



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

#### **TRABAJO DE GRADO**

##### **TEMA:**

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA “SPILL BY  
JHINOS”, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

##### **AUTORA:**

RAMOS JARA ALEXANDRA MARISOL

##### **DIRECTOR:**

TUTOR (E) LCDO: MARLON PINEDA MSc.

Ibarra, Julio 2017

## RESUMEN EJECUTIVO

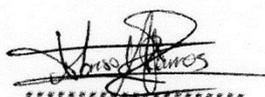
El presente trabajo comprende la realización de un manual administrativo y financiero para la empresa SPILL BY JHINOS del cantón Ibarra, en el cual se detalla las necesidades y soluciones en cada área que tiene la entidad. Para solventar los requerimientos que se evidenció durante el diagnóstico que se realizó a la empresa, como la duplicidad de funciones, falta de un técnico de mantenimiento en el área de producción, organización inapropiada en todas las áreas de la entidad, controles internos deficientes, se propone la elaboración de un manual administrativo y financiero que ayuden a gerencia para la toma de decisiones y el adecuado manejo de los recursos de la organización; es así que se detalla claramente los procedimientos que cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa debe seguir para una eficiente producción de los bienes que ofrece la entidad en el transcurso del presente proyecto se aplicara la metodología de la realización de un manual administrativo y financiero considerando las diferentes necesidades que la empresa atraviesa con esto permitirá a que la misma mejore el buen funcionamiento de toda la organización. La aplicación del presente manual será de forma detallada, clara y muy precisa de fácil entendimiento para todo el personal que labora en la empresa, lo cual ayudará a definir las funciones y responsabilidades, además, se sugiere recomendaciones a seguir para una adecuada y eficiente administración de los recursos con que cuenta la organización.- Este manual servirá como guía y fuente de información tanto para su propietaria Señora, Mirian del consuelo Muñoz, como para todo el personal que labora en la empresa SPILL BY JHINOS como estableciendo políticas, procesos, procedimientos y las funciones que deben ser ejecutadas diariamente y de esta manera mejorar las relaciones interpersonales, departamentales existentes, de esta manera se creará un ambiente de trabajo saludable, confortable a sí mismo ayudará a que su cumplimiento de trabajo sea más eficiente y eficaz.

## SUMMARY

This research is about an administrative and financial guide for the textile clothing “SPILL BY JHINOS”, Company from Ibarra, where requirements and solutions for each area are detailed. The diagnosis evidenced that the company duplicated functions, there was not a maintenance technician in the area of production, inappropriate organization and poor internal controls. The development of an administrative financial management guide helps for making decisions and proper resource management organization, so, some procedures must be followed by each one of the employees and workers for an efficient production of goods, which are offered in this project. Administrative manual will be detailed clearly considering the financial theoretical framework of professional experience. The application of this manual will provide detailed, clear and very accurate information, which will be easy to understand by all working staff of the company, which will help to define the roles and responsibilities and it also suggested to follow recommendations for proper and efficient administration of available resources for the organization. It will serve as a guide and source of information for both owner Mrs. Miriam del Consuelo Muñoz and of course the working staff of “SPILL BY JHINOS” company, establishing polices, processes, procedures and functions to be executed day to day, improving the existing relations with different departments relationships between the management and workers of the entity, creating a healthy and comfortable atmosphere in the organization, an well as, improving the communication the vertical and transverse axes

**AUTORÍA**

Yo, **ALEXANDRA MARISOL RAMOS JARA**, portadora de la cédula de ciudadanía número 1003686159-9, declaro bajo juramento que el trabajo **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA SPILL BY JHINIOS DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”** es de mi autoría, y que no ha sido previamente presentado para ningún otro fin de orden académico o profesional y que los resultados de la investigación que se incluyen en este documento son de mi responsabilidad.

**AUTORA**A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alexandra Ramos', with a horizontal line underneath it.

Srta. Alexandra Marisol Ramos Jara

CI.100368615-9

**CERTIFICACIÓN**

En calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la señorita, **ALEXANDRA MARISOL RAMOS JARA**, para optar por el Título de Ingeniería Comercial, cuyo tema es **"MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA SPILL BY JHINIOS DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA"** Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Ibarra el 14 de Julio 2017



Ldo. Marlon Pineda MSc.

**DIRECTOR ENCARGADO DE TRABAJO DE GRADO**

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

Yo, **ALEXANDRA MARISOL RAMOS JARA**, con cedula de identidad Nro. 100368615-9, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autor(es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA SPILL BY JHINIOS DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniería Comercial, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

**AUTORA**



ALEXANDRA MARISOL RAMOS JARA

CI: 1003686145-9

En la ciudad de Ibarra el 14 de julio 2017

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100368615-9
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	RAMOS JARA ALEXANDRA MARISOL
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra
<b>E-MAIL:</b>	Marisolita@yahoo.com
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2-062-653437
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA “SPILL BY JHINOS” EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA
<b>AUTOR (ES)</b>	RAMOS JARA ALEXANDRA MARISOL
<b>FECHA: AAMMDD</b>	2017-07-14
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería Comercial
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Lcdo: Marlon Pineda MSc.

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

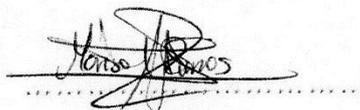
Yo, ALEXANDRA MARISOL RAMOS JARA, con cédula de identidad Nro. 100368615-9 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión: en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

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

Fecha... Barra ... 14 de Julio 2017 .....

AUTORA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alexandra Ramos', is written over a horizontal dotted line.

ALEXANDRA MARISOL RAMOS JARA

CI. 100368615-9

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios por haberme concedido mi sueño de culminar mi carrera con éxito en la preparación profesional, a mi familia por su apoyo incondicional y paciencia, a mi esposo e hijo Alexander; la razón más importante de mi existencia por quien lucho todos los días por ser mejor, a mis amigos y compañeros por el deseo mutuo de superación.

De manera esencial dedico esta investigación a madre e padre que son los pilares primordiales por haberme brindado su comprensión y apoyo constante mis padres con su gran esfuerzo y sacrificio me han enseñado siempre guiarme por el sendero del bien y la superación personal.

A todos, espero no defraudarlos y siempre contar con su apoyo, sincero y desinteresado.

**Alexandra Ramos Jara**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mis padres, por estar conmigo apoyándome en cada éxito de mi vida, conseguida después de muchos esfuerzos, y en especial a la Universidad Técnica del Norte por haberme brindado el privilegio de pertenecer y conformar como un estudiante.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Escuela Administración de Empresas y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética nos enseñaron sus conocimientos para ser útiles a la sociedad. A mi director de tesis Ingeniero Lenin Ubidia, por su apoyo incondicional.

Muchas gracias a mis compañeros, amigos y hermanos por apoyo sincero para obtener una superación y éxito en mi vida.

Gracias de corazón a todos.

**Alexandra Ramos Jara**

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo lleva el nombre de Manual Administrativo y Financiero para la empresa SPILL BY JHINOS en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, misma que se encuentra estructurado de cuatro capítulos los cuales se explican a continuación:

**Capítulo I.- Diagnóstico Técnico Situacional.** - En este capítulo se realiza una introducción al tema propuesto, donde plantea, formula y delimita el problema de la investigación, a la vez se exponen los objetivos, la justificación para desarrollar el trabajo así como se manifiestan cuáles podrían ser las limitaciones que se tenga en el desarrollo del mismo.

**Capítulo II.- Marco Teórico.-** En este capítulo del marco teórico se hace un análisis de la información la cual se obtuvo de libros, revistas, páginas de internet especializadas, mismo que ayudó con el fundamento teórico científico de esta investigación.

**Capítulo III.- Propuesta.-** Es el capítulo más relevante de todos, porque en él se desarrollan todas las estrategias y planteamientos centrales de la estructura que manejará la empresa, se encuentra detallado los objetivos, misión, visión, políticas, principios y valores que persigue la compañía, así como también encontramos el organigrama estructural, el manual de funciones, el perfil de cada uno de los puestos de trabajo, el objetivo de cada área, las funciones y responsabilidades a la vez se detallarán el plan de cuentas que debe manejar la empresa al igual que se planteará los registros contables e indicadores financieros que será de fácil ayuda para analizar la rentabilidad de la empresa.

**Capítulo IV.- Impactos.** - Se encuentra formado por los diferentes impactos que producen la implantación del presente proyecto en la empresa y son: empresarial, social, económico, ambiental; cada uno de ellos con sus respectivos indicadores que muestran claramente cómo se verá afectada la compañía en forma positiva o negativa, para que cada miembro que forma parte de ella se prepare para el cambio y apoye a esa transformación objetivo.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iii
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
CONSTANCIAS..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
Capítulo I.- Diagnóstico Técnico Situacional .....	xi
Capítulo II.- Marco Teórico .....	xi
Capítulo III.- Propuesta.....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xx
ÍNDICE DE FIGURA.....	xxi
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	xxii
INTRODUCCIÓN .....	xxiii
CAPÍTULO I .....	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	25
Antecedentes del diagnóstico.....	25
Objetivos del diagnóstico.....	26
Objetivo general.....	26
Objetivos específicos .....	26
Variables diagnósticas. ....	27
Variables del diagnóstico.....	27
Indicadores.....	27
Proceso administrativo.....	27

Plan estratégico .....	27
Visión.....	27
Misión.....	27
Objetivos.....	27
Planificación .....	27
Dirección.....	27
Control .....	27
Estructura Organizacional.....	28
Organigrama.....	28
Manual de Funciones.....	28
Manual de procedimientos.....	28
Políticas de control interno.....	28
Talento Humano.....	28
Reclutamiento personal.....	28
Capacitación.....	28
Funciones.....	28
Comunicación.....	28
Estrategias de comercialización.....	28
Atención al cliente.....	28
Precio.....	28
Canales de distribución.....	28
Calidad.....	28
Promoción.....	28
Proceso Financiero.....	28
Plan de cuentas.....	28
Registro de cuentas.....	29
Libro diario.....	29
Hojas de trabajo.....	29
Estados Financieros .....	29
Indicadores financieros.....	29
Matriz de información diagnóstica .....	30
Identificación de la Población.....	31
Población.....	31
Identificación de la Muestra.....	32

Diseño de instrumento de investigación. ....	32
Información primaria. ....	32
Entrevista. ....	33
Encuesta. ....	33
Información secundaria.....	33
Guía de entrevista dirigida a la propietaria de la empresa textil SPILL BY JHINOS.....	34
Tabulación, evaluación y análisis dela información .....	37
Encuesta realizada a los clientes de la empresa SPILL BY JHINOS .....	53
Elaboración de la matriz FODA. ....	60
Matriz FODA. ....	61
Cruces estratégicos.....	62
Determinación del problema de diagnóstico.....	65
CAPÍTULO II.....	67
MARCO TEÓRICO.....	67
Introducción. ....	67
La empresa. ....	67
Definición. ....	68
Características. ....	68
La administración.....	69
Concepto de administración.....	69
Importancia de administración.....	69
Objetivo de la administración. ....	70
Proceso administrativo.....	71
Planificación. ....	71
Organización. ....	72
Clasificación de la organización .....	72
Dirección.....	72
Control. ....	73
Estructura administrativa. ....	73
Definición estructura administrativa.....	73
Importancia estructura administrativa.....	74
Clasificación estructura administrativa.....	74
Manuales. ....	74
Concepto. ....	74

Importancia. ....	75
Tipos de manuales.....	75
Por su contenido de manuales.....	76
Manual Políticas.....	76
Manual de Organización.....	76
Manuales de Contenidos Múltiples.....	77
Manual administrativo.....	77
Manual financiero.....	77
Manual de procedimientos.....	77
Macro proceso.....	78
Clasificaciones de macro proceso.....	78
Proceso.....	79
Tipos de procesos.....	79
Proceso Operativos.....	79
Procesos de apoyo.....	79
Gestión de abastecimiento.....	80
Subproceso.....	80
Procedimiento.....	80
Estructura de un procedimiento.....	80
Actividades de proceso.....	81
Tareas.....	82
Instructivos.....	83
Organigrama.....	84
Importancia.....	84
Clasificación.....	84
Diagrama de flujo.....	86
Mapa de proceso.....	86
La contabilidad.....	87
Definiciones.....	87
Objetivo.....	88
Importancias.....	88
La ecuación contable.....	89
Cuenta contable.....	89
Clasificaciones de las cuentas.....	89

Plan general de cuentas.....	91
Cuentas de pasivo.....	91
Cuentas de capital y patrimonio.....	92
Cuentas de ingreso.....	92
Intereses bancarios.....	92
Cuentas de gastos.....	93
Gastos operacionales.....	93
Gastos no operacionales.....	93
Estados financieros.....	93
Objetivos.....	94
Importancia.....	94
Clasificación.....	94
Estado de situación financiera.....	94
Activos.....	95
Pasivos.....	95
Patrimonio contable.....	95
Estado de resultados.....	95
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>96</b>
<b>PROPUESTA ESTRATÉGICA.....</b>	<b>96</b>
Introducción a la propuesta.....	96
Organigrama estructural vigente.....	97
Organigrama estructural propuesta.....	98
Misión actual de le empresa.....	99
Misión propuesta para la empresa.....	99
Visión actual de le empresa.....	99
Visión propuesta para la empresa.....	99
Objetivos.....	100
Objetivo general.....	100
Objetivos estratégicos.....	100
Principios y valores.....	100
Principios.....	100
Valores.....	101
Manual de funciones.....	101
Importancia del manual.....	102

Manual de funciones de cada trabajador de la empresa spill by jhinos. ....	102
Manual de procedimientos. ....	127
Simbología de mapas de procesos. ....	128
Mapa de procesos. ....	129
Proceso productivo para la empresa SPILL BY JHINOS. ....	130
Procedimiento del área de producción. ....	134
Publicidad y marketing. ....	142
Promoción de ventas. ....	142
Marca. ....	143
Logotipos. ....	143
Prendas deportivas que ofrece la empresa SPILL BY JHINOS. ....	144
Reglamento interno. ....	144
Propuesta financiera. ....	144
Manual de Procedimientos de la empresa. ....	145
Manual financiero. ....	153
Objetivos del manual. ....	153
Pago de impuestos. ....	154
Declaración del impuesto a la renta. ....	155
Proceso para determinar el costo unitario y precio de venta. ....	156
No llevan contabilidad. ....	157
Documentos de soporte de la empresa. ....	158
Comprobante de egreso. ....	158
Factura, liquidación de compras o servicio de proveedor, convenio escrito. ....	159
Rol de pagos. ....	161
Bono de caja chica. ....	163
Manual Financiero Contable. ....	166
Indicadores Financieros. ....	174
Indicadores de liquidez. ....	174
Indicadores de solvencia o endeudamiento. ....	175
Indicadores de gestión. ....	176
Indicadores de rentabilidad. ....	177
Cadena de valor. ....	178
Análisis financiero. ....	178
Estrategias de comercialización. ....	179

Sistema de producción. ....	179
CAPÍTULO IV.....	181
IMPACTOS .....	181
Análisis de los impactos.....	181
Impacto Institucional/ Empresarial.....	182
Impacto Social. ....	183
Impacto Económico. ....	184
Impacto Ambiental.....	185
CONCLUSIONES .....	187
RECOMENDACIONES.....	188
BIBLIOGRAFÍA .....	189
LINKOGRAFIA .....	191
ANEXOS .....	192
Anexo 1.- Guía de entrevista dirigida a la propietaria de la empresa SPILL BY JHINOS...	193
Anexo 2. Guía de encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa SPILL BY JHINOS..	194
Anexo 3. Guía de encuesta dirigida a clientes de la empresa SPILL BY JHINOS. ....	198
Anexo 4. Constitución de la empresa SPILL BY JHINOS .....	200
Anexo 5. Solicitud de petición de realización de manual SPILL BY JHINOS .....	202
Anexo 6. Fotos de la empresa SPILL BY JHINOS .....	203
Anexo 7 Área de confección.....	206

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz objetivo diagnóstico .....	30
Tabla 2: Cargo y número de los trabajadores de la empresa. ....	31
Tabla 3: Fomenta comunicación entre trabajadores .....	37
Tabla 4: Inducción sobre funciones a desarrollar .....	38
Tabla 5: Asigna jefe de producción sus tareas con anterioridad.....	39
Tabla 6: La empresa obtiene control de asistencia de los trabajadores .....	40
Tabla 7: El ambiente laboral es apropiado para sus tareas .....	41
Tabla 8: Cuenta con materiales para sus funciones .....	42
Tabla 9: Máquinas actuales y en óptimas condiciones .....	43
Tabla 10: Capacitaciones para los empleados .....	44
Tabla 11: Desempeño de las funciones en la empresa.....	45
Tabla 12: De forma escrita realiza sus funciones .....	46
Tabla 13: Aplica proceso en donde se registren las funciones .....	47
Tabla 14: Control adecuado de parte de jefe producción en funciones .....	48
Tabla 15: Es conveniente establecer procedimientos en las funciones.....	49
Tabla 16: Existe manual administrativo y financiero .....	50
Tabla 17: Implementación un manual de funciones .....	51
Tabla 18: Implementación un manual de funciones .....	52
Tabla 19: Calificación de calidad de productos.....	53
Tabla 25: Oportunidad de reclamación.....	59
Tabla 27: Análisis entre fortalezas y amenazas (FA) .....	62
Tabla 28: Análisis entre fortalezas y oportunidades (FO) .....	63
Tabla 29: Análisis entre debilidad y amenazas (DA) .....	64
Tabla 39: Manual de funciones: “Jefe producción” .....	114
Tabla 49: Manual de funciones: “Bodega” .....	126
Tabla 51: Proceso para la creación de una empresa. ....	130
Tabla 60: Documento de soporte “Formatos” .....	158
Tabla 66: Valoración de impacto social.....	183
Tabla 67: Valoración de impacto económico. ....	184
Tabla 68: Valoración de impacto ambiental. ....	185

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 1 .....	37
Figura 2: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 2 .....	38
Figura 3: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 3 .....	39
Figura 4: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 4 .....	40
Figura 5: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 5 .....	41
Figura 6: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 6 .....	42
Figura 7: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 7 .....	43
Figura 8: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 8 .....	44
Figura 9: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 9 .....	45
Figura 10: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 10 .....	46
Figura 11: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 11 .....	47
Figura 12: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 12 .....	48
Figura 13: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 13 .....	49
Figura 14: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 14 .....	50
Figura 15: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 15 .....	51
Figura 16: Organigrama estructural vigente. ....	97
Figura 17: Diagrama estructural propuesto.....	98
Figura 18: Mapa de proceso .....	131
Figura 19: Flujograma del proceso productivo.....	131
Figura 21: Flujograma del proceso de la producción de prendas. ....	137
Figura 22: Flujograma de realización de ventas. ....	139
Figura 23: Flujograma de selección del nuevo personal.....	141
Figura 24: Flujograma de cierre de caja. ....	146
Figura 25: Flujograma para la venta y entrega de pedidos al cliente.....	148
Figura 26: Flujograma que se realiza los pagos de cheque.....	150
Figura 27: Flujograma de fondo de caja chica de la empresa.....	152
Figura 29: Proceso de declaración del impuesto a la renta. ....	155
Figura 30: Proceso para determinar costo y precio de venta. ....	156
Figura 31: Contabilidad en la empresa. ....	157
Figura 32: Comprobante de egreso. ....	159
Figura 33: Factura.....	160
Figura 34: Rol de pagos. ....	162

Figura 35: Bono de caja chica.....	164
Figura 36: Balance de caja chica. ....	165
Figura 37: Estado de situación financiera.....	168
Figura 38: Libro diario.....	170
Figura 39: Balance de comprobación. ....	171
Figura 40: Estado de resultados.....	172

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Logotipos comercial de la empresa Spill by Jhinos.....	143
Imagen 2: prendas deportivas que fabrica la empresa Spill by Jhinos. ....	144

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está realizado con la finalidad de que cumplan las expectativas de los usuarios con los aspectos teóricos de administración, el mismo que ha sido desarrollado en base a las actividades de la empresa SPILL BY JHINOS.

SPILL BY JHINOS. Se creó el 1 de Enero del año 1991 desde su legal constitución y reglamentación comienza su labor textil, en la ciudad de Ibarra está ubicada en el Cantón Ibarra en las calles Manuela Cañizares y Manuela León esquina detrás de la gasolinera la Florida.

SPILL BY JHINOS, la misma que esta sustenta a llevar sus regímenes tributarios ya es una empresa Unipersonal y está calificada como persona natural no obligada a llevar contabilidad por ser artesanos calificados y sus declaraciones son semestral, es por eso sus declaraciones en el Servicio de Renta Internas, además su venta de producción es a nivel local y sus medios de comercialización a sus clientes lo realiza a través de la venta directa, clientes mayoristas y minoristas. Además la empresa cuenta con treinta cinco empleados, algunos de ellos cumple con la duplicidad de funciones es por ello que se desea realizar el Manual Administrativo y Financiero para evitar que los trabajadores realizar doble cargo de trabajo, su producción y comercialización se la realiza frente a la empresa eléctrica.

Al momento la empresa SPILL BY JHINOS no posee un Manual de funciones, de procedimientos y contables que sirvan de guía para realizar las actividades y procesos de manera que se desarrollen de forma eficiente, para así alcanzar los objetivos y resultados deseados, por tal motivo se presentó la oportunidad de realizar el presente proyecto, que tiene la finalidad de crear un Manual Administrativo y Financiero que permitirá el buen funcionamiento en cada una de las áreas de trabajo tanto administrativa y financiera, lo cual existirá un ambiente organizado y eficaz.

La temática de este proyecto es de fundamental interés dentro de la empresa porque en ella se concentran en forma sistemática elementos administrativos que informan y orientan la conducta de los integrantes de la empresa, tanto del nivel directivo como del operativo, mejorando la realización de los procesos.

La empresa SPILL BY JHINOS es la directa beneficiada con la implementación de este Manual Administrativo y Financiero, porque en él se establece claramente los objetivos políticas y procedimientos de la empresa lo que hace de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Es importante señalar que toda la organización será la principal beneficiada, ya que es una forma de trabajo mejor estructurada, tendrán mayores posibilidades de ascender y percibir un mejor sueldo, mayor estabilidad laboral al igual que se creara un mejor clima organizacional, y por ende satisfacción de los mismos.

Este tema de investigación generará grandes perspectivas al gerente de SPILL BY JHINOS, porque permite ahorrar recursos materiales, económicos, tiempo, trabajo y esfuerzo de los empleados, mejorando las funciones de control y supervisión innecesarias, recibiendo un total apoyo para la realización del proyecto ya que pusieron a disposición toda la información que la investigación requirió.

## CAPÍTULO I

### 1.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 Antecedentes del diagnóstico.

La empresa SPILL BY JHINOS. Dedicada al sector textil, está ubicada en el Cantón Ibarra en las calles Manuela Cañizares y Manuela León esquina detrás de la gasolinera la Florida.

SPILL BY JHINOS se dedica a la producción de ropa deportiva la cual inicia su actividad productiva el 1 de Enero del año 1991, su propietaria es la Lic. Marian del Consuelo Muñoz León, es una empresa que empezó a trabajar con pequeño capital propio, contando tan solamente con 5 máquinas de coser, pero hoy en la actualidad cuenta con 18 máquinas y varios clientes fijos dentro y fuera de la ciudad de Ibarra como ya era vista la empresa iba avanzando en sus actividades productivas tubo una mayor demanda la Lic. Consuelo Muñoz adquirió un préstamo a una entidad financiera para la adquisición de máquinas y materia prima.

En lo cual no fue de mayor problema por lo que posee una buena calificación artesanal; como la empresa SPILL BY JHINOS. El primer producto sacado al mercado fue la generación de ropa deportiva Giocco que tuvo al principio fue un recibimiento esperado, ya que toco competir con las confecciones locales, de libre importación en el país, pero luego se ganó la confianza del público, gracias a la buena calidad y precio. Su comercialización de sus productos la realiza través de la movilización a las distintas ciudades. Cuenta con 35 empleados, los mismos que se encuentran distribuidos en diferentes áreas departamentales como: diseño, corte, confección, remate, control de calidad.

La empresa desde sus inicios y hasta la actualidad ha sido manejada de manera empírica por su propietario, debido a esto la empresa no cuenta con un Manual Administrativo y Financiero por lo que no existe un orden para llevar un control y registro de cada una de las actividades que se realiza, mismo que ha generado grandes dificultades en la toma de decisiones tanto administrativas y financieras teniendo como consecuencia problemas al identificar sus objetivos, responsabilidades, beneficios y el nivel de crecimiento.

