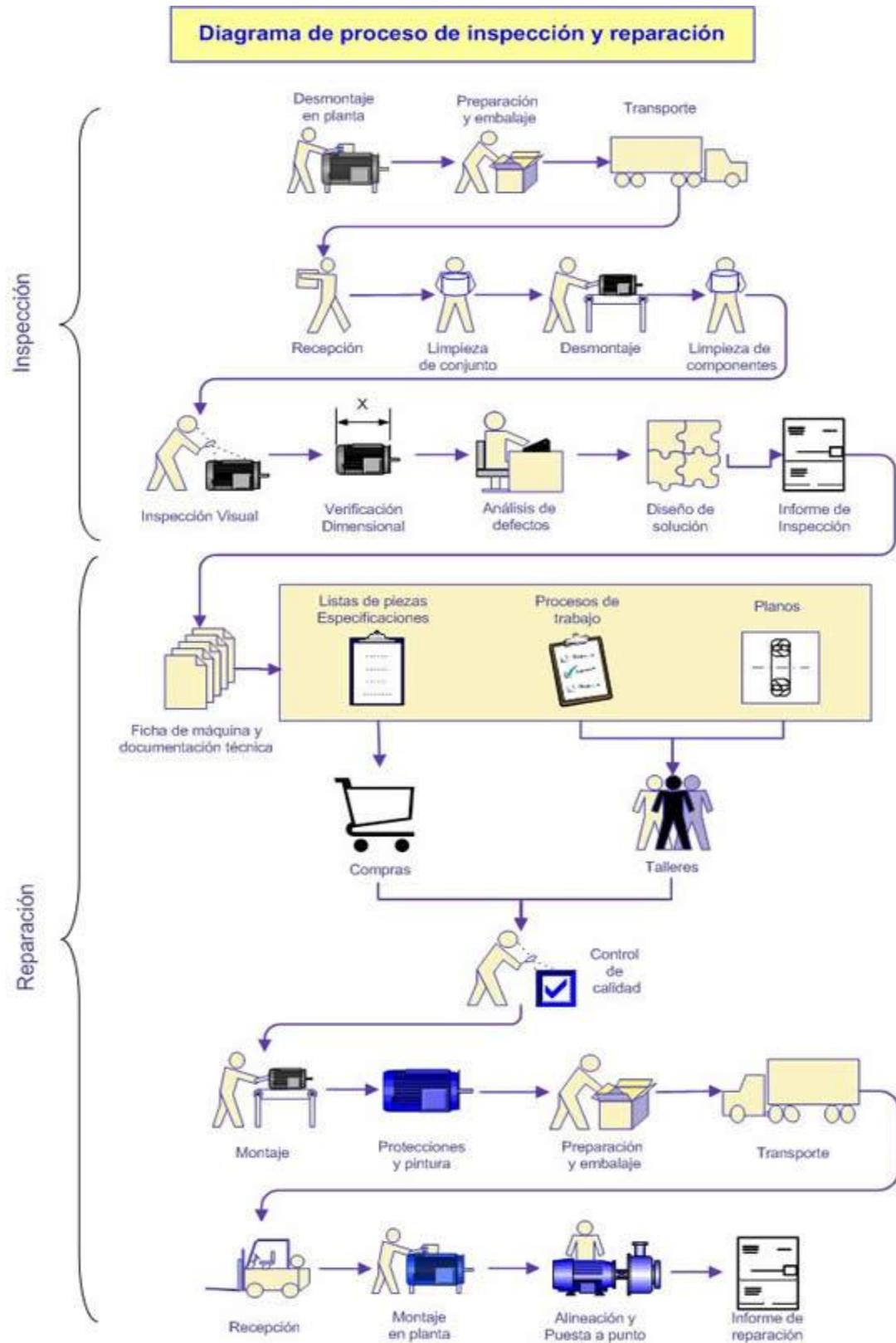
Diagrama de proceso registro de inventarios



4.3.6.2.

Mapa de procesos mantenimiento en frío

GRAFICO Nº 4.2
DIAGRAMA DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO



4.4 SISTEMA FINANCIERO

Los Sistemas Contables son quizá la parte más importante de la infraestructura del sistema financiero.

Actualmente Frío Store No cuenta con un sistema de contabilidad computarizado, por lo que los registros contables no están a la fecha y el control es imposible llevarlos. Se sugiere la adquisición de un sistema lo antes posible.

4.4.1 Plan de cuentas

El Plan de Cuentas, comprende el código y la descripción tanto en su estructura como en su codificación estarán basadas en términos de conformar una base de datos ordenada, reuniendo características y cualidades como: Claridad, sencillez, flexibilidad y amplitud de acuerdo a la naturaleza de los activos, pasivos y patrimonio.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo se puede estructurar un Plan de Cuentas:

CUADRO N° 4.2
ESTRUCTURA DEL PLAN DE CUENTAS

CONCEPTOS	CODIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN
Grupo	1	Activos
Subgrupo	1.1	Activos Corrientes
Clasificación	1.1.1	Activos Disponibles
Cuentas	1.1.1.1	Caja
Auxiliares	1.1.1.1.1	Caja Chica

