



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A**

TRABAJO DE GRADO

**MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA
E.R.O RIEGOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA
DE IMBABURA.**

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

AUTORA: CHANDI CANGÁS KATHERINE LILIAN

DIRECTOR: DR. FAUSTO LIMA

IBARRA - ECUADOR

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se basa en la elaboración de un **MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO APLICADO A LA EMPRESA E.R.O RIEGOS**, el cual tendrá como finalidad plasmar cada uno de los puntos importantes que permitan que la organización de la empresa se desarrolle de manera eficaz y eficiente, siendo este la principal herramienta para el desarrollo de cada una de las actividades y una guía constante que servirá de apoyo para quienes forman parte del recurso humano de E.R.O RIEGOS. El desarrollo del tema planteado se apoyó en métodos de investigación como el deductivo, inductivo y analítico; tales como entrevistas, encuestas, observación directa, leyes y reglamentos, las mismas que proporcionarán la ayuda suficiente para poder identificar los aspectos negativos que están provocando la desorganización y mal manejo del funcionamiento de la misma. Esta investigación estará conformada por el análisis e investigación utilizando técnicas anteriormente nombradas, con la finalidad de precisar datos reales que nos permitan conocer la situación actual de la empresa; metodología aplicable al caso, que nos permitirá esclarecer cualquier duda sobre términos que se presente en el transcurso del proyecto; consta de la propuesta que se determinará de acuerdo a la investigación, donde se establecerá distintos puntos estratégicos que conformarán el manual administrativo financiero y por último se identificará el grado de afectación o el impacto que tendrán diferentes ámbitos, ya sea económico, empresarial, social y ambiental. Teniendo como resultado un Manual Administrativo Financiero que permita cumplir las expectativas propuestas y que facilite que la empresa mantenga un crecimiento constante para sobresalir frente a la competencia desempeñándose satisfactoriamente en el mercado en la cual se desenvuelve.

SUMMARY

This research project is based on the development of an ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL MANUAL APPLIED TO THE COMPANY E.R.O. RIEGOS, which it will aim to end each of the major points that allow the organization of the company develops effectively and efficiently, this being the main tool for the progress of each the activities and ongoing guidance that will support those who are part of the human resource E.R.O. RIEGOS. The development of the topic proposed is based on research methods like deductive, inductive and analytical; such as interviews, surveys, direct observation, laws and regulations, the same that will provide enough help to identify the negative aspects that are causing disorganization and mismanagement of the operation thereof. This investigation consists of the analysis and research using techniques previously mentioned, in order to clarify real data that allows to know the current situation of the company; methodology applicable to the case will allows to explain any doubts on terms to be present in the course of the project; count on the proposal it will be determined according to research, where various strategic points that make up the financial administrative manual will be established. Finally, it will indentify the degree of damage or impact that will have different areas, whether economic, business, social and environmental. Resulting in a Financial and Administrative Manual allows comply with expectations and proposals to facilitate the company to maintain a steady growth to stand out against the competition performing satisfactorily in the market which it operates.

AUTORÍA

Yo, **CHANDI CANGÁS KATHERINE LILIAN** con cédula de ciudadanía N° 100345739-5, declaro bajo juramento que el presente trabajo con el título **MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA E.R.O RIEGOS UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**, es de mi autoría, además de no haber sido presentado anteriormente en ningún tribunal de grado y que he consultado las referencia bibliográficas incluidas en este documento.



Srta. Chandi Cangás Katherine Lilian

C.C 100345739-5

CERTIFICACIÓN

LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

En mi calidad de trabajo de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada **CHANDI CANGÁS KATHERINE LILIAN**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, cuyo tema es **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA E.R.O RIEGOS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los días del mes de.....del.....

Dr. Fausto Lima

C.C. 0400873410

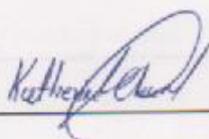
**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **CHANDI CANGAS KATHERINE LILIAN** con Cédula de Ciudadanía N° 100345739-5, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica Del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4,5 y 6, en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA E.R.O RIEGOS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniería 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 entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

DIRECCIÓN: Ibarra-Barrío Azaya calle Zamora 23-17 y Anibato

TELÉFONO FIJO: 062-545-869 TELÉFONO MÓVIL: 0986393089



Chandi Cangás Katherine Lilian

C.C 100345739-5

Ibarra, a los 23 días del mes de Febrero del 2016

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

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto repositorio digital institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:		100345739-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:		Chandi Cangas Katherine Lilian	
DIRECCIÓN:		Ibarra-Barrio Azaya calle Zamora 23-17 y Ambato.	
TELÉFONO FIJO:	062-545-069	TELÉFONO MÓVIL	0986303089

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA E.R.O RIEGOS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTORA:	Chandi Cangás Katherine Lilian
FECHA:	2016-02-23
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
ASESOR /DIRECTOR	Dr. Fausto Lima.

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Katherine Lilian Chandi Cangás** con Cédula de Ciudadanía N° 100345739-5, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra y trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos. Para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

Yo como autora manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y soy el

titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Fecha: Ibarra a los 23 días del mes de Febrero del 2016.

LA AUTORA


Chandi Cangás Katherine Lilian

C.C 100345739-5

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de grado primero a Dios quien ha sido mi pilar y mi fortaleza para poder alcanzar esta meta, a mi familia, en especial a mi padres quienes en todo momento me supieron a apoyar, además de brindarme su amor y cariño incondicional sin dejarme un segundo sola, a mis hermanos quienes de una u otra manera estuvieron dándome la fuerza para seguir luchando por mi sueño, a Jorge González quien de igual manera estuvo siempre apoyándome en momentos de felicidad y sufrimiento a lo largo de este de este caminar.

Katherine Chandi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme brindado la sabiduría necesaria para poder culminar una etapa más de mi vida, además de ser quien guio siempre mi camino por el sendero adecuado.

Agradezco a mis padres Víctor Chandi y Lourdes Cangás, quienes me brindaron su apoyo constante en cada momento y etapa de mi vida, y poder decirle que hoy en día su esfuerzo dio frutos.

De igual manera a mis hermanos Fernando y Jonathan quienes supieron estar a mi lado dándome la fuerza y motivándome para luchar y llegar a mi meta.

A Jorge González quien supo brindarme su amor y cariño además de siempre motivarme a no rendirme y seguir luchando por mis sueños.

A los propietarios de la empresa E.R.O RIEGOS quienes me abrieron la puerta de la institución y poder aplicar mi proyecto de investigación en la misma.

A la Universidad Técnica del Norte, por ser la institución que me abrió las puertas para poder lograr mi sueño y a los docentes de la misma, que gracias a su apoyo, guía y enseñanzas, pude cumplir mis objetivos y metas.

Katherine Chandi

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DELA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	viii
CONSTANCIAS.....	viii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
INTRODUCCIÓN	xxi
OBJETIVOS	xxii
OBJETIVO GENERAL.....	xxii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxii
PRESENTACIÓN.....	xxiii
CAPÍTULO I	25
DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL	25
Antecedentes del diagnóstico.....	25
Objetivos diagnostico.....	26
Objetivo principal	26
Objetivos secundarios	26
Variables diagnósticas	27
Indicadores.....	28
Estructura administrativa.	28

Procedimientos internos.....	28
Infraestructura.....	28
Normas legales.....	28
Talento humano	29
Aspectos contables y financieros	29
Productos y servicios	29
Matriz relación diagnóstica.....	31
Mecánica operativa	32
Identificación de la población.....	32
Cálculo de la muestra.....	33
Talento humano.	33
Clientes.	33
Diseño de instrumentos de investigación.....	34
Información primaria	34
Información secundaria.....	35
Tabulación y análisis de la información	36
Entrevista dirigida al Gerente de la empresa E.R.O RIEGOS.....	36
Entrevista dirigida a la Contadora de la empresa E.R.O RIEGOS	41
Encuesta dirigida al personal de la empresa E.R.O RIEGOS.....	43
Encuesta dirigida a los clientes de la empresa E.R.O RIEGOS.....	55
Matriz FODA.....	64
Matriz de ponderación.	65
Cruces estratégicos FA, FO, DO, DA.....	67
Fortalezas, amenazas (FA).....	67
Fortalezas, Oportunidades (FO).....	67
Debilidades, oportunidades (DO)	68
Debilidades, amenazas (DA)	68
Conclusión del diagnóstico.....	69
CAPÍTULO II.....	71
MARCO TEÓRICO.....	71
El manual.	71
Definición.	71
Ventajas de los manuales.....	71

Desventajas de los manuales.....	72
Tipos de manuales.....	73
Manual administrativo	75
Manual financiero	75
Manuales de procedimientos.....	76
La Empresa	77
Definición	77
Tipos de empresas.....	77
Planificación estratégica	78
Flujograma.	80
Organigrama	81
Administración.....	81
Definición	81
Importancia de la administración.....	82
Proceso administrativo.....	82
Contabilidad.....	85
Definición	85
Importancia de la contabilidad.....	86
Especialidades de la contabilidad	86
Tipos de contabilidad.....	88
Estados financieros	90
Definición	90
Clasificación de los estados financieros	90
Análisis financiero.	92
Obligaciones tributarias.	95
CAPÍTULO III.....	100
PROPUESTA ESTRATÉGICA	100
Introducción	100
La empresa.....	101
Razón social.....	101
Ubicación sectorial.....	101
Filosofía empresarial.....	102
Misión	102

Visión.....	102
Objetivo general empresarial	102
Objetivos específicos empresariales	102
Valores institucionales	103
Principios institucionales	104
Políticas.....	105
Reglamentos.....	108
La organización.....	123
Organigrama estructural.....	123
Organigrama funcional	124
Manual de funciones y responsabilidad.....	125
Manual de procedimientos.....	133
Manual financiero	144
Plan de cuentas.....	144
Dinámica de cuentas	145
Estados financieros	153
Análisis financiero	155
Indicadores financieros	163
CAPÍTULO IV.....	166
IMPACTOS	166
Análisis de impactos	167
Impacto económico.....	167
Impacto social	168
Impacto empresarial.....	169
Impacto ambiental.....	170
Impacto cultural	171
CONCLUSIONES	172
RECOMENDACIONES.....	173
FUENTES DE INFORMACIÓN	174
BIBLIOGRAFÍA	174
LINKOGRAFÍA	176
ANEXOS	177
ANEXO 1.....	178

ANEXO 2.....	186
ANEXO 3.....	188
ANEXO 4.....	193
ANEXO 5.....	197
ANEXO 6.....	203
ANEXO 7.....	205

ÍNDICE DE CUADROS

1. Matriz relación diagnóstica.....	31
2. Talento humano empresa E.R.O RIEGOS.....	32
3. Cargo desempeñado	43
4. Conocimiento de un organigrama estructurado	44
5. Reglamentos y políticas	45
6. Misión, visión, principios y valores	46
7. Implementación de un manual administrativo financiero.....	47
8. Cumplimiento de obligaciones laborales	48
9. Proceso de selección de personal.....	49
10. Experiencia	50
11. Instrucción académica.....	51
12. Capacitación.....	52
13. Incentivos.....	53
14. Ambiente laboral.....	54
15. Atención al cliente	55
16. Calidad del producto	56
17. Variedad de productos	57
18. Precios de productos	58
19. Promociones y descuentos	59
20. Competencia	60
21. Facilidades de pago.....	61
22. Instalaciones adecuadas para el cliente.....	62
23. Publicidad	63
24. Matriz FODA	64
25. Fortalezas Y amenazas (FA).....	65
26. Fortalezas Y Oportunidades (FO).....	65
27. Debilidades Y Amenazas (DA)	66
28. Debilidades Y Oportunidades (DO).....	66
29. Simbología de flujograma.....	80
30. Manual de procedimientos de contratación de personal	134
31. Procedimiento para realizar adquisiciones.....	136

32. Proceso para caja chica	138
33. Proceso para realizar ventas	140
34. Proceso para cuentas por cobrar	142
35. Dinamica de cuentas	145
36. Dinamica de cuentas	146
37. Dinamica de cuentas	147
38. Dinamica de cuentas	148
39. Dinamica de cuentas	149
40. Dinamica de cuentas	150
41. Dinamica de cuentas	151
42. Dinamica de cuentas	152
43. Estado de situación financiera	153
44. Estado de resultados.....	154
45. Estado de resultados de patrimonio	154
46. Análisis financiero	155
47. Balance general.....	158
48. Estado de resultados análisis vertical.....	161
49. Estado de resultados análisis horizontal	162
50. Indicador de liquidez.....	163
51. Indicador de endeudamiento sobre activos totales.....	163
52. Indicador de rentabilidad	164
53. Indicador de rentabilidad	164
54. Indicador de apalancamiento	165
55. Matriz de valoración de impactos	166
56. Impacto económico.....	167
57. Impacto social	168
58. Impacto empresarial.....	169
59. Impacto ambiental.....	170
60. Impacto cultural	171

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Cargo.....	43
2. Organigrama estructural.....	44
3. Reglamentos y políticas	45
4. Misión, visión, principios y valores	46
5. Implementación de un manual administrativo financiero.....	47
6. Cumplimiento de obligaciones laborales	48
7. Proceso de selección de personal	49
8. Experiencia	50
9. Instrucción académica.....	51
10. Capacitación.....	52
11. Incentivos.....	53
12. Ambiente laboral.....	54
13. Atención al cliente	55
14. Calidad producto.....	56
15. Variedad de productos	57
16. Precios de productos	58
17. Promociones y descuentos	59
18. Competencia	60
19. Facilidades de pago.....	61
20. Instalaciones adecuadas para el cliente.....	62
21. Publicidad	63
22. Tipos de manuales.....	74
23. Proceso administrativo.....	85
24. Especialidades de la contabilidad	87
25. Tipos de contabilidad.....	89
26. Clasificación de los estados financieros	92
27. Obligaciones tributarias	99
28. Ubicación sectorial.....	101
29. Organigrama Estructural “E.R.O RIEGOS”	123
30. Organigrama funcional E.R.O RIEGOS	124

31. Flujograma para contratación del personal	135
32. Flujograma para adquisiciones	137
33. Flujograma para caja chica	139
34. Flujograma para ventas	141
35. Flujograma para cuentas por cobrar	143

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado tiene como meta principal contribuir de manera positiva al funcionamiento de la empresa E.R.O RIEGOS ubicada en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura, con la creación y futura aplicación de un manual administrativo financiero, el cual abarcará temas de suma importancia los cuales servirá como una herramienta y guía para su correcta administración.

Se ha visto necesario la creación de este manual, debido a que varios de los problemas que la empresa posee es por la falta de una guía que oriente de una manera ordena y lógica los procesos que se desarrollan dentro de la empresa, provocando así una cadena de problemas los cuales no permiten el crecimiento constante de la misma.

Es por esta razón que es parte fundamental en el funcionamiento de una empresa el uso de manuales administrativos financieros, ya que estos facilitan al dueño o gerente poder tomar las mejores decisiones.

Así con la creación de un manual administrativo financiero para E.R.O RIEGOS, le permitirá al gerente o propietario tener una herramienta en la cual el podrá guiarse para poder establecer soluciones, además de establecer mejoras continuas en el área administrativa y financiera permitiéndole crecer constantemente.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Manual Administrativo Financiero para la empresa E.R.O. RIEGOS, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar el diagnóstico situacional de la empresa E.R.O. RIEGOS, en el desarrollo de las actividades administrativas financieras para la identificación del problema de investigación.
- Estructurar las bases teóricas en que se fundamentarán los conceptos científicos teóricos a través de referencias bibliográficas.
- Elaborar el manual de procesos y procedimientos administrativos financieros para la empresa E.R.O. RIEGOS.
- Determinar los principales impactos en los ámbitos social, económico, político, ético y cultural, al implementar un manual de procesos administrativos y financieros en la empresa E.R.O. RIEGOS.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo es un “MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA E.R.O RIEGOS UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”, el cual será una guía que permitirá desarrollar las actividades institucionales de manera óptima en cada una de sus etapas. El proyecto está dividido en cuatro capítulos los cuales se los define de la siguiente manera:

En el primer capítulo se realizará un diagnóstico técnico situacional de la empresa E.R.O RIEGOS, en el cual se identificarán los factores internos y externos que se relacionan con el funcionamiento de la empresa, con la finalidad de establecer objetivos y estrategias que permitan la distinción de esta tanto en sus productos como en su atención permitiéndole así mejorar su rentabilidad, estableciendo o identificando los problemas que retrasan su crecimiento.

Posteriormente, en el segundo capítulo se desarrollará un marco teórico basado en técnicas de investigación como la observación y la búsqueda en fuentes de información como bibliografía y lincografía actualizadas, que permitirán la mejor comprensión de términos utilizados dentro de esta investigación.

En el tercer capítulo se elaborará el Manual Administrativo Financieros para la empresa E.R.O RIEGOS, en el cual se desarrollará una propuesta que tenga puntos fundamentales que servirán como guía para la mejora del desarrollo y giro empresarial.

Y por último en el cuarto capítulo se establecen los principales impactos que reflejarán los beneficios producidos por la implementación de dicho manual administrativo financiero dentro de la empresa, teniendo como referencia el ámbito social, económico, político, ético. y cultural Gracias a la investigación preliminar del manual nos facilitará la toma de decisiones

las mismas que nos aclarara si la aplicación de estas generará cambios positivos o negativos dentro de la propuesta a establecer.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes del diagnóstico

El siguiente documento tendrá como finalidad la elaboración y aplicación del manual administrativo financiero destinado a la empresa privada E.R.O RIEGOS, dirigido al área administrativa, financiera y contable; dicha empresa es propiedad de un inversor privado, es decir no gubernamental, la cual constituye al sector privado de la economía.

Este manual será realizado de acuerdo a las leyes, reglamentos e instructivos vigentes en nuestro país, de igual manera se regirá a los leyes contables, tributarias, código de trabajo y demás formatos que permitan llegar a la correcta utilización de las etapas contables.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización, y los manuales financieros tienen como principal objetivo dominar la interpretación de los Estados Financieros con el fin de evaluar la situación actual y pasada de la empresa, así como los resultados de sus operaciones, con vista a determinar del mejor modo posible la situación y resultados futuros.

Es por esta razón que se ha llegado a la conclusión de aplicar dicho manual en la empresa anteriormente nombrada ya que es de suma importancia mantener un control y sistematización de la información que maneja actualmente la empresa, para el correcto desempeño y la toma de decisiones.

E.R.O riegos es una empresa creada en el año 2005, se dedica a la venta al por mayor y menor de tuberías, sistema de riego, artículos de ferretería, maquinaria, equipo agropecuario y equipo de seguridad, además de ofrecer servicios adicionales tales como asesoramiento e instalación de sistemas de riego y fabricación de algunos materiales.

Su propietario es el señor Remache Ormaza Edgar Edwin, quien en la entrevista supo manifestar que la empresa cuenta con un capital que supera los \$60 000 dólares, ingresos brutos anuales aproximados a \$100 000 dólares y alrededor de \$80 000 dólares en gastos anuales, siendo esta empresa privada obligada a llevar contabilidad, su mercado se extiende a nivel provincial teniendo como clientes potenciales el sector agropecuario y ganadero, contando con un equipo de trabajo conformado por 7 empleados.

ERO RIEGOS está ubicado en la Provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia El Sagrario, calle Doctor Carlos Villacis, número 1-42 intersección Ernesto Monje a una cuadra del parque Nuevo Hogar.

1.2 Objetivos diagnóstico

1.2.1 Objetivo principal

- Elaborar el diagnóstico situacional de la empresa E.R.O RIEGOS con la finalidad de identificar la situación actual de la misma mediante el estudio de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que permitirán establecer las distintas soluciones a los problemas y necesidades para su correcto funcionamiento y constante crecimiento empresarial.

1.2.2 Objetivos secundarios

- Identificar la estructura administrativa manejada dentro de la empresa E.R.O RIEGOS.

- Determinar el procedimiento para cada actividad realizada dentro de la empresa E.R.O RIEGOS.
- Identificar la estructura física de la empresa E.R.O RIEGOS.
- Identificar el cumplimiento de las normas legales actuales de la empresa E.R.O RIEGOS.
- Conocer el sistema de selección de personal establecido por la empresa E.R.O RIEGOS.
- Conocer el sistema contable y manejo financiero de la empresa E.R.O RIEGOS.
- Valorar la calidad de los productos y servicios ofertado por la empresa E.R.O RIEGOS.

1.3 Variables diagnósticas

Se establecerán las siguientes variables diagnósticas que nos servirán como guía para la presente investigación

- Estructura administrativa.
- Procedimientos internos.
- Infraestructura.
- Talento humano.
- Normas legales.
- Aspectos contables y financieros.
- Productos y servicios.

1.4 Indicadores

1.4.1. Estructura administrativa.

- Tipo de empresa.
- Organigrama.
- Reglamentos institucionales.
- Aplicación de políticas.
- Manual de funciones.
- Objetivos institucionales.

1.4.2. Procedimientos internos

- Procedimientos administrativos.
- Procedimientos contables.

1.4.3. Infraestructura

- Localización.
- Distribución del lugar.
- Espacio adecuado para atención al cliente.

1.4.4. Normas legales

- Ley Orgánica de Régimen Tributario.

- Código de trabajo.
- Ley de Seguridad Social

1.4.5. Talento humano

- Proceso de Selección.
- Experiencia.
- Nivel de educación.
- Funciones.
- Capacitación.
- Incentivos.
- Ambiente laboral.

1.4.6. Aspectos contables y financieros

- Sistema contable.
- Estados financieros.
- Normas contables.

1.4.7. Productos y servicios

- Atención al cliente.
- Calidad.

- Variedad
- Precios
- Promoción
- Competencia
- Formas de pago.

1.5. Matriz relación diagnóstica

Cuadro N° 1

Matriz relación diagnóstica

Objetivos	Variables	Indicadores	Fuentes	Técnicas	Público meta
Identificar la estructura administrativa manejada dentro de la empresa E.R.O RIEGOS.	Estructura administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de empresa Organigrama Reglamentos institucionales Aplicación de políticas. Manual de funciones Cumplimiento de objetivos. 	Primaria	Entrevista	GERENTE
Determinar el procedimiento para cada actividad realizada dentro de la empresa E.R.O RIEGOS.	Procedimientos internos	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos administrativos Procedimientos contables 	Primaria	Entrevista	GERENTE CONTADORA
Identificar la estructura física de la empresa E.R.O RIEGOS.	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Localización. Distribución del lugar. Espacio adecuado para atención al cliente. 	Primaria	Entrevista Observación directa Encuesta	GERENTE INSTALACIONES DE LA EMPRESA. CLIENTES
Identificar el cumplimiento de las normas legales actuales de la empresa E.R.O RIEGOS.	Normas legales	<ul style="list-style-type: none"> LORTI Código de trabajo LSS 	Primaria	Entrevista Entrevista Encuesta	Contadora Gerente Empleados
Conocer el sistema de selección de personal establecido por la empresa E.R.O RIEGOS.	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de selección Experiencia Nivel de educación Funciones Capacitaciones Incentivos 	Primaria	Entrevista Encuesta	Gerente Empleados
Conocer el sistema contable y manejo financiero de la empresa E.R.O RIEGOS.	Aspectos contables y financieros	<ul style="list-style-type: none"> Sistema contable Estados financiero Normas contables 	Primaria	Entrevista	Contadora
Valorar la calidad de los productos y servicios ofertado por la empresa E.R.O RIEGOS.	Productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente Calidad Variedad Precios Promoción Competencia Formas de pago. 	Primaria	Encuesta	Cientes

FUENTE: Investigación

ELABORADO POR: La autora

1.6 Mecánica operativa

Para el correcto diseño del proyecto de investigación, se han tomado como técnicas de estudio la entrevista, misma que será aplicada al gerente y a la contadora de la empresa.

La encuesta, la cual será dirigida a los empleados, clientes y la observación directa las cuales nos facilitaran la recopilación de datos relevantes que faciliten la investigación a realizar.

1.6.1 Identificación de la población

Para la elaboración del presente estudio se tomó como población al talento humano que conforma la empresa E.R.O RIEGOS, llegando a obtener los siguientes datos:

Cuadro N° 2

Talento humano empresa E.R.O RIEGOS

CARGO	N° DE PERSONAS
Gerente	1
Administradora	1
Contadora	1
Auxiliar contable	1
Bodeguero	1
Vendedores	2
TOTAL	7

FUENTE: EMPRESA E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: La autora

1.7 Cálculo de la muestra

17.1 Talento humano.

El talento humano en este caso la población a investigar corresponde a un total de 7 personas, de tal manera al ser la población menor a 100 unidades se procederá a aplicar un censo.

17.2 Clientes.

Para los clientes se obtendrá una muestra representativa del universo a investigar por ser una población significativa. De acuerdo a la base de datos en el sistema contable existen 990 clientes, de los cuales el 40% son clientes representativos, como fincas o grandes empresas.

La fórmula para la muestra es la siguiente:

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

Simbología:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

e = Error máximo admisible del tamaño de la muestra (0,05)

d = Varianza 0,25

Z= Nivel de Confianza

Datos:

$N = 990$

$d2 = 0,25$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,25)(990)}{(0,05)^2(990 - 1)(1,96)^2(0,25)}$$

$Z = 95\% \ 1,96$

$$n = 401$$

$e = 5\%$

$n = 401$ unidades a investigar.

1.8 Diseño de instrumentos de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó información primaria como información secundaria las cuales se las detalla de la siguiente manera.

1.8.1 Información primaria

- **ENTREVISTA**

Aplicada al gerente y a la contadora de la empresa, con la finalidad de obtener la información necesaria referente al ámbito administrativo y financiero de la empresa y al control actual de las actividades que se realizan dentro de la misma.

- **ENCUESTA**

Dirigida a los empleados de la empresa, con la meta principal de conocer a fondo datos netamente relacionados con el ámbito laboral de cada uno de ellos, ya sean sueldos, beneficios de ley, incentivos, capacitaciones, ámbito laboral entre otros.

Dirigida a los clientes de la empresa, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los clientes, entender sus necesidades, detectar áreas de mejora concretas, comprender los factores que fortalecen la relación con los clientes y conocer los puntos fuertes y los puntos débiles para obtener información descriptiva de los clientes que permita segmentarlos.

- **OBSERVACIÓN DIRECTA**

Método utilizado constantemente dentro del proceso de investigación, específicamente en la infraestructura empresarial, permitiéndonos dar un criterio real de esto.

1.8.2 Información secundaria

- Libros, revistas y catálogos.
- Bibliografías referentes al tema, que nos ayuden a la comprensión y recopilación de datos.
- Documentos empresariales.
- Documentos en los cuales se encuentre plasmada información empresarial, contable y administrativa, etc., de la empresa.
- Internet.
- Páginas web que sea de ayuda para la obtención de información de importancia.
- La información secundaria nos permitirá obtener información documental la cual nos servirá como un apoyo para poder aclarar puntos o temas nuevos que se encuentren dentro de la investigación.

1.9 Tabulación y análisis de la información

1.9.1 Entrevista dirigida al Gerente de la empresa E.R.O RIEGOS

- **ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

¿Qué tipo de empresa corresponde E.R.O RIEGOS?

E.R.O RIEGOS corresponde una empresa privada, que se dedica a la comercialización e instalación de sistemas de riegos. De acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno se considera como persona natural obligada a llevar contabilidad, ya que superan las bases establecidas como son: Capital mayor a \$97200, Ingresos superiores a \$162000 y Gastos que exceden los \$129600

¿La empresa posee con un organigrama estructurado?

La empresa no cuenta con un organigrama de manera escrita, pero yo como gerente conozco el puesto de cada uno de mis empleados, de igual manera al momento que ingresa un trabajador a mi empresa se le da a conocer las funciones y puesto que desempeña cada uno de los empleados.

¿Se han establecido reglamentos y políticas institucionales, a los cuales se rigen los empleados y departamentos?

Lastimosamente en la actualidad no se han establecido ningún tipo de reglamento o políticas institucionales.