La empresa SPILL BY JHINOS con respecto a sus obligaciones tributarias es una persona natural no obligada a llevar contabilidad por la cual no dificulta la recolección de información pero la empresa en su crecimiento al futuro va a obtener problemas si no se realizan los controles necesarios, cuando la entidad sea obligada a llevar contabilidad.

Los resultados de la investigación permitirán al propietario realizar las acciones necesarias para la optimización de recursos, la mejor toma de decisiones, y un adecuado control en todas las áreas para así brindar a sus clientes un producto de calidad.

## **1.2 Objetivos del diagnóstico.**

### **1.2.1 Objetivo general.**

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa “SPILL BY JHINOS” para conocer la situación actual de la organización que permita determinar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, y Amenazas.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar si la empresa cumple con un proceso administrativo para el cumplimiento de sus fines y objetivos institucionales.
- Identificar que la entidad SPILL BY JHINOS tiene una estructura organizacional actual.

- Establecer el perfil de Talento Humano de los colaboradores de la empresa SPILL BY JHINOS.
- Determinar las estrategias de comercialización en el área de ventas que tiene la empresa.
- Verificar si la empresa SPILL BY JHINOS cumple con el proceso financiero para el registro de las operaciones y la presentación razonable de la información financiera.

### **1.3 Variables diagnósticas.**

#### **1.3.1 Variables del diagnóstico.**

Identificar la investigación dentro de la empresa es obligatorio plantear las variables para que permitan conocer y establecer aspectos importantes, para direccionar de una manera adecuada el diagnóstico:

#### **1.4 Indicadores.**

##### **1.4.1 Proceso administrativo.**

##### **1.4.2 Plan estratégico**

##### **1.4.3 Visión.**

##### **1.4.4 Misión.**

##### **1.4.5 Objetivos.**

##### **1.4.6 Planificación**

##### **1.4.7 Dirección**

##### **1.4.8 Control**

## **1.5 Estructura Organizacional.**

### **1.5.1 Organigrama.**

### **1.5.2 Manual de Funciones.**

### **1.5.3 Manual de procedimientos.**

### **1.5.4 Políticas de control interno.**

## **1.6 Talento Humano.**

### **1.6.1 Reclutamiento personal.**

### **1.6.2 Capacitación.**

### **1.6.3 Funciones.**

### **1.6.4 Comunicación.**

## **1.7 Estrategias de comercialización.**

### **1.7.1 Atención al cliente.**

### **1.7.2 Precio.**

### **1.7.3 Canales de distribución.**

### **1.7.4 Calidad.**

### **1.7.5 Promoción.**

## **1.8 Proceso Financiero.**

### **1.8.1 Plan de cuentas.**

**1.8.2 Registro de cuentas.**

**1.8.3 Libro diario.**

**1.8.4 Hojas de trabajo.**

**1.8.5 Estados Financieros**

**1.8.6 Indicadores financieros.**

## 1.9 Matriz de información diagnóstica

**Tabla 1: Matriz objetivo diagnóstico**

OBJETIVO DIAGNÓSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	TIPOS DE INFORMACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar si la empresa cumple con un proceso administrativo para el cumplimiento de sus actividades y objetivos institucionales	PROCESO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico</li> <li>Misión</li> <li>Visión</li> <li>Objetivos</li> <li>Planificación</li> <li>Dirección</li> <li>Control</li> </ul>	Encuesta Entrevista	Primaria	Gerente Trabajadores
Identificar que la entidad SPILL BY JHINOS tiene una estructura organizacional actual	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama</li> <li>Manual de Funciones</li> <li>Manual de procedimientos</li> <li>Políticas de control interno</li> </ul>	Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta	Primaria Primaria Primaria Primaria	Gerente Trabajador
Establecer el perfil de Talento Humano de los colaboradores de la empresa SPILL BY JHINOS	TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclutamiento de personal</li> <li>Capacitación</li> <li>Funciones</li> <li>Comunicación</li> </ul>	Entrevista Entrevista Entrevista	Primaria Primaria Primaria	Gerente Trabajadores
Determinar las estrategias de comercialización en el área de ventas que tiene la empresa	ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al cliente</li> <li>Precio</li> <li>Canales de distribución</li> <li>Calidad</li> <li>Promoción</li> </ul>	Encuesta Encuesta	Primaria Primaria Primaria Primaria	Cliente
Verificar si la empresa SPILL BY JHINOS cumple con el proceso financiero para el registro de las operaciones y la presentación razonable de la información financiera.	PROCESO FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de cuentas</li> <li>Registro de cuentas</li> <li>Libro diario</li> <li>Hojas de calculo</li> <li>Estados financieros</li> <li>Índices Financieros</li> <li>Indicadores financieros</li> </ul>	Entrevista	Primaria Segundaria	Gerente

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

## 1.10. Identificación de la Población.

### 1.10.1. Población.

Identificar el número de personas al cual se realizara la investigación, por ser una empresa conformada por ser 35 trabajadores, se desarrollara mediante encuesta a los empleados, entrevista al propietario de la empresa Spill by Jhinos en la cual está distribuida de la siguiente manera:

*Tabla 2: Cargo y número de los trabajadores de la empresa.*

CARGO DE CADA TRABAJADOR DETALLE	NOMBRES DE TRABAJADORES	Nro.
Propietario/Gerente	Lic. Consuelo Muñoz	1
Secretario del Gerente	Lic. Andrea Ruíz	1
Jefe de producción	Lic. Julián Sánchez	1
Jefe de RR.HH	Lic. Fernando Beltrán	1
Diseño	Diseñadora. Paola Camposanto	2
Corte	Eliana Tana Viviana chulee Janet Valverde	3
Confección	Anita Ipiales Roció Villalta Johanna Suarez Katherine Vargas Paola Vargas Mónica Pozo Blanca Cipes Angélica Martínez Gabriela Mosquera Estela Muñoz Emma Borja Elvia Fabada Carla Salazar Alejandra Estévez Doris Santacruz Tatiana Moreira	16

Remate	Antonela Vélez Katty Benavidez Silvia Erazo Martha Trujillo	4
Estampado	José Ortiz Marco Mendoza	2
Planchado	Carmen Suarez Lucia Carlos ama Nelly Campes	3
Empleado de limpieza	Irene Guerra	1
Total		35

FUENTE: diagnostico situacional

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

### **1.10.2 Identificación de la Muestra.**

Se analizó la población a investigar en confecciones SPILL BY JHINOS lo cual es inferior a 50 personas por lo que se aplicará un Censo al personal, tanto interno y externo y así obtener información requerida de la manera más eficaz; mediante la aplicación de encuesta y entrevistas.

### **1.10.3 Diseño de instrumento de investigación.**

Para la determinar la investigación del presente diagnóstico es necesario tomar en cuenta las diferentes técnicas de investigación de campo las cuales son fuentes primarias y secundarias para obtener un buen resultado

### **1.10.4 Información primaria.**

Para la información primaria se tomara en cuenta la encuesta e entrevista que se desarrollará de acuerdo a la investigación propuesta y así receptor información necesaria para la investigación previa.

#### **1.10.5 Entrevista.**

Esta técnica de la entrevista se aplicará a la Lic. Consuelo Muñoz propietaria de la empresa “SPILL BY JHINOS” para obtener una información adecuada en los aspectos administrativos y financieros lo cual ayudará con el desarrollo de la investigación a realizarse a la empresa.

#### **1.10.6 Encuesta.**

Esta técnica de la encuesta se la aplicará a los trabajadores y clientes para obtener una información adecuada de cada área de la entidad, para obtener una excelente investigación y verificación del funcionamiento de la empresa.

#### **1.10.7 Información secundaria**

Dentro del proceso de diagnóstico una parte indispensable lo conforma la información secundaria, lo cual fue recopilada de fuentes bibliográficas e internet mismo que servirá para la elaboración del presente trabajo de grado.

## 1.11. Guía de entrevista dirigida a la propietaria de la empresa textil SPILL BY JHINOS.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**Objetivo:** La entrevista que se va a realizar con el fin de obtener información para la elaboración de un Manual Administrativo y Financiero para la empresa textil SPILL BY JHINOS

**1. *¿La empresa cuenta con una misión, visión y políticas?***

La empresa cuenta con la misión y visión porque estas están relacionadas para el mejoramiento de la empresa y también las políticas son actitudes que la empresa dentro y fuera de la entidad.

**2. *¿La misión y visión está acorde con las funciones que realiza la empresa?***

La misión y visión están acorde y cumplen según con lo establecido y dice cada uno de ellos para brindar un buen servicio al cliente.

**3. *¿La empresa cuenta con una guía de funciones y responsabilidades de cada trabajador?***

La empresa no cuenta con una guía, pero es un instrumento muy importante y necesario para sistematizar los procesos.

**4. *¿Cómo regula usted las actividades de los trabajadores dentro de la empresa?***

Una persona es encargada de la función de jefe de producción asigna las actividades de corte, de confección de terminado y sobre todo del empacado y transferencia a la bodega de la empresa o almacén donde se entrega los pedidos.

**5. *¿La empresa maneja un organigrama funcional?***

La empresa cuenta con un organigrama en donde se establece las áreas de gerente, contador, y administrativo y sus diferentes áreas que aún no se encuentran establecidas.

**6. *¿Considera que la información contable es clara, objetiva y precisa?***

Existe un control tributario de acuerdo a las partidas de ingreso y datos que determinan el SRI, más no un sistema contable completo ya que solo se registra ventas y compras

**7. *¿La empresa cuenta con herramientas de gestión administrativas y financieras?***

La empresa cuenta con un sistema técnico de control administrativo y financiero, pues es necesario este método para que sirva como instructivo para las actividades de la empresa.

**8. *¿Cómo gerente cual es la manera de asignar las tareas a sus trabajadores?***

La manera más eficiente de asignar tareas mis trabajadores es con la comunicación y especialmente con respecto de mí hacia ellos, y de ellos hacia mí y a serles sentir motivados y como si estuviese en casa.

**9. *¿Quién realiza el control operacional de las actividades de la empresa?***

El que verifica de cada actividad de la empresa es el gerente y el jefe de producción para una excelente elaboración de trabajo.

**10. *¿Cuál es el método que realiza para la promoción y publicidad de su producto?***

Se realiza un análisis muy eficiente para ver cuál es la economía que cuenta la empresa y verificar el valor de materia prima y saber los pedidos de los clientes y de ahí realizamos la promoción y la publicidad de nuestros productos.

**11. *¿Usted y sus trabajadores reciben sugerencias de sus clientes?***

La verdad si recibimos sugerencias de nuestros clientes ya que por ellos somos cada día mejores en nuestra empresa y así brindamos excelentes productos.

**12. *¿Considera que su producto es de alta calidad en su producción?***

Pienso que mi producto es de calidad porque mis trabajadores trabajan sin presión y se realiza todo con tiempo para poder verificar cada una de las prendas que van a salir a la venta.

**13. *¿Conoce cuantos trabajadores están asegurados y que tipo de seguro?***

Todos mis trabajadores están asegurados con el seguro IESS.

**14. *¿Los empleados de la empresa Spill by Jhino´s tienen conocimientos de funciones y actividades que deben desarrollar en cada puesto?***

Al momento del contrato de cada uno de mis trabajadores, la empresa se encarga de gestionar que van a ser y para qué son contratados, y cuáles van a ser sus funciones que deben desempeñar en su puesto de trabajo.

**15. *¿El método que utiliza la empresa para saber el costo de producción?***

Hoja de cálculo de costo

**16. *¿la producción de ropa deportiva cubre con toda la demanda del mercado?***

Se necesita contratar más personal.

**17. *¿Cuáles cree usted que son los beneficios de tener un manual administrativo financiero?***

Los beneficios son varios, pero el más importante está enfocado hacia la sistematización, es decir la organización técnica de todo el movimiento que se produce en cualquier empresa, sea grande o pequeña. Otro beneficio de gran importancia es el control del personal, en cada una de sus actividades.

## 1.12 Tabulación, evaluación y análisis de la información

### 1.- ¿Cree usted que la empresa fomenta la comunicación entre los trabajadores?

Tabla 3: Fomenta comunicación entre trabajadores

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	33	94%
NO	2	6%
Total	35	100%

FUENTE: Investigación de campo.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

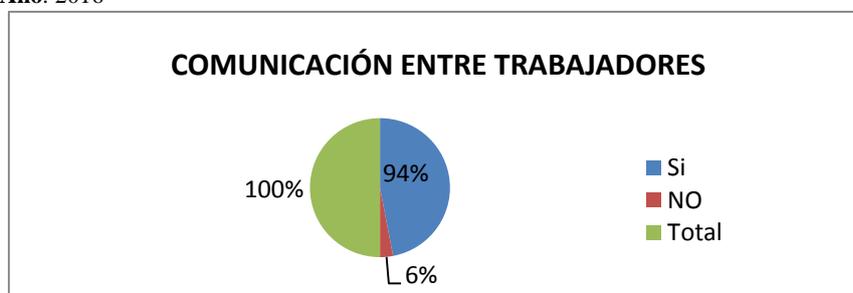


Figura 1: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 1

FUENTE: Tabla 3.

ELABORADO POR: La Autora.

AÑO: 2016.

**ANÁLISIS:** Se determinó que existe una muy buena comunicación entre trabajadores por lo cual la empresa fomenta las relaciones laborales entre empleados, existe un mínimo porcentaje en el cual dice que no existe comunicación pero la empresa fomenta comunicación entre trabajadores y jefes entre sí para obtener un buen rendimiento laboral.

2. *¿Cuándo ingreso a trabajar en la empresa le realizaron una inducción sobre las funciones que iba a desarrollar en la empresa?*

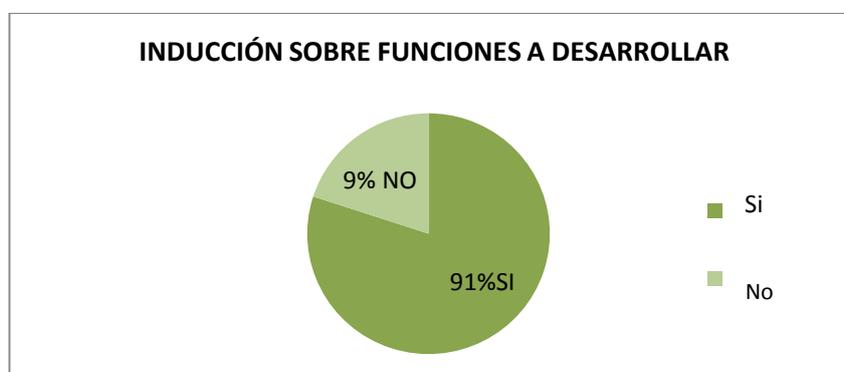
**Tabla 4: Inducción sobre funciones a desarrollar**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	32	91%
No	3	9%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 2: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 2**

**FUENTE:** Tabla 4.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**ANÁLISIS:** Según la encuesta realizada se puede determinar que la mayoría de los trabajadores de la empresa Spill By Jhinos, al momento de ingresar a trabajar les informaron acerca de sus funciones a realizar, es así que se puede determinar que cada uno de los empleados conoce sus labores que la empresa les otorgue.

3. *¿Considera que el jefe de producción asigna sus tareas de producción con anterioridad?*

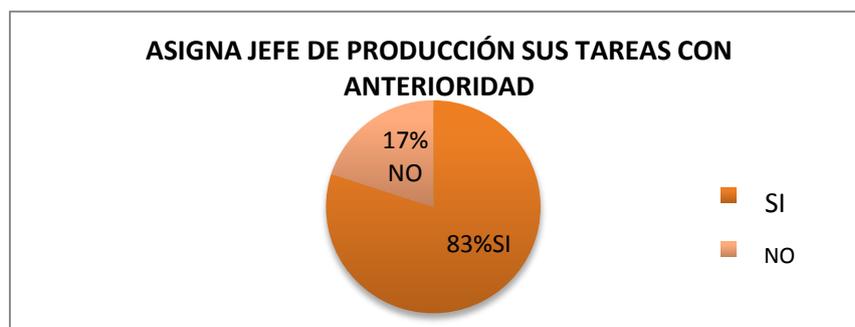
**Tabla 5: Asigna jefe de producción sus tareas con anterioridad**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	29	83%
No	6	17%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 3: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 3**

**FUENTE:** Tabla 5.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**ANÁLISIS:** Los empleados en su gran mayoría respondieron que el Jefe de Producción si asigna sus funciones con anterioridad lo cual es muy necesario para la elaboración de producción.

#### 4. ¿La empresa cuenta con un control de asistencia para sus empleados?

**Tabla 6: La empresa obtiene control de asistencia de los trabajadores**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	33	94%
No	2	6%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 4: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 4**

**FUENTE:** Tabla 6.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**ANÁLISIS:** Según la encuesta realizada a los trabajadores, la empresa cuenta con un control previo de asistencia puntual a los empleados es decir que lleva registro de asistencia y realizan un seguimiento previo a su asistencia.

5. *¿Considera que el ambiente laboral es apropiado para desarrollar sus tareas en el cargo asignado?*

**Tabla 7: El ambiente laboral es apropiado para sus tareas**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Valor Perceptual
Excelente	0	0
Muy Bueno	28	80%
Bueno	7	20%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 5: Tabulación respuestas a la pregunta N° 5**

**FUENTE:** Tabla 7.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Análisis:** Según la información adquirida por los trabajadores se puede determinar que la mayoría considera que el ambiente de trabajo es muy bueno; esto se debe a que en el lugar de trabajo existe el compañerismo y un representativo porcentaje considera que es bueno.

6. *¿La empresa le provee con todos los materiales para el desarrollar su trabajo?*

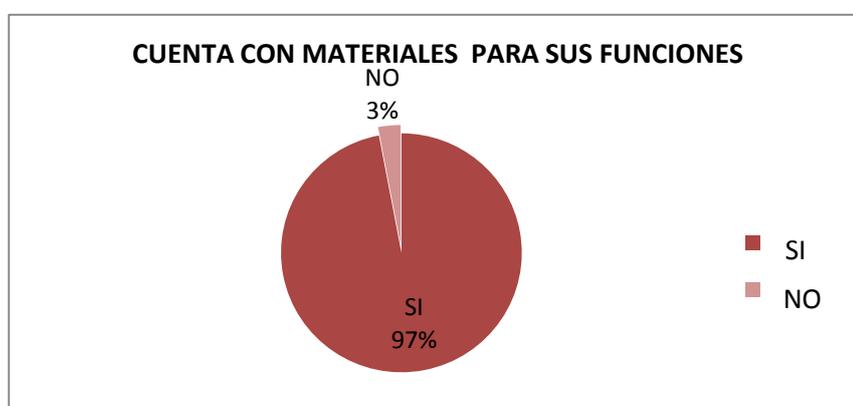
**Tabla 8: Cuenta con materiales para sus funciones**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	34	97%
NO	1	3%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 6: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 6**

**FUENTE:** Tabla 8.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los trabajadores manifestaron que la empresa si le brinda el apoyo a todos con los materiales necesarios para realizar su trabajo, es un mínimo porcentaje manifestó que no se les da todos los materiales de trabajo, pero esto se debe a que por ocasiones que tienen que traer de otros lugares y ocasiona un poco de retrasó e incluso provoca retraso a sus funciones.

7. *¿La empresa tiene máquinas actuales y en óptimas condiciones para elaborar sus funciones?*

**Tabla 9: Máquinas actuales y en óptimas condiciones**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	30	86%
No	5	14%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 7: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 7**

**FUENTE:** Tabla 9.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los trabajadores afirman que la empresa cuenta con máquinas en buen estado para la elaboración de sus funciones pero existe un mínimo porcentaje que dicen que las máquinas no están aptas para realizar sus funciones eso se debe a que por falta de presupuesto se les realizó un mantenimiento.

## 8. ¿La empresa brinda capacitaciones a los empleados?

Tabla 10: Capacitaciones para los empleados

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	28	80%
NO	0	0%
A veces	7	20%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 8:** Tabulación respuestas a la pregunta N°. 8

**FUENTE:** Tabla 10.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Un alto porcentaje de empleados afirman que la empresa si brinda capacitaciones para desempeñar con mayor eficiencia en sus funciones en cuanto al porcentaje mínimo es porque ellos recibieron una sola capacitación al momento de ingresar a laborar en la empresa.

9. *¿Conoce las funciones que debe desempeñar dentro de la empresa?*

**Tabla 11: Desempeño de las funciones en la empresa**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	34	97%
NO	1	3%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 9: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 9**

**FUENTE:** Tabla 11.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los trabajadores sostienen que al momento de ingresar a trabajar en la empresa les informaron cuáles son sus funciones que deben realizar, es decir que cada trabajador sabe cuál es su función que debe desempeñar.

10. *¿Le han entregado en forma escrita las funciones que tiene dentro de la empresa spill by jhinos?*

**Tabla 12:** De forma escrita realiza sus funciones

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	27	77%
NO	8	23%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 10:** Tabulación respuestas a la pregunta N°. 10

**FUENTE:** Tabla 12.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los empleados afirman en su gran mayoría que al momento de ingresar a laborar en la empresa les dan a conocer cuáles son las funciones que tienen dentro de la empresa.

11. *¿Usted aplica algún proceso en donde se registren las funciones que deben realizar dentro de la empresa para el cumplimiento de su trabajo?*

**Tabla 13: Aplica proceso en donde se registren las funciones**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	20	57%
Casi Siempre	12	34%
Nunca	3	9%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 11: Tabulación respuestas a la pregunta N° 11**

**FUENTE:** Tabla 13.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Existe la mayoría de empleados que registra sus funciones desarrolladas en la empresa pero hay un cierto porcentaje que a veces no registran sus funciones por falta de tiempo o se olvidan.

12. *¿Es necesario el control que lleva el jefe de personal, para el control de sus funciones?*

**Tabla 14: Control adecuado de parte de jefe producción en funciones**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	32	91%
NO	3	9%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 12: Tabulación respuestas a la pregunta N° 12**

**FUENTE:** Tabla 14.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los trabajadores de la empresa están de acuerdo con el debido control que lleva el jefe de personal para tener un respaldo donde se registra sus funciones realizadas

13. *¿Cree usted que es conveniente que la empresa debe establecer procedimientos en donde se detallen las funciones que debe cumplir?*

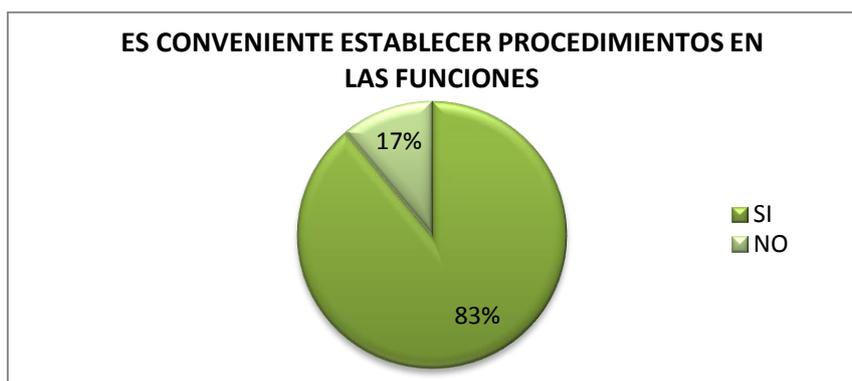
*Tabla 15: Es conveniente establecer procedimientos en las funciones*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	29	83%
NO	6	17%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



*Figura 13: Tabulación respuestas a la pregunta N° 13*

**FUENTE:** Tabla 15.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los empleados dicen que la empresa debe detallar todas las funciones realizadas por cada uno de los trabajadores para saber conocer que se realizó en el mes y así saber si cumplieron con sus metas y funciones.

**14. ¿Conoce usted como trabajador en la empresa si no existe un manual administrativo y financiero?**

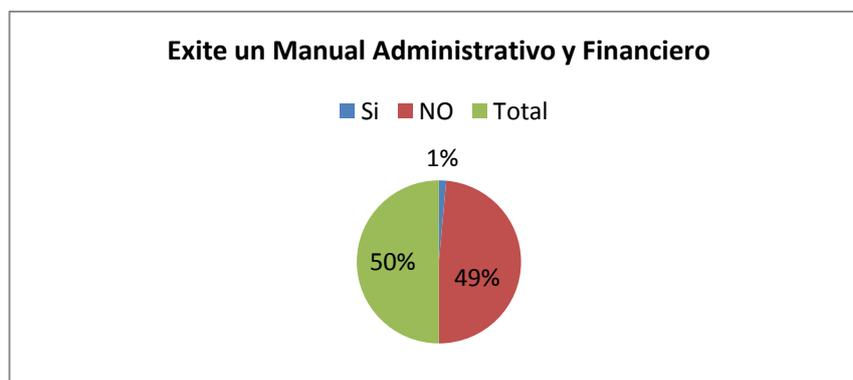
**Tabla 16: Existe manual administrativo y financiero**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	3%
NO	34	97%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 14: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 14**

**FUENTE:** Tabla 15.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** La mayoría los trabajadores de le empresa desconocen la existencia de un Manual Administrativo y financiero.