ELABORADO POR: La Autora

A continuación se presenta la propuesta del plan de cuentas para Frío Store:

CUADRO Nº 4.3
PLAN DE CUENTAS DE FRÍO STORE

CÓDIGO DE LA CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01	CAJA
1.1.02	CAJA CHICA
1.1.03.	BANCOS
1.1.03.01	BANCO PICHINCHA
1.1.04.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.04.01.	CLIENTES
1.1.04.01.01	XXXX
1.1.04.02.	EMPLEADOS
1.1.04.02.01	NNN
1.1.04.04.	TARJETAS DE CRÉDITO
1.1.04.05.	VARIOS
1.1.04.06.	PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES
1.1.04.07.	PROVISIÓN INVENTARIOS OBSOLETOS O DAÑADOS
1.1.05.	ANTICIPO IMPUESTOS
1.1.05.01	IVA EN COMPRAS
1.1.05.02	RFIR ANTICIPADO (retención en la fuente del impuesto a la renta)
1.1.05.03	RFIR DEL IVA ANTICIPADO (retención en la fuente de iva)
1.1.06.	INVENTARIOS
1.1.05.01.	REPUESTOS
1.2.	ACTIVO FIJO
1.2.01.	MUEBLES Y ENSERES
1.2.01.05	DEP. ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
1.2.02.	EQUIPO DE OFICINA

1.2.02.05	DEP. ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA
1.2.03.	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.03.05	DEP. ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN
2.	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.1.01.	CUENTAS POR PAGAR
2.1.01.01.	PROVEEDORES
2.1.01.01.01	XXXX
2.1.01.02	PRESTAMOS DE EMPLEADOS AL IESS POR PAGAR
2.1.02.	IMPUESTOS POR PAGAR
2.1.02.01	IVA EN VENTAS
2.1.02.02	RET. FUENTE IMP. A LA RENTA
2.1.02.03	RETENCIÓN FUENTE IVA
2.1.02.04	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR
2.1.03.	BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR
2.1.03.01	SUELDOS POR PAGAR
2.1.03.02	APORTES AL IESS POR PAGAR
2.1.03.03	FONDOS DE RESERVA POR PAGAR
2.1.03.04	DÉCIMO TERCER SUELDO POR PAGAR
2.1.03.05	DÉCIMO CUARTO SUELDO POR PAGAR
2.1.03.06	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL SOCIAL
3.1.01	CAPITAL MÓNICA ERAZO
3.4.	RESULTADOS
3.4.01	UTILIDAD EJERCICIOS ANTERIORES
3.4.02	PÉRDIDA EJERCICIOS ANTERIORES
3.4.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO
3.4.04	PÉRDIDA DEL EJERCICIO
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.01	VENTA REPUESTOS

4.1.02.	SERVICIOS PRESTADOS
4.1.02.01	MANTENIMIENTO REFRIGERADORAS
4.1.02.02	MANTENIMIENTO LAVADORAS
4.1.02.04	INSTALACIÓN CUARTOS FRÍOS
4.1.021.05	MANTENIMIENTOS VARIOS
4.1.03.	DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS EN VENTAS
4.1.03.01	DEVOLUCIÓN EN VENTAS
4.1.03.02	DESCUENTO EN VENTAS
4.1.03.03	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS
4.3.	OTROS INGRESOS
4.3.01	SOBRANTE EN CAJA
5.	GASTOS
5.1.	GASTOS OPERACIONALES
5.1.01	COSTOS DE VENTAS
5.1.02	COMPRAS
5.1.03.	DEVOLUCIÓN Y DESCUENTO EN COMPRAS
5.1.03.01	DEVOLUCIÓN EN COMPRAS
5.1.04	TRANSPORTE EN COMPRAS
5.2.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.01	REMUNERACIÓN MENSUAL UNIFICADA
5.2.02	APOORTE PATRONAL IESS
5.2.03	DECIMO TERCER SUELDO
5.2.04	DECIMO CUARTO SUELDO
5.2.05	FONDOS DE RESERVA
5.2.06	VACACIONES NO GOZADAS
5.2.07	BONIFICACIÓN POR DESAHUCIO
5.2.08	ARRIENDO
5.2.09.	SERVICIOS BÁSICOS
5.2.09.01	AGUA POTABLE
5.2.09.02	ENERGENÍA ELÉCTRICA
5.2.09.03	TELECOMUNICACIONES
5.2.10	AGASAJA A PERSONAL

5.2.11	UNIFORMES DE PERSONAL
5.2.12	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO
5.2.13	SERVICIOS OCASIONALES
5.2.14	PATENTES DE FUNCIONAMIENTO
5.2.15	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES
5.2.16	PUBLICIDAD
5.2.17	SERVICIO DE VIGILANCIA
5.2.18	COPIAS
5.2.19	UTILES DE OFICINA
5.2.20	COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
5.2.21.	GASTOS BANCARIOS
5.2.22	SERVICIOS BANCARIOS
5.2.23	INTERESES PAGADOS
5.6.	CUENTAS TRANSITORIAS
5.6.01	PÉRDIDAS Y GANANCIAS

ELABORADO POR: La Autora

A continuación se da una breve descripción de las cuentas más usadas dentro de Frío Store:

4.4.2 Caja chica

Es una cuenta de activo corriente disponible, está destinada a satisfacer gastos de cuantías muy pequeñas, facilitando de esta manera el pago de gastos menores e imprevistos.