¿La empresa cuenta con misión, visión principios y valores?

Como gerente de E.R.O RIEGOS tengo claro la misión y visión de mi empresa, pero mis empleados no la conocen, sin embargo con mi dirección me encargo de que ellos vayan por mí mismo camino.

En lo referente a principios y valores, tampoco contamos con esto de manera escrita pero puedo decir que mi personal, cuenta con valores éticos y principios, que me permiten tener sumamente confianza en ellos.

¿E.R.O Riegos posee manuales de funciones donde se determinen el desarrollo de las actividades realizadas dentro de cada área de la empresa?

Nosotros no manejamos manuales de funciones simplemente al momento del ingreso de un empleado se le comunica y especifica las actividades y funciones que desempeñará.

¿Se ha planteado objetivos institucionales?

Realmente los objetivos los conozco solo yo, no he comunicado a mis empleados sobre estos, y ha sido un error mío porque esto retrasa nuestro crecimiento empresarial.

¿Cree Ud. que es adecuado la creación de un manual administrativo financiero para E.R.O RIEGOS?

Sí, me parece que es de suma importancia la aplicación de dichos manuales ya que ayudarán a manejar de mejor manera la estructura tanto administrativa como financiera de mi empresa, permitiéndonos así crecer constantemente.

- **PROCEDIMIENTOS INTERNOS**

¿Existe una guía de procedimientos sistemáticos para la aplicación de cada una de las actividades administrativas?

No manejamos una guía de procedimientos sistemáticos, pero nuestra administración es manejada ordenadamente, lo que nos faltaría es plasmar en un papel cada uno de los pasos que nos permiten llegar a una correcta administración.

- **INFRAESTRUCTURA**

¿Según su punto de vista la localización de la empresa se encuentra en un punto estratégico que ayuda al crecimiento de la misma?

La verdad es que si, ya que nuestra provincia es agrícola y eso nos permite ofrecer nuestros productos al por mayor y menos a un mercado sumamente extenso.

¿El espacio físico de la empresa se encuentra distribuido de manera adecuada para el correcto funcionamiento de cada una de las actividades?

Si, la distribución del espacio de la empresa es adecuada ya que nos permite manejar cada una de las actividades de una manera organizada y no hemos tenido ninguna clase de dificultad en esto.

¿Cree Ud. que el lugar destinado para la atención al cliente es el preciso?

Si, ya que el lugar destinado a las ventas nos permite exhibir nuestra mercadería y brindar una atención optima y personalizada.

- **NORMAS LEGALES**

¿Se rige a los reglamentos emitidos por el actual Código de Trabajo?

Si, se cumple a cabalidad cada una de las disposiciones establecidas en este código para poder tener una armonía laboral.

¿Cumple con lo establecido por la Ley de Seguridad Social?

Si, se cumple con todas las obligaciones dispuestas por el IESS.

- **TALENTO HUMANO**

¿Cuál es el proceso de selección de personal que Ud. aplica dentro de su empresa?

La verdad es que no se ha establecido un proceso de selección, por lo general se contrata al personal por recomendación y al momento que ya se encuentran laborando se califica su rendimiento y aptitudes en el puesto destinado.

¿Toma en cuenta instrucción académica del personal de la empresa?

Se toma en cuenta su instrucción académica específicamente para funciones administrativas.

¿El personal que labora dentro de su empresa cuenta con la suficiente experiencia para el desempeño de cada una de las funciones distribuidas?

Sí, yo considero que cada uno de mis empleados cuenta con la suficiente experiencia ya que han venido desempeñando su trabajo satisfactoriamente.

¿Existe la correcta delimitación de funciones de cada uno de los empleados?

Si, los empleados conocen verbalmente sus funciones, es decir no hay documento que respalde las funciones establecidas, sin embargo, cuando es necesario colaboran realizando otras actividades a favor de la empresa.

¿Realiza capacitaciones constantes para la actualización de temas de interés?

Sí, estas capacitaciones se las realiza cuando se es necesario.

¿El personal de la empresa recibe incentivos por el cumplimiento de metas por destacar dentro de sus actividades?

Si, el personal recibe incentivos ya sea bonificaciones económicas o días libres, pero no se establece las metas que les permita obtener estos incentivos, es decir, se los premia cuando se cree pertinente.

• PRODUCTOS Y SERVICIOS**¿Cree Ud. que el personal de atención al cliente contribuye al crecimiento institucional?**

Si, cada uno de mis empleados aporta con su granito de arena para brindar una atención al cliente satisfactoria, permitiendo así el crecimiento institucional.

¿Los servicios y productos que Ud. oferta cuentan con la calidad, precio, confiabilidad y variedad?

Sí, yo como gerente me encargo de revisar que cada uno de los productos que oferto en mi empresa posea calidad y confiabilidad además de variedad y que sus precios sean accesibles.

¿Aplica estrategias de ventas con la finalidad de sobresalir de la competencia?

Si, aplicamos estrategias tales como descuentos, garantía extendida, instalación y mantenimiento, así como atención personalizada.

¿Le empresa ofrece facilidades de pago o de financiamiento para sus clientes?

Si, las facilidades de pago que manejamos en nuestra empresa son a través de tarjetas de crédito, plazos de pago, recibimos cheques y además nos manejamos con letras de cambio.

1.9.2 Entrevista dirigida a la Contadora de la empresa E.R.O RIEGOS**• PROCEDIMIENTOS INTERNOS**

¿Existe una guía de procedimientos sistemáticos para la aplicación de cada una de las actividades contables?

No, actualmente no existe ningún procedimiento establecido.

• NORMAS LEGALES

¿Cumple con la aplicación de las disposiciones legales en materia tributaria para la elaboración de los respectivos registros financieros?

Si, en la actualidad hay que cumplir con lo que establece la ley para de esta manera evitar problemas con las debidas instituciones reguladoras.

- **ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS**

¿Cuenta con un sistema contable que le facilite el registro y desarrollo de los resultados financieros?

Si, el sistema se llama MQR es de Quito, este sistema ayuda de manera fácil la obtención y registro de información contable, además cuenta varios módulos como contabilidad, inventarios, proveedores, cartera, punto de venta, producción y marketing.

¿Cuáles son las normas de contabilidad a las cuales Ud. se rige para la elaboración de los estados financieros y la aplicación de la respectiva contabilidad?

Bueno con ser una empresa que está obligada a llevar contabilidad contamos con un sistema contable que tiene todo acoplado para que emita un balance de acuerdo a lo que establece las NIIF'S para PYMES.

¿Cree Ud. que es adecuado la creación de un manual administrativo financiero para E.R.O RIEGOS?

Si, a mi parecer es de suma importancia ya que esto permitirá manejar de manera más organizada toda la información.

1.9.3 Encuesta dirigida al personal de la empresa E.R.O RIEGOS

Pregunta N°1

¿Cuál es el cargo actual que desempeña dentro de la empresa?

Cuadro N° 3

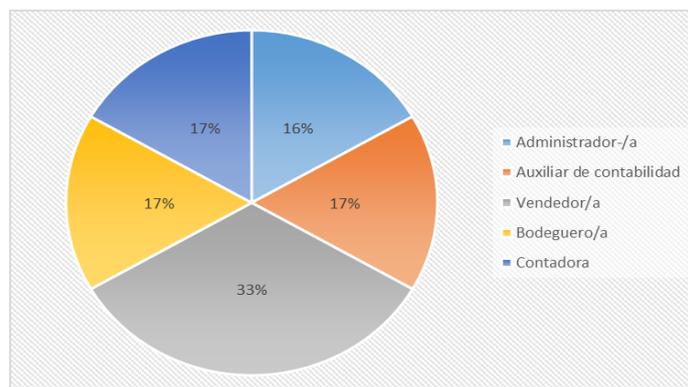
Cargo desempeñado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrador/a	1	17%
Auxiliar de contabilidad	1	17%
Vendedor/a	2	33%
Bodeguero/a	1	17%
Contadora	1	17%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 1

Cargo



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS,- Al ser una empresa pequeña existe un equilibrio en el número de personal, es decir para cada área solo se cuenta con una persona, excepto en el área contable y el área de ventas; esto es por el tipo de empresa, comercializadora y obligada a llevar contabilidad.

Pregunta N°2

¿Conoce si la empresa cuenta con un organigrama estructural?

Cuadro N° 4

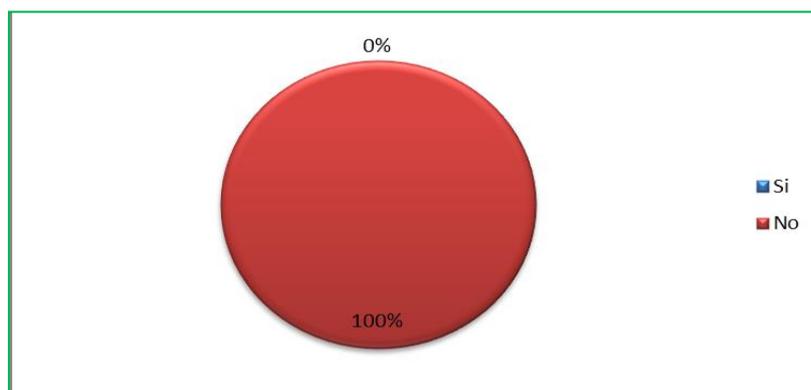
Conocimiento de un organigrama estructurado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora

Gráfico N° 2

Organigrama estructural



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Todos manifiestan que desconocen la existencia de un organigrama estructural, lo cual significa que no existe.

Pregunta N°3

¿La empresa cuenta con reglamentos y políticas a las cuales Ud. debe regirse?

Cuadro N° 5

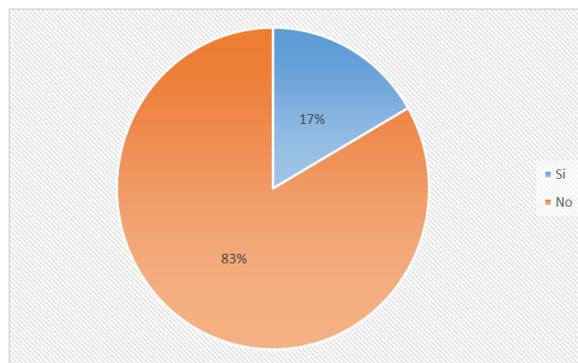
Reglamentos y políticas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	17%
No	5	83%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 3

Reglamentos y políticas



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Se puede identificar que un mayor porcentaje de empleados desconocen de la existencia de reglamentos y políticas.

Pregunta N°4

¿Conoce si la empresa cuenta con una misión, visión, principios y valores institucionales?

Cuadro N° 6

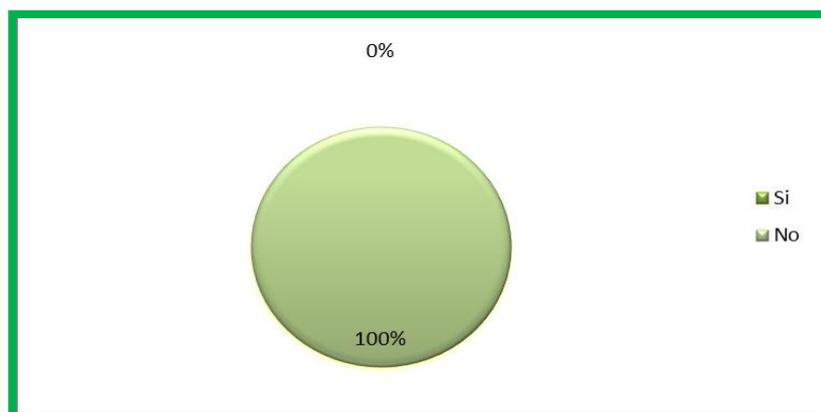
Misión, visión, principios y valores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 4

Misión, visión, principios y valores



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Los empleados de E.R.O RIEGOS en su totalidad manifestaron que desconocen la existencia de misión, visión, principios y valores.

Pregunta N° 5

¿Considera Ud. que se debería implementar un manual administrativo financiero en la empresa?

Cuadro N° 7

Implementación de un manual administrativo financiero

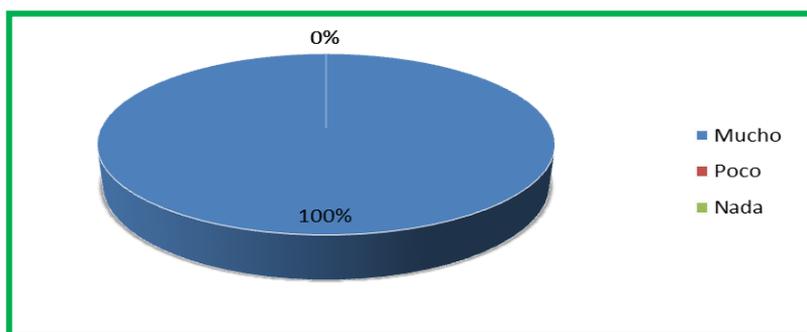
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	6	100%
Poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.

ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 5

Implementación de un manual administrativo financiero



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.

ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Todos consideran que es necesario la creación e implementación de un manual administrativo financiero para mejorar la comunicación y coordinación.

Pregunta N° 6

¿La empresa cumple a cabalidad con la remuneración y beneficios establecidos en el Código de Trabajo y por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

Cuadro N° 8

Cumplimiento de obligaciones laborales

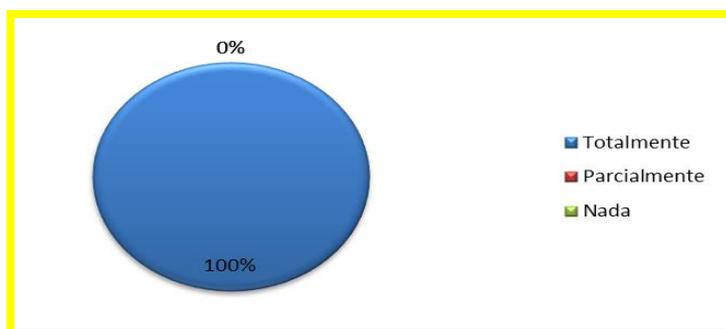
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	6	100%
Parcialmente	0	0
Nada	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.

ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 6

Cumplimiento de obligaciones laborales



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.

ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- La totalidad de empleados de E.R.O RIEGOS afirman que la empresa cumple con cada una de las obligaciones y beneficios que establecen la ley.

Pregunta N° 7

¿La empresa cuenta con un adecuado proceso de selección de personal?

Cuadro N° 9

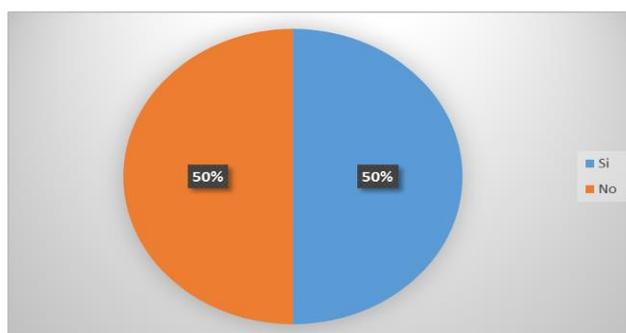
Proceso de selección de personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	50%
No	3	50%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 7

Proceso de selección de personal



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- La mitad de los encuestados afirman que existe un adecuado control en la contratación de empleados mientras que la otra mitad lo negaron, debido al tamaño de la empresa en el que no se ve necesario contratar más personal.

Pregunta N° 8

¿Cuenta con la suficiente experiencia para desarrollo de las funciones dentro del cargo que ocupa?

Cuadro N° 10

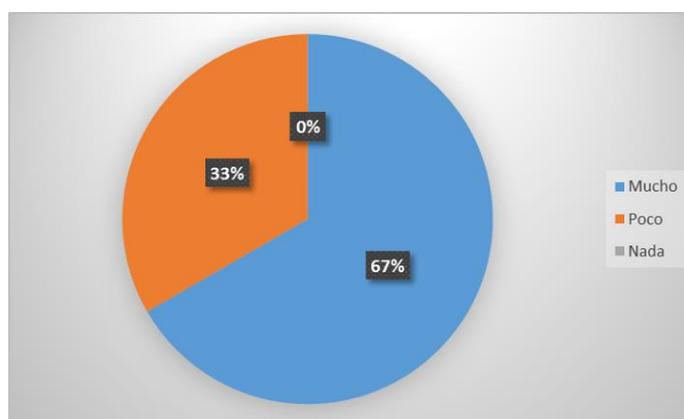
Experiencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	4	67%
Poco	2	33%
Nada	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 8

Experiencia



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Se ha podido identificar que más de la mitad de los empleados cuentan con la suficiente experiencia para los cargos que ocupan en especial en el campo administrativo y financiero, mientras que una minoría respondió que tienen poca experiencia en las actividades que realizan específicamente en las áreas de ventas.

Pregunta N° 9

Seleccione el nivel de instrucción académica que posee Ud.

Cuadro N° 11

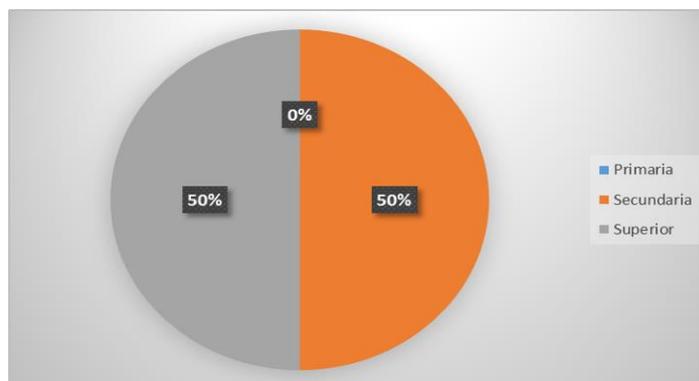
Instrucción académica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0
Secundaria	3	50%
Superior	3	50%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 9

Instrucción académica



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- La instrucción académica que poseen los empleados de E.R.O RIEGOS corresponde a secundaria y superior, teniendo así un equilibrio entre ambos niveles.

Pregunta N° 10

Recibe capacitaciones continuas sobre temas relacionados a su cargo.

Cuadro N° 12

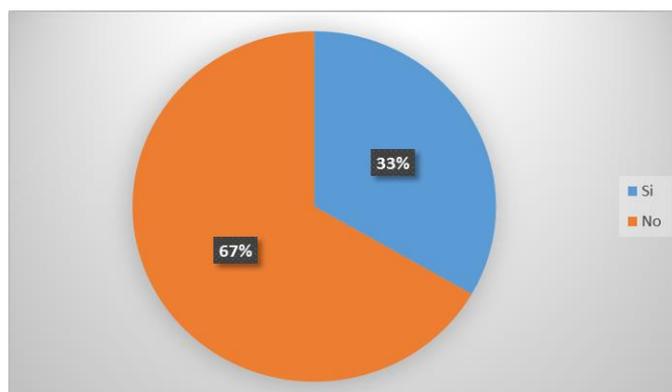
Capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	33%
No	4	67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 10

Capacitación



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Se ha podido identificar que la mayoría de empleados no han sido capacitados, este porcentaje corresponde más al área de ventas, mientras que el área administrativa asegura haber recibido capacitaciones que mejoren su condición para la elaboración de sus actividades.

Pregunta N° 11

¿Recibe algún tipo de incentivos por metas cumplidas?

Cuadro N° 13

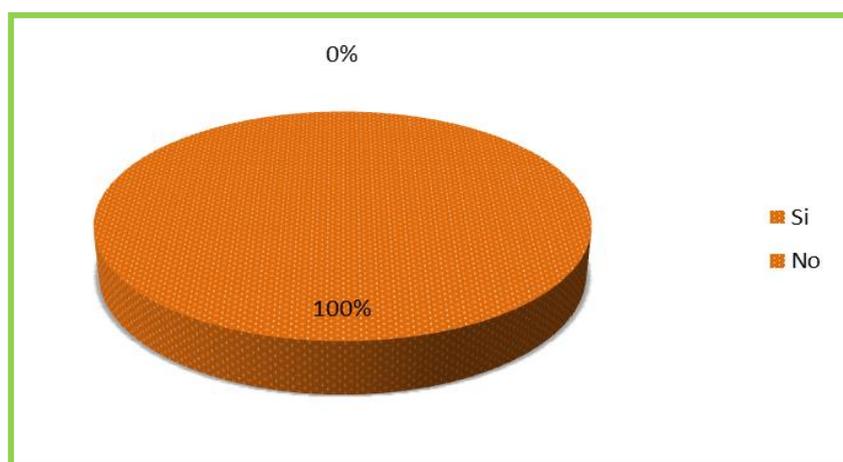
Incentivos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 11

Incentivos



FUENTE:
personal.
ELABORADO POR: La autora.

Encuesta aplicada al

ANÁLISIS.- La totalidad de trabajadores de E.R.O RIEGOS afirmaron recibir incentivos por realizar su trabajo de manera adecuada, mencionan que en sí, no existen metas planteadas, pero son premiados por su buen comportamiento.

Pregunta N° 12

¿Existe un ambiente laboral acogedor dentro de la empresa?

Cuadro N° 14

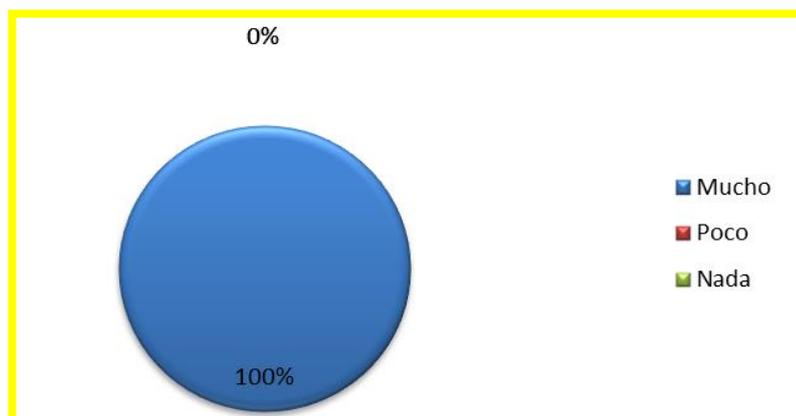
Ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	6	100%
Poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 12

Ambiente laboral



FUENTE: Encuesta aplicada al personal.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Se ha podido establecer que la totalidad de trabajadores consideran que el ambiente laboral que se desarrolla dentro de la empresa es sumamente acogedor.

1.9.4 Encuesta dirigida a los clientes de la empresa E.R.O RIEGOS

Pregunta N°1

¿Cómo es la atención que Usted recibe en la empresa E.R.O RIEGOS?

Cuadro N° 15

Atención al cliente

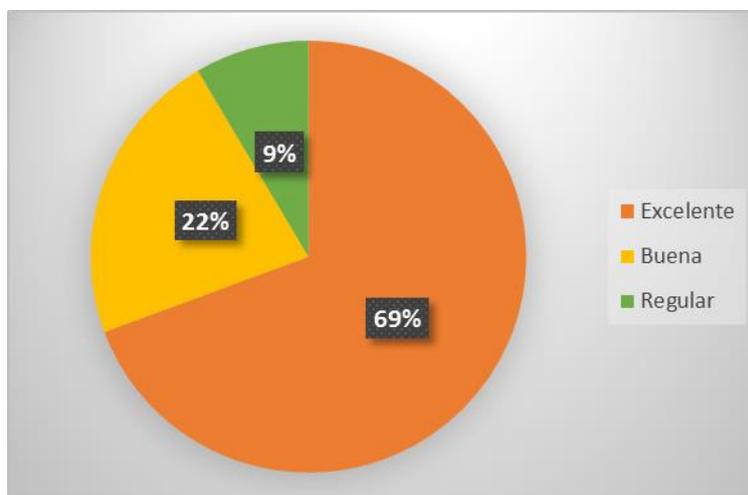
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	278	69%
Buena	89	22%
Regular	34	8%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 13

Atención al cliente



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS,- En su gran mayoría los clientes se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda, pero existe un porcentaje menos de la mitad que si es bueno tomar en cuenta ya que por alguna razón no se sienten bien con la atención que se les brinda.

Pregunta N°2

¿Cómo determinaría la calidad de los productos que E.R.O RIEGOS comercializa?

Cuadro N° 16

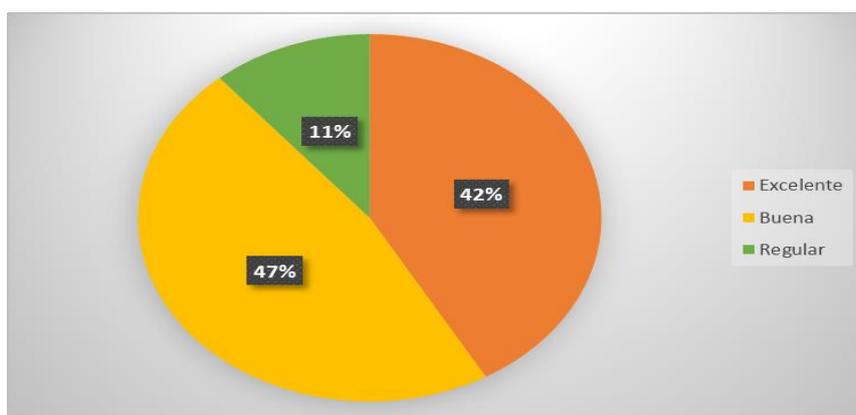
Calidad del producto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	167	42%
Buena	189	47%
Regular	45	11%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora

Gráfico N° 14

Calidad producto



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- La mayoría de los clientes opinan que el producto que ofrece ERO RIEGOS es de buena calidad, existe solo un pequeño porcentaje que por A o B motivo no se siente conforme con los productos que oferta dicha empresa.

Pregunta N°3

¿Existe variedad en los productos que ofrece E.R.O RIEGOS?

Cuadro N° 17

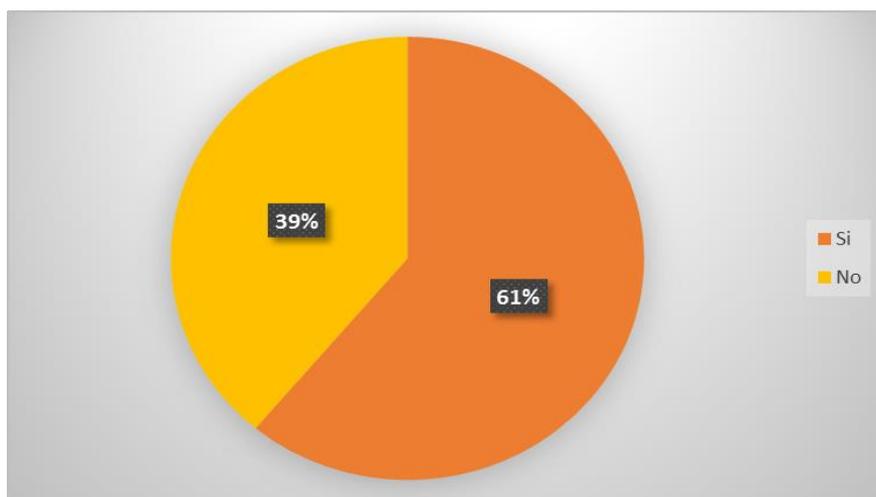
Variedad de productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	245	61%
No	156	39%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 15

Variedad de productos



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Se puede identificar que un mayor porcentaje de clientes opinan que si hay variedad mientras que un porcentaje menor a la mitad de los encuestados opinan que aún falta variedad en los productos que oferta esta empresa.

Pregunta N°4

¿Considera que los precios con los que se maneja la empresa E.R.O RIEGOS son cómodos y adecuados?