15. *¿Considera que es necesario que se implemente en la organización administrativa con sus respectivos manuales de funciones en la empresa spill by jhinos?*

**Tabla 17: Implementación un manual de funciones**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si	31	89%
NO	4	11%
Total	35	100%

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 15: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 15**

**FUENTE:** Tabla 15.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** En su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo que se implemente el manual de funciones para saber cómo realizar cada uno sus funciones y poder desempeñar con eficiencia sus actividades.

### 16. La empresa cumple con normas de seguridad

Tabla 18: Implementación un manual de funciones

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
En gran medida	0	0%
Medianamente	7	87%
Regular	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación de campo.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016



Figura 16: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 16

FUENTE: Tabla 16.

ELABORADO POR: La Autora

Año: 2016

**Análisis:** Se demuestra que la mayoría de los trabajadores optan porque no cuentan con medidas de seguridad, y un bajo porcentaje dice que las medidas de seguridad de la empresa son mínimas.

### 1.13. Encuesta realizada a los clientes de la empresa SPILL BY JHINOS

#### 1. Ud. Como cliente como califica la calidad de productos.

*Tabla 19: Calificación de calidad de productos.*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
En gran medida	0	0%
Medianamente	7	87%
Regular	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



*Figura 17: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 17*

**FUENTE:** Tabla 17

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** La mayoría manifiesta que la calidad del producto es excelente, y un cierto grupo expresa que la calidad es muy buena, se puede decir que el producto en cuanto a la calidad es satisfactoria le permite aumentar el nivel de confianza hacia el cliente y mejorar la rentabilidad de la empresa.

## 2. Cada cuanto usted adquiere productos de la empresa

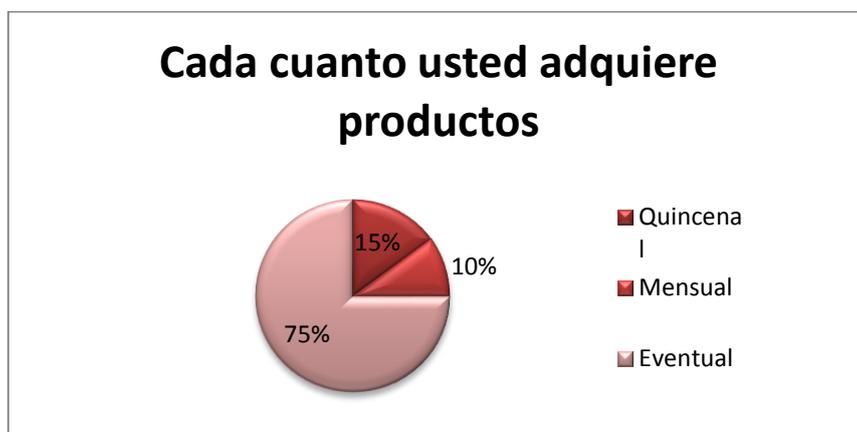
**Tabla 20** Cada cuanto usted adquiere productos

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Quincenal	3	15%
Mensual	2	10%
Eventual	15	75%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 18:** Tabulación respuestas a la pregunta N°. 18

**FUENTE:** Tabla 18.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Con la encuesta realizada a clientes Según la información obtenida para la adquisición de los productos la realizan de manera eventual, otro grupo son clientes que participan en ligas o campeonatos lo cual la empresa no cuenta con un manejo adecuado de clientes potenciales que adquieran los productos en grandes cantidades

### 3. La atención que la empresa le ofrece Ud. Es

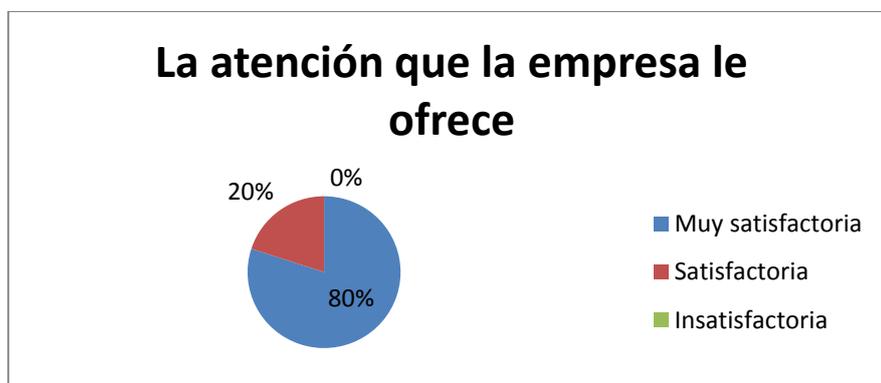
**Tabla 21: La atención que la empresa le ofrece.**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Muy satisfactoria	16	80%
Satisfactoria	4	20%
Insatisfactoria	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 19: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 19**

**FUENTE:** Tabla 19.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** La mayoría de los clientes están muy satisfechos con la atención que brinda la empresa, eso les ayuda a ser más reconocidos en el mercado, y crear un ambiente de confianza para prestar atención a las inquietudes que desea el cliente con el producto.

4. Ud. Como cliente adquiere nuestros productos debido a;

Tabla 22: Adquisición de productos debido a.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Calidad	4	20%
Diseño	15	75%
Precio	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación de campo.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

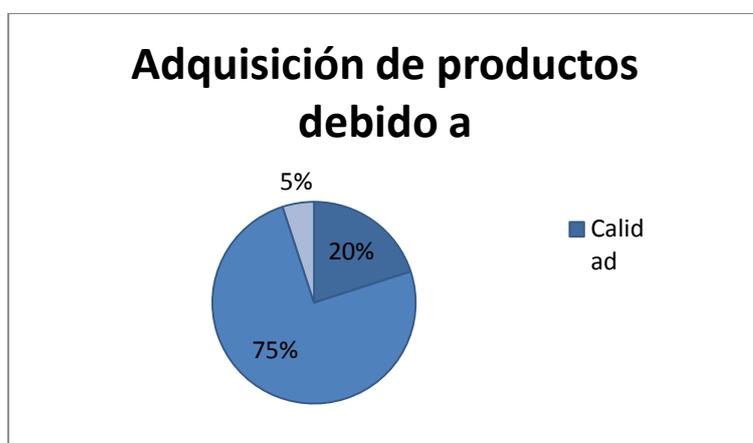


Figura 20: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 20

FUENTE: Tabla 20.

ELABORADO POR: La Autora

Año: 2

**Análisis:** Con la información obtenida de los clientes, ellos acuden a la empresa por sus diseños, ellos saben que se realiza a gusto de ellos y también por la calidad y acabados.

## 5. Conoce Ud. nuestros productos mediante:

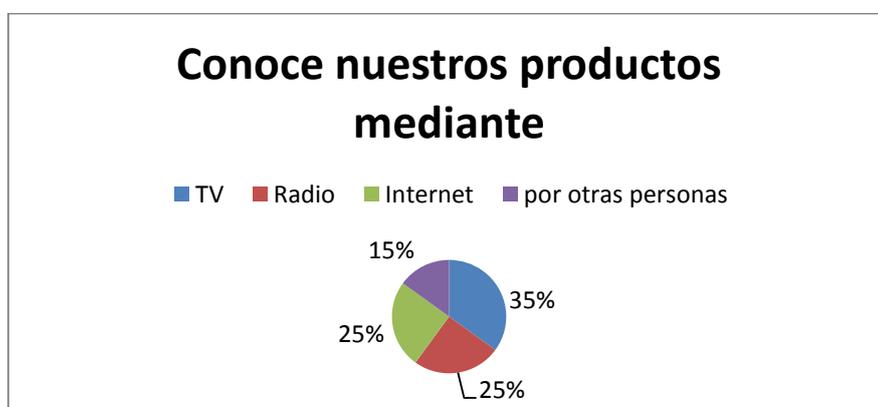
**Tabla 23: Conoce nuestros productos mediante**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
TV	7	35%
Radio	5	25%
Internet	5	25%
por otras personas	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 21: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 21**

**FUENTE:** Tabla 21.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Los clientes conocen nuestros productos de SPILL BY JHINOS mediante la tv, y otros grupos de clientes conocen por medio de radio e internet, algunos clientes en cambio manifestaron que conocían el local por la sugerencia de familiares y amigos.

6. *El precio del producto que la empresa le brinda es:*

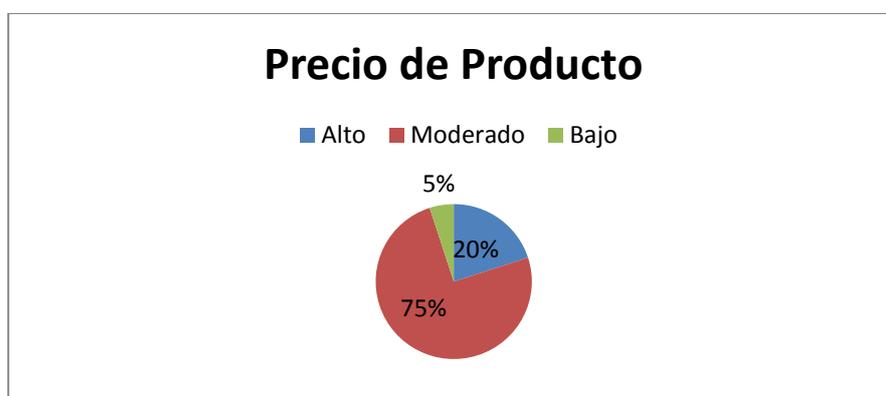
**Tabla 24: Calificación de calidad de productos.**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Alto	4	20%
Moderado	15	75%
Bajo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 22: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 22**

**FUENTE:** Tabla 22

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** Para los clientes encuestados el precio de los productos les parece moderado y adquieren los productos del almacén con frecuencia, otro grupo de clientes manifestaron que el precio es bajo, esto se debe a que son comerciantes que compran los productos para venderlos en su negocio, en menor proporción los clientes nos indicaron que el precio es alto en comparación con otros productos de similares características que ofrece la competencia.

7. *Ud. Tiene la oportunidad de reclama cuando existe una falla en el producto:*

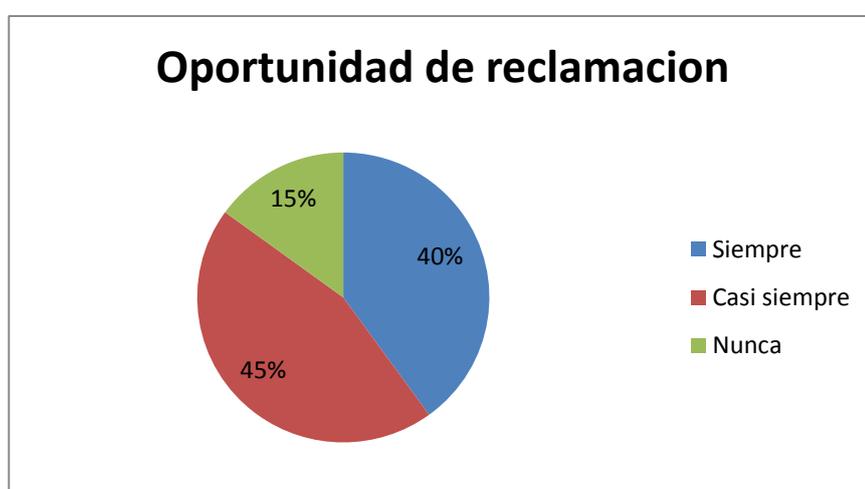
**Tabla 20: Oportunidad de reclamación**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	8	40%
Casi siempre	9	45%
Nunca	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 23: Tabulación respuestas a la pregunta N°. 23**

**FUENTE:** Tabla 23.

**ELABORADO POR:** La Autora

**Año:** 2016

**Análisis:** La mayoría de los encuestados tienen la oportunidad de reclamar cuando existen fallas en el producto, por lo que les gusta ese modo de trabajar con la empresa ya que el producto garantizado y con derecho a reclamo.

#### **1.14. Elaboración de la matriz FODA.**

La realización del diagnóstico situacional de la empresa SPILL BY JHINOS se utilizó las tácticas tanto como la encuesta y la entrevista a los respectivos miembros de la organización para adquirir una excelente observación directa de campo. Y a su vez permitiendo analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa. Se realizará una matriz FODA para establecer: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.

Lo cual nos permitirá realizar los cruces estratégicos **FA, FO, DO, DA**, identificando el problema diagnóstico con sus causas y efectos.

### 1.15. Matriz FODA.

**Tabla 26:** Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (F1)La empresa cuenta con personal capacitado y comprometido</li> <li>▪ (F2)Excelente comunicación con todo el personal dentro de la empresa.</li> <li>▪ (F3) Buen posicionamiento en el mercado puesto que los clientes prefieren nuestros productos</li> <li>▪ (F4)Cuenta con máquinas actuales y en óptimas condiciones.</li> <li>▪ (F5)La mayor parte de los empleados posee experiencia en el área asignada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (O1) Capacitar al Recurso Humano en las diferentes áreas.</li> <li>▪ (O2)calidad de producto y precios accesibles</li> <li>▪ (O3)capacidad de obtener préstamos de forma inmediata</li> <li>▪ (O4)fidelidad de parte de clientes para la compra de productos en nuestra empresa</li> <li>▪ (O5) satisfacción de clientes en nuestros productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (D1) No tiene un manual administrativo y financiero.</li> <li>▪ (D2)No cuenta con un manual de funciones.</li> <li>▪ (D3)No se lleva un control de las materias primas y de los insumos que son utilizados.</li> <li>▪ (D4) la infraestructura no es amplia.</li> <li>▪ (D5)No tiene establecidas estrategias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (A1)Elevados costos de materia prima e insumos</li> <li>▪ (A2)Competencia en el mercado</li> <li>▪ (A3)Creación de empresas que realicen ropa deportiva.</li> <li>▪ (A4)Precio cambiantes</li> <li>▪ (A5)Personal no calificado al momento de contratar.</li> </ul>

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

## 1.16 Cruces estratégicos.

*Tabla 21: Análisis entre fortalezas y amenazas (FA)*

<b>CRUCES ESTRATÉGICOS ENTRE FORTALEZAS y AMENAZAS</b>
<p><b>F1, A2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lealtad de los trabajadores en la producción, de producción de calidad generando confianza en los clientes y poder hacer frente a la mercadería competente que llega al mercado de otras empresas.</li> </ul>
<p><b>F4, A3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La empresa cuenta con máquinas con óptimas condiciones, con esto podemos neutralizar la amenaza de creación de nuevas empresas.</li> </ul>
<p><b>F2, A5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En la empresa existe buena comunicación entre trabajadores por ende, los trabajadores ayudan a los nuevos para que realicen bien el trabajo y así brindar brindar un buen producto al cliente.</li> </ul>
<p><b>F3, A4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La entidad cuenta con un buen posicionamiento en el mercado puesto que los clientes adquieren nuestros productos sin impórtales los precios variables con las altos costos de MP.</li> </ul>

---

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 22:** Análisis entre fortalezas y oportunidades (FO)

**CRUCES ESTRATÉGICOS ENTRE  
FORTALEZAS y OPORTUNIDADES**

**F4, O2**

- Debido a la capacidad de producción con la maquinaria en óptimas condiciones pues tienen la posibilidad de abrirse nuevos mercados, de esta manera aumentar sus clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.

**F3, O3**

- Por la capacidad de acceder a créditos, tiene la posibilidad de incrementar la una mayor producción con eficiencia y calidad comprobada.

**F1, O5**

- Personal altamente capacitado y comprometido para la realización de productos y lograr la satisfacción de clientes para así obtener una rentabilidad excelente para la entidad.

**F2, O4**

- Excelente comunicación entre el personal para confeccionar las prendas y logara la lealtad de clientes para nuestros productos.

**F5, O1**

- Experiencia laboral de cada empleado en las diferentes áreas por los cual el personal de RR.HH. se capacitaría para ser un apoya para los empleados y explicar lo aprendido en las diferentes áreas.

---

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 23: Análisis** entre debilidad y amenazas (DA)

<b>CRUCES ESTRATÉGICOS ENTRE DEBILIDADES y AMENAZAS</b>
<p><b>(D1, A5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al definir claramente en los contratos de trabajo las funciones a realizar podemos evitar en un futuro problemas de índole legal y administrativo.</li> </ul>
<p><b>(D2, A2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La empresa no cuenta con un Manual de Funciones, por lo cual cada trabajador trabaja por su cuenta y esto no podrá acceder a la competencia en el mercado</li> </ul>
<p><b>(D3, A3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La entidad no lleva un control de Materia Prima esto llevaría a atrasar los trabajos en la empresa, por lo cual esto daría oportunidad a las creaciones de nuevas empresas y ellas sean una gran competencia.</li> </ul>
<p><b>(D3, A3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la infraestructura en la empresa no es amplia esto permite a la entidad tener tiempos vagos para la realizaciones de trabajo y esto permite q los precios varíen en la venta.</li> </ul>
<p><b>(D5, A1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No cuentas con establecidas estrategias para la elaboración de trabajo por lo que se pierde materia prima y esto permita adquirir insumos más caros y la empresa pierda dinero y cliente a su vez.</li> </ul>

---

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 30: Análisis entre debilidad y oportunidad (DO)**

<b>CRUCES ESTRATÉGICOS ENTRE DEBILIDADES y OPORTUNIDADES</b>
<p><b>(D2, O1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La empresa no cuenta con un manual de funciones por lo cual es netamente necesaria la capacitación al personal de Recurso Humano para que colaboren a los empleados lo que aprendieron en la capacitación. .</li> </ul>
<p><b>(D3, O2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No obtiene un control adecuado con las materias primas e insumos por lo cual esto se pierde y permita a la empresa comprar materia prima de más precio y por ende los precios varíen.</li> </ul>
<p><b>(D4, O3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La infraestructura de la empresa no es adecuada por lo que la empresa va adquirir un préstamo para mejorar la infraestructura de la empresa y así no exista tiempos vagos y exista un gran mejoramiento de producción.</li> </ul>
<p><b>(D1, O4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La organización no tiene un manual administrativo y financiero. Por lo cual esto puede perder fidelidad de clientes por no tener una buena organización de trabajo y así perder clientes y económicamente la entidad.</li> </ul>
<p><b>(D5, O5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La entidad debe tener estrategias para las ventas de sus productos y así alcanzar la satisfacción de clientes en nuestros productos y obtener una rentabilidad a la empresa.</li> </ul>

---

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### **1.17. Determinación del problema de diagnóstico.**

Se adquirió información importante ,mediante la encuesta la misma que fue tabulada y analizada para poder determinar el principal problema, no existe un manual, en donde se especifiquen los procesos necesarios que apoyen al administrador para la toma oportuna de las decisiones, el problema se genera por las siguientes razones:

- La empresa no obtiene un adecuado registro contable lo cual dificulta tener conocimiento a una información clara y actualizada en la situación económica de la organización
- La falta de conocimiento de normas y políticas para las diferentes áreas han ocasionado muchos problemas para cumplir funciones necesarias y adecuadamente las dentro de la empresa.
- El desconocimiento de procedimientos administrativos financieros, ocasionan dificultad para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas de la empresa esto permite obtener desconocimiento del personal, para estar al tanto de cuál es el nivel de eficiencia y productividad real de la entidad

Se determina que la empresa al no contar con un manual administrativo y financiero ocasiona pérdida de tiempo, tiempo ocioso y que los empleados no conozcan bien sus funciones para la realización de sus actividades y entregas a tiempo. Por lo cual se puede determinar que es necesariamente importante elaborar un Manual Administrativo y Financiero para la empresa SPILL BY JHINOS, y así obtener un debido control en las diferentes áreas y poder cumplir con los objetivos y metas que busca alcanzar.

En la empresa con la ayuda de un Manual Administrativo y financiero esto ayudara que los trabajadores cumplan con sus funciones en el tiempo establecido y así obtener grandes beneficios para la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Introducción.**

Para realizar el levantamiento de información del tema es importante desarrollar un marco teórico, la cual contenga sus propios conceptos de cada uno de los elementos que conforma este trabajo que se mantendrá a disposición del público; es por ello que se ha tomado de diversas fuentes de información bibliográfica, conceptos que puedan dar información clara y precisa que es el objetivo que debe tratar el marco teórico, inmediatamente de cada uno de estos se ha procedido a elaborar conceptos expresados con las propias palabras de los autores después de leer y comparar algunas definiciones de algunos autores que han realizado sus publicaciones de por lo menos cinco años atrás.

#### **2.2 La empresa.**

(Esallo 2012, pág. 8) Dice que la entidad u organización, que se establece en un lugar determinado, compuesta por capital y trabajo, con el propósito de desarrollo actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades humanas

Una empresa es capaz de coordinar los principales factores como es la producción, la finalización y comerciales, con el fin de obtener bienes que realizan en procesos de producción o en la generación de servicio.

### 2.2.1 Definición.

(Esallo, 2012, pág. 10) Dice que empresas representan el principal factor dinámico de la economía de una nación y a la vez, constituye en el medio de la distribución que incluye directamente en la vida privada de sus habitantes.

Empresa es un elemento productivo dedicado y agrupado para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. Es decir este es muy importante para la economía del país y lo más factible es conveniente para sus de sus habitantes.

### 2.2.2 Características.

(Benaviddes, 2012, pág. 12).Cualquier empresa tiene que ver con los siguientes elementos:

- **Socios.**- Es una organización de pocos socios, que pueden ser considerados como una empresa de carácter individual cuya actividad responde dinamismo de su propietario.
- **Capital.**- Generalmente limitado en cantidad, sea grande o pequeño, es indispensable como una activo para el nacimiento y funcionamiento de la empresa.
- **Factores.**- En base a los conocidos tres factores de la producción, la empresa tiene como finalidad obtener nuevos bienes de capital requiriendo para ellos los tres elementos indispensables: Capital, Trabajo, Materia Prima.
- **Bienes y Servicios.**- Crea bienes y servicios para un mercado cada vez más amplio tendiente a satisfacer las necesidades de todos quienes los requieren.
- **Producción.**- La producción se hace por cuenta y riesgo del empresario, recayendo en la responsabilidad económica y funcional. Estos son cinco factores que necesita una empresa para obtener éxito y una buena acogida en el mercado para poder brindar sus servicios o productos a clientes que estén satisfechos con dichos servicios.

### **2.3. La administración.**

(Torres, 2014, pág. 26) “La administración es entendida como el proceso racional de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la producción, mercadeo, finanzas desarrollo del potencial humano, etc. Que realizan las organizaciones, de modo que se lleva a cabo en forma eficiente y eficaz.”

La administración es un conjunto de elementos capaz de planificar, organizar, dirigir y controlar diferentes actividades para un bien a futuro y el beneficio económico para una empresa.

#### **2.3.1. Concepto de administración.**

(Berthans, 2012, págs. 27-28). Significa que la administración es el conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas que permiten una eficiente y efectiva utilizando los recursos disponibles de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos mediante los mecanismo de la planificación, organización, coordinación y control”.

La administración es un conjunto de funciones y es capaz de administrar, organizar y dirigir una economía en una empresa o cualquier tipo de negocio.

#### **2.3.2 Importancia de administración.**

(Berthans, 2012, pág. 28). La administración es importante dentro de la organización ya que ayuda a prever, planificar, organizar, dirigir, controlar con el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”.

La administración es muy importante para el universo ya que es adaptable cualquier tipo de organismo social, que es factible resolver cualquier tipo de trabajo al establecer métodos y

procedimientos para la ejecución de actividades de tal manera que se cumplan con mayor rapidez y efectividad.

### **2.3.3 Objetivo de la administración.**

El objetivo principal de la administración es la organización sistemática de una empresa. Otros objetivos importantes son: proporcionar en las empresas los datos contables necesarios para encontrar de manera más rápida y eficiente la información requerida, así como determinar los costos de preparación o modificaciones para brindar un mejor servicio al cliente:

- Permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- Distribuir los datos de costo para el establecimiento de un plan de costos estándar.
- Capacitar al personal en el desarrollo de las competencias para la determinación de las decisiones encaminadas a tomar y adoptar acciones alternativas.
- Controlar la calidad de los productos.
- Lograr efectividad en las ventas y administrar sueldos y salarios.
- Adoptar mejores sistemas de supervisión de proceso, para la optimización de los recursos humanos técnicos y materiales.
- Mejorar registro de inventarios
- Analizar la actitud de los empleados y colaboradores frente a las políticas de la empresa y sus principales objetivo, con la finalidad de operar cambios en los ámbitos que demuestren la existencia de aspectos críticos.