La empresa gira un cheque por el valor fijado a nombre de la persona encargada de dicha cuenta. Cuando los fondos de Caja Chica están gastados en un 60% el o la responsable solicitara el reembolso de caja chica, previa la presentación de los documentos autorizados. Se gira un nuevo cheque por dichos gastos, para que vuelva a su valor inicial dicha cuenta. El manejo de caja chica es un proceso repetitivo.

4.4.3 Bancos

Esta cuenta del activo corriente, está representada por los valores monetarios que se encuentran en una institución financiera; en una cuenta a nombre de la empresa.

Para el registro de los movimientos se lo hace un Libro Bancos el cual tiene la finalidad de controlar todos y cada uno de los valores efectuados en uno o varios bancos, tales como: depósitos realizados, retiros mediante cheques girados y pagados, notas de débito y notas de crédito según sea el caso.

4.4.4 Cuentas por cobrar

Es una cuenta de activo corriente y está representada por valores monetarios que la empresa tiene por cobrar sea a personas naturales, sociedades o instituciones bancarias (por el depósito de vauchers). Esta cuenta es exigible de cobro.

Como se dijo en el reglamento interno la empresa no manejará crédito directo personal, las ventas de las hará a contado y/o con tarjetas de crédito las que se convierten en cuentas por cobrar hasta el momento en que la entidad bancaria emisora de la tarjeta de crédito cancele el valor del vauchers a la empresa.

4.4.5 Inventarios

Es una cuenta del activo corriente realizable y está representado por las existencias físicas de los insumos y repuestos destinados para la venta y mantenimiento de equipos en frío que son parte del giro del negocio.

Esta actividad contempla el tratamiento que debe darse a las mercaderías desde el punto de vista físico, su almacenamiento y el control de entradas y salidas de mercaderías.

Los métodos más usuales para los inventarios son; inventario periódico y perpetuo o permanente de mercaderías

A fin de llevar un adecuado control de la existencia de inventarios, se hace necesaria la utilización de un auxiliar (tarjetas de control), Kardex para cada tipo de producto, el mismo que permitirá determinar en forma permanente el saldo actual de cada ítem y su costo.

El movimiento para cada producto debe ser valorado al costo, y para ello existen métodos de valoración de inventarios de mercaderías que son: Método Fijo, Método Lifo, Método Promedio.

Para Frío Store el control de los inventarios es su área crítica por lo que la propuesta es hacer cargo de los inventarios a uno de los vendedores y por la naturaleza de los repuestos que maneja la empresa se lo haga a través del sistema permanente y el método promedio.

A continuación se presenta un formato de un Kardex pre impreso que será utilizado por la persona a la cual se le asigne los inventarios.

CUADRO Nº 4.4

FRÍO STORE										
TARJETA KARDEX.- MÉTODO PROMEDIO										
ARTÍCULO "A" CÓDIGO:			CANTIDAD MÁXIMA: CANTIDAD MÍNIMA:				PRECIO DE COSTO: PRECIO DE VENTA:			
FECHA 2011	CONCEPTO	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		CANT.	V.UNT.	V.TOTAL	CANT.	V.UNT.	V.TOTAL	CANT.	V.UNT.	V.TOTAL

ELABORADO POR: La Autora

El proceso de Compras deberá realizarse cuando las existencias de los inventarios tengan un 15% del stock, el encargado de los inventarios deberá informar a su jefe inmediato la necesidad de adquirir dichos artículos.

La factura del proveedor y la guía de remisión se dejan a cargo del encargado de los inventarios para la respectiva verificación de cantidades

y calidad de los productos que quedarán a su cargo, quien posteriormente registrará en su Kardex y entregará a contabilidad para su registro y pago. Las constataciones físicas estarán a cargo del gerente y la contadora y se las realizará trimestralmente, en caso de existir diferencias en los inventarios se procederá a una revisión exhaustiva de los registros para determinar el error y/o el faltante (mismo que será hecho cargo al responsable).

4.4.6 Activos fijos

Es todo bien mueble de propiedad de la empresa, el mismo que es utilizado para la correcta realización del giro del negocio.

4.4.7 Depreciaciones

Las depreciaciones son de gran importancia para conocer el valor exacto de los activos fijos.

CUADRO Nº 4.5

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	
Inmuebles	5% anual
Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles	10% anual
Vehículos	20% anual
Equipos de cómputo y software	33% anual

FUENTE: Ley de Régimen Tributario Interno

4.4.8 Cuentas por pagar

Esta cuenta comprenderá los valores que la organización debe cancelar a los proveedores por concepto de compra de productos y/o servicios para el desenvolvimiento normal en la atención a sus clientes.

4.4.9 Ingresos

Ingresos son los todos los valores que se receiptan por la venta de mercaderías y servicios inherentes a la actividad en frío que desarrolla la empresa. Los ingresos que la empresa tiene son por venta de repuestos y accesorios para refrigeradoras, lavadoras, aspiradoras, entre otros y por el mantenimiento de equipos y cuartos fríos.