Cuadro N° 18

Precios de productos

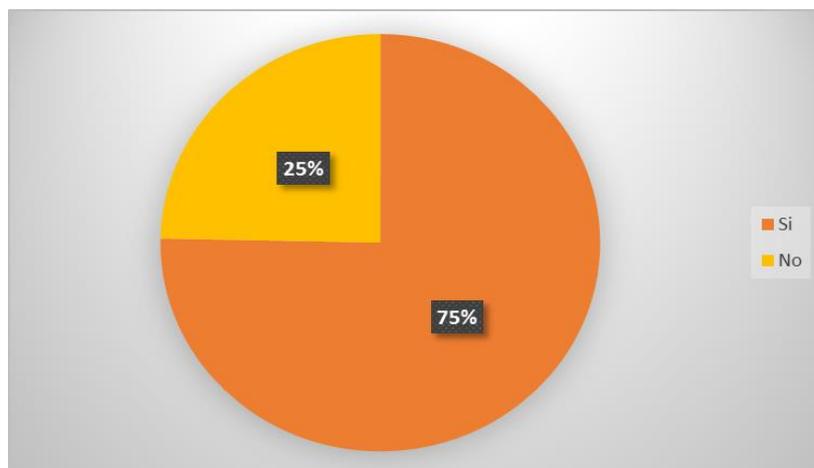
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	302	75%
No	99	25%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 16

Precios de productos



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Las tres cuartas partes de los clientes de ERO RIEGOS opinan que los precios de los productos y servicios que oferta son muy cómodos en comparación con la competencia a diferencia de un cuarto de los encuestados que opinan que estos precios aún son costosos en el mercado.

Pregunta N° 5

¿La empresa E.R.O RIEGOS realiza promociones y descuentos?

Cuadro N° 19

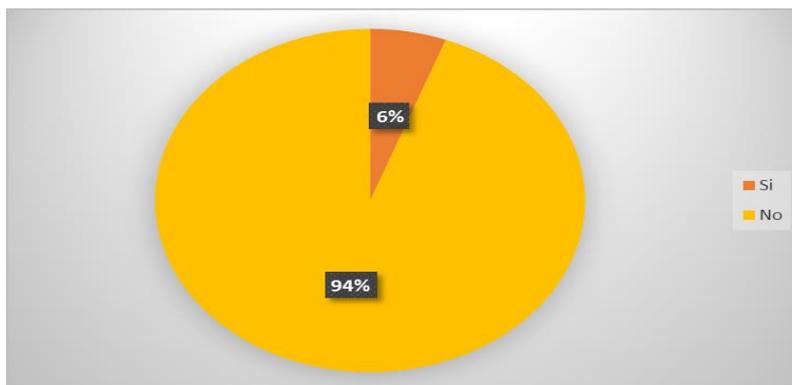
Promociones y descuentos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	6%
No	378	94%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 17

Promociones y descuentos



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Casi la mayoría de los clientes opinan que no han recibido promoción alguna o descuento en la compra y adquisición de sus servicios. Mientras que una pequeña parte de los encuestados opinan que si han recibido dicho beneficio.

Pregunta N° 6

¿Considera que otras empresas relacionadas con la misma actividad económica, poseen mejores precios, promociones y variedad en los productos?

Cuadro N° 20

Competencia

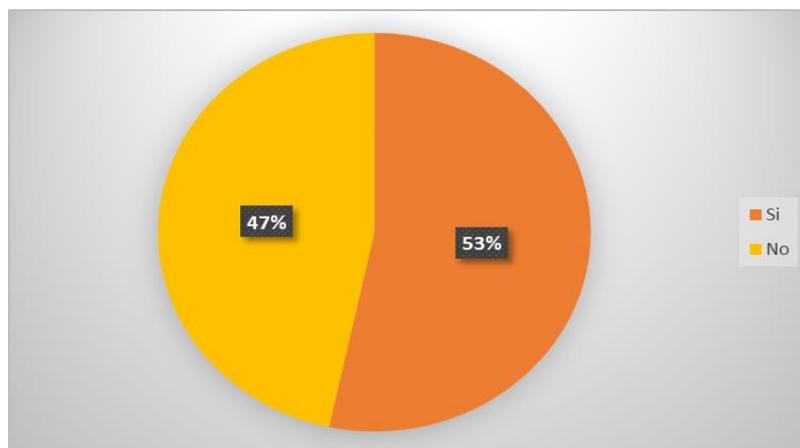
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	214	53%
No	187	47%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 18

Competencia



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Un poco más de la mitad de los encuestados afirman que la competencia si tiene más variedad de productos, promociones y descuentos, mientras que la otra mitad lo niega.

Pregunta N° 7

¿Existe facilidades de pago en la empresa E.R.O RIEGOS?

Cuadro N° 21

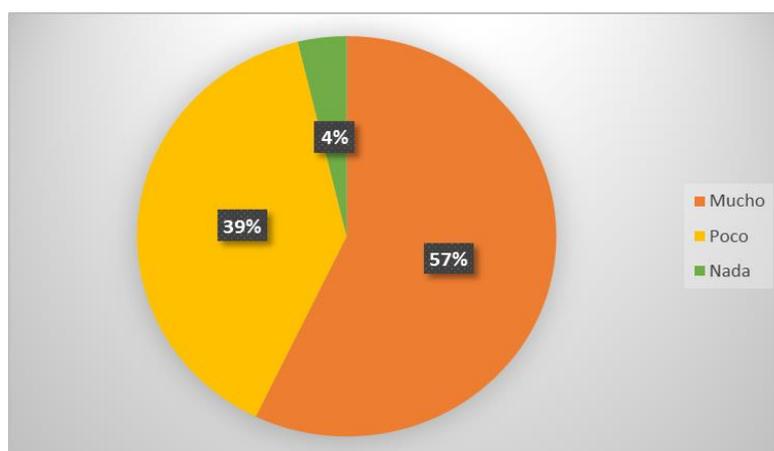
Facilidades de pago

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	228	57%
Poco	156	39%
Nada	15	4%
TOTAL	399	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 19

Facilidades de pago



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- La mayoría de los clientes se encuentran satisfechos con los créditos y facilidades de pago que otorga la empresa, existe un pequeño porcentaje de clientes exigentes que no opinan lo mismo.

Pregunta N° 8

¿Considera que las instalaciones de la empresa E.R.O RIEGOS es la adecuada para su atención?

Cuadro N° 22

Instalaciones adecuadas para el cliente

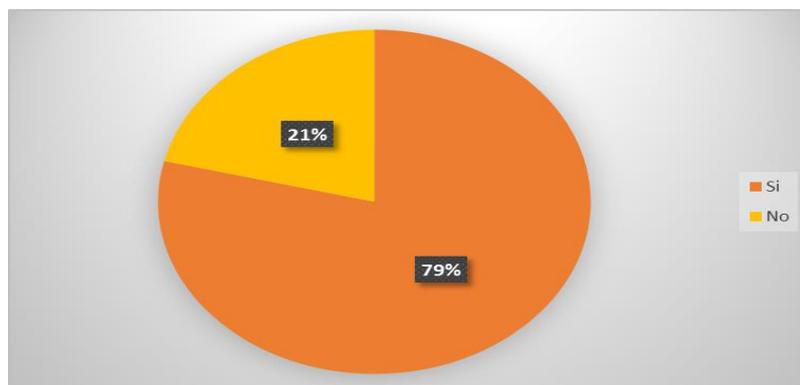
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	316	79%
No	85	21%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 20

Instalaciones adecuadas para el cliente



FUENTE: Encuesta aplicada al cliente.

ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- La mayoría de los clientes encuestados opinan que ERO RIEGOS tiene lo suficiente para satisfacer sus necesidades, mientras que un tercio de ellos aún se sienten inconformes con su servicio.

Pregunta N° 9

¿Ha visto o escuchado de E.R.O RIEGOS en la radio, televisión, internet, prensa o redes sociales?

Cuadro N° 23

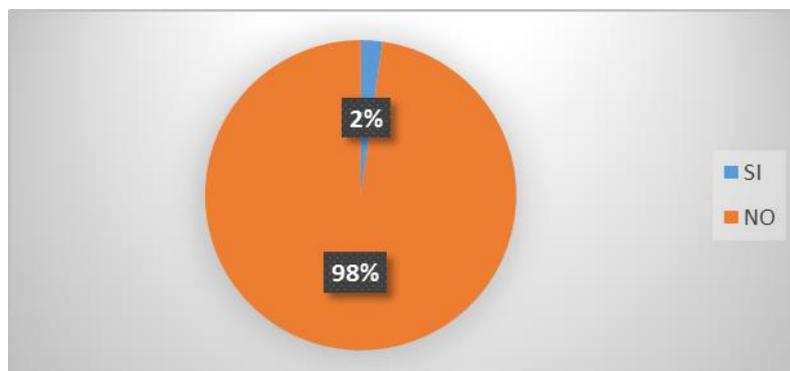
Publicidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	2%
No	392	98%
TOTAL	401	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

Gráfico N° 21

Publicidad



FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.
ELABORADO POR: La autora.

ANÁLISIS.- Casi todos de los encuestados no han escuchado publicidad alguna de la empresa, excepto unos pocos que si lo han hecho en alguna ocasión.

1.10. Matriz FODA

Cuadro N° 24

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada localización y correcta distribución de las áreas dentro del espacio físico de la empresa. 2. Local propio y apropiado. 3. Adecuada localización para atención al cliente, además de brindar una atención óptima y personalizada. 4. Personal con experiencia. 5. Incentivos al personal. 6. Productos con calidad, confiables y variedad. 7. Precios cómodos y facilidad de pago. 8. Ambiente laboral acogedor. 9. Diferentes formas de pago. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La provincia es agrícola. 2. Estabilidad de precios en productos nacionales. 3. Aumento de la demanda en los meses de junio a diciembre. 4. Constante crecimiento de las actividades agrícolas y ganaderas. 5. Contratos con el sector público mediante el sistema de compras públicas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un organigrama estructurado. 2. No cuenta con reglamentos y políticas. 3. No cuenta con misión, visión, valores y principios. 4. No cuenta con manuales de funciones ni de procedimientos. 5. No se han establecido objetivos. 6. Falta de proceso de selección de personal. 7. Falta de capacitaciones. 8. Poca publicidad. 9. Falta de promociones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia. 2. Insolvencia en los clientes por la falta de trabajo. 3. Aumento de precio en productos importados. 4. Variación del clima. 5. Ventas bajas en invierno (Enero a Mayo)

1.11. Matriz de ponderación.

Cuadro N° 25

Fortalezas Y amenazas (FA)

A \ F	F									TOTAL
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	
A1	5	7	8	9	7	6	8	7	5	62
A2	7	7	7	7	6	7	7	6	6	60
A3	5	8	6	8	6	5	6	7	7	56
A4	6	6	6	2	6	6	7	7	5	54
A5	4	6	7	2	5	7	8	5	6	53
TOTAL	27	34	34	28	30	31	36	32	29	

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

En función del análisis realizado se establece que las fortalezas que tienen mayor importancia en el desarrollo del manual son la fortaleza (F2), (F3) y la fortaleza (F7), mientras que las amenazas que inciden mayormente en el desarrollo del manual son la amenaza (A1) y la amenaza (A2)

Cuadro N° 26

Fortalezas Y Oportunidades (FO)

O \ F	F									TOTAL
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	
O1	9	8	9	8	8	6	8	7	6	69
O2	8	8	8	8	8	7	8	6	7	68
O3	9	8	9	9	9	7	9	7	6	73
O4	7	7	9	9	9	6	9	7	7	70
O5	8	9	8	9	8	8	9	7	6	72
TOTAL	41	40	43	43	42	34	43	34	32	

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

En el análisis de la matriz de ponderación se establece que las fortalezas de mayor incidencia son la (F3), (F4) y (F7); las oportunidades de mayor puntuación son la (O3) y la (O1), (O3) y la (O5).

Cuadro N° 27

Debilidades Y Amenazas (DA)

A \ D	D									TOTAL
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	
A1	5	5	4	7	3	2	2	7	7	42
A2	6	4	2	4	5	7	2	3	2	35
A3	3	5	5	4	7	5	3	2	2	36
A4	2	2	5	3	3	4	4	3	2	28
A5	4	4	4	7	4	4	5	6	7	45
TOTAL	20	20	20	25	22	22	16	21	20	

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

Las debilidades de mayor incidencia son la (D4), (D5) y la (D3); las amenazas de mayor puntuación son las (A1) y (A5).

Cuadro N° 28

Debilidades Y Oportunidades (DO)

O \ D	D									TOTAL
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	
O1	6	6	5	6	5	5	5	7	6	51
O2	5	2	3	4	4	2	7	4	2	33
O3	5	3	3	3	5	4	5	7	8	43
O4	6	2	2	4	8	3	7	8	2	42
O5	7	6	2	5	6	2	4	7	2	41
TOTAL	29	19	15	22	28	16	28	33	20	

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

Las Debilidades de mayor incidencia en el desarrollo del manual son la (D1), (D4), (D5),(D7) y (D8); las oportunidades de mayor puntuación son la (O1), (O3) y (O4).

1.12. Cruces estratégicos FA, FO, DO, DA

1.12.1. Fortalezas, amenazas (FA)

- La adecuada localización de E.R.O RIEGOS, el lugar apropiado para la atención óptima y el personal con la suficiente experiencia, permiten manejar una competencia leal ante el incremento de esta, además de brindar valores agregados como financiamiento, instalaciones, garantías y fabricación de algunas piezas, con la finalidad de sobresalir de las demás empresas que realizan la misma actividad comercial.
- Los precios cómodos y facilidades de pagos, facilitarán al cliente poder obtener nuestros productos a pesar de que ese momento no cuenten con el dinero suficiente que cubra la totalidad de dicha compra, promoviendo así la fidelidad de los clientes.

1.12.2. Fortalezas, Oportunidades (FO)

- E.R.O RIEGOS se encuentra ubicada en una provincia ganadera que permite tener un amplio mercado además del crecimiento constante en el campo ganadero y agrícola, favoreciendo al desarrollo empresarial.
- El personal que posee la empresa al contar con la suficiente experiencia en las actividades que realizan, ayudarán a cubrir la demanda que se proyecta en los meses de mayor comercialización que son desde junio a diciembre.
- Los productos ofertados por E.R.O RIEGOS al contar con calidad, confiabilidad y variedad, permitirán que la organización pueda cubrir la demanda que se generara al aumentar las actividades agrícola y ganadera.

1.12.3. Debilidades, oportunidades (DO)

- Si existiera un organigrama estructurado una misión, visión, valores, principios, reglamentos y políticas, existiera más orden dentro del organización y de esta manera existiría más coordinación para poder atender de manera eficiente y eficaz a los clientes en las temporadas de más demanda.
- Si la empresa contara con un manual de procedimientos, se podrían identificar si existen fallas dentro del desarrollo de las actividades y funciones que se manejan dentro E.R.O RIEGOS, este podría ser un limitante para no poder cubrir nueva.
- Si la empresa contara con objetivos permitiría brindar una correcta atención al cliente, además de ganar más confiabilidad por parte de ellos y sobre todo mejorara la atención de futuros clientes.
- Si lo empleados contaran con capacitaciones constates de temas de interés, estarían aptos para el desarrollo de sus funciones y así tendría como fin abarcar más mercado agrícola y ganadero.
- La implementación de mayor publicidad en el mercado incrementaría la cartera de clientes de la empresa E.R.O RIEGOS.

1.12.4. Debilidades, amenazas (DA)

- Los objetivos institucionales son estrategias de crecimiento empresarial, al requerir la implementación de estos aportarían a sobresalir de la competencia y mantener clientes fieles.

- El proceso de selección del personal es sumamente impórtate ya que la empresa no puede arriesgase a contratar a personas que no aporte al crecimiento institucional ya que esto provocaría que nuestros clientes acudan a la competencia y generaría un retraso en la organización.
- Al tener un manual de procedentitos se establecería estrategias institucionales que permitan combatir el tiempo de menos demanda, evitando una crisis empresarial.

1.13. Conclusión del diagnóstico

Gracias a la aplicación del análisis realizado en este capítulo, se ha podido identificar los puntos desfavorables que están provocando que la empresa no tenga un crecimiento constante, además de ocasionar desorden en el desarrollo de cada una de las actividades y operaciones que permiten el funcionamiento de la empresa, tales como:

La empresa no cuenta con un organigrama estructural motivo por el cual no existe una jerarquía clara dentro de la empresa.

No se encuentran establecidos reglamentos ni políticas a las cuales deberían regirse cada una de las personas que trabajan dentro de la empresa.

No existe una misión ni visión, lo que no permite que los empleados conozcan la razón de ser de la empresa ni hacia donde van.

El 80% de empleados no tiene conocimiento sobre el significado, ni lo que contiene un manual administrativo financiero ya que en la empresa no existe dicha herramienta.

No existen objetivos planteados lo que genera un desinterés en la realización de las actividades.

No existe una correcta selección de personal, lo que podría causar graves problemas al momento de contratar nuevo personal.

El 60% de empleados afirman no tener capacitaciones continuas, esto es un punto negativo ya que deben estar siempre al día en los temas de interés institucional.

No existe la suficiente publicidad, afectando a la empresa ya que posibles clientes no conocen de ella.

Es por esta razón que se ha identificado claramente que la falta de un manual administrativo financiero está provocando consecuencia negativas a la institución, por lo que se propone el desarrollo de un **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA E.R.O RIEGOS UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, el cual mejorará las actividades y funciones de esta misma y optimización de recursos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. El manual.

2.1.1 Definición.

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín, 2012 Pág. 164)

Agustín Reyes Ponce opina que el concepto de un manual es sencillo, empírico, variable y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

Graham Kellog, “El Manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.”

Según mi criterio el manual es una herramienta o método que debe ser aplicado dentro de una organización o empresa, ya que este está conformado por una serie de pasos, reglas, políticas objetivos, obligaciones, responsabilidades, metas etc., en si una serie de puntos administrativos sistemáticos y ordenados que tendrán como finalidad ser una guía para cada uno de los integrantes de una empresa que persiguen un mismo fin, además de proporcionar un orden adecuado en el manejo empresarial.

2.1.2 Ventajas de los manuales

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín, 2012 Pág. 165)

- *Un manual bien concebido tiene, entre otras, las siguientes ventajas:*
- *Logra y mantiene un sólido plan de organización.*
- *Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles u relaciones pertinentes.*
- *Facilita el estudio de los problemas de organización.*
- *Sistematiza la iniciación, aprobación, y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.*
- *Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.*
- *Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.*
- *Evita conflictos jurisdiccionales.*
- *Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.*
- *La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.*
- *Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.*
- *Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.*

2.1.3 Desventajas de los manuales

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín, 2012 Pág. 165)

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

- *Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.*
- *Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.*
- *Exista el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.*

2.1.4 Tipos de manuales

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín, 2012 Pág. 165. 166)

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

- *Por su alcance*
- *Generales o de aplicación universal.*
- *Departamentales o de aplicación específica.*
- *De puestos o de aplicación individual.*
- *Por su contenido*
- *De historia de la empresa o institución.*
- *De organización.*
- *De políticas.*
- *De procedimientos.*

- *De contenido múltiple (Manual de técnicas).*
- *Por su función específica o área de actividad.*
- *De personal.*
- *De ventas.*
- *De producción o ingeniería.*
- *De finanzas.*
- *Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas.*
- *Otras funciones.*

En resumen los tipos de manuales son los siguientes:

Gráfico N° 22

Tipos de manuales



FUENTE: ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS, UN ENFOQUE COMPETITIVO.
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.1.5 Manual administrativo

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín , 2009, Pág. 244)

a) Definición

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

El manual administrativo se centra como su nombre lo dice en la parte administrativa de la empresa, es una herramienta de comunicación fácil de comprender, que será dirigida a todo el personal de una organización, en el cual se establece claramente la información de la institución como su misión, visión, políticas, objetivos, etc., con el fin de direccionar de manera adecuada al talento humano y obtener el desarrollo empresarial.

2.1.6 Manual financiero

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín, 2012, Pág. 170)

a) Definición

Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

El manual financiero se especifica en el área contable financiera, refleja cada uno de los procedimientos que se seguirán para el desarrollo adecuado de las actividades financieras y contables, permitiendo así un adecuado registro y manejo en lo referente a la parte económica de la empresa, siendo este un manual de suma importancia para una organización.

2.1.7. Manuales de procedimientos

(Franklin Fincousky Enrique Benjamín, 2012, Pág. 168)

a) Definición

También llamados manuales de operación, de prácticas, de instrucción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

(Kellog, 1963). Explica que “el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito”.

Los manuales de procedimiento, por sus características diversas, pueden clasificarse en manuales de procedimiento de oficina y de fábrica. También pueden referirse:

A tareas y trabajo individuales, por ejemplo, como operar una máquina de contabilidad.

A prácticas departamentales en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.

A prácticas generales en un área determinada de actividad, como manuales de procedimiento comerciales, de producción, financieras, etcétera.

Los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. En los manuales de procedimientos de oficina es costumbre incluir o reproducir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, bien sean llenadas con un ejemplo o con instrucciones para su llenado.

A mi parecer los manuales de procedimientos son guías en los cuales se encuentran reflejados cada uno de los pasos a seguir para el logro de una meta u objetivo, además muestran claramente las funciones que tendrá el personal dentro de la realización de una actividad, permitiendo así que el proceso de una organización sea ordenado.

Se puede decir que el manual de procedimientos es aplicado en general para todas las áreas ya que no se centra en una sola, y su finalidad es brindar siempre apoyo a la parte administrativa y al crecimiento de la institución.

2.2 La Empresa

2.2.1 Definición

Según (J, 2014) menciona que *“La empresa debe entenderse como un lugar de encuentro, que persigue la atención ajena de los diversos agentes (proveedores, clientes, empleados, accionistas..., y no solo como un espacio físico productor de bienes y servicios)”*

La empresa es una organización que se encuentra conformada por varios factores como capital, maquinaria, trabajo y otros bienes que permitirán la producción, comercialización y la prestación de bienes y servicios con la finalidad de fines objetivos o metas planteadas.

2.2.2 Tipos de empresas

Según (O, 2014) menciona que *hay muchos tipos de empresa pero se centra en los tres más comunes:*

El empresario individual o “freelance”: es una persona física que realiza una actividad económica en nombre propio. La responsabilidad del empresario es limitada y responde a las deudas contraídas con todo su patrimonio presente y futuro.

La Sociedad Civil Privada: Es la puesta en común de dos o más personas de bienes, derechos o actividad, con el ánimo de repartirse las ganancias.

La Sociedad de Responsabilidad Limitada (SL): Es una sociedad capitalista formada por uno o más socios, que posee un común capital con el fin de desarrollar una actividad.

Podemos identificar la existencia de varios tipos de empresas lo que nos permite conocer que cada una de las entidades que funcionan dentro de un mercado tiene sus diferentes características y pertenecen a un específico grupo, lo que permitirá manejar una coordinación y mejor manejo empresarial.

2.2.3 Planificación estratégica

(U, 2012) manifiesta que: *“Surgió como una forma de interpretar y utilizar mejor los datos obtenidos en la investigación social para crear una plataforma estratégica más dinámica”* haciendo uso de las preguntas ¿Qué? y ¿Cómo? Dando origen a la Misión, Visión y Objetivos empresariales.

a) Misión

(K, 2011, pág. 75) manifiesta que la misión *“Es el patrón de conducta a partir del cual los públicos juzgaran su comportamiento”*.

De esta forma podemos deducir que la misión no es más que la razón de ser de una empresa, justifica lo que está haciendo un grupo de personas en un determinado momento.

b) Visión

De la misma forma (K, 2011) conceptualiza a la visión como *“Una imagen de que los miembros de la empresa quieren que ésta sea o llegue a ser”*, así podemos entender que la visión es una meta que se plantea la empresa a largo plazo a una determinada fecha.

c) Objetivos

(J S. , 2012, pág. 155) afirma que *“Los objetivos corporativos son metas que se supeditaran a la misión y visión, siendo estos concretos, cuantificables y realistas”*

d) Valores

(G, 2011, pág. 75) define a los valores como *“La manera de ser o de obrar que una persona o una colectividad juzgan ideal y que hace deseables o estimables a los seres o a las conductas a las que se atribuye dicho valor”*

Se los puede definir como normas impugnadas en la sociedad como favorables para su diario convivir, las cuales se caracterizan como buenas en el actuar de una persona.

e) Políticas

(GIL M. y GINER F., 2010) definen política como *“Una norma de conducta o como un enunciado general que guía la toma de decisiones e incluso como los límites entre los que pueden tomarse las decisiones y que dirigen a estas hacia objetivos”*

Así se puede conceptualizar como un reglamento previamente establecido que rige el orden del desarrollo de las actividades de una organización.

2.2.4. Flujograma.

Según (GONZÁLEZ C, DOMINGO R, PÉREZ M , 2013) mencionan que El Diagrama de Flujo o Flujograma es la representación gráfica de los pasos relevantes de un proceso, por lo que contribuye a la comprensión del mismo. Estos diagramas muestran las entradas, los puntos de decisiones y las salidas de un proceso determinado.

El flujograma es una representación gráfica que refleja información relevante de una organización, tales como funciones, procesos, responsabilidades, etc.; esto a través de símbolos o figuras geométricas.

Cuadro N° 29

Simbología de flujograma

Simbología	
Inicio	
Documento	
Decisión	
Proceso	
Archivo	
Conector	
Fin	

FUENTE: TECNICAS DE MEJORA DE CALIDAD
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.2.5. Organigrama

Según (DELGADO S. y ENA B., 2011), definen a un organigrama como: *“La representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa o de cualquier otro tipo de organización. En él se reflejan los niveles y áreas de que consta la empresa, así como las relaciones jerárquicas y funcionales entre ellas”*.

Según mi criterio un organigrama es un esquema sistemático que representa las relaciones jerárquicas existentes dentro de una empresa o institución, el cual facilita el entendimiento de la información.

2.3. Administración

2.3.1 Definición

(Richard L., Dorothy M., 2010, pág. 52)

“Dentro de una compañía la administración consiste en todas las actividades que se comprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, es el conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y recursos.”

Según mi criterio la administración es una herramienta clave que se debe aplicar dentro de cada una de las actividades diarias y no solamente en el ámbito empresarial, ya que en si la administración es la aplicación de pasos sistemáticos y relacionados entre sí que nos permitirá alcanzar el éxito y cumplimiento de metas y objetivos.

La administración es un punto clave que lo debemos practicar, ya que el hacer las cosas de maneras organizada y correcta nos permitirá ser más eficientes y eficaces dentro de nuestro campo laboral y de nuestra vida diría.

2.3.2 Importancia de la administración

(Richard L., Dorothy M., 2010, Pág. 53)

“La administración representa una herramienta vital en todos los cambios de la vida moderna aunque en muchas ocasiones su importancia suele pasarse por alto... Incluso los grupos más sencillos de cazadores y recolectores de alimentos reconocen y obedecen a un jefe o a un grupo de líderes que son responsables del bienestar común.”

La administración es un método de suma importancia para el éxito empresarial, ya que esta nos permite llegar al cumplimiento de objetivos y metas, mediante la coordinación de tareas y procesos llegando a ser una empresa productiva y competitiva teniendo un desarrollo constante y destacándose de las demás organizaciones.

2.3.3 Proceso administrativo

a) Definición

(Sergio Hernández y Rodríguez, 2008, Pág. 129)

El proceso administrativo (PA) es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. El PA no es una corriente administrativa porque no se contraponen a una manera o escuela de pensamiento, en todo caso, es una técnica incluyente que enriquece su aplicación con todos los enfoques provenientes de aportaciones de otras disciplinas como son ingenierías, psicología, matemáticas.

El concepto de PA lo desarrolló por vez primera el francés Henri Fayol en los inicios del siglo XX. Posteriormente, lo han perfeccionado diversos tratadistas ingleses y estadounidenses, quienes corrigieron el marco y fundamento teórico, variando la integración de sus partes y el alcance de cada etapa del proceso. Es necesario señalar que actualmente hay tratadistas de todas las nacionalidades del mundo, quienes denominan las partes con cambios semánticos, más que de contenido.

La palabra de proceso evoca secuencia e inicio y fin; dando la idea que todo proceso termina. Sin embargo, el PA es continuo por la dinámica de las empresas-organizaciones que permanente y simultáneamente lo aplican.