- Buscar estrategias de mercados, sobre todo el ámbito de mercados lucrativos, que son aquellos en los cuales se pueden comercializar un producto en las mejores condiciones y contando con las amplias demandas,

#### **2.4. Proceso administrativo.**

El proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planificación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuentan la organización para hacerla efectiva

#### **2.5. Planificación.**

(Chiavenato, 2012, pág. 137).La planificación define lo que pretende realizar la organización en el futuro y como debe realizarlo. Por esta razón la planificación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarias para alcanzarlos de manera adecuada gracias a la planeación, el administrador se guía por los objetivos buscando y las acciones necesarias para conseguirlos, basando en algún método, plan o lógica, en vez de dejar todo al azar. Por lo tanto planear incluye la solución de problemas y la toma de decisiones en cuando las alternativas para el futuro.

En una empresa en particular a un gerente le interesa el bienestar de su negocio y debe tomar la decisión de tomar en cuenta el primer paso del proceso administrativo que es Planificación es decir para saber si las actividades a realizarse serán a corto o largo plazo.

## **2.6 Organización.**

(Rodríguez, 2012, pág. 12). “La organización es un conjunto de técnicas que tiene la finalidad de estudiar la estructura y operación de la empresa a fin de facilitar el alcance de sus objetivos”.

Según mi criterio, en la organización se determina y asume que las responsabilidades de las personas que deben realizar tareas saben que hay que hacerlas, quien las hace, según como se agrupan., quien rinden cuentas a quienes y donde se toman las decisiones. Implican diseñar el organigrama definiendo responsabilidades y obligaciones, en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

### **2.6.1. Clasificación de la organización**

### **2.6.2. Dirección**

(Schermerhorn, 2011, pág. 8) La dirección es el proceso por el medio de la cual se despierta el entusiasmo de la gente por el trabajo duro y se orientan los esfuerzos hacia el cumplimiento de los planes y el logro de los objetivos.

Es la influencia que ejerce el líder en dirigir a los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, es decir tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. A través de la dirección se contribuyen compromisos. De la visión común, se alienta las actividades que respondan las metas que incluyen en otras personas para que realicen su mejor esfuerzo *en beneficio de la organización*.

La dirección es la acción de dirigir por lo tanto una persona o grupo de personas deben algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las funciones y actividades con el fin de cumplir reglas y ser capaces de orientar.

### **2.6.3 Control.**

El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes para corregir los desvíos. (Schermerhorn, 2011, pág. 10).

Control identifica el desempeño de lo y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del con base en matas.

### **2.7 Estructura administrativa.**

(Flores, 2009, pág. 85). La estructura administrativa es el sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización u empresa para que esta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos.

#### **2.7.1 Definición estructura administrativa.**

(Flores, 2009, pág. 87) La estructura administrativa son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura administrativa que más se acomode a sus prioridades y necesidades (es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación), además “Debe reflejar la situación de la organización por ejemplo, su edad, tamaño, tipo de sistema de producción el grado en que su entorno es complejo y didáctico, etc.

### **2.7.2 Importancia estructura administrativa.**

Según (Haro, 2009, pág. 56), la importancia de la estructura administrativa se encuentra en que esta nos ayuda a definir qué se debe a ser y a quien se debe hacerlo. La estructura es una de las bases de la organización de las actividades de una empresa, una buena estructura una mejor integración de todos los integrantes de una empresa. Al estar mejor organizados se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos lo que a la larga puede hacer una empresa más eficiente.

### **2.7.3 Clasificación estructura administrativa.**

La clasificación de la estructura administrativa es: Lineal, Funcional, Línea Staff y Comités.

## **2.8 Manuales.**

(Koontz, 2009, págs. 7-8) Según el manual presenta sistemas técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de la oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Los manuales es un conjunto de sistemas, técnicas específicas es decir ayuda a la organización a verificar todo tipo de trabajo a realizarse ya sea individual o grupal para poder saber su desempeño.

### **2.8.1 Concepto.**

*“Es una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre el tema.”* ”. (Koontz, 2009, pág. 9)

Podemos decir que los manuales es un elemento de pasos y procedimientos esenciales para llevar a cabo una actividad determinada que son pasos especializados.

### **2.8.2 Importancia.**

(Koontz, 2009, pág. 135) La importancia de un manual radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro una organización: a través de ellos logramos evitar grandes errores que suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detallar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Ayuda a realizar un trabajo de forma detallada en los procedimientos para obtener errores en una organización esto permitirá que al momento de realizar una actividad los empleados conozcan cuales son sus actividades/ funciones.

### **2.9 Tipos de manuales.**

(REINOSO, 2010, pág. 136).La elaboración de los manuales puede realizar en una empresa, es muy variable. Dependerá, por lo general, el grado de desarrollo administrativo y de la amplitud de los servicios que se proporcionen. Existen sin embargo, una clasificación que se agrupa de la manera siguiente:

- **Por su área de aplicación.-** En la clasificación de los manuales, por su área de aplicación se encuentran los siguientes:

- **Generales.-** Cuando abarcan a dos o más organismos, o una o más unidades administrativas en una entidad. El primero de los casos, por ejemplo, sería el manual de la

organización de la empresa, en segundo término se tendría cuando hubiese manuales de contabilidad, compras, almacenes, administración personal.

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

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

### **2.9.1 Por su contenido de manuales.**

Mientras que los manuales por su contenido se clasifican en:

#### **2.9.2 Manual Políticas.**

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

#### **2.9.3. Manual de Organización.**

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

## **2.10. Manuales de Contenidos Múltiples.**

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

## **2.11 Manual administrativo.**

(Joaquin, 2011, pág. 12). “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”.

## **2.12 Manual financiero.**

(V.Joaquin, 2011, p. 16) Nos explica que un manual financiero es una de las responsabilidades de controlar en cuando el tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas 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.

## **2.13 Manual de procedimientos.**

(Rodríguez. Joaquín 2009)Un manual de procedimientos es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canalizan la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básico a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

El manual de procedimientos es un elemento de sistemas de control interno en el cual se verifica una información de forma detallada y eficaz que contengan todas las instrucciones

necesarias acerca de las políticas, funciones y procedimientos de las distintas áreas de operaciones que se realicen en una organización.

## **2.14 Macro proceso.**

(Ortiz, Raquel, 2001), explica es un conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos de la comunidad y de la Entidad para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado.

### **2.14.1 Clasificaciones de macro proceso.**

- **Procesos Estratégicos:** Destinados a establecer y controlar las metas de la empresa. Son los que proporcionan directrices a los demás procesos, es decir, indican cómo se deben realizar para que se pueda lograr la visión de la empresa. Son conocidos también como procesos visionarios y son liderados por la alta dirección.
- **Procesos Primarios u Operativos:** Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Son procesos operativos típicos como los de venta, producción y servicio post-venta. También se les conoce como procesos misionales porque son los sustentan la razón de ser del negocio.
- **Procesos de soporte:** Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos primarios y estratégicos puedan cumplir sus objetivos. Son procesos transversales a toda la organización.

De alguna manera los procesos estratégicos son procesos de soporte, pues deben estar igualmente apoyando que los procesos primarios se diseñen y realicen para satisfacer el mercado objetivo y responder a las estrategias de diferenciación o de valor agregado.

Debido a que cada uno de los anteriores grupos de procesos contiene en sí mismo dos o más procesos, también se les conoce como Macroprocesos. Por eso, es común encontrar los términos Macroprocesos Estratégicos, Macroprocesos Primarios y Macroprocesos de Soporte

### **2.15 Proceso.**

(Jarrin Jarramillo, 2012) Según el proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.

#### **2.15.1 Tipos de procesos.**

##### **2.15.2 Proceso Operativos.**

- Elaboración de productos
- Atención y servicio al cliente
- Diseño de producto y servicio
- Investigación de mercado
- Gestión de ventas

##### **2.15.3 Procesos de apoyo.**

- Desarrollo y gestión de Recursos Humanos
- Administración de la información
- Administración de contratos
- Mantenimiento de instalaciones

#### **2.15.4 Gestión de abastecimiento.**

- Procesos Estratégicos
- Gestión de la mejora continúa
- Planificación estratégica
- Gestión de la calidad, seguridad y medioambiente

#### **2.16 Subproceso.**

(Hernandez Sergio, 2000) Explica un subproceso es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito. Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande. El proceso más grande se conoce como proceso Padre y el Subproceso como proceso hijo.

#### **2.17 Procedimiento**

(Sapag, 2011) DICE es la forma específica de llevar a cabo una actividad, n subproceso o un proceso. Los procedimientos se plasman por escrito en documentos que explican paso a paso que deben hacerse. Un procedimiento es un documento en el que especifica la forma exacta en el que debe llevarse a cabo una actividad, un subproceso o un proceso los procedimientos clasifican la forma de actuar, definiendo las responsabilidades y eliminando fuentes de conflicto.

#### **2.18 Estructura de un procedimiento.**

- **Objetivo.-** Describe la función que realiza el proceso en la empresa. **(QUE)**
- **Alcance.-** Establece los márgenes o influencia del proceso o subproceso que se describe, a que afecta y a que no afecta. **(CUANTO)**

- **Documentación de referencia.-** Lista los documentos legales u oficiales internos del sistema de gestión mencionados en el procedimiento.
- **Definiciones.-** Aclara términos y define aquellos que puedan generar confusiones.
- **Responsabilidades.-** Designa a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento (**QUIEN**)
- **Descripción.-** Establece la sistemática que va a seguir la organización en la realización del proceso. Puede incluir o no el diagrama de flujos del proceso. (**COMO, DÓNDE**)
- **Documentación y registro.-** Lista los documentos (internos y externos) y las plantillas relacionadas en el procedimiento. Establece el tiempo de archivo de los documentos relacionados.

### **2.19 Actividades de proceso.**

(Guerrero, Maddalna, 2000) DICE Cuando hablamos de actividades hacemos referencia a una serie de acciones que se ejecutan con el fin de alcanzar los objetivos planteados. Las actividades, tal como vemos en el cuadro que presentamos, están subordinadas a un Procedimiento. Sería un error incluir una actividad como si fuera un Proceso o Procedimiento, éstas nunca están al mismo nivel.

Sin duda, desde un punto de vista sistémico, las actividades son consideradas a nivel táctico, a diferencia de los procesos que tienen orientación estratégica. Las actividades si pueden tener manuales, guías o instructivos que identifiquen los pasos a seguir para ser ejecutadas, solo que por ser muy minuciosos tienden a ser considerados tediosos.

## 2.20 Tareas.

(Chain, 2013) DICE una ejecución orientada a lo instantáneo. Se caracteriza por tener un tiempo limitado y se hace con miras a cumplir con una actividad. Cuando se hacen instructivos de trabajo, las tareas suelen ser los pasos de ejecución de la actividad.

Sea un proceso o procedimiento, actividad o tarea, es necesario que aprendamos a diferenciar estos conceptos y darle el tratamiento que corresponde para evitar problemas innecesarios. Recordemos que en el área de Procesos los errores no se notan en el ambiente de producción sino en la implementación, por esa razón debemos tener clara la diferencia entre Procesos, Procedimientos, Actividades y Tareas.

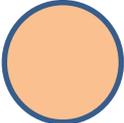
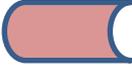
**Tabla 31:** Actividades

PROCESO	ACTIVIDAD	TAREA
Realización de Programa de actividades.	1. Análisis de los requerimientos de los usuarios que trabajan en el departamento.	1. Reunión con el personal. 2. Análisis de sus requerimientos. 3. Designación del Trabajo. 4. Verificar que se realice el programa
	2. Diseño de Programa	1. Recibir la solicitud de Aprobación. 2. Aceptación del Programa. 3. Chequeo de las actividades. 4. Pruebas del Desarrollo del Programa. 5. Análisis del estudio de factibilidad.

**FUENTE:** Investigación de campo.  
**ELABORADO POR:** La Autora.  
**Año:** 2016

## 2.21 gráficos de flujo gramas

*Tabla 32: Símbolos utilizados en los diagramas de flujo.*

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio – fin	Señala donde se inicia un diagrama, además se usa para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la actividad.
	Pasos, procesos o tareas	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento. Indica las posibles alternativas dentro de un flujo de procedimientos.
	Toma de decisiones	
	Conector para unir el flujo a otra parte del diagrama	Representa el alcance de actividades con otro dentro de un procedimiento.
	Almacenar documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Datos almacenados	Almacenamiento de datos.
	Multi- documentos	Se utiliza para indicar el número de copias del documento o identificar por separado el grupo de documento adjuntos y deben ser claramente determinados y numerados.
	Conector fuera de pagina	Representa el alcance de actividades en hojas diferentes en un procedimiento.
	Líneas de flujo	Las flechas se usan para indicar el flujo de lógica de actividades.

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

## **2.22 Organigrama.**

(Galindo Ruíz, 2011, pág. 124) expresa: “ el organigrama refleja la estructura de la empresa en cuanto a funciones y relaciones que desempeña cada uno de los empleados\_; aquí se definen las tareas, atribuciones y funciones de cada uno de los cargos asignados a los trabajadores de la organización”.

Los organigramas son representados gráficamente en las organizaciones y en cada uno de sus departamentos, es decir constituyen la estructura orgánica de la empresa, por lo tanto es un medio de información que posibilita el reconocimiento del campo de acción y las relaciones que guardan entre los organismos que la integran.

### **2.22.1 Importancia.**

Son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

Es por eso que los organigramas son de suma importancia y utilidad tanto para empresas, como para entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, por lo tanto resulta muy conveniente que todos aquellos que participan en su diseño y elaboración conozcan cuales son las diferentes tipos de organigramas que existen y qué características tiene cada uno de ellos. También sintetizan en forma clara como está constituida una organización, permitiendo su fácil comprensión e interpretación para todos los usuarios.

### **2.22.2. Clasificación.**

Los organigramas se clasifican en:

a) Por su desarrollo o fin:

*Analíticos:* Contiene en forma detallada todos los puestos y todas las relaciones que se dan en la organización.

*Esquemáticos o sintéticos:* No señala mayores detalles contiene los organismos principales y las relaciones más simples, se elaboran para lo público.

**b) Por su presentación o forma:**

*Verticales:* se representan con líneas donde la autoridad va de arriba hacia abajo. El órgano de mayores jerarquías está colocando en la parte superior.

*Horizontales:* Se utiliza cuando la organización tiene muchas unidades administrativas.

*Circulares:* El órgano de mayor jerarquía se encuentra en el centro y alrededor aparecen círculos unidos con líneas.

*Mixtos:* Es la combinación del formato horizontal con el vertical, debe dejar claro las líneas de autoridad para no dejar duda de cuál es el órgano superior.

**c) Por su alcance o extensión:**

*Generales:* En este organigrama se detalla solo los niveles más altos de la organización.

*Parciales o complementarios:* Estos organigramas contienen información detallada de las unidades básicas existentes en la organización.

**d) Por su objetivo o contenido:**

*Estructurales:* Detallan la estructura administrativa de la entidad y las relaciones que las unen.

*Funcionales:* Tienen la estructura administrativa de la organización con las funciones de los organismos representados.

*Personales:* Estos organigramas indican los órganos que la forman y las personas que ocupan las unidades.

### **2.23 Diagrama de flujo.**

(*BATTISTUTTI, Osvaldo Cairo , 2012*) Expresa que: “un diagrama de flujo representa la esquematización gráfica de un algoritmo, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema. Su correcta construcción es sumamente importante porque, a partir del mismo se escribe un programa en algún Lenguaje de Programación. Si el Diagrama de Flujo está completo y correcto, el paso del mismo a un Lenguaje de Programación es relativamente simple y directo.”(pág. 38)

Los diagramas de flujo son gráficos que representan los diferentes procesos de una entidad, estos son utilizados también para la formulación y análisis de problemas, para que en lo posterior pueda darse una respectiva solución mediante un seguimiento de operaciones con un orden muy lógico a seguir.

### **2.24 Mapa de proceso.**

El Mapa de Procesos es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. A su vez, los procesos pueden ser agrupados en Macroprocesos en función de las macro actividades llevadas a cabo.

#### **2.24.1 Instructivos.**

(Guzman, 2010-2013) Dice, Que es un documento en donde a nivel de tareas se detalla el procedimiento requerido para la ejecución de una actividad, que es realizada por uno o varios servidor/es publico/s que ejecuta/n la misma actividad.

## **2.25 La contabilidad.**

(Ayaviri, 2011, pág. 12) “La ciencia o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirvan de base para la toma de decisiones sobre la actividad.”

La contabilidad es un registro contable que nos ayuda a registrar transacciones económicas en una organización, y tomando en cuenta las normativas permanentes, para obtener resultados de acuerdo con las normativas pertinentes, que busca analizar los resultados obtenidos los cuales se detallan en estados financieros.

### **2.25.1 Definiciones.**

La contabilidad se denomina una disciplina encargada de la sistematización, análisis, interpretación y presentación, mediante estados contables, de la información financiera de una empresa u organización, sea pública o privada, para estudiar, medir y analizar su patrimonio, así como para determinar su situación económica y financiera.

En este sentido, es fundamental para la gestión financiera de la empresa u organización, pues orienta la planificación, control estatal, pues guarda, mediante la teneduría de libros un registro detallado de todas las operaciones económicas de la empresa.

La información que proporciona contabilidad es sumamente útil para tener una noción clara del nivel de estabilidad y solvencia de una empresa u organización, así para conocer la evaluación y trayectoria financiera de la compañía, o determinar la orientación de las gestiones hacia el futuro. Como tal, la palabra contabilidad se deriva del vocablo “contable”, que a su vez proviene del latín computable, que significa cualidad de poder contar o calcular.

### **2.25.2 Objetivo.**

Es suministrar información de la situación económica y financiera de la empresa, los cuales es necesario para conocer el patrimonio de las mismas y ejercer un control sobre ellas.

De acuerdo a eso podemos reducir sus objetivos:

- Medir los recursos
- Reflejar los derechos de las partes
- Medir los cambios de los recursos y de los derechos
- Determinar los periodos específicos de dichos cambios.
- Tener la información usando la unidad monetaria como común denominador.
- Controlar las propiedades de la entidad.
- Programar el uso que se dé a estas propiedades.

### **2.25.3 Importancias.**

En la actualidad es imposible concebir el manejo de ninguna esfera económica sin el uso y aplicación de los criterios derivados de la contabilidad, de la manera siguiente:

- Sirve de instrumento de control y dirección de la actividad financiera.
- Sirve de instrumento de programación y planificación de las actividades económicas en el proceso de desarrollo de las empresas y de la economía mundial.
- Permite un mejor manejo desarrollo de los entes económicos individuales haciendo uso de los efectos positivos que brinda las leyes económicas.
- Constituye al servicio social que presta la empresa y por ende actúa como instrumento de justicia social.

## 2.26. La ecuación contable.

La ecuación contable o ecuación patrimonial es una igualdad que consta de tres variables que son: Activos, Pasivos y Patrimonio.

**Activo.** - Es la representación financiera de unos recursos obtenidos por el ente económico como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan a la empresa beneficios económicos futuros.

**Pasivo.** - Es la representación financiera de una obligación presente del ente económico, deriva de eventos pasados, en virtud de la cual reconoce que en el futuro se deberá transferir recursos o proveer servicios a otros entes.

**Patrimonio:** El patrimonio es el valor residual de los activos del ente económico, después de deducir todos sus pasivos.

## 2.27. Cuenta contable.

Las cuentas contables no son otra cosa que medios contables con instrumento de operación, mediante los cuales podemos subdividir **el Activo, el Pasivo y el Capital** y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, las cuales nos permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que corren en los diversos elementos de la ecuación.

### 2.27.1 Clasificaciones de las cuentas

(Vásconez, 2011, pág. 154) Denomina también las cuentas, es numeración de cuentas ordenados sistemáticamente, aplicadas al negocio que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas. Este facilita la aplicación de registro contable. El catálogo de cuenta debe contener:

#### a) *Grupo*

- Activo

- Pasivo
- Patrimonio
- Ingreso (rentas)
- Costos
- Gastos
- Cuentas de orden

***b) Subgrupo:***

- Activo
- Activo corriente
- Activo fijo
- Otros activos

***c) Pasivo:***

- Pasivo corriente (corto plazo)
- Pasivo fijo (largo plazo)
- Otros pasivos

***d) Patrimonio:***

- Capital
- Reservas
- Superávit o pérdida

***e) Ingresos:***

- Ingresos operacionales
- Ingresos no operacionales

***f) Costos:***

- Costos operacionales
- Costos no operacionales

**g) Gastos:**

- Gastos operacionales
- Gastos no operacionales

**h) Cuentas de orden:**

- Cuentas de orden deudoras
- Cuentas de orden acreedoras

**2.28. Plan general de cuentas.**

Es todo lo que posee o le adeuden a la empresa

- Caja
- Bancos
- Cuentas por cobrar
- Documentos por cobrar
- Mercaderías
- Activos fijos
- Pagos por adelanto

**2.28.1 Cuentas de pasivo.**

Es todo lo que adeuda a otras personas (ajenas a la empresa, propietaria , socios, accionistas, etc.):

- Obligaciones patronales por pagar
- Iess por pagar
- Cuentas por pagar
- Documentos por pagar
- Hipotecas por pagar

- Cobros por adelanto

### **2.28.2 Cuentas de capital y patrimonio.**

Es el aporte en dinero o bienes, efectuando por propietarios, socios o accionistas, aportes del estado para conformar la empresa; conformaran el capital. El patrimonio estará integrado básicamente por las siguientes cuentas:

- Capital
- Reservas (Legal, Facultativa, Estatutaria)
- Utilidades no distribuidas
- Utilidades del presente ejercicio
- Pérdidas del presente ejercicio

### **2.28.3 Cuentas de ingreso.**

Dentro de este grupo tenemos ingresos operacionales y no operacionales:

- Ingresos operacionales
  - Ingresos no operacionales
- INGRESO FINANCIEROS*
- Intereses cobros por venta a crédito
  - Intereses ganados por inversiones

### **2.28.4 Intereses bancarios.**

- Otros ingresos
- Arriendos cobrados
- Comisiones ganadas por ventas
- Utilidad de venta de activos fijos

### **2.28.5 Cuentas de gastos.**

Son todos los gastos monetarios, que significan desembolsos para la empresa, en un ejercicio económico. Esto puede ser:

### **2.28.6 Gastos operacionales.**

- Suministros de oficina
- Servicios básicos
- Arrendamiento de local
- Mantenimiento de local
- Mantenimiento y reparaciones
- Publicidad y propaganda
- Depreciaciones
- Amortizaciones

### **2.28.7 Gastos no operacionales**

- Comisiones pagadas
- Pérdida en ventas de activos fijos

### **2.29. Estados financieros.**

(Vásquez, 2011, pág. 125). Los estados financieros se elaboran al finalizar un período contable, con el objetivo de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía.

### **2.29.1 Objetivos.**

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la situación financiera de una empresa que sea útil a una amplia gama de usuarios con el objetivo de tomar decisiones económicas. Los estados financieros deben ser comprensibles, relevantes, fiables y comparables.

### **2.29.2 Importancia.**

Los estados financieros son el conjunto de informes preparados bajo la responsabilidad de los administradores del negocio, con el fin de darles a conocer a los usuarios la situación financiera y los resultados operacionales de la empresa en un periodo determinado.

### **2.29.3 Clasificación.**

Los elementos de la situación financiera es la siguiente:

- Balance general.
- Estado de resultados o pérdidas y ganancias.
- El estado de cambios en el patrimonio o estado de superávit.
- El estado de cambios en la situación financiera
- El estado de flujo de efectivo

Los estados financieros es un elemento de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación perspectiva de una empresa con el fin de tomar decisiones y verificar resultados económicos.

### **2.30. Estado de situación financiera.**

(Ayaviri, 2011, pág. 12) El estado de situación financiera, también conocido como balance general, es el medio que la contabilidad ha utilizado para mostrar el efecto acumulado de las operaciones que se han efectuado en el pasado. No muestra, una fecha determinada, cuales

son los activos con lo que cuenta la empresa para las futuras operaciones, así como los derechos que existen sobre los mismos y que aparecen bajo el nombre de pasivos y capital contable.

### **2.30.1. Activos.**

Es un recurso contralado por la empresa como resultado de eventos pasados cuyos beneficios económicos futuros se espera que fluyan a la empresa.

### **2.30.2. Pasivos.**

Es una obligación presente de una empresa a raíz de sucesos pasados, al vencimiento del cual y para poder cancelarla la entidad espera desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos.

### **2.30.3 Patrimonio contable.**

Es el valor residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos los pasivos.

La situación financiera ayuda a una empresa u organización, demostrar la acumulación de operaciones para el beneficio de la empresa .