4.4.10 Gastos

Dentro del grupo de los gastos o desembolsos realizados en Frío Store son los realizados por compras, gastos de personal, gastos administrativos, financieros y otros.

Todo desembolso por gasto requerirá de los soportes respectivos que deberán reunir la información necesaria para su comprobación posterior.

4.4.11 Características que debe poseer el sistema contable a adquirir

El sistema contable que adopte Frío Store deberá poseer los siguientes elementos:

- a. Hardware permite procesar la información de la organización es la base tecnológica que requiere Frío Store.

- b. Software son programas que se incorporan al hardware para ejecutar tareas útiles, en este caso tareas de tipo contable.
- c. La observancia de los preceptos legales contemplados en el marco jurídico legal vigente en el país.
- d. La adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- e. La observancia de los preceptos legales contemplados en el marco jurídico legal vigente en el país.

El sistema contable es una herramienta de soporte para la gestión de la gerencia y para mantener el control de la organización; de manera puntual los resultados deberán estar enfocados hacia el logro de los objetivos y metas.

4.5 CONTROL INTERNO

El sistema de control interno busca salvaguardar los recursos de la organización a través de una adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten, garantizando el cumplimiento de la Eficiencia, Eficacia y Economía, en todas las actividades de Frío Store y facilitando el observancia de su misión.

El ejecutivo de Frío Store es quien debe establecer de forma clara y por escrito las líneas de conducta y medidas de control para alcanzar los objetivos de la empresa.

Es responsabilidad de cada trabajador el asumir y ejecutar eficientemente las funciones asignadas, siempre pensando y actuando en base a la filosofía de la organización.

4.5.1 Instructivo para la constatación física de inventarios

4.5.1.1 Contadora – responsable del control de activos fijos e inventarios

La contadora de la empresa será la persona responsable de controlar tanto los activos fijos como los inventarios, quien se hará ayudar de un trabajador que conozca de repuestos, sepa su ubicación y su costo.

4.5.1.2 Gerente – supervisor de toma física de inventarios

El gerente de Frío Store hará las veces de supervisor de la toma física de inventarios, será un soporte en casos especiales en los que se requiera de información adicional referente a las mercaderías existentes en la empresa.

4.5.1.3 Verificación física

Un día antes de iniciar la toma física se procederá a hacer el corte de documentación de formularios, en los que se encuentran identificados los diferentes movimientos de los inventarios, como son: ingresos, salidas, bajas, entre otros.

4.5.1.4 Detalles de la toma física

Iniciará la toma física a las 9H00 del día señalado, deberán estar presentes la persona encargada del Control de Inventarios, que es el responsable de esta actividad; el usuario responsable de los activos, el Gerente en calidad de observador.

La contadora hará entrega de los listados a los involucrados en la toma física para que todos sigan el proceso y al final se firme el listado de la constatación, para luego corregir los errores que se hayan presentado con el cruce de información con las tarjetas Kardex y/o declarar faltantes o daños con previo análisis y justificación de las diferencias establecidas durante la toma física con la autorización de gerencia que fue parte supervisora de esta verificación.

Finalmente luego de realizar los ajustes y haber actualizado la información, se prepara listados de activos realizables en original y copia, la original para el archivo en Control de Activos Realizables y la copia para el Responsable de los mismos.

Este Instructivo General para el Control de Activos Realizables tiene como objetivo general el establecer procedimientos ágiles, eficientes y efectivos para la administración y control de los repuestos e insumos destinados a la venta y al servicio de mantenimiento, que permitan obtener información oportuna y confiable para la toma de decisiones de tal forma que se cumpla con los objetivos y metas de la organización.

4.5.2 Normas de control

Para el manejo y control de los activos realizables se responsabilizarán a administrativos, vendedores y técnicos de Frío Store como:

4.5.2.1 Usuario custodio de mercaderías

Todo el personal de Frío Store por el giro del negocio es usuario de las mercaderías y un vendedor asignado será el custodio de dichos bienes quien responderá del buen manejo de los productos y controlará éstos a través de su Inventario Individual debidamente legalizado. La secretaria a su vez será la custodia de los activos fijos existentes en la empresa.

4.5.2.2 Control de activos

El control de los activos lo deberá realizar un empleado descentralizado, es decir que no tenga acceso directo a su manejo. Para este caso le corresponde a la Contadora quien responderá por el registro, control y consolidación de los Inventarios; mantendrá actualizados los sistemas en base a facturas de compra venta y demás documentos que respalden novedades presentadas por los demás usuarios encargados del manejo de productos y/o servicios.

4.5.2.3 Adquisiciones

La Gerencia será la responsable de determinar las adquisiciones de repuestos, suministros, entre otros. Ordenará a secretaría el cotizar los requerimientos quien informará los resultados para la toma de decisión.

4.5.2.4 Formularios pre numerados

Todas las secciones de Frío Store deben tener formas pre impresas con una numeración secuencial para evitar fraudes o adulteramiento de información. Los documentos anulados se deben archivar juntamente con los documentos en estado correcto para evitar usos posteriores o duplicidad de información.