El proceso administrativo es un método utilizado por el administrador, el cual contiene etapas y pasos sistemáticos que tiene como finalidad el logro de una actividad, meta, objetivo etc., además de garantizar la correcta aplicación de la administración dentro de una organización.

b) Elementos del proceso administrativo

(Richard L., Dorothy M., 2010, Pág. 52 / 53)

Para comprender mejor la administración es indispensable que el pequeño empresario conozca los cuatro elementos que conforman la labor de un administrado, los cuales son:

- **Planeación.**

Implica que el pequeño empresario debe establecer los objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método y no en una corazonada pues debe estructurar hoy lo que se hará mañana. Para realizar la planeación basta con responder las siguientes interrogantes.

- *¿Qué hacer?*
- *¿Cómo hacerlo?*
- *¿Dónde hacerlo?*
- *¿Quién lo hace?*
- *¿Cuándo lo hace?*

- *¿Por qué lo hace?*

- **Organización.**

Comprende la coordinación de los recursos materiales y humanos en busca de un objetivo común, lo cual conlleva la asignación de funciones a cada persona y las relaciones entre cada una de ellas.

- **Dirección.**

Describe cómo el pequeño empresario debe orientar a sus empleados e influir sobre ellos, de forma que éstos contribuyan al logro de las metas establecidas. De acuerdo con lo anterior, se puede decir que el pequeño empresario recurre a todos los elementos de la empresa – finanzas, equipo, información y personal – para alcanzar los objetivos propuestos, lo cual es indispensable para cumplir con una finalidad común.

Los elementos más simples de la administración son las ideas, las personas y las cosas. Para manejarlos de modo adecuado se desarrollaron otros más complejos: la planeación, la organización, la dirección y el control. De ahí que la planeación contribuya a desarrollar las ideas, la organización a ordenar los recursos y la dirección y el control a influir sobre el trabajo que la gente realiza, todo ello con base en una meta común, es decir, el objetivo del grupo.

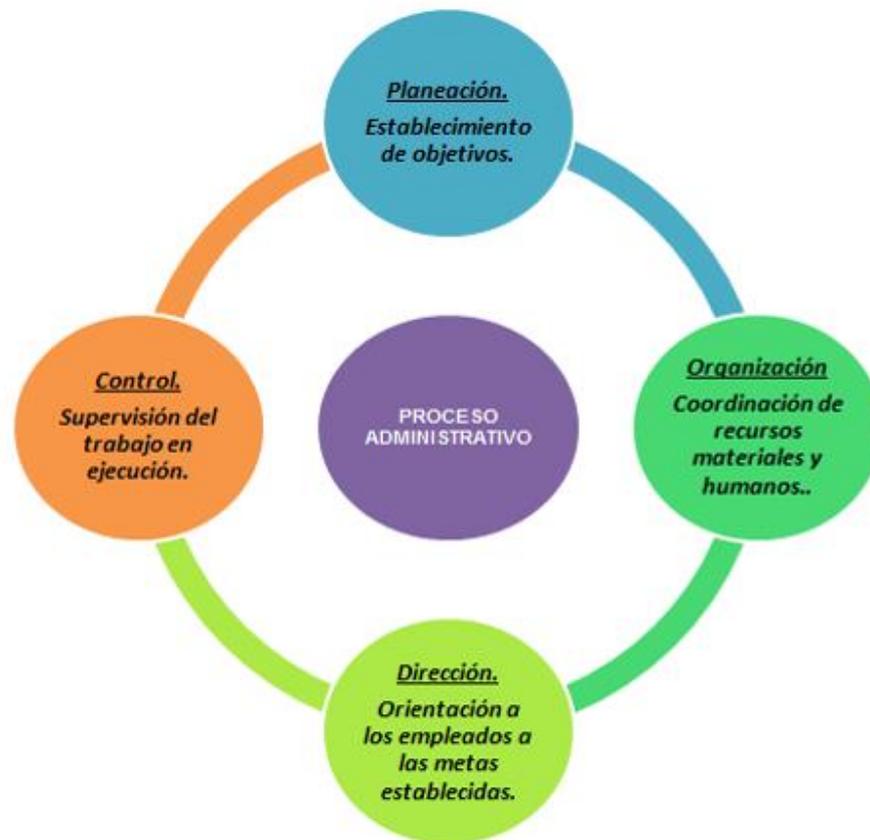
- **Control.**

Controlar significa supervisar el trabajo de otros y los resultados obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas tal como fueron planeadas.

En resumen el Proceso Administrativo comprende los siguientes elementos.

Gráfico N° 23

Proceso administrativo



FUENTE: INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.4 Contabilidad

2.4.1 Definición

Según (ZAPATA, 2011) conceptualiza a la Contabilidad como una herramienta indispensable para la toma de decisiones. Es por ello que la información que genera debe propender a: Coordinar las actividades económicas y administrativas; captar medir, planear y controlar las operaciones diarias; estudiar las fases del negocio y los proyectos específicos.

A mi parecer la contabilidad es un sistema que permite el registro y la interpretación de datos financieros, además gracias a esta podemos acceder a la situación económica ya sea pasada o actual de una organización, pero más que un sistema de registro la contabilidad

aporta con puntos estratégicos a una institución para que pueda tomar las mejores decisiones futuras que optimicen el manejo de la economía empresarial.

2.4.2 Importancia de la contabilidad

(Richard L., Dorothy M., 2010, pág. 258)

El objetivo final de la contabilidad es facilitar la toma de decisiones a sus diferentes usuarios, así como mantener en forma ordenada el registro de cada operación realizada durante un cierto periodo (día, semana, mes).

La importancia de la contabilidad no estriba en proporcionar a la empresa la respuesta para tomar una decisión, sino que aporta las herramientas necesarias para determinar su curso, su posición económica y los datos suficientes para tomar dicha decisión.

Según los varios actores podemos decir que la contabilidad es una herramienta de suma importancia dentro de una empresa ya que permitirá llevar un manejo adecuado de la economía empresarial, así como ayudará a la toma de decisiones que fortalezcan el desarrollo institucional.

2.4.3 Especialidades de la contabilidad

(Valdivieso, pág.2)

Por cuanto la contabilidad permite obtener información útil sobre las operaciones de las empresas dedicadas a diferentes actividades, se puede determinar que la especialización se relaciona con la rama o campo de acción de cada una de ellas.

Se puede considerar como especializaciones, las siguientes:

- *Contabilidad de Costos*
- *Contabilidad Gubernamental*
- *Contabilidad Bancaria*
- *Contabilidad Agropecuaria*
- *Contabilidad de Seguros*
- *Contabilidad Hotelera*
- *Contabilidad Petrolera*
- *Contabilidad Hospitalaria, etc.*

En resumen la contabilidad se especializa en las siguientes ramas:

Gráfico N° 24

Especialidades de la contabilidad



FUENTE: CONTABILIDAD GENERAL.
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.4.4 Tipos de contabilidad

(GUAJARDO, Pág. 3.)

Según Guajardo, Woltz y Arlen el propósito básico de la Contabilidad es proveer información financiera acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones a los diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas, clientes, empleados y público en general). En consecuencia se originan diversas ramas, de las cuales las más importantes son:

- *Contabilidad Financiera. Sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos a la organización.*
- *Contabilidad Administrativa. Sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar, las funciones administrativas de planeación y control así como la toma de decisiones.*
- *Contabilidad Fiscal. Sistema de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco.*

En resumen los tipos de contabilidad son los siguientes:

Gráfico N° 25

Tipos de contabilidad



FUENTE: CONTABILIDAD GENERAL.
ELABORADO POR: LA AUTOR

Inventarios

(<http://www.abaco.ec/equal/ipaper/ejera-niifpymes-0002.pdf>)

Definición

- *Activos poseídos para ser vendidos*
- *Están en proceso de producción para la venta*
- *Son Materiales o suministros*

Métodos de valoración para inventarios

- *Primera entrada primera salida (FIFO)*
- *Costo promedio ponderado*
- *Identificación específica*

- *El método ultima entrada última salida (LIFO) no está permitido por la NIIF*

2.5 Estados financieros

2.5.1 Definición

Según la (Norma Internacional de Contabilidad núm. 1)

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad. EL objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

Se puede definir a los estados financieros como guías de apoyo que maneja un contador de una institución en los cuales se plasmará toda la información financiera y contable que posee una empresa, además de mostrar los cambios económicos que se presentarían en los distintos periodos, con la finalidad de dar una visión general de la misma.

2.5.2 Clasificación de los estados financieros

(Cantú, 2014, pág. 44 52.)

Con base en las necesidades de información de los usuarios, la contabilidad considera que todo negocio debe presentar cuatro informes básicos:

- **El estado de resultados, que informa sobre la rentabilidad de la operación.**

El primero de los estados financieros básicos es el estado de resultados, que pretende determinar el monto por el cual los ingresos contables difieren de los gastos contables. Al remanente se le llama resultado, que puede ser positivo o negativo, si es positivo se conoce como utilidad y si es negativo se denomina pérdida.

- **El estado de cambios en el capital contable, cuyo objetivo es mostrar los cambios en la inversión de los dueños de la empresa.**

El estado de cambios en el capital contable, también conocido como estado de variaciones en el capital contable, al igual que el de resultados, es un estado financiero básico que pretende explicar, en forma desglosada, las cuentas que han generado variaciones en la cuenta de capital contable.

- **El estado de situación financiera o balance general, cuyo fin es presentar una relación de recursos (activos) de la empresa con las fuentes de financiamiento (pasivo y capital) de dichos recursos.**

El estado de situación financiera, también conocido como balance general, presenta, en un mismo reporte, la información necesaria para tomar decisiones en las áreas de inversión y financiamiento. Dicho estado incluye en el mismo informe ambos aspectos, pues se basa en la idea de que los recursos con que cuenta el negocio deben corresponderse directamente con las fuentes necesarias para adquirirlos.

- **El estado de flujos de efectivo, cuyo objetivo es informar sobre la liquidez del negocio; es decir, presentar una lista de las fuentes y desembolsos de efectivo, lo cual constituye una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus probables fuentes.**

El estado de flujos de efectivo, anteriormente denominada estado de cambios de la situación financiera, a diferencia del estado de resultados, es un informe que desglosa los cambios en la situación financiera de un periodo a otro e incluye, de alguna forma, las entradas y salidas de efectivo para determinar el cambio en esta partida, la cual es un factor decisivo al evaluar la liquidez de un negocio.

En resumen los estados financieros se clasifican de la siguiente manera:

Gráfico N° 26

Clasificación de los estados financieros



FUENTE: CONTABILIDAD GENERAL.
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.5.3. Análisis financiero.

(VALDIVIESO, 2011)

El análisis financiero es una herramienta utilizada para interpretar la situación actual de la empresa en base a datos numéricos, tales como índices, estadísticas o los estados financieros.

1 Métodos de análisis financiero.

(VALDIVIESO, 2011)

Se ha podido investigar distintas maneras de analizar la situación financiera, pero entre las más comunes se encuentran las siguientes:

a) Análisis Vertical

Según (VALDIVIESO, 2011, pág. 292) manifiesta que el análisis vertical es *“El estudio de los estados financieros a determinada fecha o periodo sin relacionarlos o compararlos con otros”*.

De acuerdo a lo mencionando anteriormente se puede definir como un análisis general, es decir, de tal año o tal mes, sin entrar en detalles de cuentas, subcuentas o sectores financieros.

b) Análisis Comparativo u Horizontal

En relación a la cita textual (VALDIVIESO, 2011,pág. 293), manifiesta:

Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene características de dinámico y permite la obtención de índices de porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio movimiento de cada cuenta o periodo.

Para su mejor comprensión este análisis tiene como característica realizar comparaciones más detalladas, obteniendo datos más confiables de cuenta a cuenta contable.

2. Índices Financieros

(Cantú, 2014, pág. 144-147)

a) Razón de liquidez

Se la conoce también como de solvencia, ésta permite medir la habilidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones en el corto plazo. La cual se divide en:

- **Razón corriente.-** *Es la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente, para un periodo contable; es decir la cantidad de dinero que posee la empresa para cubrir cada dólar de obligación.*

$$\text{Razón Corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

b) Indicadores relacionado con utilización de activos

La razón financiera referente a la utilización de pasivos consiste en evaluar la proporción de endeudamiento respecto a sus activos y la capacidad para cubrir los contarios.

$$\text{Indicador de endeudamiento sobre activos totales} = \text{Pasivo total} / \text{Activo total}$$

c) Rendimiento sobre el capital contable

Mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, del capital contable. Mediante él se relaciona la utilidad neta que ha generado una organización durante un periodo y se compara con la inversión que corresponde a los accionistas.

$$\text{Rendimiento sobre el capital contable} = \text{Utilidad Neta} / \text{Total patrimonio}$$

(<http://es.scribd.com/doc/58501521/INDICE-DE-APALANCAMIENTO#scribd>)

d) Apalancamiento

El índice de apalancamiento, muestra la participación de terceros en el capital de la empresa; es decir compara el financiamiento originado por tercero con los recursos de los accionistas, socios o dueños, para establecer cuál de las dos partes corre mayor riesgo.

$$\text{Apalancamiento} = \text{Total activo} / \text{Total pasivo}$$

(<http://www.crecenegocios.com/retorno-sobre-la-sobre-inversion-roi/>)

e) ROI

El índice de retorno sobre la inversión (ROI por sus siglas en inglés) es un indicador financiero que mide la rentabilidad de una inversión, es decir, la relación que existe entre la utilidad neta o la ganancia obtenida, y la inversión.

$$\text{ROI} = \text{Utilidad neta} / \text{Activos}$$

2.6. Obligaciones tributarias.

(SRI.GOB.EC)

Obligaciones Tributarias - Servicio de Rentas Internas del Ecuador

(Obligaciones Tributarias, Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2016)

- **Obtener el RUC.**

El Registro Único de Contribuyentes, conocido por sus siglas como RUC, corresponde a la identificación de los contribuyentes que realizan una actividad económica lícita, por lo tanto, todas las sociedades, nacionales o extranjeras, que inicien una actividad económica o dispongan de bienes o derechos por los que tengan que tributar, tienen la obligación de acercarse inmediatamente a las oficinas del SRI para obtener su número de RUC, presentando los requisitos para cada caso.

El RUC contiene una estructura que es validada por los sistemas del SRI y de otras entidades que utilizan este número para diferentes procesos.

Si existen cambios en la información otorgada en la inscripción al RUC, deberá acercarse a actualizar su registro en un plazo no mayor a 30 días, presentando los requisitos según el caso.

De igual forma, si la sociedad cesa sus actividades, deberá informarse al SRI en un plazo no mayor a 30 días, presentando los requisitos según el caso.

- **Presentar Declaraciones.**

Las Sociedades deben presentar las siguientes declaraciones de impuestos a través del Internet en el Sistema de Declaraciones o en ventanillas del Sistema Financiero. Estas deberán efectuarse en forma consolidada independientemente del número de sucursales, agencias o establecimientos que posea:

- **Declaración de Impuesto al valor agregado (IVA):** *Se debe realizar mensualmente, en el Formulario 104, inclusive cuando en uno o varios períodos no se haya registrado venta de bienes o prestación de servicios, no se hayan producido adquisiciones o no se hayan efectuado retenciones en la fuente por dicho impuesto. En una sola declaración por periodo se establece el IVA sea como agente de Retención o de Percepción.*
- **Declaración del Impuesto a la Renta:** *La declaración del Impuesto a la Renta se debe realizar cada año en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria.*
- **Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta:** *Se deberá pagar en el Formulario 106 de ser el caso. Para mayor información verificar el cálculo del anticipo en el Art. 41 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.*
- **Declaración de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta:** *Se debe realizar mensualmente en el Formulario 103, aun cuando no se hubiesen efectuado retenciones durante uno o varios períodos mensuales.*

Las sociedades son agentes de retención, razón por la cual se encuentran obligadas a llevar registros contables por las retenciones en la fuente realizadas y de los pagos por tales retenciones, adicionalmente debe mantener un archivo cronológico de los comprobantes de retención emitidos y de las respectivas declaraciones.

- ***Declaración del Impuesto a los Consumos Especiales:*** *Únicamente las sociedades que transfieran bienes o presten servicios gravados con este impuesto deberán presentar esta declaración mensualmente en el Formulario 105, aun cuando no se hayan generado transacciones durante uno o varios períodos mensuales.*

- **Presentar Anexos.**

Los anexos corresponden a la información detallada de las operaciones que realiza el contribuyente y que están obligados a presentar mediante Internet en el Sistema de Declaraciones, en el periodo indicado conforme al noveno dígito del RUC.

- ***Anexo de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta por otros conceptos (REOC).*** *Es un reporte mensual de información relativa de compras y retenciones en la fuente, y deberá ser presentado a mes subsiguiente.*
- ***Anexo Transaccional Simplificado (ATS).*** *Es un reporte mensual de la información relativa a compras, ventas, exportaciones, comprobantes anulados y retenciones en general, y deberá ser presentado a mes subsiguiente. Presentarán obligatoriamente este anexo las sociedades*

catalogadas como especiales o que tengan una autorización de auto impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

La presentación del anexo ATS reemplaza la obligación del anexo REOC.

- *Anexo de **Impuesto a la Renta en Relación de Dependencia (RDEP)**. Corresponde a la información relativa a las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta realizadas a sus empleados bajo relación de dependencia por concepto de sus remuneraciones en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre. Deberá ser presentado una vez al año en el mes de febrero.*

- *Anexo de **ICE**. Corresponde al informe de cantidad de ventas por cada uno de los productos o servicios por marcas y presentaciones. Deberá ser presentado a mes subsiguiente, excepto cuando no haya tenido movimientos durante uno o varios períodos mensuales. Estos contribuyentes deberán presentar adicionalmente un reporte de precios de venta al público de cada producto que se va a comercializar, así como cada vez que exista un cambio de PVP.*

En resumen las obligaciones tributarias son las siguientes:

Gráfico N° 27**Obligaciones tributarias**

FUENTE: INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.
ELABORADO POR: LA AUTORA

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA ESTRATÉGICA

3.1 Introducción

La falta del Manual Administrativo Financiero en la empresa E.R.O RIEGOS ha provocado la desorganización en las distintas áreas e inclinándole a la insatisfacción en el desempeño de las actividades de dicha empresa, lo que ha conducido a ser un obstáculo en el crecimiento de la misma.

Es por esta razón que se recomienda la creación de un manual administrativo financiero, que le permitirá la aplicación de métodos y procedimientos para el desarrollo y evaluación de las actividades, el mejor desempeño en las responsabilidades y función de los empleados, de igual forma en la parte financiera, permitiéndole el registro correcto de las transacciones y facilitándole la información de manera rápida y sencilla.

La elaboración del manual administrativo financiero , será una herramienta fundamental destinada al funcionamiento de la empresa ya que será una oportunidad de crecimiento y desarrollo constante, además ayudara significativamente en el control de tareas, requerimientos, ventas, compras, etc., en conclusión todo lo relacionado al control interno ayudándole a identificar con claridad los errores o problemas que no le permiten la evolución de la empresa, facilitando la implementación de normas, descripción de soluciones y toma de decisiones, enriqueciéndola así de información y dándole más oportunidades de liderar en el mercado.

3.2 La empresa

3.2.1 Razón social

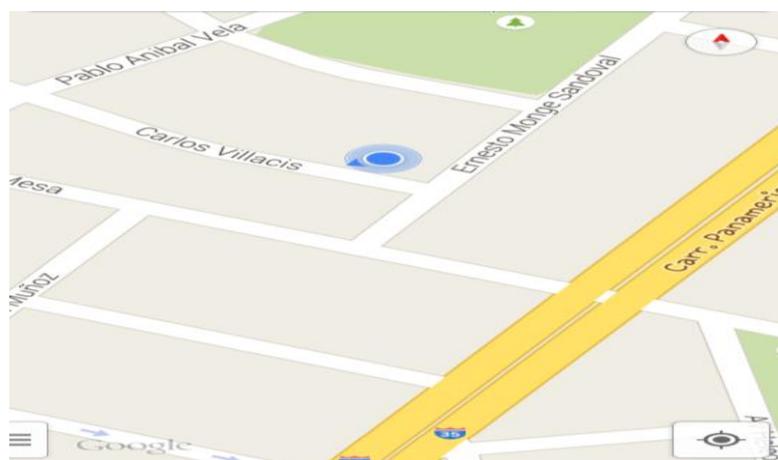
La Razón Social con la cual la empresa se la conoce en el mercado es con el nombre de “Remache Ormaza Edgar Edwin” y comercialmente “E.R.O RIEGOS ”correspondiente a una persona natural obligada a llevar contabilidad, se dedica a la venta al por mayor y menor de tuberías, sistema de riego, artículos de ferretería, maquinaria, equipo agropecuario y equipo de seguridad, además de ofrecer servicios adicionales tales como asesoramiento e instalación de sistemas de riego y fabricación de algunos materiales, su propietario es el señor Remache Ormaza Edgar Edwin.

3.2.2 Ubicación sectorial

La empresa “E.R.O RIEGOS”, se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquial El Sagrario, calle Doctor Villacis, número 1-42 intersección Ernesto Monje a una cuadra del parque nuevo hogar.

Gráfico N° 28

Ubicación sectorial



3.3 Filosofía empresarial

3.3.1 Misión

E.R.O RIEGOS, es una empresa dedicada a la comercialización de sistemas de riegos, tuberías, artículos de ferretería, equipo agropecuario y equipo de seguridad, además de brindar instalaciones y asesoramiento del correcto uso de sus productos, contando con un personal de trabajo completamente responsable, capacitado y con la suficiente experiencia que tiene como objetivo principal brindar una atención óptima y personalizada a sus clientes, además de buscar el crecimiento y desarrollo constante de la empresa.

3.3.2 Visión

La empresa E.R.O RIEGOS, en los próximos cinco años será la empresa líder en comercialización de sistemas de riego e insumos agropecuarios en la región norte del país, siendo una de las principales metas el asesoramiento en las adquisiciones e instalación de equipos cumpliendo con normas de calidad y medioambiente a excelentes precios.

3.3.3 Objetivo general empresarial

- Satisfacer en su totalidad las necesidades de nuestros clientes, brindándoles productos y servicios de calidad, precio justo y una amplia gama de variedad, además de una atención adecuada.

3.3.4 Objetivos específicos empresariales

- Disponer con el personal adecuado, que aporte con el crecimiento institucional y con la adecuada atención a nuestros clientes.

- Contar con la infraestructura necesaria que facilite la exposición de cada uno de nuestros productos, además que nos permita brindar una atención personalizada y óptima a nuestra clientela.
- Incrementar la variedad de productos que permitan brindar más opciones de selección a nuestra clientela.
- Seleccionar proveedores que satisfagan nuestras necesidades y que faciliten brindar productos adecuados que cumplan las exigencias de nuestros clientes.
- Sobresalir de la competencia, manteniendo un crecimiento constante dentro del mercado y brindando valores agregados a nuestros productos.

3.3.5 Valores institucionales

- **Respeto.**- Trato adecuado y respetuoso, hacia nuestros empleados, clientes y proveedores, además de tomar en cuenta cada una de las sugerencias que estos pueden aportar hacia el crecimiento empresarial, con la finalidad de desarrollar cada una de las actividades en un ambiente adecuado y armonioso.
- **Responsabilidad.**- Cumplir a cabalidad con cada uno de los compromisos que nuestra empresa oferta a la clientela, es decir ser responsables de brindar productos y servicios de calidad, que se encuentren en las condiciones adecuadas y óptimas para su uso.
- **Honestidad.**- Dar a los clientes, proveedores y demás personas la seguridad de que cada uno de los miembros que conforman la empresa, se manejarán de manera justa y sincera, permitiendo así reflejar confiabilidad y transparencia en cada una de las actividades laborales.

- **Lealtad.-** Nos comprometemos de manera total así nuestros brindándoles fidelidad, atención y cumplimiento en cada una de las necesidades que nos sean requeridas.
- **Solidaridad.-** Apoyamos a nuestro personal, clientes y proveedores en momentos de crisis, brindándoles una mano amiga que tenga la finalidad de aportar de una u otra manera a la solución de dicho problema.
- **Puntualidad.-** Contamos con un adecuado manejo del tiempo, respetando horarios de ingresos de personal, de entrega de mercadería, de atención a clientes y a proveedores, optimizando así el tiempo de cada una de las personas y brindando el respeto que cada uno de ellos se merecen.

3.3.6 Principios institucionales

- **Trabajo en equipo.-** Desarrollar las actividades empresariales de una manera en la cual se refleje el compañerismo entre el personal de la empresa, teniendo cada uno de ellos la finalidad de llegar a un mismo objetivo o meta.
- **Calidad de servicio.-** Ofrecer un servicio personalizado, optimo y adecuado a cada a uno de nuestros clientes, brindándoles soluciones a cada una de sus necesidades y cumpliendo con sus expectativas.
- **Equidad.-** Manejar un trato justo he igual con cada una de las personas que conforman la empresa, así mismo con los clientes y proveedores, que aportan constantemente al crecimiento empresarial, sin tomar en cuenta su raza, condición económica, religión o cultura.

- **Precio justo.-** Establecer precio justo que satisfagan las necesidades de los clientes, además que estos nos permitan tener una rentabilidad adecuada para el crecimiento del capital.
- **Mejora continua.-** Buscar constante el desarrollo y crecimiento institucional, estableciendo alternativas que nos permitan mejorar las actividades y funciones que se realizan dentro de la empresa, además de sobresalir de la competencia que se maneja en el mercado.
- **Valor agregado.-** Brindar valor agregado en cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa con la finalidad de destacar nuestros productos y servicios y ser más competitivos.

3.3.7. Políticas

Políticas generales

- El horario de atención de la empresa será 8:00 a 13:00 y 15:00 a 19:00 de lunes a viernes y el día sábado 8:00 a 13:00.
- Uso adecuado del uniforme asignado a cada día de la semana.
- El personal realizara todo trabajo de manera ética, responsable con eficiencia y eficacia.
- Al finalizar cada mes la gerencia realizara una evaluación al personal para verificar el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Brindar el mejor servicio al cliente para satisfacer sus necesidades.

Políticas administrativas

- Toda actividad realizada por el personal será de conocimiento de la gerencia.
- Difundir al talento humano valores institucionales.
- Tener conocimiento de todo movimiento financiero.
- Impulsar la capacitación y formación del personal que labora en la empresa.
- Entregar informes semanales de las actividades realizadas.
- El personal que se contrate deberá pasar por un proceso de selección que compruebe que las personas que se contraten tengan los conocimientos y/o habilidades que exige el cargo que desempeñarán.

Políticas financieras

- El jefe responsable del manejo del efectivo debe presentar un arqueo de caja diario a su superior.
- Todos los gastos deben ser aprobados por el gerente.
- Realizar análisis y comparaciones porcentuales de los egresos e ingresos mensuales.
- Analizar mensualmente las cuentas por pagar a proveedores.
- Establecer reuniones mensuales para analizar el nivel de endeudamiento y posibles inversiones.
- Rotar mes a mes la responsabilidad del custodio de caja.

Políticas operativas

- Responsabilidad y cuidado absoluto de las herramientas y varios insumos entregados a cada empleado.
- Uso obligatorio de uniformes de protección personal en el transporte de material e instalación de riegos.
- Constatar que la mercadería que se usa en la instalación llegue completa y en buen estado.

Estrategias de ventas

- Dar promociones de mercadería del 20% y el 10% en fechas determinadas, como es en temporada baja.
- Realizar sorteos de premios con los clientes que realicen compras mayores a \$100.
- Realizar llamadas telefónicas para promocionar cada uno de los productos novedosos que tenga la empresa, además de dar a conocer los servicios adicionales.
- Crear una página en las redes sociales con la finalidad de darnos a conocer y abrir mercado.
- Obtener base de datos con la finalidad de mandar publicidad vía correo electrónico o mensajes de texto.
- Promocionar en la prensa, televisión y radio los servicio y productos que tiene la empresa.
- Realizar capacitaciones al personal de cada área, con la finalidad de mejor la atención al cliente.