## **2.31 Estado de resultados**

(Vásconez, 2011, pág. 67) Es un documento donde se refleja el rendimiento económico o estado de pérdidas y de ganancias, es un estado financiero que muestra ordena y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

El estado de resultado no ayuda a realizar asientos contables de forma ordenada y que sea detallado para un resultado eficiente sea a largo o corto plazo, en un periodo determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA ESTRATÉGICA**

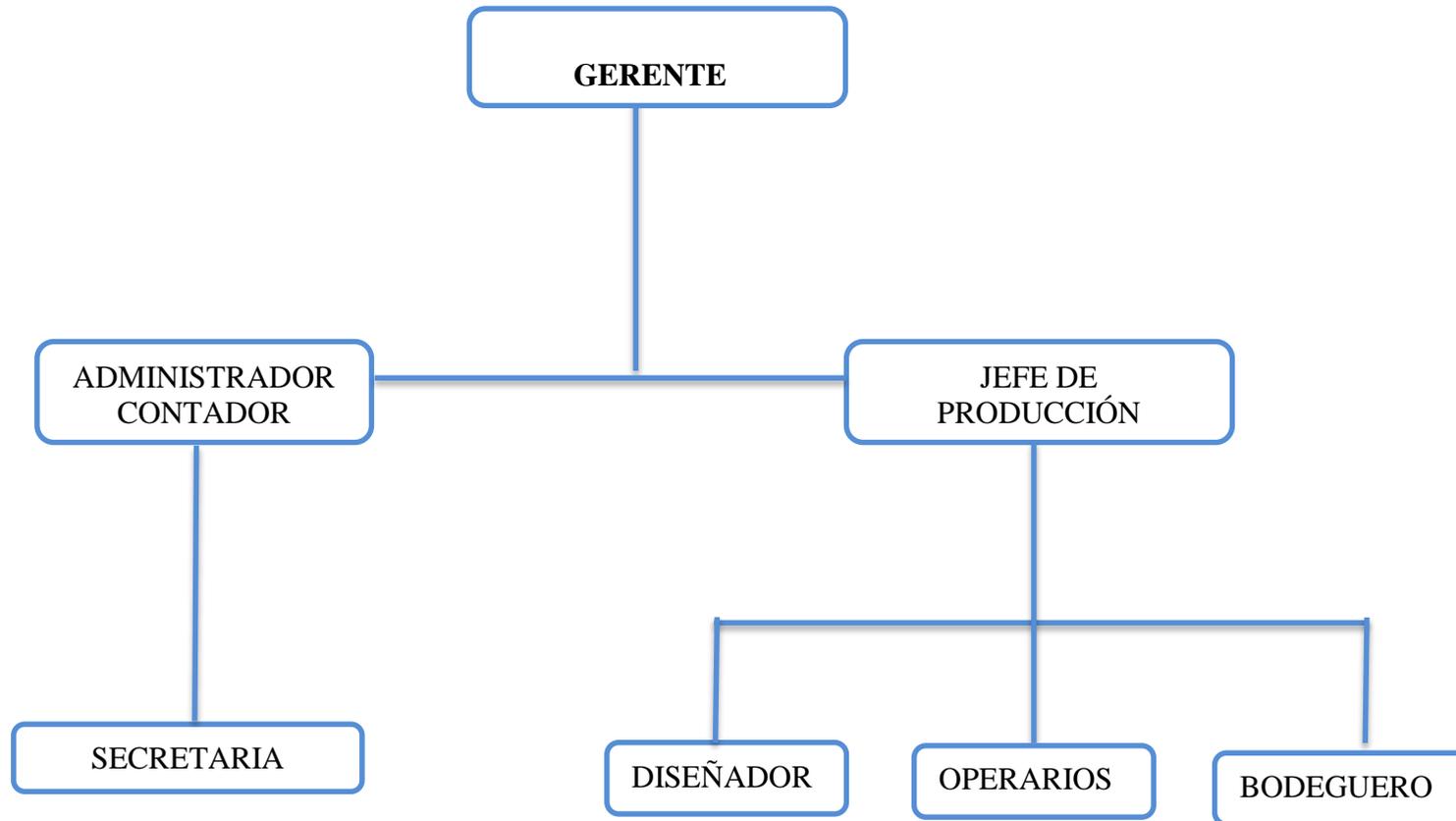
#### **3.1 Introducción a la propuesta.**

La empresa SPILL BY JHINOS está dedicada a confeccionar conjuntos deportivos en diferentes diseños y colores.

Una vez realizada la investigación de campo dentro de la empresa se recopiló información de gran importancia que nos demuestre la situación actual de la misma, lo cual es necesario crear estrategias y operaciones basados con la administración por ende la empresa tendrá mayor organización y planificación en sus procesos, en la entidad es netamente necesario la implementación de un sistema contable para llevar un excelente registro de transacciones comerciales que maneja la empresa.

Es necesaria la elaboración y aplicación de un manual administrativo y financiero pues esto facilitara una mejora en la calidad en atención al cliente, se logrará una mayor eficiencia, eficacia y mejoramiento en los procesos.

### 3.2 Organigrama estructural vigente.



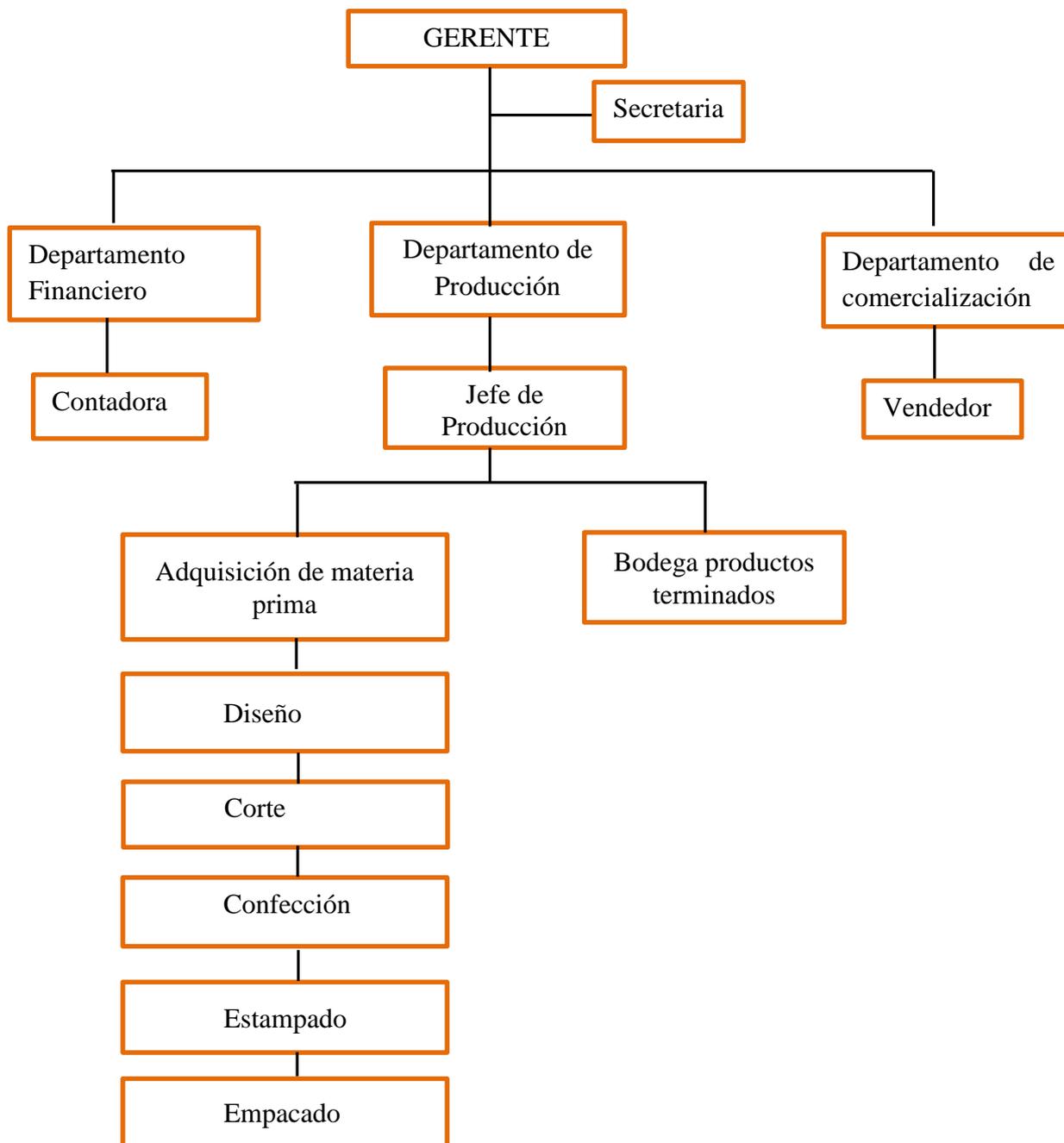
**Figura 24:** Organigrama estructural vigente.

FUENTE: Investigación de campo.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

### 3.3 Organigrama estructural propuesta.



**Figura 25: Diagrama estructural propuesto.**

FUENTE: Investigación de campo.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

### **3.4. Misión actual de le empresa.**

Producimos y comercializamos ropa deportiva de excelente calidad y variedad, superando las expectativas de nuestros clientes de la región norte del país apoyados en el equipo humano comprometido, entrega oportuna servicio exclusivo, consiste innovación, procesos efectivos y sistemas eficientes de gestión que nos llevan a ser una empresa sólida y rentable lo que nos distingue de los demás

#### **3.4.1. Misión propuesta para la empresa.**

Diseñar y comercializar ropa deportiva a nivel nacional. Y ofrecerles a nuestros clientes productos de alta calidad, para así cumplir con las necesidades de nuestros clientes ofreciéndoles mayor calidad y comodidad.

### **3.5. Visión actual de le empresa.**

Ser líderes en el diseño y confección de prendas de vestir deportivas, logrando que la marca sea conceptualizada como sinónimo de calidad en ropa deportiva tanto en mercado nacional para lo cual contamos con recursos humanos visionario, preparado, creativo y comprometido que disfrute de trabajar para brindar productos innovadores obteniendo clientes satisfechos tanto en calidad de productos como atención al cliente.

#### **3.5.1 Visión propuesta para la empresa.**

En el año 2020 confecciones SPILL BY JHINOS será una de las empresas líderes en la producción y comercialización de uniformes deportivos. Con estándares de calidad, moda, diseño y productividad.

### **3.6. Objetivos.**

#### **3.6.1 Objetivo general**

Alcanzar un crecimiento gradual e incesante de la empresa, estableciendo una estructura administrativa empresarial, sólida que se desarrolla constantemente mediante el trabajo continuo del talento humano que la integra, logrando el empoderamiento de sus funciones para la realización eficiente de sus procesos.

#### **3.6.2. Objetivos estratégicos.**

- Mantener el prestigio y alcanzar el liderazgo empresarial dentro del área de la confección de ropa deportiva.
- Confeccionar prendas deportivas, con estándares de calidad y diseños innovadores.
- Elaborar estrategias de promoción y publicidad que permite posicionar sus productos dentro del mercado textil.
- Comercializar prendas deportivas a precios razonables dentro y fuera de la provincia de Imbabura.

### **3.7. Principios y valores.**

#### **3.7.1 Principios.**

**Calidad:** lograr un buen funcionamiento en la aplicación de recursos administrativos, financieros, tecnológicos y humanos para garantizar calidad tanto en los procesos como en los productos que entregamos.

**Posicionamiento:** creamos nuevas posibilidades de mercado u generamos crecimiento, que aseguren los resultados sustentables y rentables en base al tiempo.

***Orientación al cliente:*** el cliente es prioridad, por lo que es importante satisfacer las necesidades de los clientes,

### **3.7.2 Valores.**

***Compromiso:*** trabajar cada día con el objetivo de cumplir la misión de la empresa, brindando un servicio de excelencia tanto a clientes internos como externos.

***Responsabilidad:*** mantener estándares óptimos para el cumplimiento de las metas para la entrega de trabajo.

***Honestidad:*** el personal de la empresa está encaminado a practicar la moral y la legalidad en base al cumplimiento a las leyes y reglamentos tanto internos como estatales.

***Respeto:*** prevalece el respeto a la dignidad humana y el respeto a las normas establecidas por la empresa y por el estado. Generando un buen ambiente de trabajo.

### **3.8. Manual de funciones.**

El presente manual es una guía, que pretende facilitar el desenvolvimiento de las operaciones de cada puesto de trabajo, así mismo constituye una herramienta que brinda seguridad a cada individuo en sus funciones, para ello es necesario aplicarlo y mantenerlo vigente conforme las circunstancias lo requieran.

El objetivo del manual de funciones es determinar las tareas, responsabilidades, líneas de autoridad, niveles de coordinación de los cargos y puestos de trabajo, para el logro de los objetivos funcionales de la Empresa Spill By Jhinos, su aplicación es exclusiva para los cargos establecidos en la empresa.

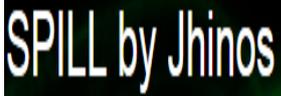
### 3.8.1 Importancia del manual.

En el manual de funciones ha sido propuesto exclusivamente para la empresa Spill By Jhinos, en el cual se determinan las funciones específicas de los diferentes cursos y áreas por tanto se establece como:

- Un instrumento importante ya que permitirá a cada empleado conocer las funciones generales y específicas que debe desarrollar a cordel al puesto en el que se encuentra dentro de la organización.
- Procura elevar la calidad, eficiencia y productividad del personal que labora en la empresa Spill By Jhinos.

### 3.9 Manual de funciones de cada trabajador de la empresa spill by jhinos.

*Tabla 33: Manual de funciones del Gerente.*

	<b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Gerente – Propietario	
Nivel:	Directivo	
Departamento:	Administrativo	
Jefe inmediato:	Ninguno	
Personal a su cargo:	Trabajadores	
Relaciones internas:	Verificar en las diferentes áreas el cumplimiento de las funciones.	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Clientes</li> <li>❖ Proveedores</li> <li>❖ Entidades financieras</li> </ul>	
<b>2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>		
<p>El objetivo de un gerente es netamente ser responsable legalmente de la empresa encargada, siendo el responsable de la dirección interna de la organización, tanto en el área administrativa y financiera generando un manejo eficiente de los recursos disponibles y verificando los resultados obtenidos.</p>		

<b>3.- FUNCIONES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principal representante de la empresa</li> <li>2. Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración de la empresa</li> <li>3. Garantizar y cumplir las disposiciones de la empresa</li> <li>4. Controlar los procedimientos para un buen uso de los activos de la empresa</li> <li>5. Verificar y aprobar los presupuestos e inventarios</li> <li>6. Planificar objetivos a corto y largo plazo</li> <li>7. Solicitar y controlar los reportes de cada trabajador para evaluar su rendimiento y verificar el funciones realizadas para la empresa</li> <li>8. Velar por la imagen de la empresa</li> <li>9. Verificar que el producto de brinda la empresa sea de calidad de forma oportuna y eficaz</li> </ol>	
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>	
Sexo:	Indistinto
Formación académica:	Estudios profesionales en administración de empresas, ingeniería comercial o afines con alto conocimiento en producción y comercialización el tejidos y textiles.
Experiencia Laboral:	4 años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Moralidad</li> <li>• Organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Calidad de negociación</li> <li>• Espíritu de lucha y liderazgo</li> <li>• Fortaleza, mental y física.</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Permanente y trabajo bajo presión debido a la naturaleza propia del cargo.

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Tabla 34: Manual de funciones "Secretaria".

		<p align="center"><b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b></p>		
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>				
Nombre del cargo:		Secretaria		
Nivel:		Apoyo		
Departamento:		Gerencia General		
Jefe inmediato:		Gerente		
Personal a su cargo:		Ninguno		
Relaciones internas:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Contador</li> <li>• Comercialización</li> <li>• Producción</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>		
Relaciones externas:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de bienes y servicios</li> <li>• Clientes</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b></li> </ul>				
<p>Un/a Secretaria Ejecutiva debe obtener conocimientos sólidos sobre el procesos administrativos, manejo de sistemas contables y manejar bien programas de computación, habilidades para relacionarse y comunicarse demostrar con los objetivos de la empresa.</p>				
<b>3.- FUNCIONES:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente manejo de agenda de gerente propietario</li> <li>• Organización de oficina y de actividades a realizarse</li> <li>• Readaptación de notas</li> <li>• Recepción de llamadas telefónicas</li> <li>• Clasificación y archivo de documentos</li> <li>• Redactar oficios, memorandos y documentos similares</li> <li>• Atender a clientes y personal de la empresa</li> <li>• Brindar información para el pago de nómina y todos los beneficios según la ley a tiempo.</li> </ul>				
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>				
Sexo:		Femenino		
Formación académica:		Bachillerato en secretariado o contabilidad, formación		

	administración o carreras afines.
Experiencia Laboral:	2 años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Calidad de escuchar</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Moderado
E. Físico:	Bajo

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Tabla 35: Manual de funciones: “Diseñador gráfico”

	<p><b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b></p>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Diseñador grafico	
Nivel:	Operativo	
Departamento:	Producción	
Jefe inmediato:	Gerente	
Personal a su cargo:	Ninguno	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Contador</li> <li>• Producción</li> </ul>	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>		
<p>Persona encargada de diseñar modelos de productos de acuerdo a las tendencias y necesidades de los clientes, imponiendo así la marca y buen nombre de la empresa.</p>		
<b>3.- FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar las prendas deportivas de acuerdo a las necesidades de los clientes.</li> <li>• Elaborar muestras necesarias de telas hasta que estén perfectas y poder aplicar modelos para una buena confección.</li> <li>• Realizar excelentes diseños en programas de computación como es photoshop, corel draw.</li> <li>• Verificar el producto de calidad y que obtengan sus características para brindar un buen servicio</li> </ul>		
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>		
Sexo:	Femenino- Masculino	
Formación académica:	Nivel superior en licenciatura en diseño gráfico.	
Experiencia Laboral:	2 años en adelante en cargos similares	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Orden</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Calidad de escuchar</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Bajo

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 36: Manual de funciones: “Talento humano”**

	<p><b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b></p>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Talento Humano	
Nivel:	Administrativo	
Departamento:	Producción	
Jefe inmediato:	Gerente	
Personal a su cargo:	Trabajadores	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b></li> </ul>		
<p>El departamento de talento humano se encarga de manera directa a cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas, en el desempeño a funciones a realizarse de los departamentos de producción y ventas, talento humano también tiene la responsabilidad de fomentar y crear un buen ambiente laboral entre todo el personal de la empresa.</p>		
<b>3.- FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora un informe de actividades a realizarse tomando en cuenta las observaciones que obtengan del personal.</li> <li>• Supervisa y controla la asistencia de cada trabajador de la empresa</li> <li>• Organiza y controla capacitaciones</li> <li>• Verifica que exista trabajo en equipo y cumplan sus funciones.</li> <li>• Capacitar e instruir a personal nuevo en cuanto a realizar sus actividades en su cargo de cada uno.</li> <li>• Responsable absoluto de entrega de materiales para la realización de funciones.</li> <li>• Otorga permisos que solicite el personal</li> <li>• Recibe todo tipo de solicitudes o reclamos del personal</li> <li>• Solucionar problemas que lo ameriten e informar al gerente.</li> <li>• Elaborar horarios de trabajo y reemplazarlos del personal de la empresa.</li> <li>• Responsable de recibir y entregar los pedidos de mercaderías a clientes.</li> </ul>		

<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>	
Sexo:	Femenino- Masculino
Formación académica:	Estudios profesionales en administración de empresas, ingeniería comercial o afines.
Experiencia Laboral:	3 años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Orden</li> <li>• Don de Mando</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Calidad de escuchar</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Moderado

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 37: Manual de funciones: “Contador”**

 	
<b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo:	Contador
Nivel:	Financiero
Departamento:	Contabilidad
Jefe inmediato:	Gerente
Personal a su cargo:	Cajera
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente, Secretaria, Cajera</li> <li>• Bodeguero</li> <li>• Personal de ventas</li> </ul>
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes, Proveedores y S.R.I.</li> </ul>
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>	
<p>El contador es responsable de controlar y supervisar todo el ámbito financiero de la organización, mantiene actualizado el sistema contable para obtener una mejor información del estado económico de la misma, llevando un adecuado de gastos optimizado recursos que garantice su continuo crecimiento apegado los principios, normas , leyes vigentes.</p>	
<b>3.- FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la contabilidad de la empresa de manera organizada y actualizada</li> <li>• Verificar la información contable basada en las disposiciones legales que se establecen las entidades de control.</li> <li>• Verificar y evaluar los costos de producción</li> <li>• Establece las directrices contables necesarias para el adecuado uso de recursos económicos.</li> <li>• Pedir información a cada área que permita un adecuado registro contable</li> <li>• Permanente información contable y financiero a la gerencia</li> <li>• Elabora y diseña los documentos para un adecuado control de actividades</li> <li>• Agiliza los pagos a los empleados dela empresa</li> <li>• Verifica y realiza los pagos de las aportaciones al IESS</li> <li>• Asesoras al gerente propietario en cuanto al aumento de sueldo y salarios de acuerdo a las</li> </ul>	

<p>disposiciones legales vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de ventas en cuanto al manejo adecuado de los comprobantes de venta y de los inventarios.</li> <li>• Supervisar las actividades realizadas por auxiliar contable.</li> <li>• Realizar diferentes controles de forma sorpresivas a los inventarios de la empresa, caja chica, responsable de ventas y a quien considera necesario.</li> </ul>	
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>	
Sexo:	Femenino- Masculino
Formación académica:	Ingeniero en contabilidad superior y auditoria CPA
Experiencia Laboral:	3 años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Discreción</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Agilidad mental y destreza para números</li> <li>• Calcular e interpretar cifras</li> <li>• Ética profesional y personal</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto, Trabajo con responsabilidad
E. Físico:	Moderado

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año: 2016**

Tabla 38: Manual de funciones: "Cajera"

	<b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b>		
	<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Cajera		
Nivel:	Financiero		
Departamento:	Contabilidad		
Jefe inmediato:	Contadora		
Personal a su cargo:	-----		
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Contadora</li> </ul>		
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b></li> </ul>			
<p>Debe atender a clientes con su debido facturación de las ventas o crédito a al contado, al por mayor y menor, debe llevar un registro adecuado de abonos cancelaciones y anticipos, pagos por gastos de caja chica.</p>			
<b>3.- FUNCIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser una persona sociable y lo principal atender con una sonrisa amistosa y respetuosa.</li> <li>• Honradez en el manejo de fondos financieros.</li> <li>• Realizar con oportuna y agilidad la emisión de facturas, crédito</li> <li>• Estar pendiente del movimiento s de documentos de facturación, recibos de cobro, nota de crédito y de los demás formularios para la realización de sus funciones dentro de la entidad.</li> <li>• Manejar adecuadamente e fondo de caja chica, con el dinero recibido para las transacciones adecuadas.</li> </ul>			
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>			
Sexo:	Femenino- Masculino		
Formación académica:	Título de bachiller en administración y contabilidad.		
Experiencia Laboral:	1año en adelante en cargos similares		
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Discreción</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Ética profesional y personal</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Bajo

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 24: Manual de funciones: “Jefe producción”**

<b>SPILL by Jhinos</b>	<b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Jefe de Producción	
Nivel:	Operativo	
Departamento:	Producción	
Jefe inmediato:	Gerente	
Personal a su cargo:	Trabajadores	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> </ul>	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>		
<p>Un jefe de producción se encarga de la planificación, organización y control adecuado de una producción a través de una oportuna utilización de mano de obra, de materiales un tecnología que obtenga la empresa, es decir es el responsable de la bodega de materiales e insumos de productos terminados.</p>		
<b>3.- FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar plan estratégico para el departamento de producción.</li> <li>• Organizar un registro de tiempos para la realización de la producción.</li> <li>• Incentivar a los trabajadores para mejorar la productividad de la entidad.</li> <li>• Realizar un debido control de materiales e insumos utilizados en la producción.</li> <li>• Informar al contador sobre los pedidos de materia prima e insumos.</li> <li>• Registrar que los materiales en el departamento de producción se los utilicen de buena manera así no tener pérdidas en la empresa.</li> <li>• Mantener informado a la empresa sobre devoluciones de mercadería a los proveedores.</li> <li>• Llevar un registro adecuado de los movimientos de telas y demás materiales.</li> <li>• Control y revisar los productos terminados de la calidad.</li> <li>• Evaluar a cada trabajador sus funciones para que no exista tiempos vagos</li> </ul>		
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>		

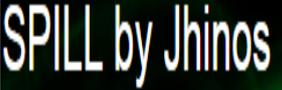
Sexo:	Masculino
Formación académica:	Ingeniero en administración de empresas, ingeniero textil
Experiencia Laboral:	3 años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• lealtad</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Discreción</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Preparado dinámico</li> <li>• Capacidad de tener una buena comunicación</li> <li>• Fomentar trabajo en equipo</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Bajo