4.5.2.5 Depósitos de ingresos

El dinero efectivo, cheques, vauchers de las ventas de repuestos y los cobros por mantenimiento diarios que se realicen deben ser obligatoriamente depositados al día siguiente de efectuada la transacción con su debido registro contable. Para un mayor control oportuno y eficaz.

4.5.2.6 Evitar el uso de efectivo

Ningún pago será realizado en dinero en efectivo, en caso de hacerlo solo se lo utilizará en caso de urgencia o pago menores, mismos que serán manejados a través de caja chica, siempre controlando los justificativos para una reposición.

4.5.2.7 Responsabilidades

Ningún funcionario y/o empleado de Frío Store podrá ser relevado de su responsabilidad legal, por el hecho de alegar el cumplimiento de órdenes superiores con respecto al uso ilegal, incorrecto o impropio de los bienes de los cuales son responsables.

Los funcionarios y/o empleados a quienes compete el uso, manejo, custodia, tenencia, registro y control de los bienes podrán objetar por escrito las ordenes ilegales, incorrectas o impropias de la autoridad que los libró, expresando las razones que les asiste. Si la autoridad insistiere por escrito dichos funcionarios o empleados cumplirán las ordenes, pero la responsabilidad consiguiente recaerá sobre la persona que haya insistido, quien se constituirá en responsable solidario y subsidiario por la pérdida, deterioro o perjuicio que sufre la empresa en virtud de tales ordenes.

4.5.2.8 Conciliación bancaria

Permite controlar el movimiento económico de la empresa; es decir verificar y comparar el saldo que envía el banco a través del estado de cuenta con el saldo en el libro bancos de la empresa. Este proceso se lo realiza una vez al mes con la finalidad de conciliar ambos saldos.

CUADRO Nº 4.6

FRÍO STORE	
CONCILIACION BANCARIA	
CUENTA CORRIENTE Nº _____	
MES: _____	
SALDO SEGÚN LIBROS	
(-) Notas de Débito no registradas	
Servicios Bancarios	
(+) Notas de Crédito no registradas	
(+/-) Error en libros	
SALDO CONCILIADO EN LIBROS	0,00
SALDO SEGÚN ESTADO DE CUENTA	
(+) Depósitos en Tránsito	
(-) Cheques girados y no cobrados	
(+/-) Error en Bancos (Cheques dev.)	
SALDO CONCILIADO SEGÚN BANCOS	0,00

ELABORADO POR: La Autora

4.5.3 Normas técnicas de control interno

Las Normas Técnicas de Control Interno constituyen un instrumento de gestión para todas las áreas y campos de las empresas el mismo que está conformado por los siguientes elementos:

4.5.3.1 Ambiente de control

El ambiente de control incide sobre la gestión administrativa, a través de la actitud de la gerencia y de los niveles de la estructura organizacional, los métodos para supervisar el desempeño, las políticas y prácticas de personal y las influencias externas, entre las que cuentan las acciones de los organismos de control. (SRI, MRL, IESS).

4.5.3.2 Sistemas de registro e información

Los sistemas de registro e información aseguran la continuidad de la organización, evitan los empleados indispensables, proveen los datos para las decisiones gerenciales, contienen la evidencia del cumplimiento de las operaciones y posibilitan las evaluaciones posteriores.

4.5.3.3 Procedimientos de control

Los procedimientos de control proporcionan seguridad razonable de que se logren los objetivos dentro de condiciones de honestidad, competencia profesional, eficiencia, economía y protección al medio ambiente. Comprenden principalmente las autorizaciones de las transacciones, la segregación de funciones incompatibles, el diseño y uso de formularios apropiados, las seguridades para acceso y uso de recursos, registros e información, revisiones independientes del desempeño, de los datos registrados y de los recursos asignados para cumplir la gestión, los controles programados en computación, chequeos y conciliaciones, y la revisión de los informes así como la toma de acciones correctivas que se desprendan de ellos.

CAPÍTULO V

5. ANALISIS DE IMPACTOS

La puesta en marcha de un proyecto cualquiera que sea la característica que éste tenga, generará reacciones o impactos que se desatan como consecuencia de los cambios que éste involucre, y que pueden presentarse en el momento de la implantación o durante el desarrollo del proyecto. A estos impactos se los debe evaluar de forma cualitativa y cuantitativamente.

Por lo que el presente capítulo buscará evaluar los impactos que genere la implementación de la presente propuesta de sistema administrativo y financiero, visto desde parámetros socio-económicos, empresariales, éticos, y ambientales, entre otros. Para concluir detallando los aspectos positivos y negativos que dejará la puesta en marcha de este proyecto.

Dichos aspectos pueden ser categorizados como impactos directos e indirectos, refiriéndose los primeros a impactos generados en los integrantes del proyecto y los segundos serán los que están relacionados con la causa y efecto que se ocasionara fuera de él. Para su valoración se establece un rango de calificación numérica a los impactos, por lo que luego de identificar a los principales impactos determinaremos sus respectivos indicadores y a ellos poder aplicar la respectiva valorización.

5.1. OPERATIVIDAD DEL ANÁLISIS DE IMPACTOS

La ponderación de impactos es cualitativa y cuantitativa que van de una escala de -3 hasta 3 que representa un impacto negativo alto hasta un impacto positivo alto, conforme el siguiente cuadro.