3.3.8. Reglamentos

PRECEPTOS FUNDAMENTALES

Artículo 1.- la empresa “E.R.O RIEGOS”, es una empresa legalmente constituida bajo el amparo de las leyes de la república, con domicilio en la ciudad de Ibarra. Su objeto social es proveer de sistemas de riego y brindar el servicio de instalación a su distinguida clientela.

Artículo 2.- en el presente reglamento interno de trabajo, se podrá a la empresa “E.R.O RIEGOS”, como la empresa y a los empleados que laboran en ella trabajadores.

Artículo 3.- El presente reglamento interno, será de conocimiento por todos aquellos que laboran en la empresa por tanto su cumplimiento es obligatorio para todos y el desconocimiento de su contenido, no es causa que pueda alegarse como excusa de falta de acatamiento. Es por este fin que este será de fácil acceso para su consulta y permanecerá en un lugar visible para todos en un sitio para este asignado.

Artículo 4.- Como es de conocimiento de todos los empleados el presente reglamento interno de trabajo queda a sometimiento de todo el personal que preste servicios lícitos y personales a esta empresa y su violación o desacato se determinara en las sanciones establecidas en el mismo y las leyes competentes. Este documento será el instrumento normativo para regular las relaciones laborales internas en las distintas áreas distribuidas dentro de la empresa, así como las que se incorpore en el futuro dentro de la jurisdicción de la dirección nacional de trabajo.

Artículo 5.- Los trabajadores que laboran en la empresa deben siempre acatar órdenes de su superior y no realizar actividades que no contemple en su contrato para la cual fue contratado, a menos que la máxima autoridad requiera mover a cualquier empleado a otra área o

actividad e inclusive sin que signifique despido descenso de categoría, disminución en el salario o cambio de ocupación, según las circunstancias lo ameriten.

CAPÍTULO I

REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO

Art. 6.- El representante legal de la Empresa, es el Propietario, y por lo tanto el único que puede obligarla judicial y extrajudicialmente; en consecuencia, éste funcionario es la única persona que puede contratar, despedir, desahuciar, sancionar, promocionar y en general realizar todas las acciones legales permitidas en las relaciones laborales con los Trabajadores, sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 36 del Código del Trabajo; sin embargo, por delegación, podrá intervenir cualquier otra persona que la Empresa lo determine.

Art. 7.- Todo Trabajador que entre a prestar sus servicios en la Empresa, deberá suscribir un Contrato de Trabajo en los términos permitidos por la Ley y acordados por las partes.

Art. 8.- La contratación de nuevos Trabajadores será potestativa de la Empresa y ésta determinará el tipo de contrato y de relación laboral que mantendrá con todos y cada uno de sus Trabajadores.

Art. 9.- La Empresa, conforme a sus necesidades, podrá celebrar los contratos de trabajo permitidos por la Ley, así:

9.1.- CONTRATO A PRUEBA: En todo contrato que se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de ocho días.

9.2.- CONTRATO A PLAZO FIJO: el mismo que de conformidad con el Código de Trabajo tendrá una duración mínima de un año y no podrá exceder de dos años, no sujeto por lo mismo a estabilidad adicional o distinta a la que se pacte en estos contratos. Transcurrido este lapso, y si no se realiza el desahucio oportunamente, el Trabajador, se considerará contratado por tiempo indefinido.

9.3.- CONTRATO INDEFINIDO: cuando las partes no han fijado expresamente la duración de la relación laboral o la han estipulado por tiempo indefinido, el mismo que tendrá un período de prueba de hasta noventa días.

Art. 10.- En razón del objeto social de la Empresa, los contratos eventuales, temporales, ocasionales, por obra cierta y aquellos que se celebren para la ejecución de una obra, labor o servicio previamente determinado en el objeto del contrato celebrado con los Trabajadores, sean estos empleados u obreros, se terminarán al momento de la conclusión efectiva del período de labor o servicio para el cual fue contratado. Dicha terminación se sujetará a lo previsto en el numeral tercero del artículo 169, y 170 del Código del Trabajo.

Art. 11.- El Trabajador cumplirá sus funciones para las cuales ha sido contratado en las oficinas de la Empresa en la ciudad de Ibarra y en las que se instalen en el futuro a nivel nacional; no obstante y en vista del objeto social de la Empresa, el Trabajador tendrá la obligación de trasladarse a cualquier parte del territorio ecuatoriano a fin de cumplir con su

trabajo, previo consentimiento por escrito del Trabajador, sin que esto se entienda como despido intempestivo.

CAPÍTULO II

DE LA ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

Art. 12.- Todo aspirante a ingresar como Trabajador de la Empresa deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.- Tener capacidad legal suficiente para ser contratado en materia laboral de conformidad con el Art. 35 del Código del Trabajo.
- 2.- Presentar la cédula de ciudadanía, certificado de la última votación, carné de afiliación al IESS, si lo tuviere.
- 3.- Certificados de trabajo que acrediten la capacitación laboral y profesional, con la exposición de los trabajos ejecutados, tiempo de servicio y remuneración recibida.
- 4.- Certificados de honorabilidad que acrediten su solvencia moral, otorgados por personas de reconocida probidad y honestidad.
- 5.- Consignar de forma clara y ajustada a la verdad los siguientes datos: nombres y apellidos completos del Trabajador, estado civil, nombre del cónyuge o conviviente, número de hijos, edad y nombres de los mismos, dirección domiciliaria exacta. Estos datos deben estar

permanentemente actualizados, por lo que el Trabajador está obligado a notificar de forma inmediata a la Empresa sobre cualquier cambio o modificación al respecto.

CAPÍTULO III

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO

Art. 13.- La Empresa “E.R.O RIEGOS”, laborará 9 horas diarias, en horario diurno y cincuenta horas semanales de lunes a sábados, en dos jornadas, conforme al siguiente horario:

Las labores diurnas del primer turno se inician a las 8:00 de la mañana y terminan a las 19:00 de la noche. Las labores el día sábado, inician a las 8:00 de la mañana y terminan a las 13:00 de la tarde, existiendo en cada turno receso para que el personal tome su almuerzo.

Serán considerados días de descanso obligatorio todos aquellos señalados en el Art. 65 del Código del Trabajo; sin embargo, de lo expresado, feriados opcionales se podrá disponer y autorizar

Art. 14.- Si por causas provenientes de motivos inesperados, tales como: suspensión de energía eléctrica, incendios, paros de transporte, o por cualquier otro motivo que interrumpen el trabajo y prestación de servicios, la Empresa podrá pedir la recuperación de la jornada laboral perdida, sin considerar este trabajo como horas suplementarias o extraordinarias, previa la autorización obtenida mediante el trámite legal.

Art. 15.- Con el propósito de que las labores se desarrollen normalmente, los Trabajadores deben incorporarse a sus puestos de trabajo a la hora establecida para el inicio de sus labores y deberán permanecer en ellos hasta la hora establecida de su salida.

Art. 16.- La Empresa, a través de la Gerencia y/o de su representante controlará la asistencia de todo el personal que presta servicios en la Empresa.

Art. 17.- Las faltas reiteradas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo, o por abandono del puesto de trabajo sin causa, y por más de tres días hábiles consecutivos dentro de un período mensual de labores, por parte de cualquier Trabajador, serán sancionados con el cese de funciones dentro de la empresa, previo a la "aprobación" correspondiente emitido por el Inspector del Trabajo y establecido en la Ley.

Art. 18.- Es obligación de los Trabajadores que no puedan concurrir al trabajo, solicitando el permiso correspondiente, a fin de llevar un reemplazo.

Art. 19.- En los casos de atraso, se aplicarán las siguientes sanciones:

a) El Trabajador que incurriere en un atraso de hasta quince minutos en el horario de entrada al trabajo, sin justificación, será sancionado el uno por ciento de su sueldo; en el caso de un segundo atraso se duplicará el descuento.

b) Cuando los atrasos fueran hasta de tres en un mes de labor, se le impondrá una multa de diez por ciento de la remuneración mensual del empleado.

c) Si las faltas injustificadas de puntualidad son más de tres consecutivas en un período mensual de labor, serán consideradas falta grave, y causa suficiente para terminar las relaciones labores solicitando previamente al Inspector del Trabajo.

Art. 20.- El personal no debe abandonar sus labores antes de la hora de salida establecida, salvo que tenga permiso para ello, caso contrario, esta infracción será multada con el diez por ciento de su remuneración mensual; y si lo señalado sucediera por más de tres ocasiones en un mes, será considerado falta grave.

Art. 21.- Los Trabajadores se sujetarán estrictamente al horario de trabajo establecido, el cual podrá ser modificado por la Empresa, previa aprobación de la Dirección Regional de Trabajo de Quito, según sus necesidades y de conformidad con la Ley.

CAPÍTULO IV

DE LOS PERMISOS, LICENCIAS Y VACACIONES

Art. 22.-PERMISOS: El empleado podrá solicitar permisos para salir del lugar de trabajo, previo a la presentación del justificativo y tiempo de ausencia. La Empresa se reserva la facultad de conceder o negar los permisos que se soliciten tomando en cuenta los casos que los motiven y las necesidades de trabajo. Todos los permisos, de cualquier naturaleza que fueren, deberán constar por escrito y ser autorizados previamente por el Propietario. Si se ha concedido el permiso al Trabajador, la solicitud se registrará en los controles de personal de asistencia.

Art. 23.- PERMISOS POR ENFERMEDAD: Los empleados que por enfermedad faltaran a su trabajo deberán comunicar de este particular directamente al propietario o encargado de gerencia, de manera inmediata. En caso de no hacerlo se considerará como falta injustificada. Para justificar y acreditar la enfermedad, se deberá presentar el correspondiente certificado médico conferido de preferencia por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 24.- El propietario deberá valorar si el permiso es remunerado o no; para lo cual se sujetará a lo dispuesto en los numerales 9 y 30 del Art. 42 del Código del Trabajo.

Art. 25.- Los permisos por asuntos personales se descontarán de las vacaciones anuales correspondientes o de la remuneración, a elección del Trabajador.

Art. 26.- VACACIONES.- Todos los Trabajadores tienen derecho a gozar anualmente de quince días de vacaciones y a partir del quinto año un día adicional, de conformidad con lo establecido en el Art. 69 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 27.- Son obligaciones de los empleados, además de las establecidas en el Código del Trabajo, en el presente Reglamento interno y demás leyes, las siguientes:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato laboral. Si su incumplimiento causare perjuicio económico o multas a la Empresa, será considerada falta grave y causal para

solicitar el visto bueno, así como el derecho de la Empresa, previa las investigaciones respectivas, para que el Trabajador le restituya el valor íntegro del perjuicio económico.

b) Acatar las órdenes e instrucciones tanto verbales como escritas que reciban de sus superiores, en todo cuanto tenga que ver con el desempeño de sus labores establecidas en el contrato de trabajo. El Trabajador que no acatare las órdenes de trabajo emanadas de los superiores, será sancionado con una multa de hasta el diez por ciento de su remuneración mensual. Si el desacato fuera grave, será causal suficiente para solicitar la aprobación, ante el Inspector del Trabajo competente.

c) Guardar sigilosamente la información confidencial, administrativas, financiera de la Empresa. Su incumplimiento es considerado falta grave.

d) Cuidar y conservar en buen estado los instrumentos, materiales, equipos y útiles de trabajo que le hayan sido proporcionados, su incumplimiento será considerado falta grave. En caso de pérdida o deterioro de los mismos, producto de la negligencia o dolo del Trabajador, éste será responsable por los daños ocasionados a la Empresa, y deberá reponer.

e) Disminuir el rendimiento en el desarrollo de sus actividades o incitar a sus compañeros a hacerlo. Si dicha disminución reviste el carácter de colectivo, será considerada como falta grave.

f) Informar sin demora a su superior sobre las pérdidas, deterioros o daños de las herramientas, útiles, materiales o bienes que estuvieren a cargo del empleado, para el desempeño de sus labores y/o para el cumplimiento del objeto social de la Empresa, y tomar,

si fuere el caso, las medidas necesarias para la recuperación o reparación de las cosas pérdidas o dañadas. La falta de información indicada, será considerada falta leve o grave según el perjuicio económico que cause a la Empresa.

g) Dar aviso al Gerente, tan pronto como le fuere posible, en caso de falta al trabajo por calamidad doméstica.

h) Facilitar todos aquellos datos y documentos que le sean solicitados por la Empresa y comunicar por escrito las novedades de ser necesario.

i) Fomentar y mantener un trato respetuoso y cordial con sus subalternos, compañeros y superiores, evitando cualquier tipo de desavenencias o discordias, y actuar siempre con un espíritu de colaboración.

j) Ingresar a las cuentas de la empresa, los dineros y/o documentos que correspondan a la Empresa, ya sea por ventas, cobros y/o cualquier recaudación u operación financiera. El incumplimiento de esta norma se considera como falta grave y será causal para solicitar el visto bueno del infractor, sin perjuicio de las acciones legales civiles y penales que asistan a la Empresa.

k) Ofensas de palabra u obra provenientes de un empleado a los representantes de la Empresa, sus superiores inmediatos, sus empleadores, o a sus compañeros de trabajo, dependiendo de su gravedad, podrán ser sancionados con multas o con la terminación de la relación laboral previo el trámite legal pertinente.

CAPÍTULO VI

DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Art. 28.- A demás de las prohibiciones establecidas para los Trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo y las determinadas por las normas legales y reglamentarias vigentes, está prohibido a los Trabajadores de la empresa lo siguiente:

- 1) Ingerir bebidas alcohólicas o hacer uso de estupefacientes durante las horas de trabajo en la Empresa. Su incumplimiento es considerado como falta grave y motivo de sanción.
- 2) Presentarse al trabajo con claras muestras de estar bajo los efectos de bebidas alcohólicas o de estupefacientes. Su incumplimiento será considerado como falta grave.
- 3) No se permitirá el ingreso a la empresa de ningún empleado fuera de su horario laboral, a menos que medie autorización de los representantes de la Empresa. Tampoco podrá permanecer en las horas que no sean de labores.
- 4) Ningún Trabajador podrá sustraer de la Empresa, materiales, herramientas, enseres, útiles o cualquier instrumento, así como tampoco cajas, paquetes o bolsas, sin que sean revisadas por su superior o por el encargado a quienes se les facultará la revisión. Si incurriera en esta prohibición, habrá cometido falta grave, sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercitar la Empresa.

- 5) Está prohibido a los Trabajadores utilizar los equipos, herramientas, materiales de propiedad de la Empresa, para un uso no especificado por sus superiores, así como disponer arbitrariamente de ellos.
- 6) No están permitidas las riñas y las disputas en las instalaciones de la Empresa. Cualquiera de estos hechos será considerado como falta grave y dará motivo para tramitar la solicitud de despido.
- 7) Obtener beneficios personales a cargo de la Empresa, en las adquisiciones o contrataciones de servicios. Además de constituir una falta grave, el acometimiento de ésta infracción da derecho a la Empresa para plantear las acciones legales civiles y penales que fueren del caso.
- 8) Recibir visitas personales en horas de trabajo y utilizar el teléfono para llamadas particulares, sin la debida autorización.
- 9) Mantener cualquier tipo de negocio, contrato o relación de dependencia laboral, con proveedores, distribuidores, clientes y demás personas vinculadas con la actividad de la Empresa y cuando implique competencia desleal o divulgación de secretos técnicos. La comisión de esta infracción constituye una falta grave, da derecho a la Empresa a terminar la relación laboral siguiendo los procedimientos legales pertinentes.
- 10) Negarse de cualquier forma a catar órdenes o instrucciones relacionados con su trabajo de sus superiores.

CAPÍTULO VII

DE LAS SANCIONES

Art. 29.- Para la aplicación de las sanciones establecidas en este Reglamento, se considerarán dos clases de falta: faltas leves y faltas graves.

a) Faltas Leves son aquellas cometidas por desacato o imprudencia y sin que produzcan mayor perjuicio a la Empresa o a su personal.

b) Faltas Graves son aquellas cuya ejecución causan o pueden causar problemas económicos, de disciplina, daños o perjuicios a los equipos, materiales y más instalaciones de la Empresa, o pongan en peligro la integridad de los empleados. Son además aquellas expresamente señaladas en el presente Reglamento Interno de Trabajo y las previstas en el Art. 172 del Código del Trabajo.

Art. 30.- Las faltas serán sancionadas en consideración a su gravedad, las mismas que deberán ser registradas en la base de datos del Trabajador. El propietario tomará en cuenta los agravantes que existen, para aplicar las sanciones:

a) Amonestación verbal

b) Amonestación escrita

c) Multa hasta por el diez por ciento de la remuneración mensual del Trabajador.

d) Terminación del contrato laboral, sujetándose a los trámites dispuesto por el Código del Trabajo para el efecto.

La aplicación de la escala señalada anteriormente, de ninguna manera significa que para dar paso a una sanción, deba excluirse a la anterior. Es decir, la Empresa deberá evaluar la gravedad de la infracción puede optar por cualquiera de las sanciones mencionadas.

Art. 31.- Cuando una falta leve se repita por más de tres veces en un período mensual de labores, la última será considera falta grave.

Art. 32.- La Empresa podrá emitir nuevas disposiciones o reglamentaciones administrativas, acordes con la ley, para el mejor cumplimiento de los fines de la compañía, las mismas que pueden ser permanentes o transitorias y serán de cumplimiento obligatorio para todos los Trabajadores.

CAPÍTULO VIII

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art. 33.- Todos los Trabajadores que prestan sus servicios en la Empresa gozarán de los siguientes derechos:

- 1.- A la estabilidad en el trabajo, de acuerdo a las normas legales y contractuales en vigencia.
- 2.- A percibir a cambio de la prestación de sus servicios, las remuneraciones correspondientes, de acuerdo con la ley y al contratante.

3.- A utilizar las licencias y permisos conforme el siguiente procedimiento:

La justificación deberá presentarla a la Empresa, en los días inmediatos siguientes al hecho que motiva la licencia, para proceder conforme lo señala la disposición invocada.

3.1.- Por maternidad y paternidad, los Trabajadores tendrán derecho a licencia por el tiempo y en la forma señalada en el artículo 152 del Código del Trabajo. En tales casos la ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En el certificado, debe constar la fecha probable del parto o del día en que tal hecho se produjo.

3.2.- En casos de enfermedad, deberá presentar un certificado médico, de preferencia otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, documento que deberá entregar al Gerente o a su delegado.

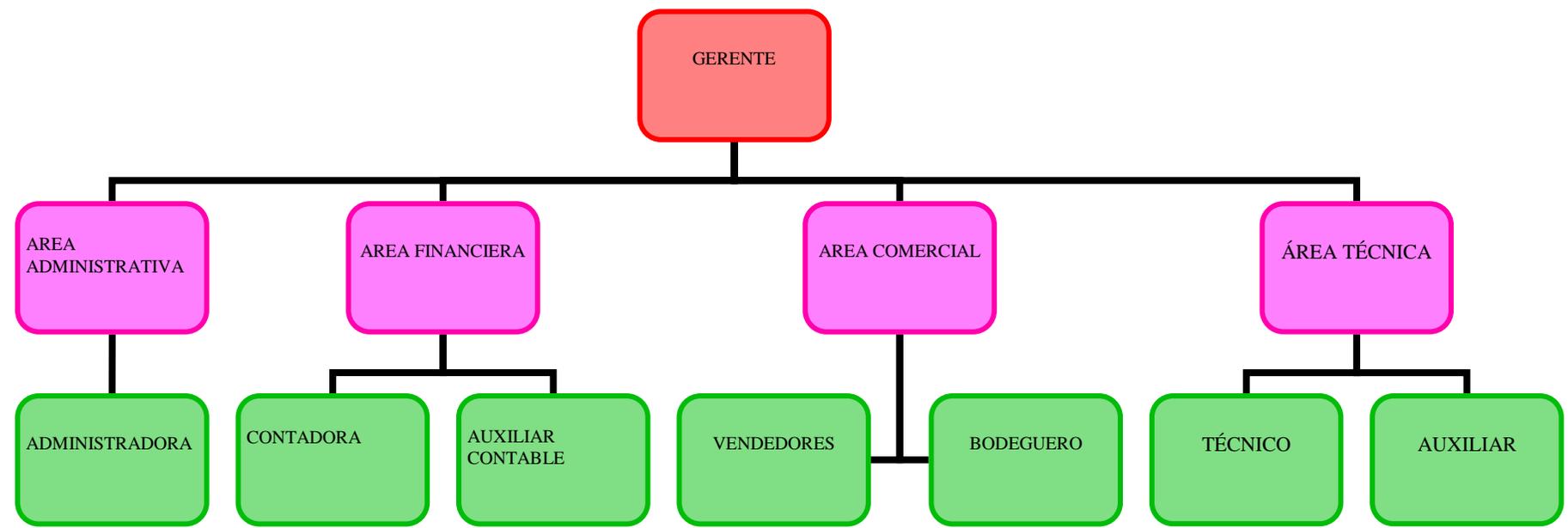
3.4.- En los casos de calamidad doméstica, el Trabajador gozará de la licencia por el tiempo y en la forma prescrita en el numeral 30 del artículo 42 del Código del Trabajo.

3.4 La organización

3.4.1 Organigrama estructural

Gráfico N° 29

Organigrama Estructural "E.R.O RIEGOS"

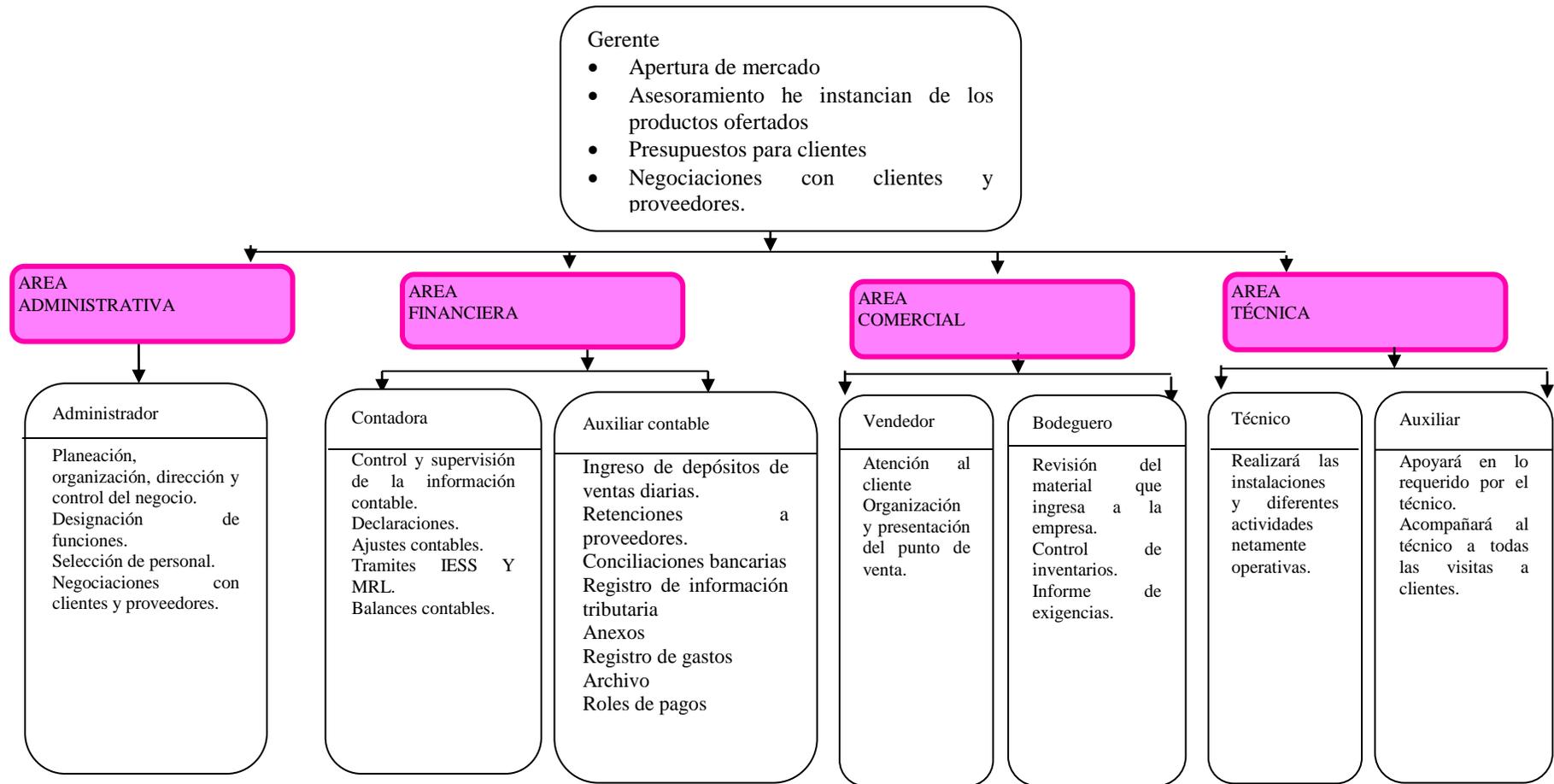


FUENTE: EMPRESA E.R.O RIEGOS.
ELABORADO POR: La autora

3.4.2 Organigrama funcional

Gráfico N° 30

Organigrama funcional E.R.O RIEGOS



3.4.3 Manual de funciones y responsabilidad

El manual de funciones es una herramienta fundamental que permite el correcto funcionamiento de una empresa, ya que este tiene la finalidad de reflejar cada una de las funciones y responsabilidades que tendrán que realizar las personas que trabajan dentro de dicha institución, llevando así una administración ordenada y una adecuada dirección.

Es por esta razón que se ha visto la necesidad de crear un manual de funciones a cada uno de los empleados con la finalidad de mejorar el funcionamiento de la empresa, además de que cada empleado tenga claramente establecido sus funciones evitando el desorden que puede llevar al estancamiento empresarial.

	<p>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL</p>
CARGO	GERENTE GENERAL
NIVEL	DIRECTIVO
JEFE INMEDIATO	NO APLICA
PERFIL DEL PUESTO	
Educación	Superior
Titulo	Administración/ conocimiento técnico en sistemas de riego.
Experiencia	Mínimo 2 años
Edad	30 años
Disponibilidad	Tiempo completo
Lugar de residencia	Imbabura
Disposición a viajar	Si
Competencias	Liderazgo Ética profesional Relaciones humanas
<p>OBJETIVO DEL PUESTO</p> <p>Direccíonar de manera correcta las actividades empresariales con la finalidad de cumplir cada una de las metas y objetivos planteados.</p> <p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>El gerente general es el representante legal de E.R.O RIEGOS, el cual deberá administrar, dirigir, supervisar y evaluar cada una de las actividades desarrolladas dentro de la empresa, además de contar con una actitud de liderazgo, la cual llevará a la empresa al crecimiento constante.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer los objetivos a corto y largo plazo, además de controlar su cumplimiento. • Fijar metas institucionales. • Determinar el organigrama funcional, así como las responsabilidades de cada uno de los empleados. • Direccíonar de manera adecuada el desarrollo empresarial • Tomar decisiones a los problemas que se puedan presentar dentro de la empresa, ya sean estos financieros, administrativos, etc. • Supervisar cada una de las actividades o tareas que se desarrollan dentro del funcionamiento empresarial. • Realizar las negociaciones tanto con clientes y proveedores. • Seleccionar, capacitar y controlar al recurso humano de la empresa. 	

	MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRADOR
CARGO	ADMINISTRADOR
NIVEL	DIRECTIVO
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
PERFIL DEL PUESTO	
Educación	Superior
Titulo	Administración, Ingeniería comercial o carreras a fines.
Experiencia	Mínimo 2 años
Edad	30 años
Competencias	Relaciones humanas Liderazgo Pensamiento estratégico Compromiso y ética Capacidad de análisis
OBJETIVO DEL PUESTO	
<p>Controlar las tareas o actividades de la empresa, con la finalidad de conocer si la el personal que conforma la empresa está cumpliendo con lo establecido por el gerente.</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
<p>El administrador de la empresa E.R.O RIEGOS, será el apoyo incondicional del gerente, es decir será quien se encargue de supervisar y controlar las actividades empresariales en su ausencia o cuando el gerente tenga que ocuparse de otras actividades.</p>	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Aportar con ideas para el crecimiento institucional. • Trabajar de la mano con el resto de personal para poder llegar a cumplir cada una de las metas. • Revisar y verificar el cumplimiento de las funciones establecidas por el gerente. • Controlar el cumplimiento de objetivos. • Encargarse del funcionamiento correcto de la empresa. • Control de actividades financieras, administrativas y operativas. • Mantener el orden laboral. • Realizar informes de las actividades que se supervisaron para darle a conocer la gerente. 	

	<p>MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR</p>
CARGO	CONTADOR
NIVEL	FINANCIERO
JEFE INMEDIATO	GERENTE
<p>PERFIL DEL PUESTO</p>	
Educación	Superior
Titulo	Contador público autorizado C.P.A
Experiencia	Mínimo 3 años
Edad	30 años
Competencias	<p>Conocimiento de informática Habilidades matemáticas Buena comunicación Honestidad y responsabilidad Compromiso y ética Capacidad para análisis y soluciones y problemas</p>
<p>OBJETIVO DEL PUESTO</p> <p>Organizar la información financiera de la empresa con la finalidad de realizar los balances correspondientes y poder conocer la situación económica empresarial.</p> <p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>El contador de la empresa será la persona quien coordine los recursos financieros de E.R.O RIEGOS, presentado así la información contable y financiera, además de estar al día con los pagos tributarios, con la finalidad de proporcionar a la gerencia los datos económicos reales, y de esta manera poder direccionar la empresa de forma correcta.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contabilizar y registrar codificadamente todos los activos, pasivos, ingresos y egresos que tenga la empresa, además de actualizarlos constantemente. • Llevar el control de cada movimiento contable que se realice dentro de la empresa. • Realizar los balances requeridos para poder tener la clara la situación actual de la empresa. • Declaraciones de IVA, IR y anexos. • Mantenerse al día en las cuentas por pagar como en las cuentas por cobrar. • Roles de pago. • Avisos de entradas y salida de empleados. • Afiliaciones al IESS. • Liquidaciones. • Ayuda a la toma de decisiones. 	

		MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE	
CARGO		AUXILIAR CONTABLE.	
NIVEL		FINANCIERO	
JEFE INMEDIATO		GERENTE / CONTADOR.	
PERFIL DEL PUESTO			
Educación		Secundaria o Estudios superiores.	
Título		Contador bachiller, contador, carreras afines.	
Experiencia		Mínimo 1 años	
Edad		19 años	
Competencias		Manejo de información confidencial Razonamiento numérico Comunicación verbal Responsabilidad Manejar equipo de oficina Atención al cliente	
OBJETIVO DEL PUESTO			
<p>Registro y archivo de información contable, además de realizar actividades dispuestas por el contador, como el control de situaciones económicas o financieras, con la finalidad de proporcionar información real y veraz, para su uso correspondiente.</p>			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>El auxiliar contable es la persona quien estará relacionado directamente con el contador general, será su apoyo y una ayuda fundamental, ya que esté registrara, archivará y estará al tanto de fuentes financieras, que facilitaran al contador realizar sus respectivas funciones.</p>			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo al contador general. • Manejo del sistema contable. • Verificación de los datos de las facturas emitidas y recibidas en el actos comercial, es decir que estas contengas los datos correctos además de verificar su valides y tiempo de caducidad. • Registro de facturas, retenciones en el sistema contable utilizado. • Realizar base de datos de clientes y proveedores. • Pagos y trasferencias a proveedores. • Cobros a clientes. 			

		MANUAL DE FUNCIONES BODEGUERO	
CARGO		BODEGUERO	
NIVEL		COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO		GERENTE / ADMINISTRADOR.	
PERFIL DEL PUESTO			
Educación		Secundaria o Estudios superiores.	
Título		Bachiller, estudiante universitario o egresado en administración o áreas afines.	
Experiencia		Mínimo 1 años	
Edad		19 años	
Competencias		Responsabilidad Trabajo en equipo Ética Atención al cliente Trabajo en equipo	
OBJETIVO DEL PUESTO			
Control de los ingresos y salidas de inventarios, para su respectivo registro, control de existencia precios y variedad.			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
El bodeguero de E.R.O RIEGOS será el encargado de controlar constantemente que los pedidos que ingresen a la empresa sean los mismo que reflejen las facturas, además se encargará de controlar las existencias y abastecer constante de producto para una mejor atención al cliente.			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del aseo y presentación de la bodega. • Verificar que los artículos almacenados se encuentren en buen estado. • Control y registro de inventarios • Verificación constante el stock de la mercadería y llevar una base de datos actualizada. • Despacho de mercadería una vez que se haya realizado el trámite correspondiente con el cliente. • Comunicación constante al gerente sobre productos estrellas y productos que no son requeridos. • Informar sobre productos en mal estado para proceder a dar de baja, venta en promociones o remate. • Aportar con ideas sobre un control más adecuado de la mercadería. • Cierres mensuales de inventarios. 			

		MANUAL DE FUNCIONES VENDEDOR	
CARGO		VENDEDOR	
NIVEL		COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO		GERENTE / ADMINISTRADOR.	
PERFIL DEL PUESTO			
Educación		Superior.	
Titulo		Egresado en administración o áreas afines.	
Experiencia		Mínimo 1 años	
Edad		19 años	
Competencia		Confiabilidad Optimismo Trabajo en equipo Empatía Comunicación verbal Ética	
OBJETIVOS DEL PUESTO			
Contribuir activamente en el logro de objetivos en el ámbito comercial, integrarse en las actividades de marketing de la empresa, formar un vínculo con el cliente para satisfacer sus gustos y preferencias.			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Vender los productos en stock, brindar buen servicio a la clientela de modo que fidelice a la misma, captar nuevos clientes, lograr o superar los volúmenes de venta establecidos por la empresa, mantener o mejorar el éxito en el mercado de la empresa.			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Vender los productos que la empresa disponga según la prioridad que especifique el gerente. • Realizar las ventas a los precios establecidos en la empresa. • Llenar documentos y realizar los procedimientos de venta que se especifiquen en la empresa. • Mantener informados a los clientes sobre descuentos promociones y demás novedades en las mercaderías y el servicio de instalación. • Asesoría técnica y comercial a los clientes. • Informar periódicamente sobre el stock de los productos y la evolución de las ventas. • Apoyar y capacitar al cliente sobre los usos de los productos. 			

		MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO	
CARGO		TÉCNICO INSTALADOR	
NIVEL		OPERATIVO	
JEFE INMEDIATO		GERENTE / ADMINISTRADOR.	
PERFIL DEL PUESTO			
Educación		Superior.	
Título		Ing. Agrónomo	
Experiencia		Mínimo 2 años	
Edad		30 años 40 años	
Competencia		Ética Relaciones humanas Atención al cliente	
OBJETIVOS DEL PUESTO			
Instalación, mantenimiento y asesoramiento de sistemas de riego.			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Realizar el asesoramiento y visitas a los lugares donde se realizará la instalación de los sistemas de riego.			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el área, con la visión de conservar, proteger y mantener el equilibrio ecológico y sustentable, con fines productivos. • estudiar la instalación de los sistemas de riego evitando dañar los recursos naturales y la gestión sustentable de éstos, adaptándola a los diferentes ecosistemas y situaciones socioculturales y recreativas. • Formular planes de negocio y gestionar sistemas comerciales de bienes y servicios del sector agropecuario y ganadero para rentabilizarlos económica y socialmente. 			

Fuente: (<http://www.agronomia.uchile.cl/servicios/67720/perfil-de-egreso-ingeniero-agronomo>)

		MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR OPERARIO	
CARGO		AUXILIAR OPERARIO	
NIVEL		OPERATIVO	
JEFE INMEDIATO		GERENTE ADMINISTRADOR. TÉCNICO	
PERFIL DEL PUESTO			
Educación		Bachiller o tecnología	
Título		Bachillerato unificado	
Experiencia		Mínimo 1 años	
Edad		19 años 30 años	
Competencias		Responsabilidad Ética	
OBJETIVOS DEL PUESTO			
Apoyar incondicionalmente al técnico en las instalaciones y mantenimientos que tenga que realizar el técnico.			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Servir de ayuda al técnico agrícola en las diferentes actividades que se desarrollen dentro de la instalación y mantenimiento de los sistemas de riego.			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de los materiales y maquinaria que se utiliza para la instalación y mantenimiento. • Cumplir con las órdenes que le encomiende el técnico. 			

3.4.4 Manual de procedimientos

El manual de procedimientos será una herramienta fundamental para el desarrollo institucional, específicamente para establecer cada uno de los procedimientos que intervine en la ejecución de las actividades o tareas que se desarrollan dentro de la empresa, con la finalidad de controlar el recurso material, económico y humano, además de que estos se manejen conjuntamente y secuencialmente para el giro adecuado del negocio.

- **Manual de procedimientos de contratación de personal**

Cuadro N° 30

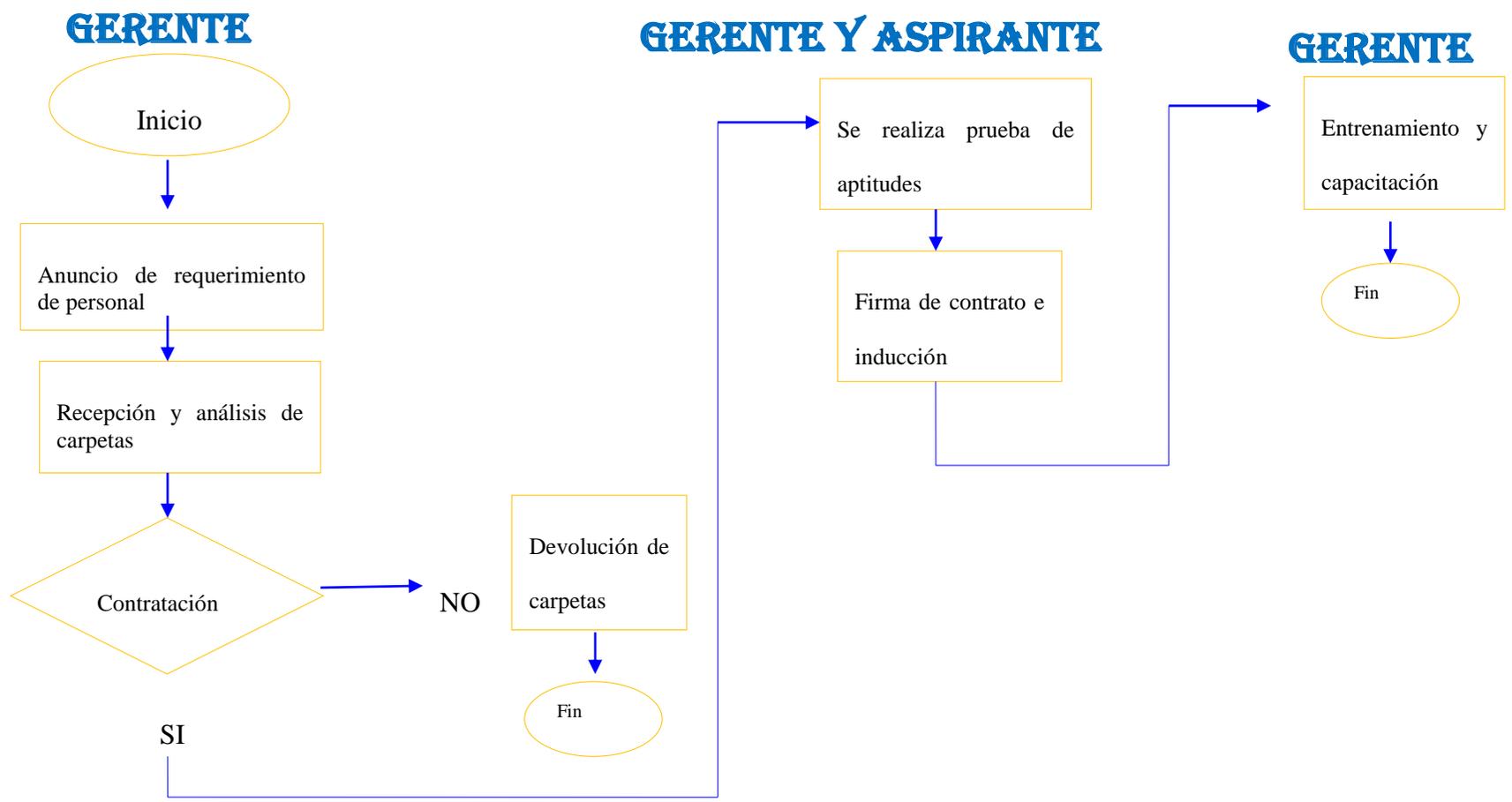
Manual de procedimientos de contratación de personal

Personal	N°	Actividades
Gerente	1	El gerente revisa el requerimiento de personal. El proceso de reclutamiento empieza con la difusión en la prensa en el que se detalla los perfiles que necesita la empresa.
Gerente	2	Selección del personal Una vez recibidas las carpetas se selecciona al más idóneo se realiza la entrevista y la prueba de aptitudes.
Gerente	3	Contrata al personal Se establece el contrato de prueba de una semana Se realiza la firma del contrato permanente de acuerdo a leyes y normas establecidas.
Gerente	4	Inducción y capacitación Se le enseñara los sistemas y procesos que la empresa maneja para facilitar su desempeño en el cargo que va a realizar.

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Gráfico N° 31

Flujograma para contratación del personal



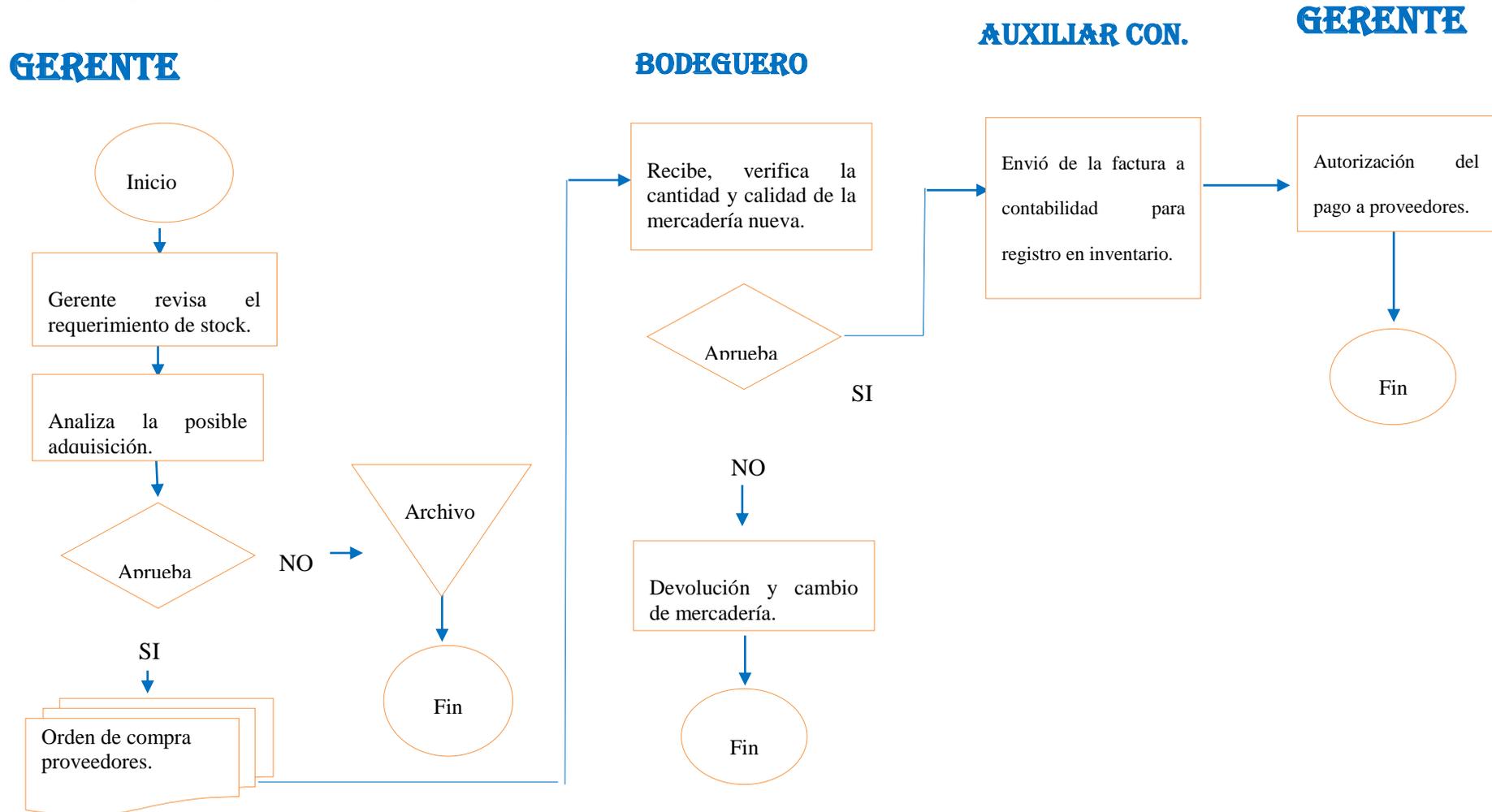
Cuadro N° 31**Procedimiento para realizar adquisiciones**

Personal	N°	Actividades
Gerente	1	El gerente revisa el requerimiento de faltante en stock emitida por el bodeguero. Revisa la orden de adquisición y autoriza o no la compra.
Bodeguero	2	Recibe la mercadería, verifica la cantidad y calidad de los mismos y evalúa la opción de devolución de ser el caso. Comprobado el pedido procede a emitir la factura a contabilidad.
Auxiliar contable	3	Realizada la constatación, procede a su respectivo registro.
Gerente	4	Pago de mercadería.

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Gráfico N° 32

Flujo grama para adquisiciones



Elaborado por: La autora
Año: 2015

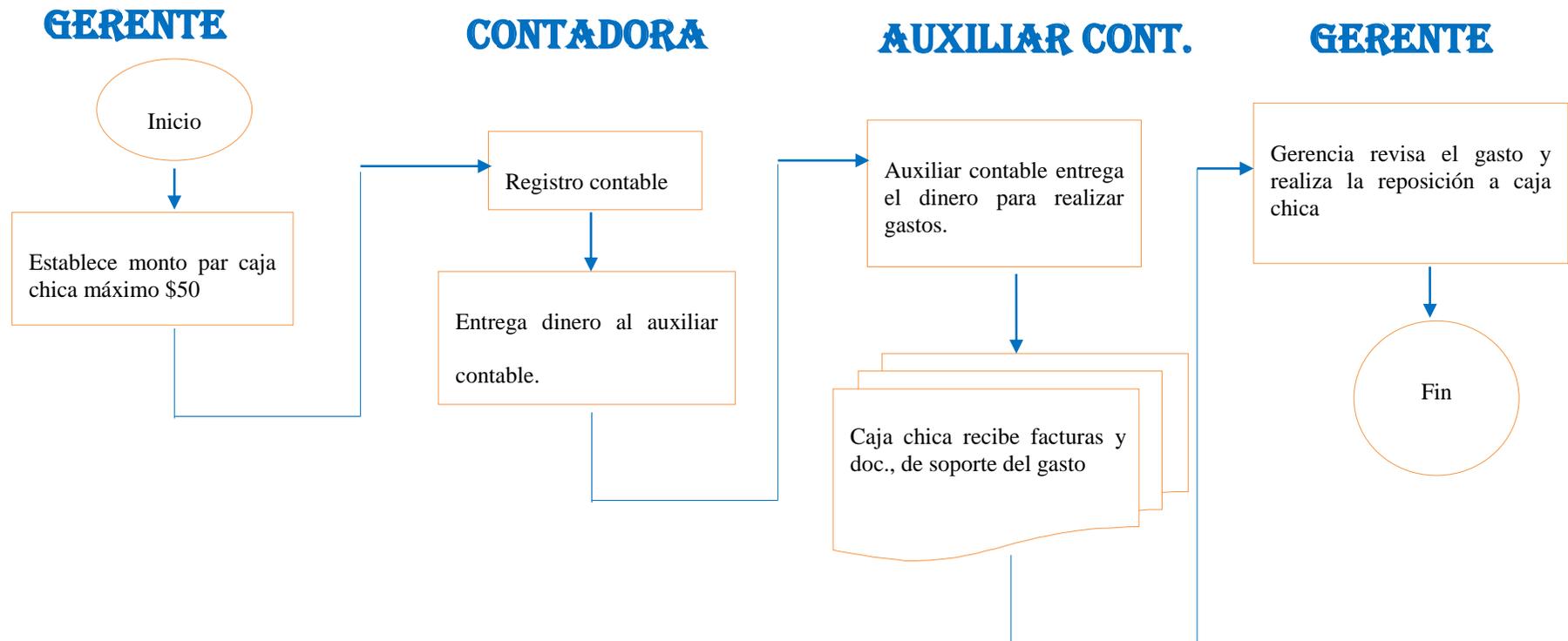
Cuadro N° 32**Proceso para caja chica**

Personal	N°	Actividades
Gerente	1	Autoriza un fondo para caja chica, máximo de \$50.
Contador	2	Registra contablemente. Entrega el dinero al auxiliar contable.
Auxiliar contable	3	Se encarga de los movimientos de caja chica y solicitará documentos que sustenten los gastos de esta. Entrega un informe al terminar los fondos.
Gerente	4	Revisa los gastos de caja chica con sus respectivos respaldos. Procede a autorizar la reposición de caja chica.

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Gráfico N° 33

Flujograma para caja chica

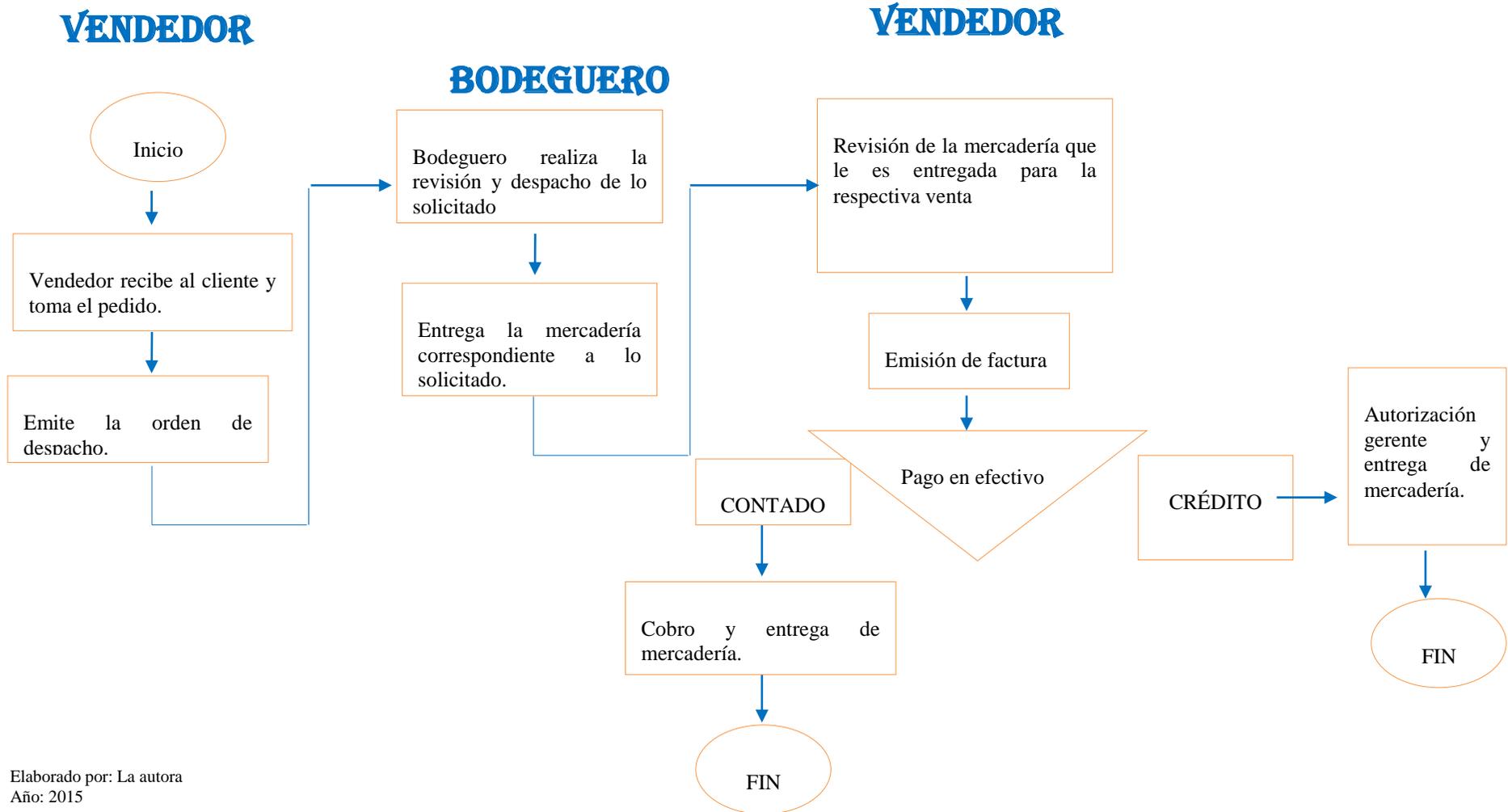


Cuadro N° 33**Proceso para realizar ventas**

Personal	N°	Actividades
Vendedor	1	Recepción del cliente y toma de pedido. Emite un listado de los artículos solicitados por el cliente y entrega al bodeguero para que los empaque.
Bodeguero	2	Revisa el pedido solicitado por el vendedor, y solicita copia de documentos para su archivo personal. Entrega la mercadería al vendedor.
Vendedor	3	Revisa la mercadería. Elabora la factura sobre la misma. Procede al cobro de los valores en caso de ser venta a crédito se solicita la autorización del gerente.
Vendedor	4	Entrega el producto al cliente previa revisión con el mismo para brindar su mejor servicio y constancia del pedido sea el correcto.