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Tabla 40: Manual de funciones: "Corte"

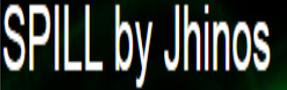
		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>					
Nombre del cargo:		Corte			
Nivel:		Operativo			
Departamento:		Área de producción			
Jefe inmediato:		Jefe de Producción			
Personal a su cargo:		Ninguno			
Relaciones internas:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de producción</li> </ul>			
Relaciones externas:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>			
<b>2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>					
Es la encargada de realizar el corte de la tela a la perfección de acuerdo a los moldes de prendas a diseñar.					
<b>3.- FUNCIONES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los moldes sean adecuados para las prendas a cortar.</li> <li>• Verificar que la materia prima se encuentre en óptimas condiciones para realizar los trazos y cortes de prendas a realizar.</li> <li>• Verificar que el tamaño de corte sea las medidas requeridas y colores a cortar.</li> <li>• Brindar información al jefe de producción sobre la materia prima este en buen estado para no obtener desperdicios.</li> <li>• Registra la materia prima utilizada.</li> <li>• Analizar correctamente los procedimientos de corte de tela.</li> <li>• Verificar, controlar y distribuir los cortes al área de confección.</li> </ul>					
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>					
Sexo:		Femenino			
Formación académica:		Bachiller en corte y confección.			
Experiencia Laboral:		2 años en adelante			
Competencias:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Ética</li> </ul>			
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>					
E. mental		Alto			
E. Físico:		Bajo			

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

Tabla 41: Manual de funciones: “Confección”

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>					
Nombre del cargo:		Confección			
Nivel:		Operativo			
Departamento:		Producción			
Jefe inmediato:		Jefe de producción			
Personal a su cargo:		Ninguno			
Relaciones internas:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de producción</li> </ul>			
Relaciones externas:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>			
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>					
El personal de confección se encarga especialmente de la confeccionar prendas de vestir en este caso conjuntos deportivos mediante la utilización de maquinaria que exista en la empresa.					
<b>3.- FUNCIONES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la confección de cada prenda.</li> <li>• Organizar y controlar el cumplimiento de cada elaboración de prendas.</li> <li>• Realizar un registro de producción según la elaboración.</li> <li>• Verificar pedidos de materia prima para la confección de prendas.</li> <li>• Registrar prendas terminadas.</li> </ul>					
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>					
Sexo:		Femenino			
Formación académica:		Bachillerato en corte y confección			
Experiencia Laboral:		2 años en adelante en cargos similares			
Competencias:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Ética</li> </ul>			
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>					
E. mental		Alto			
E. Físico:		Bajo			

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Tabla 42: Manual de funciones: “Acabados”

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
Nombre del cargo:	Acabados		
Nivel:	Operativo		
Departamento:	Producción		
Jefe inmediato:	Jefe de área		
Personal a su cargo:	Área de corte y confección		
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de producción</li> </ul>		
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>		
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>			
El personal de acabos tiene como responsabilidad verificar que las prendas estén en perfecto estado y así garantizar que las prendas estén en una máxima calidad y así ofrecer un producto de calidad a sus respectivos clientes.			
<b>3.- FUNCIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que las prendas no estén defectuosas</li> <li>• Verificar que las prendas estén en buen estado para la venta.</li> <li>• Analizar los acabados</li> <li>• Registrar las prenda de acuerdo a tallas y sus respectivos diseños.</li> <li>• Verificar que no existe hilos en las prendas</li> <li>• Dar información al jefe de producción de prendas defectuosas.</li> <li>• Verificar en que prenda necesitan botones, etiquetas para poner en cada prenda.</li> <li>• Empacar las prendas en su terminación.</li> <li>• Registrar y entregar las prendas a bodega de la empresa.</li> </ul>			
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>			
Sexo:	Femenino		
Formación académica:	Bachillerato en corte y confección		
Experiencia Laboral:	1 años en adelante		
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> </ul>		
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>			
E. mental	Moderado		
E. Físico:	Bajo		

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

Tabla 43: Manual de funciones: “Operarios”

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo:	Operarios Planchado
Nivel:	Operativo
Departamento:	Operario de confección
Jefe inmediato:	Trabajadores
Personal a su cargo:	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>
Relaciones externas:	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>	
El personal de esta área se encarga de planchar cada prenda y empacar y brinda información al jefe de producción la orden que se elabora cada prenda y entrega a bodega.	
<b>3.- FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que las prendas este en sus óptimas condiciones para la elaboración del planchado.</li> <li>• Informar al jefe de área la calidad de cada prenda es decir, de la tela</li> <li>• Analizar frecuentemente sus herramientas de trabajo.</li> <li>• Brindar información de cada elaboración de prendas.</li> </ul>	
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>	
Edad:	25 a 45 años
Sexo:	Femenino- Masculino
Formación académica:	Bachillerato en corte y confección
Experiencia Laboral:	2años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Ética profesional</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Moderado
E. Físico:	Bajo

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

Tabla 44: Manual de funciones: "Operarios"

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo:	Operario de Empacado
Nivel:	Operativo
Departamento:	Producción
Jefe inmediato:	Operario de planchado
Personal a su cargo:	Trabajadores
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>
Relaciones externas:	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>	
Verificar que las prendas estén en perfecto estado para garantizar el estado de cada prenda y cumplan con los estándares de calidad que ofrece la empresa a sus clientes.	
<b>3.- FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que las prendas estén en perfecto estado, que no tengan defectos y perjudique el estándar de calidad.</li> <li>• Cortar hilos en caso que exista en las prenda y dar información al jefe de área que existen prendas en mal estado.</li> <li>• Empacar prendas terminadas sin fallas.</li> <li>• Registrar y entregar prendas a bodega</li> </ul>	
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>	
Sexo:	Femenino- Masculino
Formación académica:	Bachillerato en corte y confección
Experiencia Laboral:	2 años en adelante en cargos similares
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Habilidad para empacar</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Moderado
E. Físico:	Bajo

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

Tabla 45: Manual de funciones: “Jefe de ventas”

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Jefe de ventas	
Nivel:	Operativo	
Departamento:	Comercialización	
Jefe inmediato:	Jefe de ventas	
Personal a su cargo:	Trabajadores	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>		
<p>Es el encargado de supervisar, controlar y dirigir, las actividades realizadas de cada trabajador, y también tiene la responsabilidad de fortalecer y crear estrategias para alzar ventas y que exista una buena atención al cliente.</p>		
<b>3.- FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y controlar las actividades realizadas por cada trabajador en las ventas para llegar a la meta establecida en la empresa.</li> <li>• Planificar y controlar al personal que tengan orden en la atención del cliente.</li> <li>• Capacitar a los trabajadores en el ámbito de ventas y una mejora para la atención al cliente y en especial un manejo excelente de facturación.</li> <li>• Verificar y analizar cada documento de la empresa en el área de ventas.</li> <li>• Registrar cuidadosamente tanto ingreso y egreso de mercadería.</li> <li>• Registrar mercadería defectuosa y dar información al jefe de producción.</li> <li>• Informar al jefe de producción y auxiliar contable de mercadería defectuosa y que clientes vayan a realizar cambios.</li> </ul>		
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>		
Sexo:	Femenino- Masculino	
Formación académica:	Ingeniero de administración de empresas,	
Experiencia Laboral:	2años en adelante	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Ética</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>		
E. mental	Alto	
E. Físico:	Moderado	

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

Tabla 46: Manual de funciones: "Vendedor"

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
Nombre del cargo:	Vendedor		
Nivel:	Operativo		
Departamento:	Comercialización		
Jefe inmediato:	Jefe de Comercialización		
Personal a su cargo:	Ninguno		
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Comercialización.</li> <li>• Bodeguero</li> </ul>		
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>		
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>			
Es el encargado de la atención al cliente con respeto y agilidad, brindándoles un servicio oportuno de calidad y satisfacer sus necesidades que busquen cada cliente.			
<b>3.- FUNCIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de forma eficiente y ágil a clientes que visitan la empresa.</li> <li>• Informar al cliente diseños y diferentes colores de conjuntos deportivos.</li> <li>• Informar precios y descuentos que tiene la empresa sin olvidar que son de alta calidad.</li> <li>• Mantener informado al jefe de área cualquier novedad q exista en el almacén de la empresa.</li> <li>• Mantener en buena presencia el almacén en especial los conjuntos deportivos que se estén exhibiendo para la venta.</li> <li>• Registrar cada venta de producto y llevar un registro de toda la mercadería.</li> <li>• Entregar factura a clientes por cada compra y con el sello de cancelado las prendas.</li> <li>• Mantener en un buen estado el almacén para que exista una imagen de calidad.</li> </ul>			
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>			
Sexo:	Femenino- Masculino		
Formación académica:	Bachillerato en contabilidad, informática. Estudios superiores		
Experiencia Laboral:	2 años en adelante		
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ágil</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Respeto</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Ética</li> <li>• Comunicativo</li> <li>• Dinámico</li> <li>• Actitud positiva</li> </ul>		
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>			
E. mental	Alto		
E. Físico:	Moderado		

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

**Tabla 47: Manual de funciones: “Jefe de publicidad”**

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
Nombre del cargo:	Jefe de Publicidad		
Nivel:	Operativo		
Departamento:	Comercialización		
Jefe inmediato:	Jefe de ventas		
Personal a su cargo:	Ninguno		
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contador</li> <li>• Personal de Ventas</li> </ul>		
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> </ul>		
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>			
<p>El jefe de publicidad es el encargado de realizar estrategias e innovar ideas y planes nuevas de publicidad para para obtener excelentes ventas, siempre buscando una respuesta a deferentes inquietudes de lis clientes.</p>			
<b>3.- FUNCIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar nuevas imágenes o logotipos de ventas y una excelente estructura presentación de una publicidad para el beneficio de le empresa.</li> <li>• Realizar un buen ambiente visual interno del almacén verificando constantemente las prendas a vender acorde a temporadas y tomando siempre en cuenta que no se pierda la calidad de la empresa.</li> <li>• Coordinar con el jefe de comercialización las ofertas de cada campaña publicitaria ofertando diseños nuevos.</li> <li>• Mantener la prioridad de mantener y obtener el material necesario para realizar las funciones.</li> <li>• Mantener publicidad ofertando los nuevos diseños dela empresa que se van a vendar por temporadas.</li> </ul>			
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>			
Sexo:	Femenino- Masculino		
Formación académica:	Ingeniero en Marketing		
Experiencia Laboral:	3 años en adelante		
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Ética</li> <li>• Creativo</li> </ul>		
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>			
E. mental	Alto		
E. Físico:	Bajo		

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 48: Manual de funciones: “Jefe de adquisiciones”**

	<p><b><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></b></p>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Jefe de Adquisiciones	
Nivel:	Operativo	
Departamento:	Comercialización	
Jefe inmediato:	Jefe de comercialización	
Personal a su cargo:	Ninguno	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contadora</li> <li>• Personal de ventas</li> <li>• Bodeguero</li> </ul>	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>		
<p>Se ocupa de programar, coordinar, ejecutar y controlar la adquisición de mercadería que necesita la empresa para su comercialización, es responsable de en entregar a tiempo y al momento justo, en las cantidades necesarias, con la calidad y precio más conveniente, seleccionando a los proveedores que brinden mayor beneficio y seguridad en su producto.</p>		
<b>3.- FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y coordinar la función de compras y ventas, tomando en cuenta un análisis de stock mínimo y máximo de diferentes productos que brinda la empresa.</li> <li>• Evaluar la mercadería requerida a diferentes proveedores</li> <li>• Seleccionar las mejores condiciones de compra para la empresa.</li> <li>• Verificar y seleccionar la documentación y realizar un respectivo registro de nuevos proveedores en el sistema contable.</li> <li>• Exigir que se realicen facturas de productos adquiridos y verificar que contengan todos los requisitos solicitados por el SRI.</li> <li>• Verificar en la factura consta la orden del pedido tomando en cuenta precio, cantidad y marcas negociables.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar excelentes inventarios y control del mismo.</li> </ul>	
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>	
Sexo:	Femenino- Masculino
Formación académica:	Ingeniero de administración de empresas,
Experiencia Laboral:	2 años en adelante
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámico</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Compromiso</li> <li>Ética</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Honestidad</li> <li>Respeto</li> <li>Análisis crítico</li> <li>Actitud positiva</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Moderado

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Tabla 25: Manual de funciones: "Bodega"

	<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>	
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Nombre del cargo:	Bodega	
Nivel:	Operativo	
Departamento:	Comercialización	
Jefe inmediato:	Jefe de comercialización	
Personal a su cargo:	Trabajadores	
Relaciones internas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contadora</li> <li>• Personal de ventas</li> </ul>	
Relaciones externas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	
<b>• 2.- OBJETIVO GENERAL EN EL CARGO</b>		
Se ocupa de ordenar y controlar toda mercadería que se almacene en bodega, revisando que se mantengan en un buen estado desde el momento que ingresa hasta su despacho final de mercadería.		
<b>3.- FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un registro donde se respalde de toda la mercadería que ingrese a bodega.</li> <li>• Recibir, revisar y organizar la mercadería en su respectivo lugar.</li> <li>• Recopilar toda mercadería para llevar un buen manejo de inventario y acceso directo hacia ellos.</li> <li>• Elaborar inventarios mensuales y anuales para un buen manejo de mercadería.</li> <li>• Tomar acciones sobre la desviación por exceso o defecto que en el almacén pueda estar produciendo.</li> <li>• Verificar salida de productos mediante pedidos revisando código y cantidad que requiera los clientes.</li> <li>• Estar presto a cualquier otra adquisición que dicte la gerencia.</li> </ul>		
<b>4.- PERFIL DEL CARGO</b>		
Sexo:	Femenino- Masculino	

Formación académica:	Bachiller en administrador de empresa especialidad informática.
Experiencia Laboral:	3 años en adelante
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Ética</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Concentración</li> <li>• Buena memoria</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Vigilancia permanente</li> </ul>
<b>5.- ESFUERZO FÍSICO MENTAL:</b>	
E. mental	Alto
E. Físico:	Moderado

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.10 Manual de procedimientos.

En la elaboración del manual de procedimientos tiene como finalidad brindar a conocer de forma específica de cada uno de los procesos principales que se realiza en la empresa SPILL BY JHINOS, detallando de forma sistemática y ordenada, instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y sistemas de distintas operaciones o actividades que se deben realizar de forma individual y colectivamente en la organización, en todas sus áreas y servicios, este método de información es un medio de análisis y verificación que aporta a la realización correcta de los procedimientos y la fácil capacitación de nuevo personal. La lista de los símbolos a utilizarse en los flujos gramas. Se verificara y se utilizara símbolos de reconocimiento general para la elaboración adecuada de los procedimientos que realiza la empresa SPILL BY JHINOS siendo los que muestran a continuación:

### 3.10.1 Simbología de mapas de procesos.

*Tabla 50: Simbología de mapas de procesos.*

INICIO – FIN	Este se lo utiliza para iniciar y finalizar un proceso.	
PROCESO	Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción.	
Entrada – salida	Este símbolo es utiliza para representar una entrada y salida de información.	
Decisión	Se utiliza para la toma de decisiones para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.	
Conector	Se utiliza para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama.	
Conector fuera de pagina	Se utiliza enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.	
Documento	Se utiliza para representar uno o varios documentos según el caso que sea requerida.	
Archivo	Se utiliza para representar el archivo temporal o definitivo de la documentación en un proceso.	

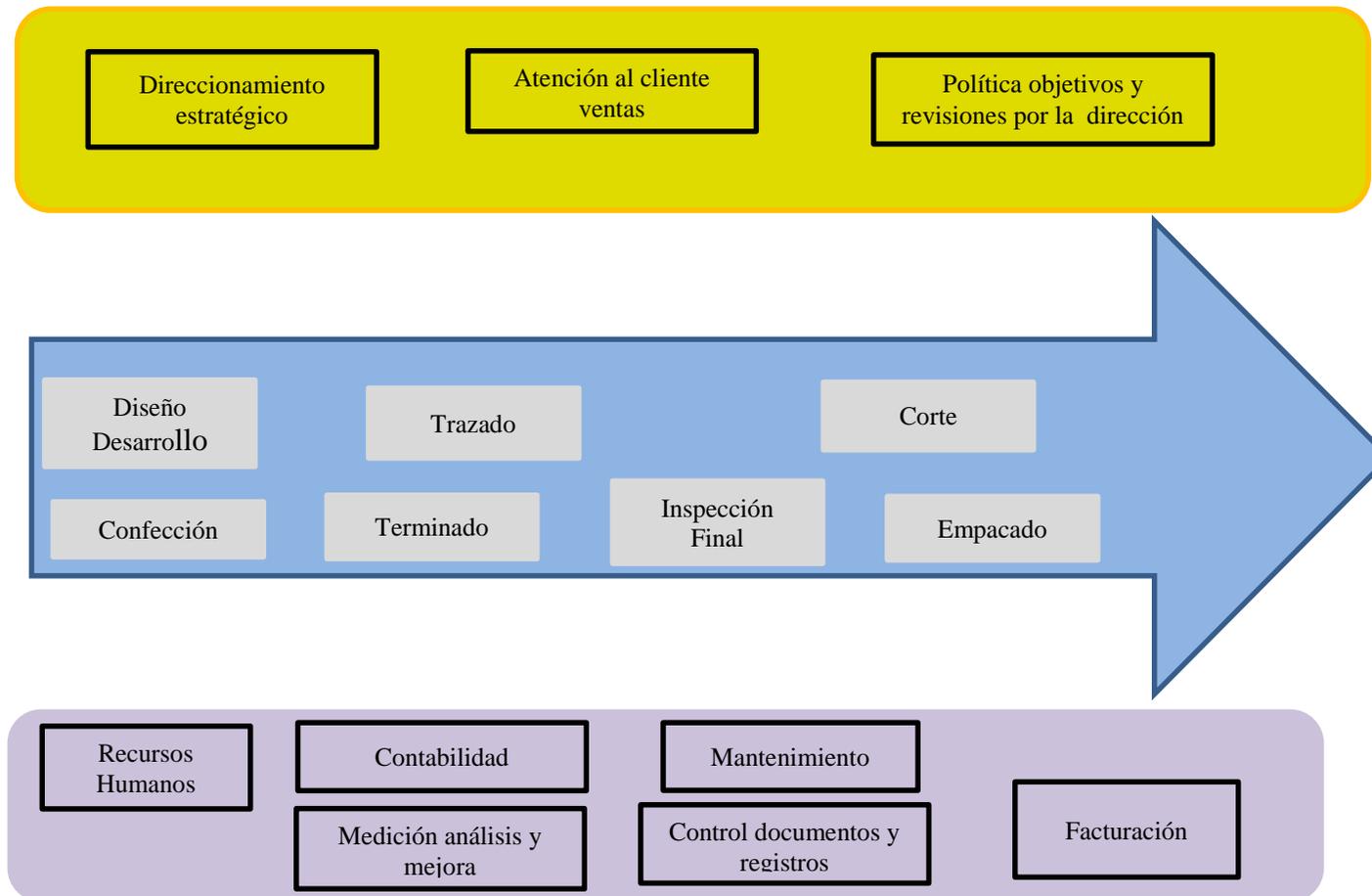
**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.10.2 Mapa de procesos.

Figura 26: Mapa de proceso.



**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.11 Proceso productivo para la empresa SPILL BY JHINOS.

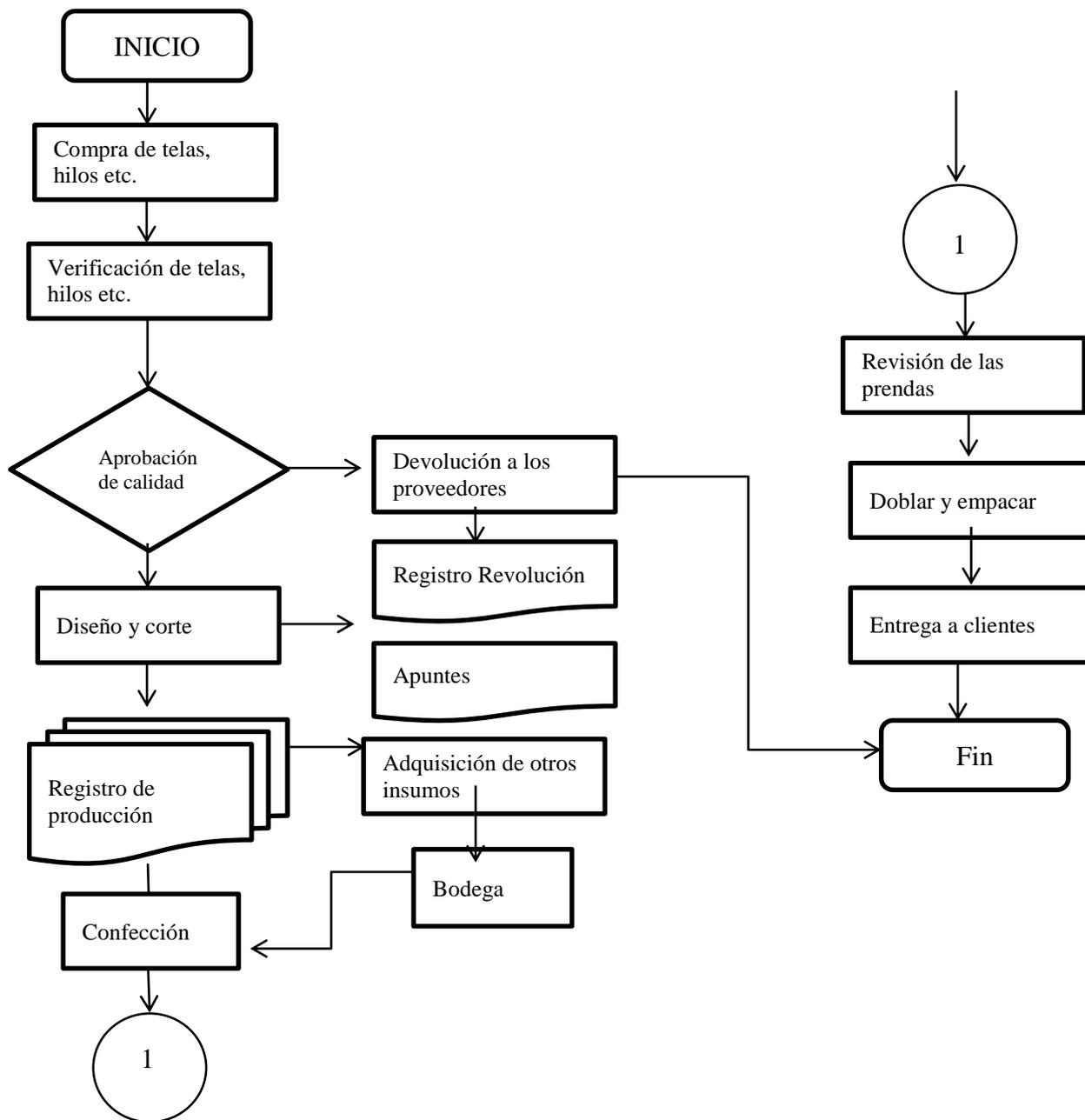
*Tabla 26: Proceso para el manejo de la empresa.*

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO	DOC. ENTRADA	DOC. SALIDA
11	Gerente	Realiza la compra de telas, hilos, cordones, botones, y más insumos a los proveedores	2 días	Factura	Cheque
22	Gerente y jefe de producción	Verifican la calidad de la materia prima comprada	5 horas		
33	Gerente y jefe de producción	Aprueban la calidad de la materia prima	1 hora		
44	Bodeguero	Realizan el ingreso de la materia prima aprobada a la bodega	1 hora		
55	Diseñador	Solicita a bodega el material necesario para elaborar las ordenes de producción	2 horas		
66	Operarios	Realizan corte según las ordenes d producción	3 horas		
77	Jefe de producción	Verifica las prendas que no tengan fallas	4 horas		
88	Operarios	Realizan el doblado, empaca y envían pedidos	1 día		
89	Venta	Realizan las ventas a clientes			

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 27: Flujograma del proceso productivo.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