CUADRO Nº 5.1
NIVELES DE IMPACTO

CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS
Negativo Alto	-3
Negativo Mediano	-2
Negativo Bajo	1
Sin cambio	0
Positivo Bajo	1
Positivo Mediano	2
Positivo Alto	3

Para el cálculo de la valoración de los impactos se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{IMPACTO} = \frac{\sum \text{Nivel de Impacto}}{\text{No. De Indicadores}}$$

5.2. IMPACTO SOCIO – ECONÓMICO

CUADRO Nº 5.2
MATRIZ DE IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO

<i>Indicadores</i>	Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Generación de empleo							X		2
Estabilidad laboral								X	3
Servicios de calidad								X	3
Mejoramiento calidad de vida							X		2
Rentabilidad							X		2
Contribuye al desarrollo socio económico de la ciudad							X		2
	Total						8	6	Σ14

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}} = \frac{14}{6} = 2,33 \approx 2 \text{ impacto medio positivo}$$

Frío Store genera puestos de empleo, brindando estabilidad económica que permitirá que los hogares de los empleados cuenten con un ingreso razonable, ayudando a cubrir las necesidades básicas como son: alimentación, estudios, vestido y vivienda, es decir mejorando la calidad de vida. Con la comercialización de los repuestos y el servicio de mantenimiento que ofrece la empresa se incrementará el desarrollo socio económico de la ciudad, ya que habrá rotación de circulante, ayudando a la oferta y demanda del mercado local.

5.3. IMPACTO EMPRESARIAL

**CUADRO Nº 5.3
MATRIZ DE IMPACTO EMPRESARIAL**

<i>Indicadores</i>	Nivel de Impacto							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Gestión Administrativa Financiera							X	3
Toma de Decisiones						X		2
Estructura Organizacional							X	3
Experiencia y capacitación						X		2
Total						4	6	Σ10

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}} = \frac{10}{4} = 2,50 \approx 3 \text{ impacto positivo alto}$$

El establecimiento de funciones creadas en el Sistema de Procedimientos Administrativos Financieros para Frío Store de la ciudad de Ibarra contribuye a mejorar la administración y control de las mercaderías y permite decretar responsabilidades en la custodia, uso y mantenimiento de los mismos.

La adecuada organización estructural y funcional del área de administración y control de los activos realizables de esta empresa, permite toma de decisiones oportunas, efectivas, eficientes y económicas, Permite establecer un adecuado y oportuno sistema de control interno que provea las seguridades respecto de la utilización, cuidado, preservación, baja de los repuestos. La implementación de un sistema automatizado favorece a mantener registro y valoración de los productos en base de los valores de compra más una rentabilidad, utilizando documentos y formularios preestablecidos y numerados secuencialmente. El beneficio de la capacitación que brinda la empresa a sus empleados se transforma en ingresos a la empresa porque el servicio dado a los clientes externos va acorde a las últimas tendencias tecnológicas.

5.4. IMPACTO ETICO

**CUADRO N° 5.4
MATRIZ DE IMPACTO ÉTICO**

Indicadores \ Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Capacitación Continua						X		2
Brindar Servicio de Calidad							X	3
Rescate de Valores						X		2
Seguridad y Garantía en los productos y servicios que la empresa entrega.							3	3
Total						4	6	Σ10

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}} = \frac{10}{4} = 2,50 \approx 3 \text{ impacto positivo alto}$$

En la actualidad tanto dentro de la empresa como en el diario convivir de la sociedad es muy importante el rescate de valores.

La ética dentro de la empresa en cada uno de sus empleados así como en los propietarios es fundamental. Es importante fomentar la práctica de valores en Frío Store, involucrar a todo el personal para trabajar por el bienestar de la empresa como una familia, además de interesarse en el crecimiento personal como empresarial.

El comprometer a los empleados y a la empresa a dar un servicio de calidad y entregar a sus clientes productos garantizados hará crecer la confianza de nuestros clientes y ganar buena reputación para la empresa.

5.5. IMPACTO AMBIENTAL

**CUADRO N° 5.5
MATRIZ DE IMPACTO AMBIENTAL**

<i>Indicadores</i>	Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Reciclaje de desechos								X	3
Conciencia ambiental y cultural							X		2
Baja contaminación medio ambiente							X		2
	Total						4	3	Σ7

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}}$$

$$\frac{7}{3} = 2,330 \approx 2 \text{ impacto medio alto}$$

Frío Store al ser una empresa de mantenimiento de artefactos en frío si genera desechos industriales, al mismo tiempo hace uso del reciclaje porque de ciertos aparatos se obtiene repuestos para otros y las latas de equipos que ya no pueden ser reparados son vendidas a las chatarrerías que funde el material; por lo tanto no hay contaminación directa del ambiente. Dentro de las capacitaciones que la empresa da a sus colaboradores trata de concienciar sobre una buena cultura ambiental y proteccionista de las buenas costumbres.