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Gráfico N° 34
Flujograma para ventas



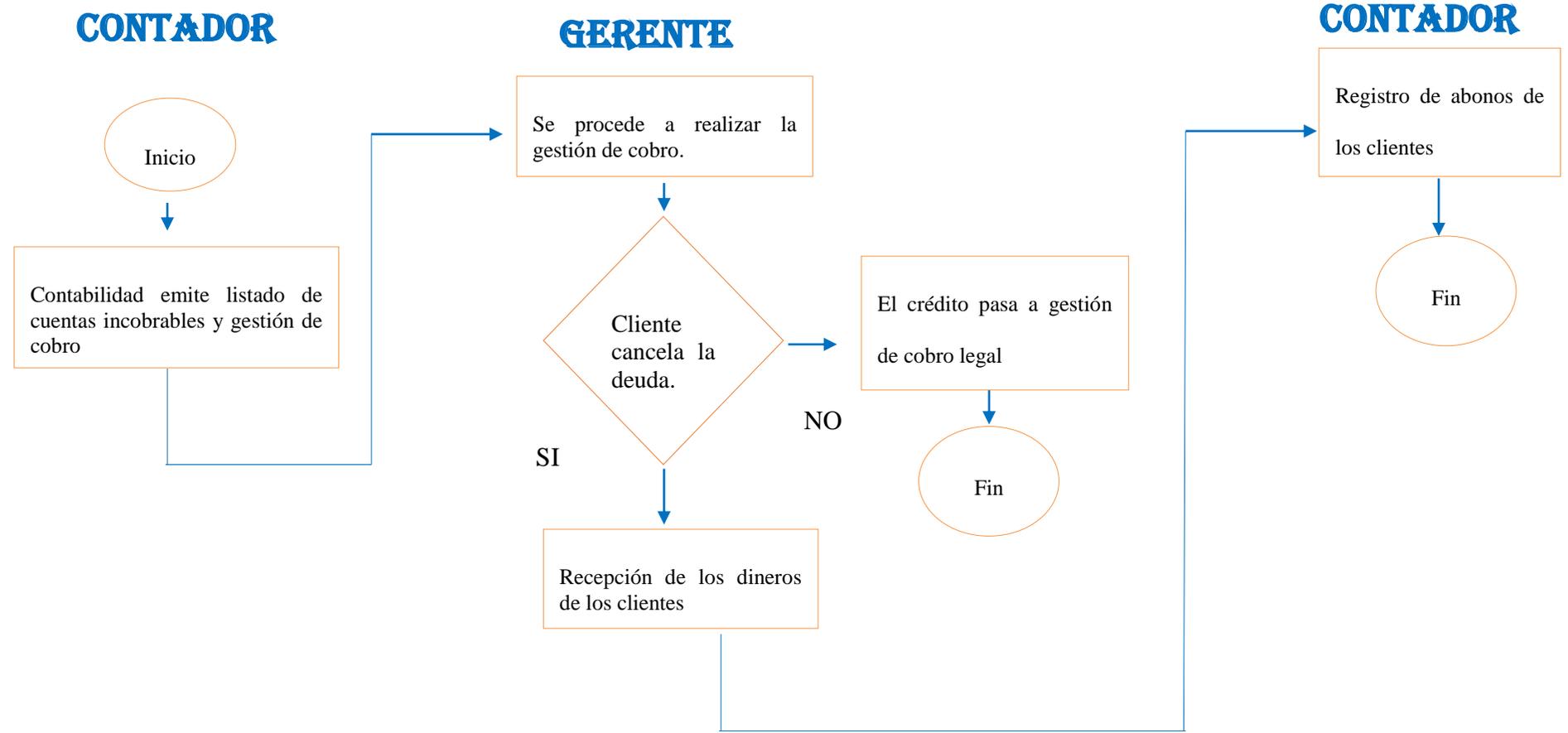
Elaborado por: La autora
 Año: 2015

Cuadro N° 34**Proceso para cuentas por cobrar**

Personal	N°	Actividades
Contador	1	Emite el listado de cuentas incobrables o en mora para que el gerente empiece gestión de cobro.
Gerente	2	Realiza gestión de cobro al cliente, se recibe el dinero de los clientes que cancelan y en el caso de los que no acceden al pago el crédito pasa a gestión de cobro legal.
Gerente	3	Envía a contabilidad el reporte de abonos o pagos totales de los clientes.
Contabilidad	4	Registra lo recaudado por el gerente.

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Gráfico N° 35
Flujograma para cuentas por cobrar



Elaborado por: La autora
Año: 2015

3.5 Manual financiero

EL manual financiero será una guía, el cual servirá como apoyo fundamental para la aplicación y desarrollo financiero de la empresa, proporcionando la ayuda necesaria para tales aplicaciones.

3.5.1 Plan de cuentas

Se puede definir al plan de cuentas como una herramienta de sumamente ayuda para el funcionamiento y control de las operaciones financieras de una empresa.

El plan de cuantas es un listado ordenado en el cual se plasma cada una de las cuentas que se utilizaran para el proceso contable, además este facilitará a que el control financiero se refleje de manera más clara, además del reconocimiento exacto de cada una de las partidas.

El plan de cuantas se presenta codificado, es decir cada una de las cuentas tendrá un código lo que permitirá el agrupamiento de las cuenta, agregar e intercalar nuevas cuentas.

Es por este motivo que se presenta el plan de cuentas sugerido para la empresa E.R.O
RIEGOS

3.5.2. Dinámica de cuentas

(https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_Final111008.pdf

)

(https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf)

Cuadro N° 35

Dinámica de cuentas

EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	
<p>DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan medios de pago como dinero en efectivo, cheques, giros, entre otros, así como los depósitos en instituciones financieras. Por su naturaleza corresponden a partidas del activo disponible; sin embargo, algunas de ellas podrían estar sujetas a restricción en su disposición o uso.</p>	
<p style="text-align: center;">CUANDO SE DEBITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las entradas de efectivo a caja. • Los depósitos de cheques en instituciones financieras, las entradas de efectivo por medio electrónicos y otras formas de ingreso de efectivo. 	<p style="text-align: center;">CUANDO SE ACREDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las salidas de efectivo por pagos a través de caja y bancos y de fondos fijos. • Los pagos por medio de cheques, medios electrónicos u otras formas de transferencia de efectivo.
<p>SUBCUENTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caja • Caja chica • Cuentas corrientes en instituciones financieras • Certificados bancarios • Depósitos en instituciones financieras 	
<p>NORMATIVA CONTABLE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección 7 • Sección 2 • Sección 4 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

Cuadro N° 36**Dinámica de cuentas**

DEUDORES VARIOS Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	
DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Los derechos de cobro a que dan lugar la venta de bienes o la prestación de servicios inherentes al giro del negocio. • El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento, o la reclasificación a cobranza dudosa. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cobro parcial o total de los derechos. • La disminución del derecho de cobro por las devoluciones de mercaderías. • Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidos, posteriores a la venta. • La eliminación (castigo) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables.
SUBCUENTAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas, boletas y otro comprobantes por cobrar. • Anticipos recibidos de clientes. • Letras por cobrar. • Cobranza dudosa. 	
NORMATIVA CONTABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 2 • Sección 4 • Sección 11 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

Cuadro N° 37**Dinámica de cuentas**

INVENTARIO	
DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan los bienes adquiridos por la empresa para ser destinados a la venta, sin someterlos a proceso de transformación.	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por la compra o ingreso de artículos considerados como inventario para la venta o fabricación de sistemas de riego. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta o egreso de los artículos comercializados o usados en la instalación de sistemas de riego.
SUBCUENTAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Inventario producto terminado por tercero 	
NORMATIVA CONTABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 13 • Sección 2 • Sección 4 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

Cuadro N° 38**Dinamica de cuentas**

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
DESCRIPCIÓN.- Agrupa los activos tangibles que: a) posee una empresa para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos; y b) se espera usar durante más de un período.	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • El costo de adquisición, de las construcciones, instalaciones, equipamiento, montaje de bienes, necesarios para estar en • Condiciones de ser utilizados. • Las mejoras capitalizables. • La revaluación de activos. • Las transferencias de cuentas de inversión inmobiliaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • El valor de las unidades vendidas, cedidas, o dadas de baja. • Las transferencias a cuentas de inversión inmobiliaria y activos no corrientes disponibles para la venta. • La desvalorización de inmuebles, maquinaria y equipo hasta por el monto revaluado previamente.
SUBCUENTAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Terrenos • Edificaciones • Maquinarias. • Equipo de transporte • Muebles y enseres • Equipos diversos • Herramientas y unidades de reemplazo • Construcciones y obras en curso 	
NORMATIVA CONTABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 2 • Sección 3 • Sección 4 • Sección 17 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

Cuadro N° 39**Dinamica de cuentas**

INTANGIBLES	
DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan activos identificables, de carácter monetario y sin sustancia o contenido físico.	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • El costo de adquisición de los activos intangibles. • El valor asignado a los intangibles recibidos como donación o aporte. • La revaluación de activos intangibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • El costo de los intangibles vendidos o retirados. • La desvalorización de intangibles hasta por el monto revaluado previamente.
SUBCUENTAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Concesiones, licencias y otros derechos • Patentes y propiedad intelectual • Programas de computadora (<i>software</i>) • Costos de exploración y desarrollo • Fórmulas, diseños. 	
NORMATIVA CONTABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 2 • Sección 3 • Sección 4 • Sección 18 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

Cuadro N° 40**Dinamica de cuentas**

CUENTAS POR PAGAR	
DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan obligaciones que contrae la empresa derivada de la compra de bienes y servicios en operaciones objeto del negocio.	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Los pagos efectuados a los proveedores. • La disminución de las obligaciones por devoluciones de compras a los proveedores. • Las notas de crédito emitidas por los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de productos o servicios a proveedores al credito.
SUBCUENTAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar • Letras por pagar • Honorarios por pagar 	
NORMATIVA CONTABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 11 • Sección 12 • Sección 22 • Sección 2 • Sección 3 • Sección 4 	

Elaborado por: La autora
Fuente:NIIF PYMES

Cuadro N° 41**Dinámica de cuentas**

OBLIGACIONES FINANCIERAS	
<p>DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan obligaciones por operaciones de financiación que contrae la empresa con instituciones financieras y otras entidades no vinculadas, y por emisión de instrumentos financieros de deuda.</p>	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Los pagos de préstamos o instrumentos financieros de deuda. • Los pagos de costos de financiación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los préstamos y otras formas de financiación recibidos de las instituciones financieras, distintos a los sobregiros en cuenta corriente. • Los instrumentos financieros de deuda emitidos y colocados. • Los costos de financiación.
<p>SUBCUENTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préstamos de instituciones financieras y otras entidades • Obligaciones emitidas • Otros instrumentos financieros por pagar • Costos de financiación por pagar 	
<p>NORMATIVA CONTABLE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección 3 • Sección 4 • Sección 11 • Sección 12 • Sección 22 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

Cuadro N° 42**Dinamica de cuentas**

PATRIMONIO	
DESCRIPCIÓN.- Agrupa las subcuentas que representan aportes de accionistas, socios o participacionistas, cuando tales aportes han sido formalizados desde el punto de vista legal.	
CUANDO SE DEBITA	CUANDO SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Las reducciones de capital. • Recompra de acciones propias. 	<ul style="list-style-type: none"> • El capital aportado. • Las capitalizaciones de reservas, acreencias y utilidades.
SUBCUENTAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Capital social 	
NORMATIVA CONTABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 2 • Sección 3 • Sección 4 • Sección 6 • Sección 22 	

Elaborado por: La autora
Fuente: NIIF PYMES

3.5.3 Estados financieros

Los estados financieros también denominados informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la empresa en un periodo determinado.

Cuadro N° 43

Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Cuentas Contables	
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	
Efectivo	XXX
ACTIVOS FINANCIEROS	XXX
Cuentas por cobrar clientes	XXX
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	XXX
Crédito tributario de impuesto al valor agregado	XXX
Crédito tributario de impuesto a la renta	XXX
INVENTARIOS	XXX
Mercaderías	XXX
ACTIVOS NO CORRIENTES	XXX
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	XXX
Terreno	XXX
Muebles y enseres	XXX
Maquinaria y equipo	XXX
Equipo de computación y software	XXX
Vehículos	XXX
Depreciación acumulada	XXX
TOTAL ACTIVOS	XXX
PASIVOS	XXX
PASIVOS CORRIENTES	XXX
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXX
Proveedores locales	XXX
Otras cuentas por pagar	XXX
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	XXX
Impuesto a la renta por pagar	XXX
Participación laboral por pagar	XXX
OBLIGACIONES FINANCIERAS	XXX
Obligaciones financieras a corto plazo	XXX
PATRIMONIO	XXX
Capital social	XXX
Utilidad del ejercicio	XXX
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	XXX

Elaborado por: La autora

Año: 2015

Cuadro N° 44**Estado de resultados**

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO				
1 de enero al 31 de diciembre del 2014	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO
DESCRIPCION	0	1	2	3
INGRESOS				
Ventas				
(-) Devolución de ventas				
(-) Costo de ventas				
(+) Ingreso por servicios prestados				
TOTAL INGRESOS				
GASTOS OPERACIONALES				
Gastos administrativos				
Gastos de ventas				
GASTOS NO OPERACIONALES				
Obligaciones financieras				
Participación trabajadores				
Pago impuesto a la renta				
5% Imprevistos				
TOTAL EGRESOS				
FLUJO NETO GENERADO				
INGRESOS NO OPERACIONALES				
Depreciación de activos fijos				
Recuperación/ venta de activos fijos + capital de trabajo				
INVERSION				
TOTAL FLUJO DE CAJA				

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Cuadro N° 45**Estado de resultados de patrimonio**

ESTADO DE RESULTADOS DE PATRIMONIO			
1 de enero al 31 de diciembre del 2014			
CONCEPTO	EXCEDENTES 2009	EXCEDENTES 2010	TOTAL
Posición patrimonial al 01-01-2010	XXX		XXX
Distribución de excedentes	(XXX)		
Excedente 2010		XXX	
Posición patrimonial al 31-12-2010	0	XXX	XXX

Elaborado por: La autora
Año: 2015

3.5.4 Análisis financiero

Cuadro N° 46

Análisis financiero

E.R.O RIEGOS				
BALANCE GENERAL				
2013-2014				
ANÁLISIS VERTICAL				
CUENTAS	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%
ACTIVO	346477,00		249689,77	
ACTIVO CORRIENTE	210360,26		140248,92	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFE	3102,91	0,90	0	0
CUENTAS POR COBRAR	57390,64	16,56	30075,6	12,05
INVENTARIOS	145436,65	41,98	101355,06	40,59
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICI	2862,25	0,83	1118,77	0,45
ACTIVOS X IMPUESTOS CORRIENTES	1567,81	0,45	7699,49	3,08
ACTIVO NO CORRIENTE	136116,74		109440,85	
EDIFICIOS	100000	28,86	100000	40,05
INSTALACIONES	738,75	0,21	738,75	0,30
MUEBLES Y ENSERES	785,7	0,23	785,7	0,31
MAQUINARIA Y EQUIPO	3902,01	1,13	5046,04	2,02
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	2881,3	0,83	3586,66	1,44
VEHÍCULOS, EQ.TRANSP.Y EQ.CAMI	23723,21	6,85	23723,21	9,50
(-) DEP.ACUM.PROP., PLANTA Y E	-14014,06	-4,04	-25239,51	-10,11
ACTIVO INTANGIBLE	0	0,00	800	0,32
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	18099,83	5,22	0	0
TOTAL ANALISIS		100,00		100,00
PASIVO	224603,57		160379,45	
PASIVO CORRIENTE	120253,14		62293,76	
CTAS Y DOC X PAGAR	21539,43	9,59	23381,02	14,58
OBLIGACIONES CON INSTIT.FINAC.	59737,9	26,60	36433,98	22,72
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	3403,7	1,52	2478,76	1,55
OTROS PASIVOS FINANCIEROS	5000	2,23	0	0,00
ANTICIPOS DE CLIENTES	30572,11	13,61	0	0,00
PASIVO NO CORRIENTE	104350,43		98085,69	
OBLIGACIONES CON INSTITU.FINAN	104350,43	46,46	98085,69	61,16
TOTAL ANALISIS		100,00		100,00
PATRIMONIO NETO	121873,43		89310,32	
RESULTADOS ACUMULADOS	103400,32	84,84	75470,16	84,50
RESULTADOS DEL EJERCICIO	18473,11	15,16	13840,16	15,50
TOTAL ANALISIS		100,00		100,00

Elaborado por: La autora
Año: 2015

INTERPRETACIÓN DEL ANALISIS VERTICAL APLICADO EN EL BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA E.R.O RIEGOS.

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO

En el año 2013 abarcaba un porcentaje del 0.90% lo que representa un valor desfavorable para la empresa, ya que es un porcentaje demasiado bajo, y probablemente no puedan cubrir con las obligación a pagar ya sean con los trabajadores o proveedores.

En el año 2014 tienen 0% del total de sus activos, lo que representa que tienen problemas con el manejo del efectivo y es aconsejable tener solvencia para poder cumplir con las obligaciones por pagar.

CUENTAS POR COBRAR

En el año 2013 se refleja el 16.56% de la cuentas por cobrar, lo que representa que existen un porcentaje representativo y es necesario que este valor se recupere para poder tener efectivo he invertir.

En el año 2014 se puede identificar que existe un 12.05%, lo que refleja que se ha recuperado gran parte de cuentas por cobrar siendo positivo esto para la empresa.

INVENTARIOS

En el año 2013 se puede identificar que el 41,98% corresponde al inventario, lo que representa que existe la suficiente mercadería para poder cubrir la demanda, pero de igual manera debe ser solamente lo necesario ya que podrían correr el riesgo de tener mercadería obsoleta.

En este año ha disminuido el inventario representándose con el 40,59%, siendo de igual manera un porcentaje bueno para poder cubrir con la demanda.

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

En el año 2013 el 38.11% representa a esta cuenta lo que es favorable ya que este porcentaje debe ser alto para que la empresa pueda realizar sus actividades comerciales.

De igual manera en el año 2014 se puede identificar el 53.62% del total de los activos pertenece a esta cuenta, esta representa que cuentan con la propiedad planta y equipo necesaria para su actividad comercial.

PASIVOS CORRIENTE

El pasivo corriente corresponde al 53.54% en el año 2013, siendo así más de la mitad de la totalidad de pasivos, los pasivos corrientes nunca deben ser superiores a los activos corrientes que en este caso son de 60,72%.

El pasivo corriente en este año representa el 38,39% de la totalidad de pasivos lo que refleja que el endeudamiento ha bajado siendo esto un punto positivo para la empresa así como de que los pasivos corrientes no superan a los activos corrientes en este caso son el 56,17%.

Cuadro N° 47
Balance general

E.R.O RIEGOS				
BALANCE GENERAL				
2013-2014				
ANALISIS HORIZONTAL				
CUENTAS	AÑO 2013	AÑO 2014	V.ABSOLUTA	V.RELATIVA%
ACTIVO	346477,00	249689,77	-96787,23	-28
ACTIVO CORRIENTE	210360,26	140248,92		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFE	3102,91	0	-3102,91	-100
ACTIVOS FINANCIEROS	57390,64	30075,6	-27315,04	-48
INVENTARIOS	145436,65	101355,06	-44081,59	-30
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICI	2862,25	1118,77	-1743,48	-61
ACTIVOS X IMPUESTOS CORRIENTES	1567,81	7699,49	6131,68	391
ACTIVO NO CORRIENTE	136116,74	109440,85		
EDIFICIOS	100000	100000	0	0
INSTALACIONES	738,75	738,75	0	0
MUEBLES Y ENSERES	785,7	785,7	0	0
MAQUINARIA Y EQUIPO	3902,01	5046,04	1144,03	29

EQUIPO DE COMPUTACIÓN	2881,3	3586,66	705,36	24
VEHÍCULOS, EQ.TRANSP.Y EQ.CAMI	23723,21	23723,21	0	0
(-) DEP.ACUM.PROP., PLANTA Y E	-14014,06	-25239,51	-11225,45	80
ACTIVO INTANGIBLE	0	800	800	100
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	18099,83	0	-18099,83	-100
PASIVO	224603,57	160379,45	-64224,12	-29
PASIVO CORRIENTE	120253,14	62293,76		
CTAS Y DOC X PAGAR	21539,43	23381,02	1841,59	9
OBLIGACIONES CON INSTIT.FINAC.	59737,9	36433,98	-23303,92	-39
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	3403,7	2478,76	-924,94	-27
OTROS PASIVOS FINANCIEROS	5000	0	-5000	-100
ANTICIPOS DE CLIENTES	30572,11	0	-30572,11	-100
PASIVO NO CORRIENTE	104350,43	98085,69		
OBLIGACIONES CON INSTITU.FINAN	104350,43	98085,69	-6264,74	-6
PATRIMONIO				
PATRIMONIO NETO	121873,43	89310,32	-32563,11	-27
RESULTADOS ACUMULADOS	103400,32	75470,16	-27930,16	-27
RESULTADOS DEL EJERCICIO	18473,11	13840,16	-4632,95	-25

Elaborado por: La autor
Año: 2015

INTERPRETACIÓN DEL ANALISIS HORIZONTAL APLICADO EN EL BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

E.R.O RIEGOS.

refiriendonos en general podemos identificar que practicamente la mayoria de cuentas del año 2014 han disminuido en realcion al año anterior generandono asi la dismiinucion del 25% en el resualatdo del ejecicio en relacion al anterior.

El efectivo disminuyo en un 100% en relación al año anterior lo que nos refleja que la empresa no tiene liquides siendo un problema para la poder cubrir gastos, es recomendable que la empresa siempre mantenga un saldo efectivo, pero lo necesario.

Las cuentas por cobrar disminuyeron en un 48% en relación al año anterior, lo que nos indica que se está recuperando cartera, pero de igual mansera al ser mayor este porcentaje que el efectivo nos indica que probablemente se está vendiendo más la crédito que la contado.

El efectivo creció menos que las cuentas por cobrar lo que nos representa que las ventas se las están realizando más al crédito que al contado o podemos tener problemas de cobranza.

Los inventarios han disminuido en un 30% en relación al año anterior, siendo esta una cantidad mínima lo que refleja que no se están utilizando adecuadas estrategias de ventas que no permiten la salida esperada de los inventarios.

Los pasivos han disminuido en un 29% en relación al año anterior lo que nos refleja que se está logrando cubrir las deudas, mas no aumentarlas.

El patrimonio disminuye en un 27% y los pasivos de igual manera disminuyen en un 29% en relación al año anterior, este punto no es alarmante ya que las deudas disminuyen más que el patrimonio.

Cuadro N° 48

Estado de resultados análisis vertical

E.R.O RIEGOS				
ESTADO DE RESULTADOS				
2013-2014				
ANALISIS VERTICAL				
CUENTAS	AÑO			
	2013	%	AÑO 2014	%
INGRESOS	327806,46		305186,74	
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIA	315507,93	96,25	305186,74	100,00
OTROS INGRESOS	12298,53	3,75	0	0
TOTAL ANALISIS		100,00		100,00
COSTOS Y GASTOS	309333,35		291346,58	
COSTO DE VENTAS Y PRODUCCION	230521,36	75,0	194904,32	66,90
GASTOS OPERACIONALES	78811,99	25,0	84191,7	28,90
GASTOS FINANCIEROS	0	0	12250,56	4,20
TOTAL ANALISIS		100,00		100,00
UTILIDAD NETA	18473,11		1384016	

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Cuadro N° 49**Estado de resultados análisis horizontal**

E.R.O RIEGOS				
ESTADO DE RESULTADOS				
2013-2014				
ANALISIS HORIZONTAL				
CUENTAS	AÑO	AÑO	V.RELAT	
	2013	2014	V.ABSO	%
INGRESOS	327806,46	305186,74	-22619,72	-6,90
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIA	315507,93	305186,74	10321,19	-3,27
OTROS INGRESOS	12298,53	0	12298,53	-100,00
TOTAL ANALISIS				
COSTOS Y GASTOS	30933,35	291346,58	36459,88	-11,12
COSTO DE VENTAS Y PRODUCCION	230521,36	194904,32	35617,04	-15,45
GASTOS OPERACIONALES	78811,99	84191,7	5379,71	6,83
GASTOS FINANCIEROS	0	12250,56	12250,56	100
TOTAL ANALISIS				
UTILIDAD NETA	18473,11	13840,16	-4632,95	-25,08

Elaborado por: La autora
Año: 2015

INTERPRETACIÓN DEL ANALISIS FINANCIERO APLICADO EN ESTADO DE RESULTADO DE LA EMPRESA

E.R.O RIEGOS.

Los ingresos disminuyeron en un 6.90% en relación al año anterior, debido a que en el año 2013 se vendió \$314928,41 y el 2014 \$305910,64, este cambio, ya sea por la falta de estrategias en ventas.

Los costos y gastos disminuyeron en un 11.12% en relación al año anterior, debido a que los costos de venta y producción en el año 2013 correspondían al 70.32% y el 2014 fueron de 66,90% del total de costos y gastos y gastos.

3.5.5 Indicadores financieros

Cuadro N° 50

Indicador de liquidez

INDICADOR DE RELACION CORRIENTE O DE LIQUIDEZ		
FORMULA	AÑO 2013	AÑO 2014
Razón corriente= $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{210360,26}{120253,14}$	$\frac{140248,92}{62293,76}$
	=1,75	=2,25

Análisis

En el año 2014 se tiene \$2,25 con relación al año anterior, por cada dólar de las obligaciones que posee la empresa.

Cuadro N° 51

Indicador de endeudamiento sobre activos totales

INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES		
FORMULA	AÑO 2013	AÑO 2014
EAT= $\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}} \times 100$	$\frac{224603,57}{346477,00}$	$\frac{160379,45}{249689,77}$
	=64,83	=64,23

Análisis

Por cada dólar que tiene invertido la empresa en los activos, se adeuda el 64,23% en relación al año anterior, siendo la diferencia perteneciente ya a los accionistas.

Cuadro N° 52**Indicador de rentabilidad**

INDICADOR DE RENTABILIDAD			
FORMULA		AÑO 2013	AÑO 2014
RENT.PATRIMONIO=	Utilidad	18473,11	13840,16
neta		121873,43	89310,32
	Total		
patrimonio		=15,15	=15,49

Análisis

La utilidad del año 2014 representa el 15,49% del patrimonio en relación al año anterior.

Cuadro N° 53**Indicador de rentabilidad**

INDICADOR ROI			
FORMULA		AÑO 2013	AÑO 2014
ROI =	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}}$	$\frac{18473,11}{346477,00}$	$\frac{13840,16}{249689,77}$
		=5,33%	=5,54%

Análisis

Este indicador nos muestra que el año 2014 se ha general el 5.54% de rentabilidad en relación al año pasado.

*Cuadro N° 54**Indicador de apalancamiento*

INDICADOR DE APALANCAMIENTO			
FORMULA		AÑO 2013	AÑO 2014
Apalancamiento=	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total patrimonio}}$	$\frac{224603,57}{121873,43}$	$\frac{160379,45}{89310,32}$
		=1,84	=1,80

Análisis

En el año 2014 se refleja un apalancamiento de 1.80 en relación del año anterior, es decir que por cada dólar del patrimonio se tiene deudas por 1.80, es decir están sobre endeudados, pero en relación del año anterior están logrando bajar este porcentaje.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

A lo largo de la realización del presente proyecto, se generan impactos directos en los cuales intervienen las personas que participen en el proyecto; impactos indirectos que pueden afectar el medio en el que se desarrolla el proyecto.

En el desarrollo de este capítulo se detallara los principales impactos identificados en los distintos ámbitos del proyecto, para lo cual se usó la siguiente tabla que permite valorar los impactos.

Cuadro N° 55

Matriz de valoración de impactos

Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa	
	Positiva	Negativa
Alto	3	-3
Medio	2	-2
Bajo	1	-1

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Los principales ámbitos en los que influirá el presente proyecto serán económicos, sociales, empresariales, medioambientales y cultural. Para conocer el nivel de impacto a cada indicador se le asigna un valor ya sea positivo o negativo, de acuerdo a la consecuencia generada, para lo cual se usa la siguiente formula:

$$\text{Impactos} = \Sigma \text{ Nivel de impacto} / \text{N}^{\circ} \text{ indicador}$$

4.1. Análisis de impactos

4.1.1. Impacto económico

Cuadro N° 56

Impacto económico

Nivel de impactos	-3	-2	-1	0	1	2	3	total
Indicador								
Transparencia de fondos						X		3
Oportunidad de empleo						X		3
Estabilidad económica						X		2
Total						2	6	8

Elaborado por: La autora
Año: 2015

$$\text{Nivel de Impactos} = \frac{\Sigma \text{ de Impactos}}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impactos} = 8/3$$

$$\text{Nivel de Impactos} = 2,67 \text{ Nivel alto positivo}$$

Análisis

Mejora la estabilidad económica, debido a que la implementación del presente manual se lograra una mejorara el manejo de las operaciones financieras de la empresa, esto permitirá que la empresa tenga mayor crecimiento a lo largo del tiempo.

Transparencia de fondos; con la aplicación de los procedimientos manifestados en el presente manual, de modo que los fondos de la empresa sean presentados de manera correcta demostrando la transparencia de las actividades.

Oportunidad de empleo; cuando la empresa mejore su nivel económico la empresa podrá realizar la contratación de mayor cantidad de mano de obra además de poder ofrecer mejores sueldos.