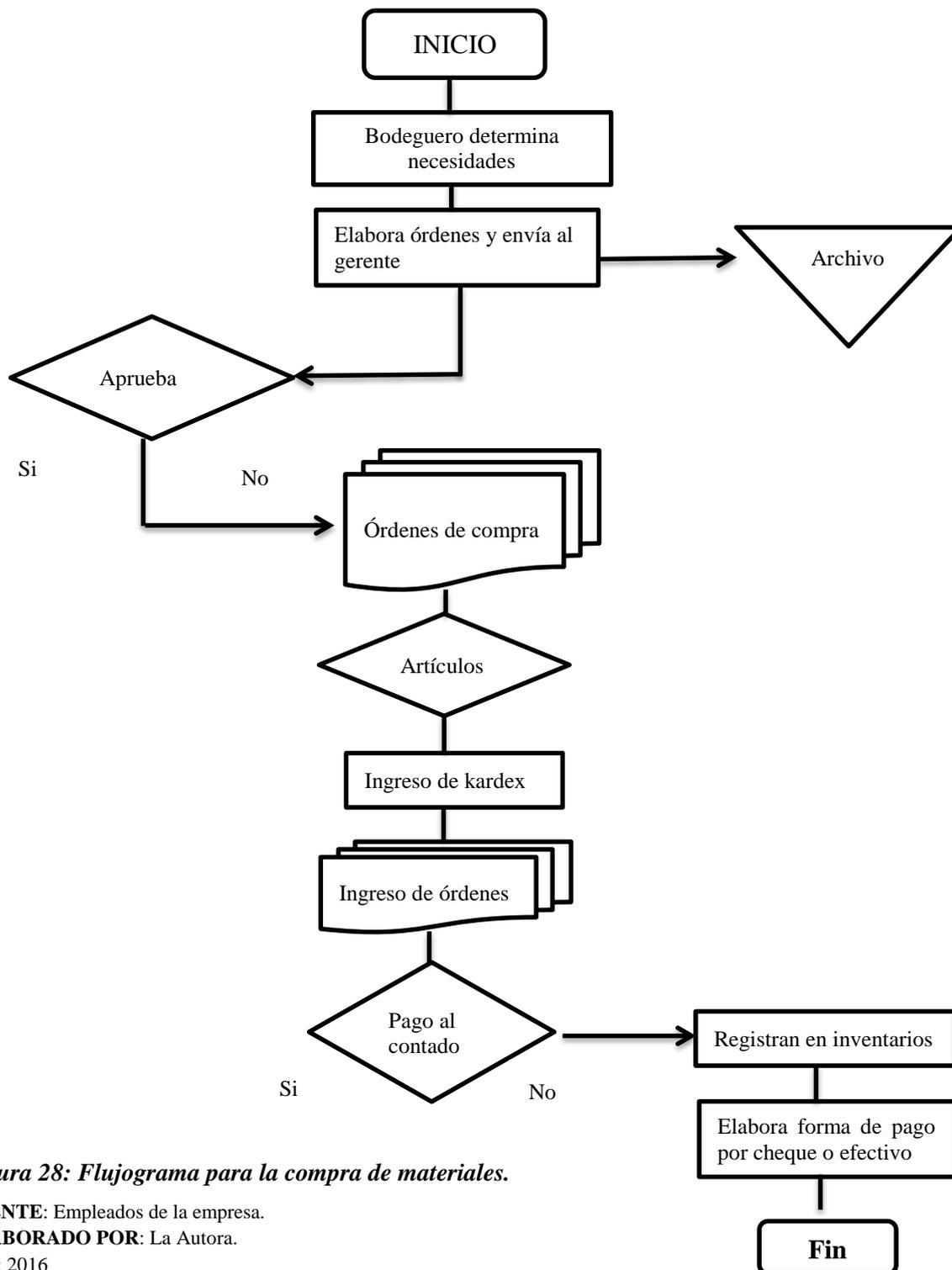
**Tabla 52: Adquisición de materia prima/ compras.**

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO	DOC. ENTRADA	DOC. SALIDA
11	Bodeguero	Establece necesidades en base a tarjetas de inventario conforme a los límites de existencias o requerimientos solicitados por la empresa.	1 hora	Factura	
22	Bodeguero	Diseña ordenes de requisición original y copia y enviar al gerente	2 horas	hoja de pedido	
33	Gerente	Analiza las ordenes de adquisición y toma la decisión de autorizar o negación.	2 horas	hoja de pedido	
44	Bodeguero	Realiza y analiza las órdenes de compra y las distribuye al proveedor bodeguero y contador	2 horas	Factura	
55	Bodeguero	Recibe los artículos verifica analiza la cantidad y calidad de acuerdo a la facturación entregada.	1 hora	Hoja de pedidos	
66	Bodeguero	Recibe mercadería el encargado realiza una orden de ingreso en original y copia la original al contador y la copia es archivada.	1 hora	Factura hoja de pedido	
77	Contador	Verifica el ingreso de toda facturación, tramites respectivos	1 hora	factura	
88	Contador	Emite el comprobante de pago, elabora cheque, elabora comprobantes de retención y realiza toda la contabilidad de la empresa.	Media hora	Comprobante de pago	Cheque

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 28:** Flujograma para la compra de materiales.

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### **3.12 Procedimiento del área de producción.**

Le empresa ofrece la confección de prendas de vestir tales como calentadores, uniformes de unidades educativas, uniformes deportivas en todas las disciplinas deportivos y la venta de accesorios deportivos.

Con la utilización de los diagramas de flujo, se representara un buen procedimiento para la realización de cada pedido completo en la empresa y verificando de cada uno de los departamentos.

**Tabla 53: Áreas de producción.**

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO	DOC. ENTRADA	DOC. SALIDA
1	ELABORAR ORDEN DE PEDIDO.-	Da a conocer a cada cliente la elaboración de hojas prediseñadas donde se registren las características de cada prenda como son: número de pedido, talla de prenda, modelo de uniforme, y este ya es diseñado por el computador los colores, fecha de entrega	1 hora	hoja de pedido	Factura
2	CORTE.-	Las ordenes de cada pedido son entregadas al área de corte donde verifican y realizan conjuntamente con la área de diseño coordinan la elaboración en caso que sean camisas y pantalones, para la realización de calentadores no importa la coordinación con el área de diseño, se encarga directamente el área de corte se escoge tipo de tela y color según el diseño y el pedido, la tela se tiende en las mesas y se procede a trazar según el modelo acordado y finalmente se corta luego se lleva al área de confección	1 día	hoja de pedido y diseño	
3	DISEÑO	Esta área se encarga de coordinar con el corte el tipo de diseño, que requiera el cliente en la orden de pedido.	1 día	Hoja de diseño	

---

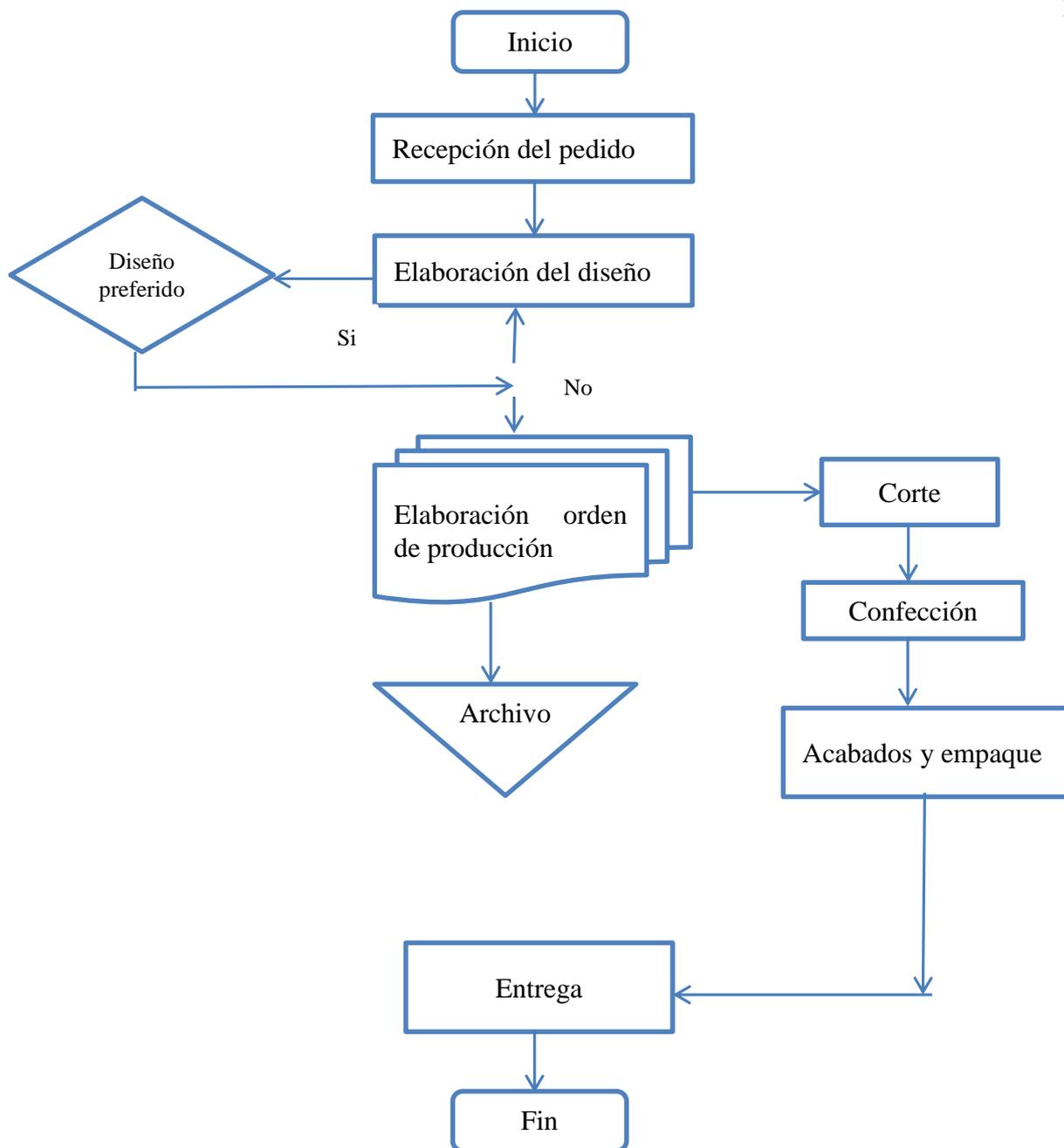
4	CONFECCIÓN.-	<p>Esta área se encarga de recibir las prendas según los ordenes de cada pedido, según el modelos se pasa por las maquinas overlock o a las máquinas de puntas recta, posteriormente pasan a las maquinas recubridoras, y el modelos de prenda requiere elástico esta pasa a las máquina de elastiguera, de igual forma en caso que requieran los cierres regresaran a la máquina de punta recta para poder colocarlos.</p>	<p>Según la cantidad 3 a 6 días</p>	Hoja de diseño
5	ACABADO.-	<p>Esta área es importante porque en esta se verificara el terminado de cada producto, de este control depende en gran medida que los productos no sean entregados con fallas a los clientes, una vez verificados las prendas se analizaran que no obtengan hilos para sacarles a cada prenda que las tengan, posteriormente se plancha, se dobla, finalmente se empaca para la entrega al cliente.</p>	2 días	

---

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 29: Flujograma del proceso de la producción de prendas.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

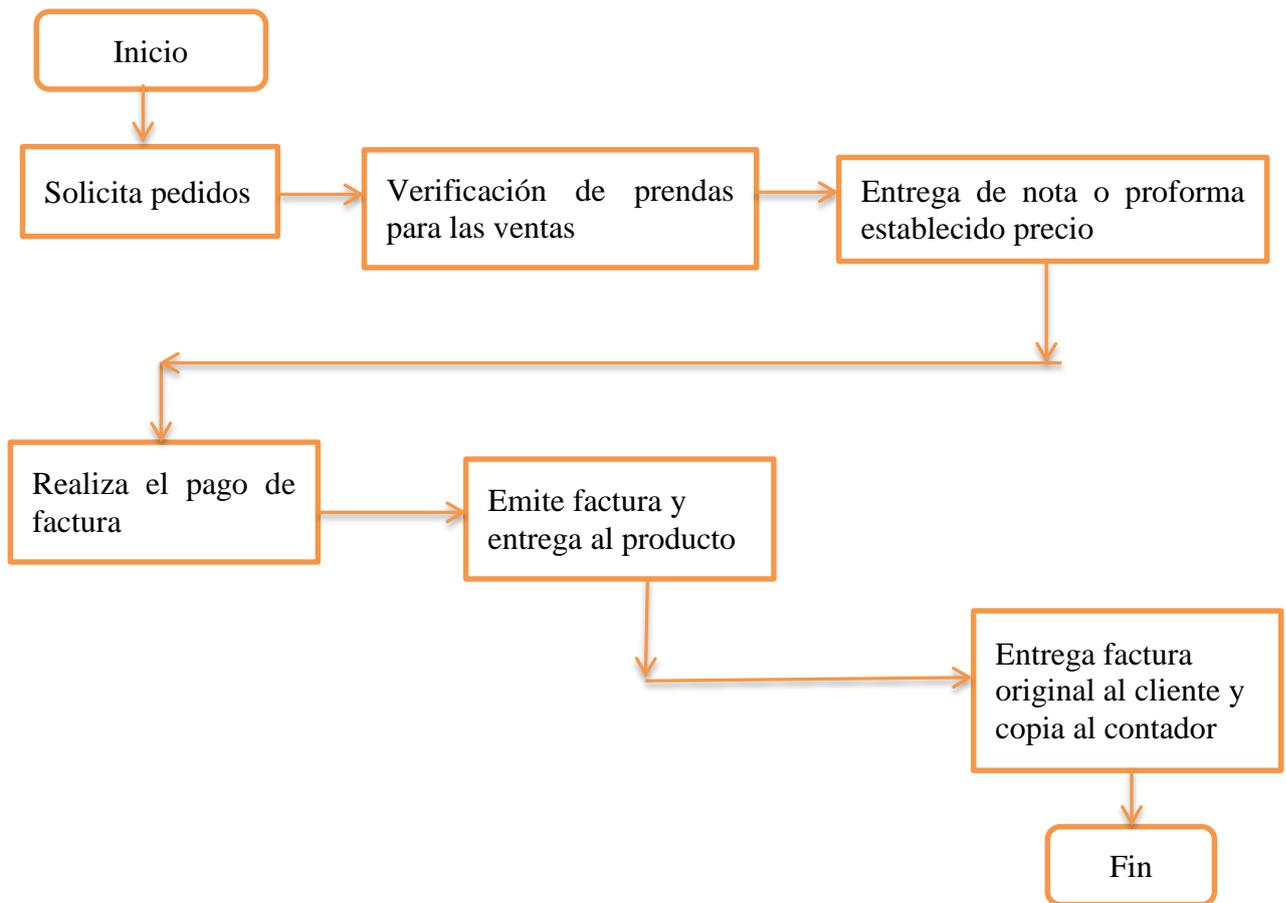
Tabla 54: Proceso de ventas.

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO	DOC. ENTRADA	DOC. SALIDA
1	<b>Cliente:</b>	Excelente atención al cliente según se requerimiento de pedido.	Media o 1 hora		
2	<b>Vendedor:</b>	Realiza la nota o proforma en copie y original de cada venta según lo establecido en precio y sus descuentos respectivos, la papeleta original es entregada al cliente mientras que la copia es un respaldo para el vendedor.	1 hora	Proforma	
3	<b>Cliente:</b>	El cliente realiza la actividad de pagar en caja según la factura.	15 minutos		Comprobante de pago
4	<b>Vendedora:</b>	La vendedora recibe el dinero de pago, y emite la facturación en original y copia. La secretaria y cajera se encargan de recibir la factura en copia como soporte hasta realizar el cierre de caja.	20 minutos		
5	<b>Vendedora:</b>	Recibe la factura cancelada y entrega el producto comprado.	20 minutos		
6	<b>Vendedora:</b>	En caso que la factura incluya la venta u otorgamiento de servicios la vendedora indicara a los operarios para la realización de los pedidos.	25 minutos		
7	<b>Contador:</b>	La factura original es entregada al cliente y la otra al contador y será archivada.	15 minutos		factura

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016



**Figura 30: Flujograma de realización de ventas.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

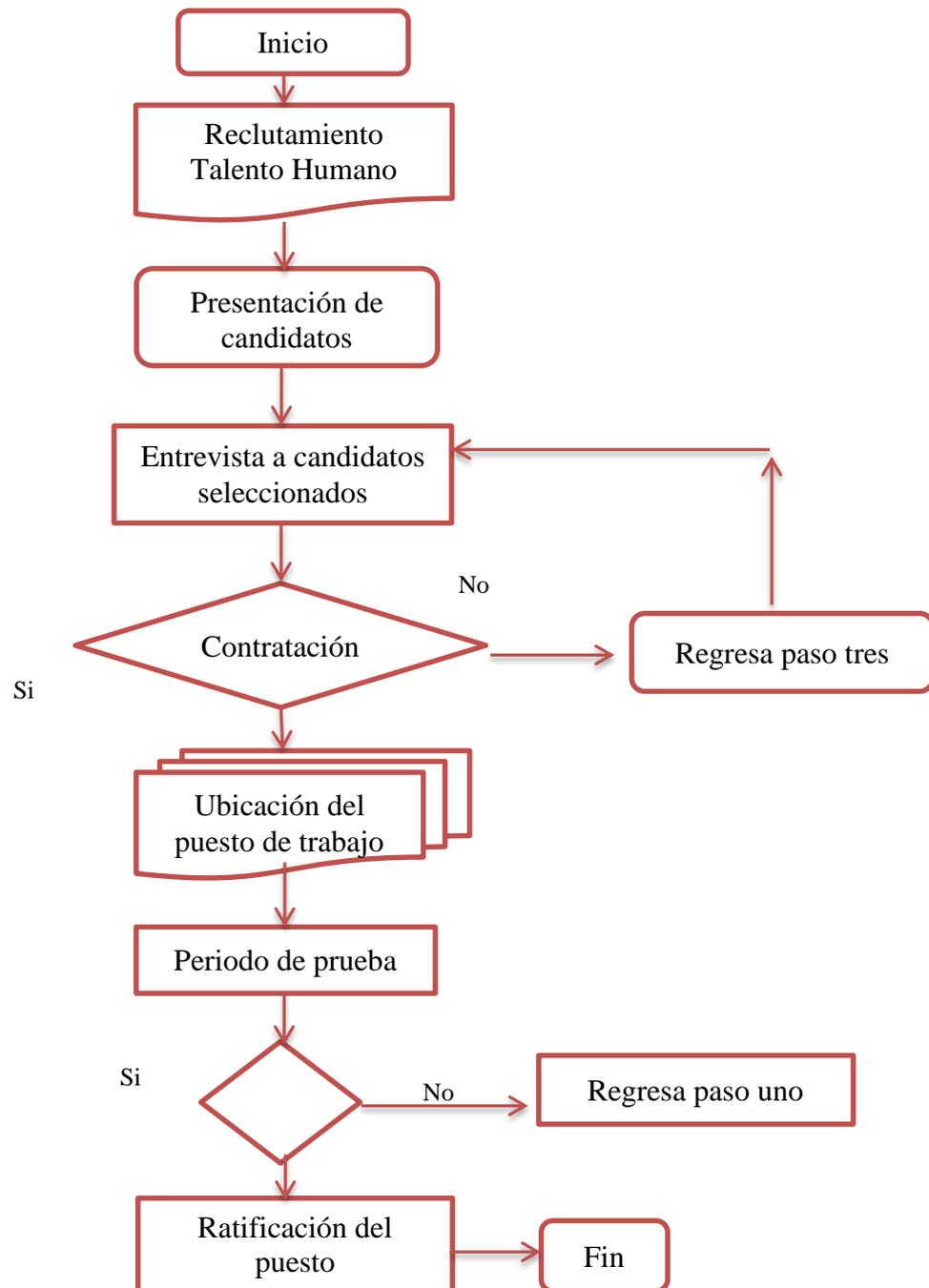
**Tabla 55: Proceso de selección del nuevo personal.**

N. o.	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO	DOC. ENTRADA	DOC. SALIDA
1	GERENTE	Se encarga de realizar el reclutamiento de Talento Humano, publicando en los medios escritos de la localidad.	1 día		
2	GERENTE	Realiza una entrevista con cada uno de los candidatos para proceder a realizar una evaluación de capacidad a todos los candidatos escogidos.	1 día		
3	GERENTE	Verifica informes de hojas vidas de cada uno de los candidatos y analizar un capacitación para luego tomar una decisión de aceptarlo.	5 horas		
4	GERENTE	Realiza la contratación del candidato escogido y la ubicación del puesto y comienza el tiempo de prueba.	1 hora		
5	GERENTE	Si su trabajo es aprobado se toma la decisión de ratificar el puesto de trabajo.	30 minutos		

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 31: Flujograma de selección del nuevo personal.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### **3.13. Publicidad y marketing.**

La empresa a tomada la decisión de realizar un plan de marketing para la mejora de la misma que será aplicado de forma inmediata dentro de la empresa, para dar solución a problemas existentes , con esta aplicación se incrementaran las ventas y esto excederá en mejores beneficios para la empresa Spill by Jhinos.

A demás se realizara estrategias planteadas que será aplicados por Spill by Jhinos de acuerdo al cronograma propuesto, tomando en cuenta el presupuesto y tiempo.

La empresa Spill by Jhinos realizara nuevas promociones para la realización prendas deportivas innovadoras, tomando en cuenta el financiamiento propio y el requerimiento de endeudamiento con entidades financieras a un plazo razonable y mostos que la empresa pueda acceder y pueda pagar para que así la empresa no tenga imperfecciones.

Se brindara información de sus productos confeccionados de la empresa, haciendo notar la calidad de sus prendas y la innovación de sus diseños, además se hará conocer los servicios que ofrece mediante diferentes medios de comunicación durante los primeros meses consecutivos.

El medio donde se realizara la publicidad será por medio de radio, prensa escrita, “DIARIO DEL NORTE” televisión a nivel local “TVN y UTV”, y en el internet.

#### **3.13.1 Promoción de ventas.**

En esta estrategia se consistirá en ofrecer descuentos, rebajas, muestras gratis, rifas entre otros de acuerdo a la temporada por ejemplo tiempos de campeonatos de interligas y temporadas de escuelas, sin que esto afecte de forma directa a la empresa.

### 3.13.2 Marca.

La empresa de confecciones ya tiene registrada su marca Jhinos. Que en Italia significa “DEPORTE”, se encuentra inscrita en el ministerio de industrias, dentro en el plan de marketing. Además Jhinos se está convirtiendo cada día en la razón de confeccionar calentadores deportivos de calidad, ya que en estudio de mercado realizado por la empresa en años anteriores, esta marca tiene buena acogida por los clientes deportista.

### 3.13.3 Logotipos.

El logotipo o emblema comercial es parte de la marca de la empresa, los clientes ya tiene identificado el logotipo, el mismo que se aplicará en todas las prendas de vestir que confeccione la organización el logotipo es el siguiente:



***Imagen 1: Logotipos comercial de la empresa Spill by Jhinos..***

**FUENTE:** Investigación de campo.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.13.4 Prendas deportivas que ofrece la empresa SPILL BY JHINOS.



*Imagen 2: prendas deportivas que fabrica la empresa Spill by Jhinos.*

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

## 3.14 Reglamento interno.

### 3.14.1 Propuesta financiera.

Todo registro contable debe estar registrado y respaldado con documentos para poder evidenciar los hechos, este servirá para la verificación posterior y los registros correspondientes, se considera totalmente necesaria la utilización de los documentos pues ayudan a normalizar el uso del trabajo.

Los formularios son utilizados con finalidad de archivar información de las diferentes áreas de la organización, es un elemento que siempre y cuando esté autorizado **Firmado**, podrá servir como como comprobante para garantizar su operación.

Los documentos de carácter financiero deben permanecer en los archivos de la empresa al menos 7 años según el Art: 55 de la Ley de Código Tributario. Los documentos secundarios o de carácter administrativo se mantendrán por períodos que se determinen en cada uno, pasado el tiempo según normas de control interno.