5.6. MATRIZ GENERAL

**CUADRO N° 5.6
MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS**

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Ámbito								
Socio - económico						X		2
Empresarial							X	3
Ambiental						X		2
Ético							X	3
Total						4	3	Σ10

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{impactos}}{\text{indicadores}}$$

$$\frac{10}{3} = 3,333 \approx 3 \text{ positivo alto}$$

Por lo expuesto en relación a los impactos que tiene la empresa Frío Store y que es valorado con 3 puntos como promedio en la matriz general, el estudio de impactos da como resultado un Impacto Positivo Alto, por lo que se crea una expectativa de implantar la propuesta y la importancia de aplicar el uso de los Sistemas Administrativos en Frío Store optimizando los recursos, brindando una mejor calidad de vida a todos los involucrados y motivando a que la empresa busque otras alternativas para preservar de mejor el medio ambiente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. Del diagnóstico situacional general efectuado, se pudo describir las características del entorno de Frío Store (la ciudad de Ibarra) permitiéndonos tener en cuenta las diferentes factores que influyen en el desarrollo y crecimiento de la misma lo cual nos servirá en el diagnóstico técnico para determinar el problema interno existente en la empresa.
2. La propuesta realizada, se sustenta en una base teórica y científica, elaborada mediante una investigación bibliográfica y documental para lograr un marco teórico que sirvió de referencia conceptual y técnica; bases teórico-científicas que han sustentado y argumentado todas las fases del estudio desarrollado.
3. Mediante la realización del trabajo de campo, esto es, la aplicación de encuestas y entrevistas tanto a directivos como a empleados de la empresa, se logró determinar la necesidad de implantar un Sistema de Procedimientos Administrativo-financieros que le permitirá a la Organización optimizar la utilización de los recursos tanto humanos como materiales y los servicios que presta a sus clientes internos como externos.
4. Del análisis de datos recopilados se determinó que, para existir mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones, es fundamental que la empresa disponga de un Sistema de Procedimientos Administrativos y Financieros; que ayude, a no dudarlo, a corregir las falencias internas, mismas que provienen de varios aspectos

evidenciados por la investigación como: duplicidad de tareas, falta de claridad de responsabilidades, procedimientos incorrectos, demora en los trámites y negligencias en el control interno. Al respecto, la presente propuesta constituye un instrumento administrativo ágil que, con una adecuada aplicación, mejorará la gestión empresarial de Frío Store. Así pues, para lograr una Organización eficiente y eficaz, se requiere principalmente la aplicación práctica de un Sistema de Procedimiento Administrativos y Financieros, como el formulado en la presente investigación, que contiene la descripción clara de actividades a seguirse en el desarrollo de las funciones de cada puesto de trabajo. La importancia de contar con un Sistema de Procedimientos Administrativo Financiero que refleje fielmente las asignaciones de los diferentes puestos de trabajo, es dar cumplimiento al marco legal y administrativo que rige a Frío Store.

5. La aplicación del Sistema de Procedimientos Administrativos y Financieros, logrará importantes efectos o impactos positivos para la Empresa. Los impactos negativos, son nulos, puesto que el Sistema diseñado está dirigido a mejorar los procedimientos internos, a través de normas, políticas y estrategias precisas para cada área, función o responsabilidad que se desarrollan internamente en la empresa.

6. En conclusión la estructura de procesos administrativa y financiera, debe estar siempre en constante reorganización, buscando siempre niveles de calidad de servicio y optimización de recursos, que permita que la empresa tenga niveles de crecimiento sostenido y a largo plazo.

RECOMENDACIONES:

1. El mercado de Ibarra y la provincia es cada vez más competitivo, por ello, se requiere de empresas que sustenten sugestión administrativa y financiera en sistemas de procedimientos, que contribuyan al respeto y debida aplicación de las normas legales vigentes, para de esta manera alcanzar un mayor crecimiento en cuanto a sus operaciones.
2. Los procedimientos, normas y políticas, permanentemente deben ser revisados y actualizadas, que permita el beneficio para el empresario.
3. El propietario y sus subordinados siempre deben demostrar transparencia en el proceso administrativo, contable y financiero, que genere confianza a los clientes. Se considera que es necesario implantar lo más pronto posible los procedimientos diseñados en la presente propuesta de Sistema, dirigido a corregir, mejorar, dinamizar y garantizar la calidad del servicio que brinda a sus clientes.
4. Frío Store debe implementar como herramienta de trabajo el presente sistema que servirá de guía de aplicación para orientar e interpretar los objetivos, planes, políticas y programas; explicar las jerarquías, grados de autoridad y responsabilidad, coordinar funciones, órganos de dependencia, señalamiento de puestos y relaciones existentes entre ellos.
5. Una adecuada delimitación de funciones y la clara definición de procedimientos, permitirá mejorar la calidad de servicio que brinde la Empresa, y mejorará la toma de decisiones, como el manejo adecuado de sus recursos.
6. Cambiar la actitud de los Empleados y el sentido de pertenencia con charlas motivacionales que permitan un mejor desempeño laboral y por ende un mejor servicio.

BIBLIOGRAFÍA

BENJAMÍN, Franklin; **GÓMEZ**, Guillermo; Organización y Métodos: Un enfoque competitivo; México, 2004.

CASTILLO Patricio; Agenda Informativa Contable-Laboral, Ediciones Contables, Quito Ecuador, 2003.