4.1.2. Impacto social

Cuadro N° 57

Impacto social

Nivel de impactos	-3	-2	-1	0	1	2	3	total
Indicador								
Creación de fuentes de trabajo						X		2
Solides laboral							X	3
Mejora de calidad de vida						X		2
Total						4	3	7

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Nivel de Impactos = $7/3$

Nivel de Impactos = 2,33 Nivel alto positivo

Análisis

Creación de fuentes de trabajo; la empresa al mejorar sus ingresos tiene la posibilidad de expansión y por ende requerirá de personal ya que la empresa se puede expandir en el mercado.

Mejoramiento de la calidad de vida; con la implementación del manual se impulsara a la empresa así el desarrollo laboral y económico, esto ayudara a mejorar día a día la calidad de vida del propietario como de los trabajadores de la empresa.

Solidez laboral; a través de la implementación del proyecto se logrará mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa, debido a que se delegara funciones y establecerá jerarquías lo que impulsara a tener compañerismo ayuda mutua y colaboración.

4.1.3. Impacto empresarial

Cuadro N° 58

Impacto empresarial

Nivel de impactos	-3	-2	-1	0	1	2	3	total
Indicador								
Crecimiento empresarial							X	3
Optimización de recursos							X	3
Organización interna							X	3
Total							9	9

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Nivel de Impactos = 9/3

Nivel de Impactos = 3 Nivel alto positivo

Análisis

Crecimiento empresarial; la empresa al tener mejoramiento en utilización de recursos, podrá mejorar sus ingresos y si estos son reutilizados en la expansión del negocio lograra un mejor posicionamiento en el mercado.

Optimización de recursos; se aplicaran procedimientos para evitar duplicidad de funciones y se optimizara los recursos haciendo que la empresa mejore sus finanzas.

Organización interna; mediante la segregación de funciones se realizara una mejor gestión del personal al delimitar funciones específicas a cada empleado.

4.1.4. Impacto ambiental

Cuadro N° 59

Impacto ambiental

Nivel de impactos	-3	-2	-1	0	1	2	3	total
Indicador								
Manejo de desechos			X					-1
Aguas residuales			X					-1
Total			-2					-2

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Nivel de Impactos = -2/-2

Nivel de Impactos = -1 Nivel bajo negativo

Análisis

Los desechos constituyen un impacto negativo a la comunidad y a la empresa ya que existen desechos que la empresa genera en las instalaciones de sus equipos de riego, los cuales si no son manejados con sumo cuidado producen acciones desfavorables al medio ambiente al igual que las aguas residuales de la labor desempeñada dentro de la empresa podría producir contaminación si no se toman medidas precautelares dentro de la empresa.

4.1.5. Impacto cultural

Cuadro N° 60

Impacto cultural

Nivel de impactos	-3	-2	-1	0	1	2	3	total
Progreso						x		2
Igualdad					X			1
Pluralidad					X			1
Total					2	2		4

Elaborado por: La autora
Año: 2015

Nivel de Impactos = 4/3

Nivel de Impactos = 1 Nivel bajo positivo

Análisis

La cultura es principalmente un “dar sentido para la vida”, de modo colectivo, en igualdad, pluralidad y progreso, valores claves que generan empatía en una sociedad. El desenvolvimiento adecuado de una pequeña empresa en un mundo competitivo es el motor de desarrollo; ya que el estar juntos, el crear juntos para la convivencia, sacándonos de encima los estereotipos, puede construir un futuro con el otro y con la sociedad.

CONCLUSIONES

- La ejecución de cada uno de los capítulos del manual Administrativo y Financiero para la empresa E.R.O RIEGOS de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura; contribuye significativamente para generar cambios en una reforma organizacional a corto plazo en beneficio propietario y su personal.
- La empresa no tiene un manual de funciones, esto no permite que el personal disponga del conocimiento adecuado de las labores a ellos encomendadas y sus responsabilidades, dificultando de esta manera el correcto desarrollo de la empresa en consecuencia no se optimiza el recurso humano, además no posee un manual de procedimientos que origina desorden dentro de las activadas que se realizan en la empresa.
- La empresa carece de un control adecuado de sus recursos financieros, que salvaguardar los recursos y evitar pérdidas.
- La empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo, que permita dar a conocer las obligaciones derechos y limitaciones de cada una de las personas que laboran en la misma, lo que genera dificultades entre el personal en actividades que se presentan y no saben cómo manejar.
- La necesidad de establecer dentro de la empresa ERO RIEGOS el Manual Administrativo Financiero, como una herramienta fundamental para el desarrollo institucional.

RECOMENDACIONES

- Es muy importante que la empresa implemente el manual administrativo y financiero que le ayude a la empresa su desarrollo económico y empresarial, para esto será necesario el apoyo del propietario y del personal que conforma la misma para una mejor ejecución de las actividades.
- Aplicar un manual de funciones y procedentes con la finalidad de adoptar pasos que nos orienten a mejorar las actividades que se realicen dentro de la empresa.
- Es necesario poner en práctica un reglamento ya que este permitirá conocer las obligaciones y responsabilidades de cada trabajador y con la delegación de funciones y sus respectivas capacitaciones que permitan mejorar su rendimiento.
- Para mejorar el desempeño financiero se sugiere se realice análisis financieros que deberá ejecutar el encargado de los recursos, en este caso el contador, con la finalidad de conocer si se están utilizando los recursos de la mejor manera.
- Se sugiere que el manual administrativo y financiero que se implementa, sea revisado y de ser necesario se realice cambios que se ajusten a las necesidades de la empresa, buscando siempre la excelencia en el servicio, calidad y satisfacción de las necesidades del cliente tomando en cuenta siempre la disposición de recursos tanto financiero como humano, para lograr el crecimiento en el mercado y el incremento de utilidades.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

Cantú, G. G. (2014). *Contabilidad financiera*.

DELGADO S. y ENA B. (2011). *Recursos Humanos. Administración y Finanzas*. 4ta Edición.

Franklin Fincousky Enrique Benjamín . (2009). *Organización de empresas*. México : Mc Graw Hill, tercera edición,.

Franklin Fincousky Enrique Benjamín. (2012). *Organización y Métodos, un enfoque competitivo*. México: Mc Graw Hill.

G, R. (2011).

GIL M. y GINER F. (2010). *Como Crear y hacer funcionar una Empresa*.

GONZÁLEZ C, DOMINGO R, PÉREZ M . (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*.

GUAJARDO, W. A. (s.f.). *Contabilidad*.

J, G. (2014). *Un Nuevo Concepto de Empresa* .

J, S. (2012). *El Plan Estratégico en la Práctica* .

K, M. (2011). *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Publicas*.

Kellog, G. (1963). *Preparación del Manual de Oficina*. México: Reverté.

Norma Internacional de Contabilidad núm. 1. (s.f.). *Presentación de los estados financieros*.

O, L. (2014). *Creando una Empresa de Éxito*.

Rhea Gonzales Soraya, (2012), Trabajo de grado, Primera edición, Ibarra – Ecuador

Richard L., Dorothy M., (2010). *Introducción a la administración*. México: sexta edición.

Sergio Hernández y Rodríguez. (2008). *Administración*. México: Mc Graw Hill, Segunda Edición.

SRI.GOB.EC . (s.f.).

U, C. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. Madrid.

VALDIVIESO, M. (2011).

Valdivieso, M. B. (s.f.). *Contabilidad General*. Quito – Ecuador: Editorial NUEVODIA.

ZAPATA, P. (2011). *Contabilidad General*.

LINKOGRAFÍA

<http://es.scribd.com/doc/58501521/INDICE-DE-APALANCAMIENTO#scribd>. (s.f.).

<http://www.abaco.ec/equal/ipaper/ejera-niifpymes-0002.pdf>. (s.f.).

<http://www.agronomia.uchile.cl/servicios/67720/perfil-de-egreso-ingeniero-agronomo>. (s.f.).

<http://www.crecenegocios.com/retorno-sobre-la-sobre-inversion-roi/>. (s.f.).

*https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIF_PYMES.pdf
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIF_PYMES.p](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIF_PYMES.pdf)
[df](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIF_PYMES.pdf). (s.f.).*

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/PCGE_Final111008.pdf. (s.f.).

Obligaciones Tributarias, Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (09 de 01 de 2016).

Sri.gob.ec. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/136>

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA E.R.O RIEGOS

NOMBRE:

CARGO:

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

1. ¿Qué tipo de empresa corresponde E.R.O RIEGOS?

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿La empresa posee un organigrama estructurado?

.....

.....

.....

.....

3. ¿Se han establecido reglamentos y políticas institucionales, a los cuales se rigen los empleados y departamentos?

.....

.....

.....

.....

.....

4. ¿La empresa cuenta con misión, visión principios y valores?

.....

.....

.....

.....

.....

5. ¿E.R.O Riegos posee manuales de funciones donde se determinen el desarrollo de las actividades realizadas dentro de cada área de la empresa?

.....

.....

.....

.....

.....

6. ¿Se ha planteado objetivos institucionales?

.....

.....

.....

.....

.....

7. ¿Cree Ud. que es adecuado la creación de un manual administrativo financiero para E.R.O RIEGOS?

.....

.....

.....

.....

.....

PROCEDIMIENTOS INTERNOS

8. ¿Existe una guía de procedimientos sistemáticos para la aplicación de cada una de las actividades administrativas?

.....

.....

.....

.....

.....

INFRAESTRUCTURA

9. ¿Según su punto de vista la localización de la empresa se encuentra en un punto estratégico que ayuda al crecimiento de la misma?

.....

.....

.....

.....

.....

10. ¿El espacio físico de la empresa se encuentra distribuido de manera adecuada para el correcto funcionamiento de cada una de las actividades?

.....

.....

.....

.....

.....

11. ¿Cree Ud. que el lugar destinado para la atención al cliente es el preciso?

.....

.....

.....

.....

.....

NORMAS LEGALES

12. ¿Se rige a los reglamentos emitidos por el actual código de trabajo?

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

13. ¿Cumple con lo establecido por el Instituto ecuatoriano de seguridad social?

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

TALENTO HUMANO

14. ¿Cuál es el proceso de selección de personal que Ud. aplica dentro de su empresa?

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

15. ¿Toma en cuenta instrucción académica del personal de la empresa?

.....

.....

.....

.....

.....

16. ¿El personal que labora dentro de su empresa cuenta con la suficiente experiencia para el desempeño de cada una de las funciones distribuidas?

.....

.....

.....

.....

.....

17. ¿Existe la correcta delimitación de funciones de cada uno de los empleados?

.....

.....

.....

.....

.....

18. ¿Realiza capacitaciones constates para la actualización de temas de interés?

.....

.....

.....

.....

.....

19. ¿El personal de la empresa recibe incentivos por el cumplimiento de metas o destacar dentro de sus actividades?

.....

.....

.....

.....

.....

PRODUCTOS Y SERVICIOS

20. ¿Cree Ud. que el personal de atención al cliente contribuye al crecimiento institucional?

.....

.....

.....

.....

.....

21. ¿Los servicios y productos que Ud. oferta cuentan con la calidad, precio, confiabilidad y variedad?

.....

.....

.....

.....

.....

22. ¿Aplica estrategias de ventas con la finalidad de sobresalir de la competencia?

.....

.....

.....

.....

.....

23. ¿Le empresa ofrece facilidades de pago o de financiamiento para sus clientes?

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA E.R.O RIEGOS

NOMBRE:

CARGO:

PROCEDIMIENTOS INTERNOS

1. ¿Existe una guía de procedimientos sistemáticos para la aplicación de cada una de las actividades contables?

.....

.....

.....

.....

NORMAS LEGALES

2. ¿Cumple con la aplicación de las disposiciones legales en materia tributaria para la elaboración de los respectivos registros financieros?

.....

.....

.....

.....

ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS

3. ¿Cuenta con un sistema contable que le facilite el registro y desarrollo de los resultados financieros?

.....

.....

.....

.....

4. ¿Cuáles son las normas de contabilidad a las cuales Ud. se rige para la elaboración de los estados financieros y la aplicación de la respectiva contabilidad?

.....

.....

.....

.....

5. ¿Cree Ud. que es adecuado la creación de un manual administrativo financiero para E.R.O RIEGOS?

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA E.R.O RIEGOS

OBJETIVO: Identificar varios aspectos administrativos y financieros con el fin de obtener información verídica que nos permita conocer su situación actual y poder establecer fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la empresa.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente las preguntas antes de contestar.
- La encuesta será anónima con la finalidad de que su contestación sea la verdadera.
- Marque con una x la opción que Ud. considere sea su respuesta.

ENCUESTA

1. ¿Cuál es el cargo actual que desempeña dentro de la empresa?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Administrador/a	
Contadora	
Auxiliar de contabilidad	
Vendedor/a	

2. ¿Conoce si la empresa cuenta con un organigrama estructural?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

3. ¿La empresa cuenta con reglamentos y políticas a las cuales Ud. debe regirse?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

4. ¿Conoce si la empresa cuenta con una misión, visión, principios y valores institucionales?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

5. ¿Realiza sus funciones bajo la guía de un manual de procedimientos?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

6. ¿Sus actividades efectuadas son realizadas con la finalidad del cumplimiento de objetivos?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

7. ¿Considera Ud. que se debería implementar un manual administrativo financiero en la empresa?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

8. ¿La empresa cumple a cabalidad con la remuneración y beneficios establecidos en el Código de Trabajo y por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Totalmente	
Parcialmente	
Nada	

9. ¿La empresa cuenta con un adecuado proceso de selección de personal?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

10. ¿Cuenta con la suficiente experiencia para desarrollo de las funciones dentro del cargo que ocupa?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

11. Seleccione el nivel de instrucción académica que posee Ud.

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Primaria	
Secundaria	
Superior	

12. Recibe capacitaciones continuas sobre temas relacionados a su cargo

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

13. ¿Recibe algún tipo de incentivos por metas cumplidas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

14. ¿Existe un ambiente laboral acogedor dentro de la empresa?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

ANEXO 4**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA E.R.O RIEGOS**

OBJETIVO: Identificar aspectos netamente relacionados con la satisfacción que tiene los clientes ya sea en atención, productos, precios, etc., con el fin de obtener información verídica que nos permita conocer la situación actual de la relación clientes y empresa, y de esta manera poder proporcionar soluciones a los problemas que se puedan identificar.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente las preguntas antes de contestar.
- La encuesta será anónima con la finalidad de que su contestación sea la verdadera.
- Marque con una x la opción que Ud. considere sea su respuesta.

ENCUESTA

1. ¿Cómo es la atención que Usted recibe en la empresa E.R.O RIEGOS?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Excelente	
Buena	
Regular	

2. ¿Cómo determinaría la calidad de los productos que E.R.O RIEGOS comercializa?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Excelente	
Buena	
Regular	

3. ¿Existe variedad en los productos que ofrece E.R.O RIEGOS?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

4. ¿Considera que los precios con los que se maneja la empresa E.R.O RIEGOS son cómodos y adecuados?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

5. ¿La empresa E.R.O RIEGOS realiza promociones y descuentos?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

6. ¿Considera que otras empresas relacionadas con la misma actividad económica, poseen mejores precios, promociones y variedad en los productos?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

7. ¿Existe facilidades de pago en la empresa E.R.O RIEGOS?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Mucho	
Poco	

8. ¿Considera que las instalaciones de la empresa E.R.O RIEGOS es la adecuada para su atención?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

9. Ha visto o escuchado de E.R.O RIEGOS en la radio, televisión, internet, prensa o redes sociales.

ALTERNATIVAS	RESPUESTA
Si	
No	

ANEXO 5

FOTOGRAFÍAS

ENTREVISTA AL GERENTE



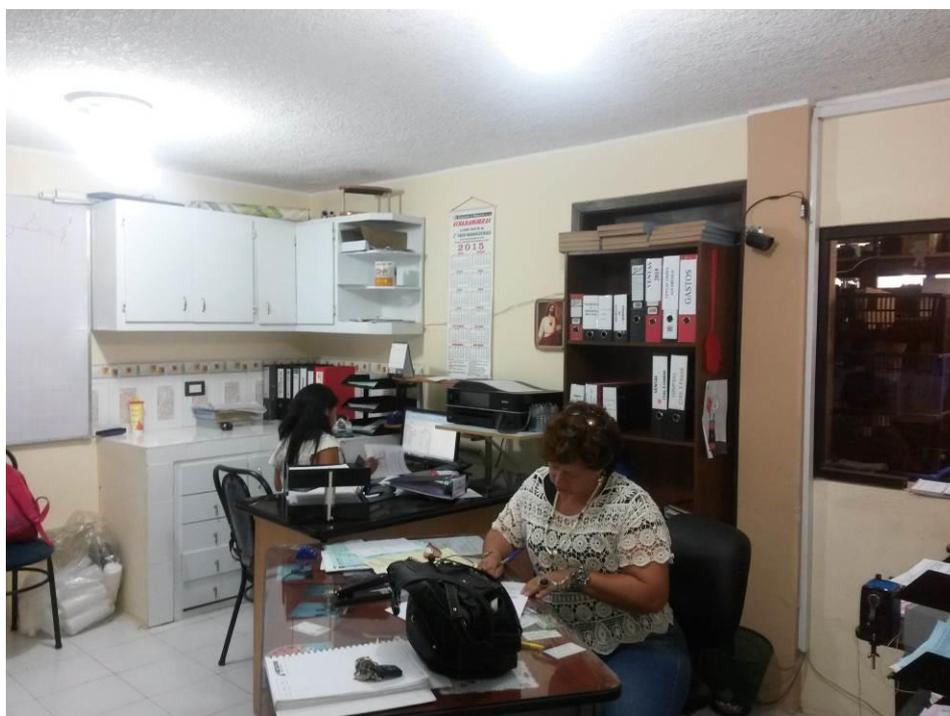
OFICINA DEL GERENTE



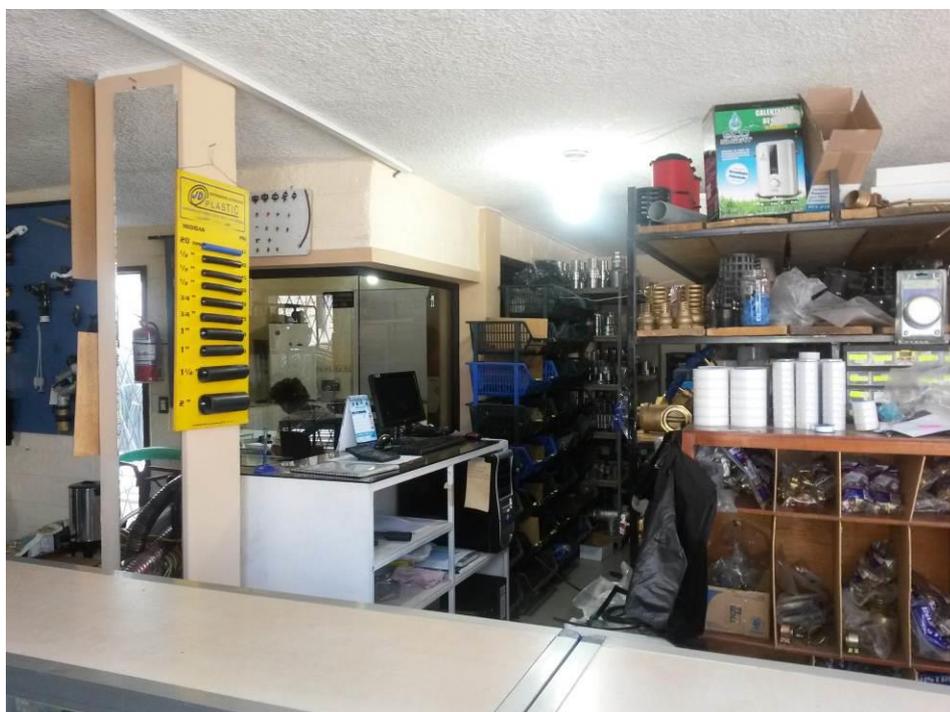
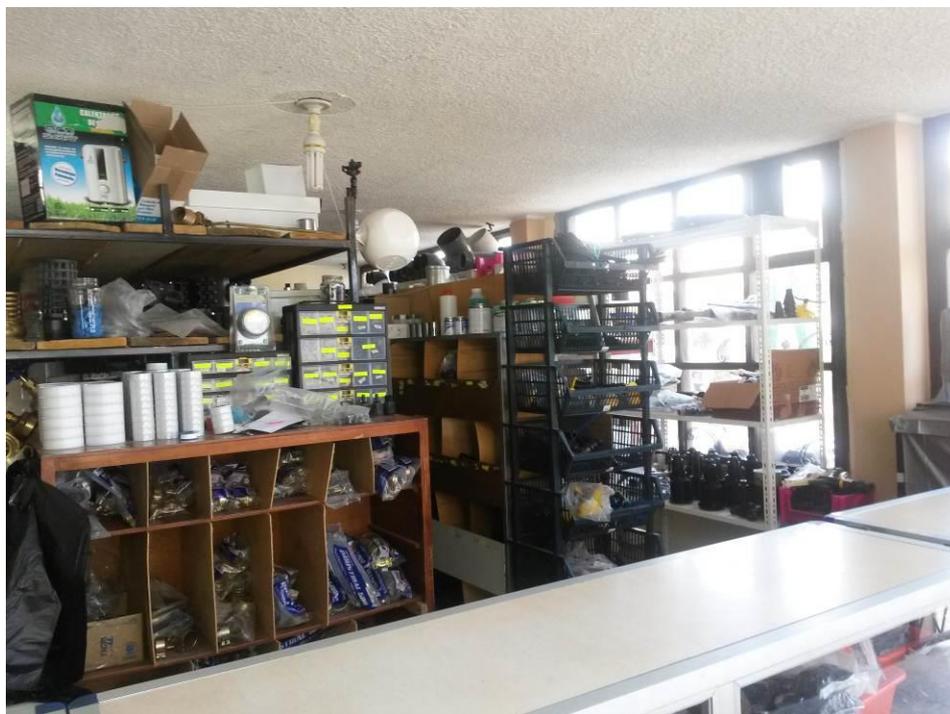
BODEGA



OFICINA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE



ALMACÉN



TALLER



ANEXO 6

CODIGO	CONCEPTO
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.01.	Caja
1.1.1.02.	Caja chica
1.1.1.03.	Bancos
1.1.1.03.001.	Bancos cta. Ahorros/corriente
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.01.01.	Clientes
1.1.2.01.02.	Empleados
1.1.2.01.03.	Proveedores
1.1.2.01.04.	Con el estado
1.1.2.01.05.	Provisión cuentas incobrables(-)
1.1.2.02.	Inventario mercaderías
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.2.1.01.	Vehículo
1.2.1.02.	Depreciación acumulada vehículo
1.2.1.03.	Maquinarias y equipo
1.2.1.04.	Depreciación acumulada maquinaria y equipo
1.2.1.05.	Equipo de computación
1.2.1.06.	Depreciación acumulada equipo de computación
1.2.1.07.	Muebles y enseres
1.2.1.08.	Depreciación acumulada muebles y enseres
2.	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR
2.1.1.01.	Proveedores
2.1.1.02.	Clientes
2.1.2.	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS
2.1.2.01.	Sueldos y salarios por pagar
2.1.2.02.	Beneficios sociales por pagar
2.1.2.03.	IESS por pagar
2.1.3.	OBLIGACIONES FISCALES
2.1.3.01.	IVA en ventas 12%
2.1.3.02.	Retención del IVA 30%
2.1.3.03.	Retención del IVA 70%
2.1.3.04.	Retención del IVA 100%
2.1.3.05.	Retención del impuesto a la renta 1%
2.1.3.06.	Retención del impuesto a la renta 2%
2.1.3.07.	Retención del impuesto a la renta 8%
2.1.3.08.	Retención del impuesto a la renta 10%
2.1.3.09.	Impuesto a la renta por pagar
2.2.	PASIVO CORRIENTE
2.2.1.	Cuentas y documentos que pagar a largo plazo
3.	PATRIMONIO

3.1.	CAPITAL
3.1.1	Capital social
3.2	RESERVAS
3.2.1.	Reserva legal
3.3.	RESULTADOS
3.3.1.	Utilidad de ejercicios anteriores
3.3.2.	Perdida de ejercicios anteriores
3.3.3.	Utilidad/ perdida del ejercicio
4.	INGRESOS
4.1.	OPERATIVOS
4.1.1.	Ventas
4.1.2.	Devolución en ventas(-)
4.1.3.	Ingreso por servicios prestados
4.1.3.01.	Servicio técnico
5.	GASTOS
5.1	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.1.1.	Sueldos y salarios
5.1.2.	Beneficios sociales
5.1.3.	Gastos suministros y materiales de ofic
5.1.4.	Servicios básicos
5.1.5.	Depreciación de activos no corrientes
5.1.5.01.	Depreciación vehículo
5.1.5.02.	Depreciación maquinaria y equipo
5.1.5.03.	Depreciación equipo de computo
5.1.5.04.	Depreciación muebles y enseres
5.1.6.	Gastos impuestos contribuciones y afines
5.2.	GASTOS DE VENTA
5.2.1.	Gasto publicidad
5.2.2.	Gasto publicidad viatico y transporte
5.2.3.	Gasto comisiones
5.2.4.	Gasto cuentas incobrables

ANEXO 7

FICHAS DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN			
LUGAR: EMPRESA E.R.O RIEGOS			
FECHA: MARZO 2015			
OFICINA DEL GERENTE			
ASPECTOS	VALORACIÓN		
	EXC	B	R
Orden de la oficina	X		
Impresión general de la oficina	X		
Moblaje adecuado y necesario	X		
Espacio suficiente para la atención	X		
RESULTADO	100%		

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

ANALISIS.-

El gerente cuenta con una oficina adecuada, en la cual él puede atender de manera personalizada a cada uno de sus clientes y proveedores.

FICHA DE OBSERVACIÓN			
ORDEN DE LA BODEGA		X	
IMPRESIÓN GENERAL DE LA BODEGA		X	
MOBLAJE ADECUADO Y NECESARIO		X	
ESPACIO SUFICIENTE PARA EL ALMACENAMIENTO		X	
RESULTADO		100%	

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: La autora

ANALISIS.-

La bodega de la empresa se encuentra en buen estado ya existen productos que no están debidamente ubicados lo cual podría provocar un deterioro en ellos, o a su vez la perdida de los mismo.

FICHA DE OBSERVACIÓN			
LUGAR: EMPRESA E.R.O RIEGOS FECHA: MARZO 2015			
ALMACÉN			
ASPECTOS	VALORACIÓN		
	EXC	B	R
Orden del almacén	X		
Impresión general del almacén	X		
Moblaje adecuado y necesario	X		
Espacio suficiente para la exhibición de los productos a ofertar	X		
RESULTADO	100%		

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: La autora

ANALISIS.-

El área de exhibición y atención al cliente, se califica como excelente ya que este lugar permite a los clientes poder visualizar cada uno de los productos ofertados, además de recibir una atención óptima y personalizada.

FICHA DE OBSERVACIÓN			
LUGAR: EMPRESA E.R.O RIEGOS FECHA: MARZO 2015			
AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
ASPECTOS	VALORACIÓN		
	EXC	B	R
Orden del área administrativa y financiera.		X	
Impresión general del administrativa y financiera		X	
Moblaje adecuado y necesario		X	
Espacio suficiente para el almacenamiento del archivo		X	
RESULTADO		100%	

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: La autora

ANALISIS.-

El área administrativa y financiera también posee un espacio específico para la realización de las respectivas tareas, pero existe un poco de desorden dentro de ella lo que podría ocasionar pérdida de información.

FICHA DE OBSERVACIÓN			
LUGAR: EMPRESA E.R.O RIEGOS FECHA: MARZO 2015			
TALLER			
ASPECTOS	VALORACIÓN		
	EXC	B	R
Orden del taller	X		
Impresión general del taller	X		
Moblaje adecuado y necesario	X		
Espacio suficiente para la realización de las actividades técnicas	X		
Resultado	100%		

FUENTE: E.R.O RIEGOS
ELABORADO POR: La autora

El taller de igual manera cuenta con lo necesario para poder cumplir con las actividades y tareas requeridas.