GÓMEZ CEJA, Guillermo; Planeación y Organización de Empresas, Octava Edición, Mac Graw Hill, 2004.

GONZÁLEZ RÍO, M.J. (1997). Metodología de la investigación social. Técnicas de recolección de datos: Aguaclara

KOONTZ Harold y **WEIHRICH** Heinz; Elementos de Administración, Quinta Edición, Mc.Graw Hill, 1993.

LEY DE COMPAÑIAS; Edi-GAB (Gonzalo Arias Barriga), Edición 2004.

MALDONADO E. Milton, Auditoria de gestión, Quito Ecuador, 2006.

SARMIENTO Rubén; Contabilidad General, Novena Edición, Editorial Voluntad, Quito Ecuador, Agosto 2003.

VÁSQUEZ, Víctor; Organización Aplicada, Segunda Edición, Quito 2002.

LINCOGRAFÍA

http://es.wikipedia.org/wiki/Frecuencia_estad%C3%ADstica

<http://www.monografias.com/trabajos5/contab/contab.shtml>

<http://www.ibarra.gob.ec/web/>

<http://www.imbabura.gob.ec/>

<http://www.inec.gob.ec/preliminares/somos.html>

<http://www.imbaburaturismo.gov.ec/>

Anexo A:

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ENCUESTA SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

- A. OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo recabar información de los clientes de la Empresa FRIO STORE, que nos permita conocer la apreciación de los consumidores del servicio, a fin de mejorar la atención.

B. CUESTIONARIO:

1º ¿Antes de adquirir el equipo, accesorio o servicio, UD recibió la información necesaria?

SI

NO

2º ¿Cómo califica UD la atención brindada?

MUY BUENA BUENA REGULAR

3º ¿Cómo califica el tiempo de entrega de sus productos o servicios?

MUY RAPIDA RAPIDA LENTA

4º ¿Qué tiempo le hicieron esperar para atenderle?

5º ¿Las instalaciones presentaron un aspecto acorde a nuestras actividad (orden, aseo, exhibición de los productos)?

6. Por favor ayúdenos con sus comentarios y sugerencias que nos servirán para atenderle mejor.

C. DATOS GENERALES:

Nombre del encuestado(a) Género: Edad:

Instrucción: Sector del Domicilio:

D. OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

Encuestador(a) :

Fecha:

Anexo B:

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ENCUESTA A EMPLEADOS DE FRIO STORE

A.- **OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo recabar información de los clientes de la Empresa FRIO STORE, que nos permita conocer la apreciación de los consumidores del servicio, a fin de mejorar la atención.

B.- **CUESTIONARIO:**

1. ¿HACE QUE TIEMPO TRABAJA UD. PARA LA EMPRESA?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Menos de 1 año | <input type="checkbox"/> |
| Más de 1 a 2 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 2 a 3 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 3 a 4 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 4 años | <input type="checkbox"/> |

2. ¿EN QUE ÁREAS RECIBE USTED CAPACITACIÓN?

- Relaciones Humanas
- Contabilidad
- Te. De Administración
- Finanzas
- Otros

3. ¿CADA QUE TIEMPO SE CAPACITA?

- Cada mes
- Trimestralmente
- Una vez al año

4. **¿CONOCE ESPECIFICAMENTE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE SU CARGO?**

Si

No

5. **¿LA EMPRESA CUENTA CON UN ORGANIGRAMA?**

Si

No

Desconoce

6. **¿CONSIDERA INDISPENSABLE QUE LA EMPRESA CUENTE CON UN SISTEMA DE FUNCIONES?**

Si

No

7. **¿LA EMPRESA LE PROPORCIONA LOS RECURSOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR SU TRABAJO?**

Si

No

8. **¿EL SERVICIO Y LA ATENCION QUE SE BRINDA AL CLIENTE ES:**

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

C. DATOS GENERALES:

Nombre del encuestado(a) Género: Edad:

Instrucción: Área de Trabajo: Tiempo de servicio a

la Empresa:

D. OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

Encuestador(a) :

Fecha:

Anexo C:

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ENTREVISTA A LA GERENCIA DE FRIO STORE

¿QUIEN EJERCE LA GERENCIA EN LA EMPRESA?

¿CUANTAS AREAS TIENE LA EMPRESA?

¿CUANTAS PERSONAS TRABAJAN EN LA EMPRESA SUS NOMBRES Y CARGOS QUE OCUPAN?

1.

2.

3.

4.

5.

¿LA EMPRESA CUENTA CON ALGUN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA EL AREA DE VENTAS DE REPUESTOS?

¿CUENTA LA EMPRESA CON UNA GUIA DONDE SE ENCUENTRE DETALLADO LA FUNCION QUE CADA PERSONA DEBE CUMPLIR EN SU AREA?

¿CUENTA LA EMPRESA CON UN ORGANIGRAMA?

¿CONSIDERA USTED NECESARIA UNA GUIA QUE LE AYUDE A CONTROLAR DE MEJOR FORMA LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA, SU TRABAJO Y EL DE SUS COLABORADORES?

¿EN LA EMPRESA CUÁL ES LA ZONA DE MAYOR CONFLICTO DONDE USTED DETECTA UN CUELLO DE BOTELLA EN EL PROCESO?