### 3.15 Manual de Procedimientos de la empresa.

*Tabla 56: Manual de procedimientos financieros: "Secretaria"*

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS</b></p> 
<b>ACCIÓN A EJECUTARSE:</b>	<b>CIERRE DE CAJA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Secretaria	
<b>ACCIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es responsable que al finalizar el día la secretaria imprimirá el reporte de ingresos en el original y copia.</li> <li>• El contador es responsable de verificar la secuencia de comprobantes y valores ingresados por ventas al contado, abonos y ventas a crédito de los clientes.</li> <li>• La secretaria se encarga de contar el dinero y verificar si está bien y realizar el depósito a la entidad financiera.</li> <li>• El comprobando del depósito es entregado al área de contabilidad y la copia será archivada que esto servirá como respaldo para la encargada.</li> <li>• El gerente realiza revisión a la caja cuando crea conveniente para ver cómo está funcionando.</li> <li>• Con faltantes se hará responsable la secretaría es decir deberá cancelar la diferencia de falta de dinero.</li> <li>• El contador debe informar todos los registros y novedades al gerente y obtener su respaldo.</li> <li>• Realiza los asientos contables y la variedad de documentos.</li> </ul>	

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



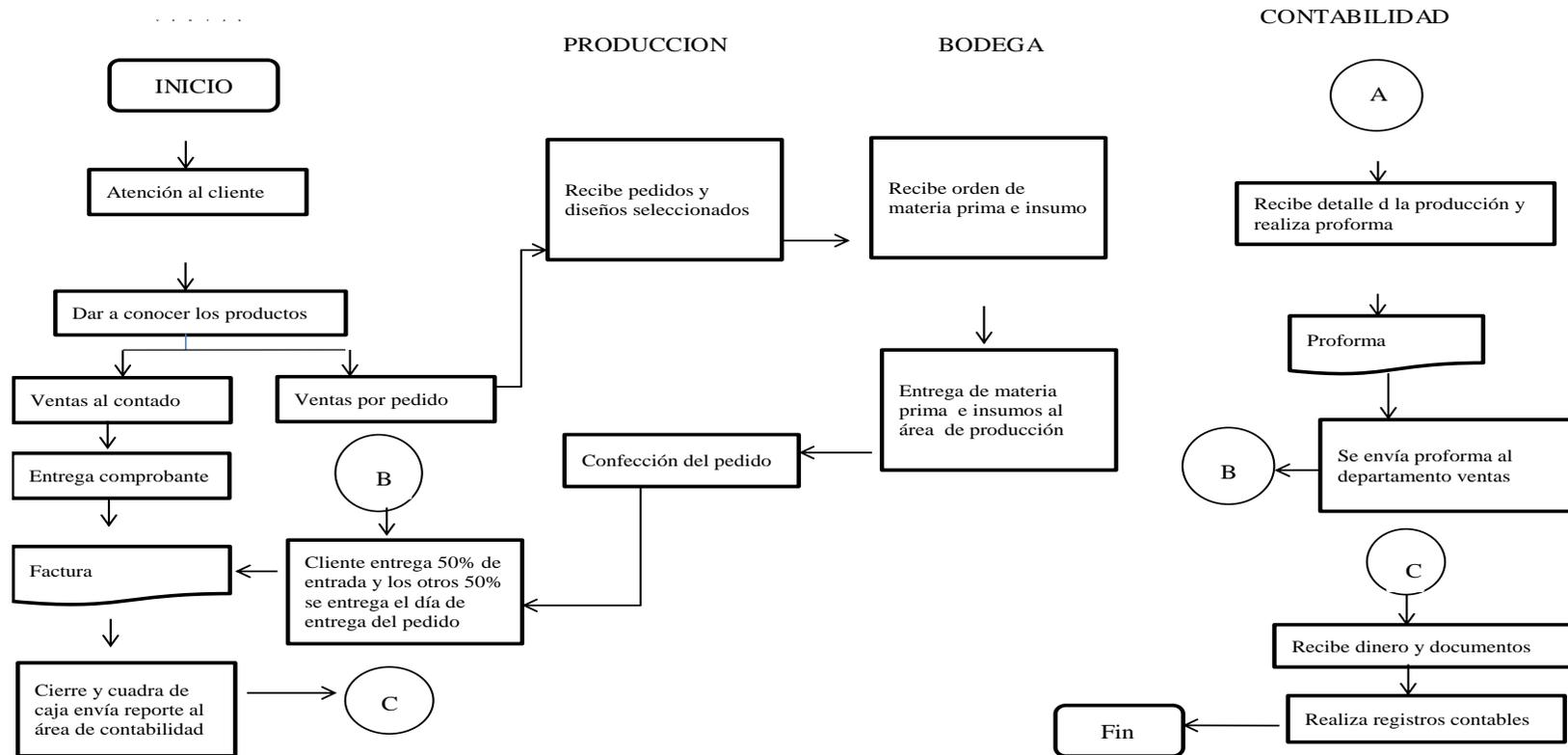
**Tabla 57: Manuales de procedimientos para la venta y entrega de pedido.**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS</b> 
<b>ACCIÓN A EJECUTARSE:</b>	<b>CIERRE DE CAJA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSABLE:</b> personal de venta y contabilidad	
<b>ACCIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente dando a conocer los productos que confecciona la empresa.</li> <li>• Si el cliente realiza la compra al contado, se procede a recibir el dinero por la venta y se entrega el comprobante de pago.</li> <li>• Si el área de ventas recibe pedidos, se envía a producción los diseños seleccionados.</li> <li>• Producción recibe los diseños y solicita a bodega materia prima e insumos.</li> <li>• Bodega entrega a producción los materiales para la confección.</li> <li>• Producción confecciona los diseños seleccionados.</li> <li>• Contabilidad recibe detalles de la producción, realiza proformas y las envía a ventas.</li> <li>• Ventas recibe el 50 % de entrada y el resto recibirá cuando entregue el pedido por completo.</li> <li>• Ventas cuadra caja y envía la información a contabilidad.</li> <li>• Contabilidad recibe el dinero y documentos para su respectiva revisión.</li> <li>• Contabilidad realiza los registros contables</li> </ul>	

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Figura 33: Flujograma para la venta y entrega de pedidos al cliente.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Tabla 58: Manuales de procedimientos financieros “Contador”.**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS</b> 
<b>ACCIÓN A EJECUTARSE:</b>	<b>PAGOS CON CHEQUE</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Contador	
<b>ACCIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cheque es realizado y revisado por el contador, y debe ser entregado al gerente de forma rápida conjuntamente con el comprobante de egreso en el plazo de un día laborable.</li> <li>• El cheque de ser firmado por el gerente,</li> <li>• Para la verificación del pago al proveedor es necesario que este firmado y junto al comprobante de pago.</li> <li>• El contador lleva el registro de cada una de las transacciones y está pendiente del saldo de la cuenta bancos.</li> <li>• El contador debe llevar una conformidad mensual de la cuenta.</li> <li>• Debe estar pendiente de los ingresos y egresos de la empresa.</li> </ul>	

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



**Tabla 59: Manual de procedimientos financieros: “Fondo de caja chica”**

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS</b></p> 
<b>ACCIÓN A EJECUTARSE:</b>	<b>FONDO CAJA CHICA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSABLE: contador</b>	
<b>ACCIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El fondo de caja chica nos ayuda a realizar gastos pequeños y debe estar respaldados por una nota de venta o una factura.</li> <li>• El responsable de quien decide el monto es el gerente que será destinado a caja chica.</li> <li>• El gerente firma los cheques y entrega al contador pues, él es el encargado de llevar los fondos de la empresa.</li> <li>• El contador realiza el comprobante de pago en original y copia el cual es revisado y aprobado por el gerente.</li> <li>• El comprobante original es entregado a contabilidad para ser registrado y la copia es archivada con la revisión de la encargada de caja chica.</li> <li>• El responsable de caja chica ejecutara un informe detallado de gastos que han realizado con respaldo de notas de venta o factura según sea el caso que se ha presentado.</li> <li>• La reposición de fondo de caja chica se efectuara cuando se haya terminado el 90%.</li> <li>• El contador es el responsable de realizar la contabilización de los valores que se encuentre en la caja chica de la empresa.</li> </ul>	

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



### **3.16 Manual financiero.**

#### **3.16.1 Objetivos del manual.**

- Brindar y dar a conocer a los integrantes de la empresa aspectos esenciales de la actividad financiera.
- Accede obtener información que reflejen de manera transparente la situación económica-financiera de la actividad económica que se realiza.
- Permite que la información financiera constituya en un instrumento útil para la toma de decisiones.

#### **3.16.2. Base teórica.**

Estos modelos de actividades financieras ayudaran como base de conocimiento a sus integrantes para el momento de realizar pagos de impuestos, cálculos de costo unitario, precio de venta unitario, así como también las ventajas de llevar contabilidad en la empresa y como constituir la misma.

3.17 Pago de impuestos.



Figura 36: Proceso de declaración del IVA.

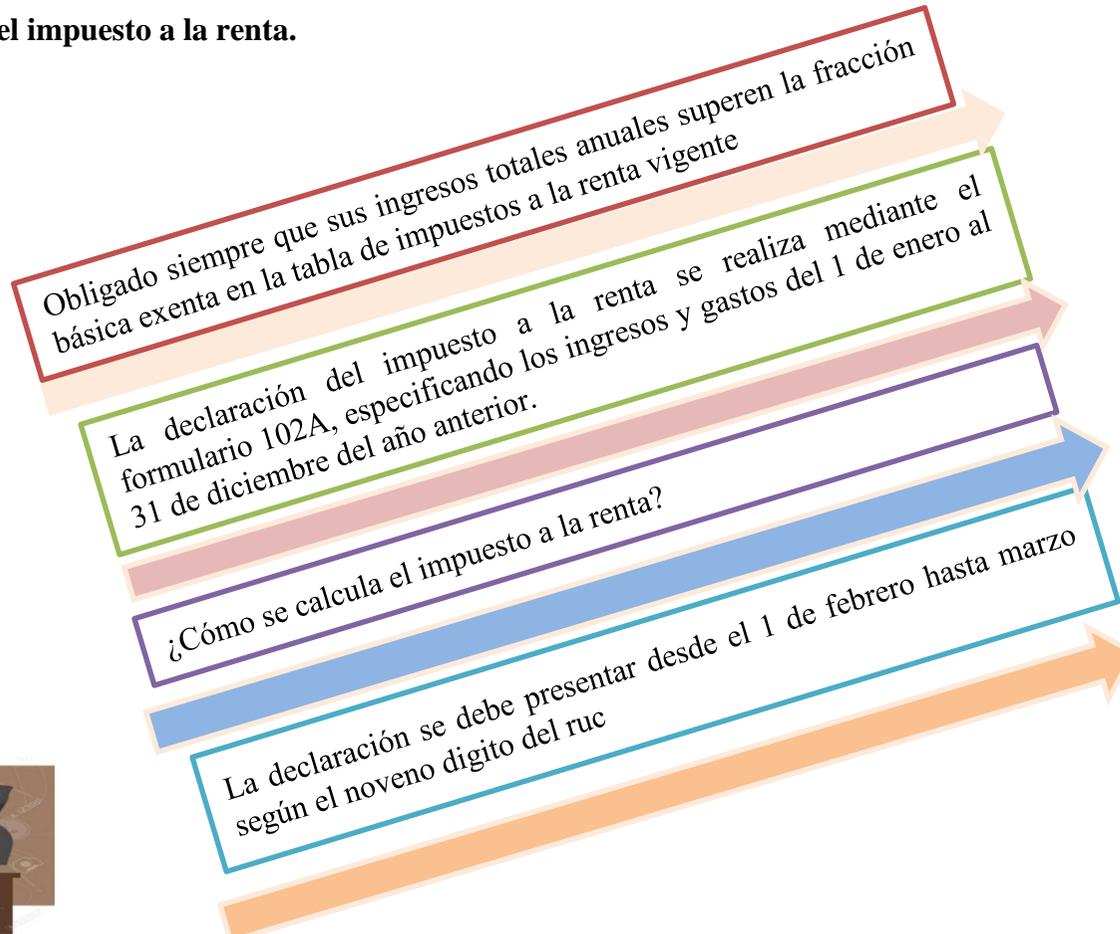
FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Los artesanos calificados deberán realizar sus declaraciones mediante el Formulario 104A para personas Naturales no Obligadas a llevar contabilidad, y presentarán la declaración semestralmente de acuerdo al noveno dígito del RUC.

3.18 Declaración del impuesto a la renta.

D E C L A R A C I Ó N  
 D E L  
 I M P U E S T O  
 A  
 L A  
 R E N T A



Año	Fracción básica
2012	\$ 9.720,00
2013	\$ 10.180,00
2014	\$ 10.410,00
2015	\$ 10.800,00

FORMULARIO 102A		DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES Y SOCIEDADES DE HECHO	
INFORMACIÓN GENERAL		RUC: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	
PERIODO DE DECLARACIÓN		AÑO: [ ] [ ]	
MOTIVO DE PRESENTACIÓN		[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	
INGRESOS Y GASTOS		[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	
IMPUESTO CAUSADO		[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	
IMPUESTO PAGADO		[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	
IMPUESTO A PAGAR		[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	

Ingresos totales  
 (-) Costos y gastos deducibles  
 = Base imponible  
 (x) Tarifa del impuesto<sup>1</sup>  
 (=) Impuesto causado  
 (-) Anticipo del Impuesto a la Renta<sup>2</sup>  
 (-) Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta  
 (=) Impuesto a pagar

Si el noveno dígito es	Fecha de vencimiento
1	10 de marzo
2	12 de marzo
3	14 de marzo
4	16 de marzo
5	18 de marzo
6	20 de marzo
7	22 de marzo
8	24 de marzo

Figura 37: Proceso de declaración del impuesto a la renta.

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

### 3.19 Proceso para determinar el costo unitario y precio de venta.



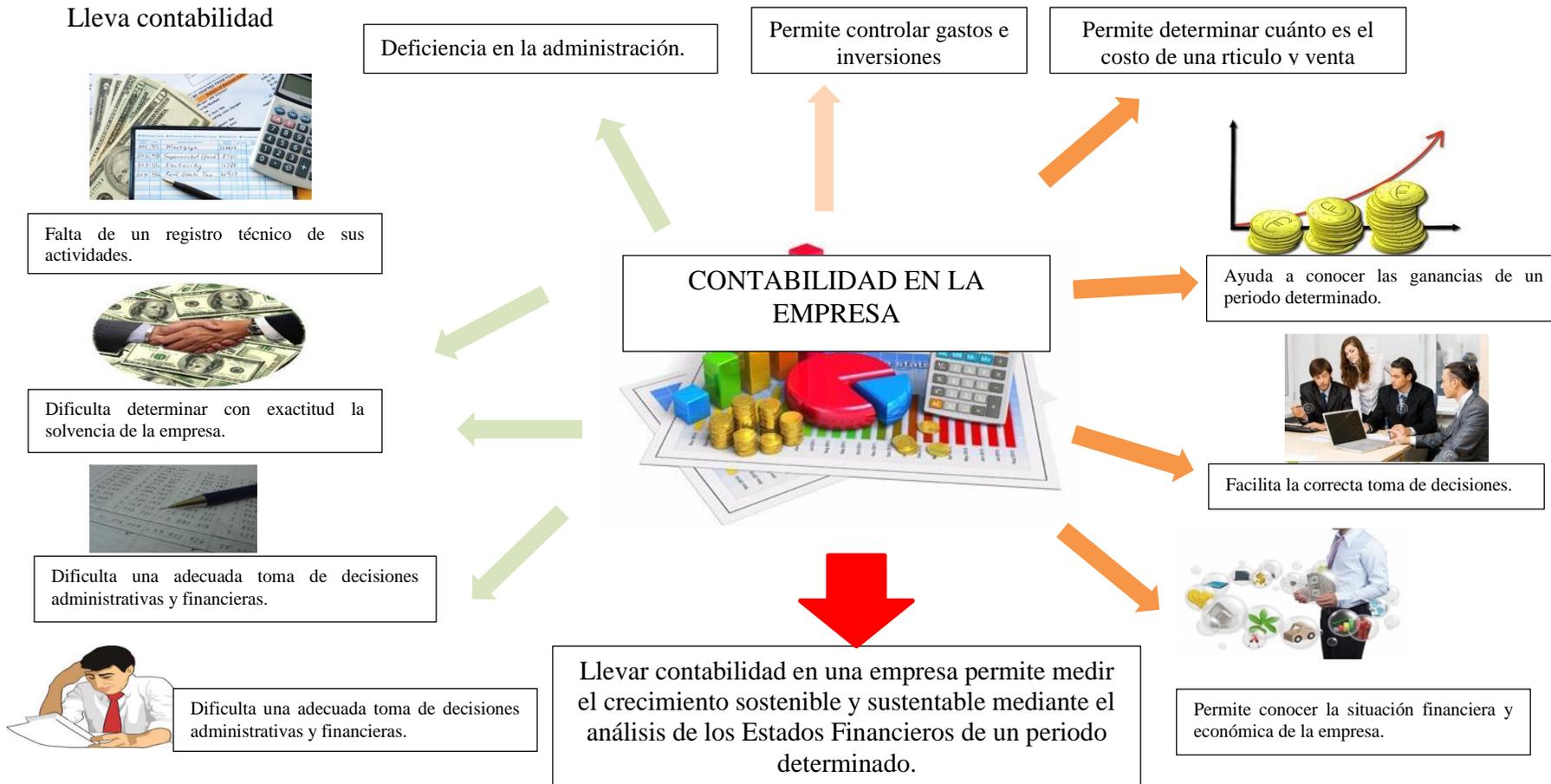
**Figura 38: Proceso para determinar costo y precio de venta.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.20 No llevan contabilidad



**Figura 39: Contabilidad en la empresa.**

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.21 Documentos de soporte de la empresa.

La contabilidad se encarga de analizar y recopilar todos los documentos contables, que respaldan a todas las transacciones que realiza la empresa. Esto ayudara de forma ordenada al gerente llevar con mayor eficiencia el control, para tomar decisiones para el bienestar de la organización.

**Tabla 27: Documento de soporte “Formatos”**

FORMATOS		
1	Formato	Comprobante de egreso.
2	Formato	Factura, liquidación de compras o servicio de proveedor, convenio escrito.
3	Formato	Orden de compra y servicio.
4	Formato	Planilla de pago a empleados.
5	Formato	Bono de caja chica.
6	Formato	Reporte de caja chica.

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

#### 3.21.1 Comprobante de egreso.

Es una constancia escrita, en donde se registran los desembolsos de dinero, que puede ser por compra de activos, pago de impuesto, pago de deudas, o pagas de sueldos y salarios a empleados de la empresa, etc.

**Figura 40: Comprobante de egreso.**

<b>SPILL BY JHINO'S</b>			
<u>Mirian del Consuelo Muñoz León</u>			
<b>Dirección:</b> Manuela cañizares y manuela león esquina			
<b>RUC:</b> 1001304268001			
<u>Ibarra- Ecuador</u>			
Comprobante de egreso N°		por \$	
Lugar y Fecha			
Páguese al orden de :			
La cantidad de :			
Cheque:	Banco	Efectivo:	
Por concepto de:			
CÓDIGO	CUENTA	DEBE	HACER
PREPARADO	AUTORIZADO	CONTABILIZADO	RECIBE CONFORME

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### 3.21.2 Factura, liquidación de compras o servicio de proveedor, convenio escrito.

La factura es un documento que tiene como objetivo la transferencia de bienes o de servicios prestados a sociedades o personas naturales que tengan derecho tributario a crédito tributario, también se emite por ventas. En la factura toda información será detallada ya que esto servirá para registrar en la contabilidad diaria que se elabora en la empresa, la factura se realiza una original y dos copias para el contribuyente y la otra para la administración tributaria.

Figura 41: Factura

		<b>SPILL BY JHINO'S</b> MIRIAN DEL CONSUELO MUÑOZ LEÓN DIRECCIÓN: Manuela cañizares y manuela león esquina TELÉFONOS: 2632-426/2604- 634/0992583649    Email: confeccionesjhinoss@hotmail.com IBARRA- ECUADOR		<b>FACTURA</b> Ruc.1001304268001 001-001N°000013084 AUT: SRI 1118467514	
		CLIENTE..... RUC/CI.....FECHA..... DIRECCIÓN.....TELF.....			
CANT	DETALLE	P.UNITARIO	V.TOTAL		
DEBO Y PAGARE a la orden de confecciones SPILL BY JHINO'S. en caso de juicio me sujeto a los jueces competentes y a la acción para lo cual renuncio fuero domicilio		SUBTOTAL			
FIRMA AUTORIZADA      RECIBÍ CONFORME		IVA 14%			
		TOTAL			

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

### 3.21.3 Rol de pagos.

Es una constancia escrita por lo cual la empresa **Spill By Jhinos**, certifica los pagos de los empleados, con cierta suma de dinero por concepto de sueldos por los trabajos realizados.

El rol de pago tiene como contenido lo siguiente:

**Tabla 61: Contenido de rol de pagos.**

CONTENIDO ROL DE PAGO	
1	Encabezamiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la empresa o razón social</li> <li>• Nombre del documento</li> <li>• Período de pago</li> <li>• Número</li> </ul>
2	Cuerpo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres completos</li> <li>• Sueldo Mensual</li> </ul>
3	Comisiones
4	Total ingresos
5	Descuentos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IESS</li> <li>• Aportes</li> <li>• Préstamos</li> <li>• Anticipo</li> </ul>
6	Total de Egresos
7	Neto a Pagar
8	Firma
9	Firmas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre, cargo y rubrica de la persona que elaboro el documento.</li> <li>• Nombre, cargo y firma de la persona que autorizó el pago</li> </ul>

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016



### 3.21.4 Bono de caja chica.

El bono de caja chica forma parte de al activo corriente, este activo dispone y se utiliza para registrar los pagos de gastos menores en estas pueden ser, copias, taxis e implementos para la oficina, hojas, lápices y marcadores, etc. Estos gastos no emiten de cheque este dinero es manejado por el encargado y debe tener su respectivo respaldo de desembolsos efectivo con el comprobante de caja chica.

La administración de caja chica ayuda a que la empresa no tenga desfalcos o fraudes que pueda dañarla economía de la entidad, lo cual permite llevar con una perfecta separación de funciones que se llevara con mayor control y eficiencia.

**Tabla 62: Bono de caja chica.**

BONO DE CAJA CHICA	
DÉBITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saldo inicial de la cuenta.</li> <li>• Valores aumentan saldo.</li> <li>• Cheque emitido por la creación de caja chica.</li> <li>• Valor por incremento de caja chica.</li> </ul>
CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores que disminuyen el saldo.</li> <li>• Disminución de caja chica.</li> <li>• Cancelación de fondo de caja chica.</li> </ul>

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

**Figura 43: Bono de caja chica.**

	<p><b>MIRIAN DEL CONSUELO MUÑOZ LEÓN</b></p>
<p>RUC:1001304268001</p>	
<p>DIR: Manuela Cañizares y Manuela León (tras Gasolinera la Florida)</p>	
<p>TELÉF.: 2632-426/2604-634/0992583649      Email: confeccionesjhinoss@hotmail.com</p>	
<p>BANO DE CAJA CHICA N°</p>	
<p>FECHA:-----USD\$-----</p>	
<p>BENEFICIARIO: -----</p>	
<p>RECIBÍ LA CANTIDAD DE :-----</p>	
<p>POR CONCEPTO DE:-----</p>	
<p>-----</p>	
<p>RECIBI CONFORME</p>	<p>ENTREGUE CONFORME</p>

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Figura 44: Balance de caja chica.

<p style="text-align: center;"><b>MIRIAN DEL CONSUELO MUÑOZ LEÓN</b></p>					
<p>RUC:1001304268001          DIR: Manuela Cañizares y Manuela León          (tras Gasolinera la Florida)          TELEF: 2632-426/2604-634/0992583649          Email: <a href="mailto:confeccionesjhinoshotmail.com">confeccionesjhinoshotmail.com</a></p>					
<p><b>BALANCE DE CAJA N°</b>          Efectua el dia.....Mes.....Año.....          Hora.....de.....Inicio.....Hora.....de Terminación.....</p>					
<b>DINERO EN EFECTIVO</b>					
Cantidad	Detalle	Valor	Cantidad	Detalle	Valor
	Monedas:			Billetes:	
	\$0.01			\$1.00	
	\$0.05			\$5.00	
	\$0.10			\$10.00	
	\$0.25			\$20.00	
	\$0.50			\$50.00	
	\$1.00			\$100.00	
Total			Total		
Subtotal Monedas			Subtotal Billetes		
En comprobantes:					
Fecha	Detalle	Tipo documento		Total	
SUBTOTAL DE COMPROBANTES					
TOTAL EFECTIVOS Y COMPROBANTES					
TOTAL DINERO RECAUDADO					

DIFERENCIA	
<hr/> CUSTODIO	<hr/> DELEGADO

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

### **3.21.5 Manual Financiero Contable.**

En la fábrica SPILL BY JHINO'S el proceso contable se realiza con registros de sus operaciones se hallaron flexibilidades. Por lo que se propone el proceso contable.

La contabilidad de la empresa se constituye en pilar fundamental que permita registrar con mayor orden de sus operaciones que realizan diariamente, obteniendo resultados y facilitando la muestra de los estados de financieros que reflejan la situación económica de la empresa.

**Tabla 63: Estados financieros.**

<b>ESTADOS FINANCIEROS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los estados financieros refleja el resultado de un período de tiempo.</li> <li>• Este ámbito contable sirve como medio para la toma de decisiones de los agentes económicos para el bienestar de la empresa.</li> </ul>					
<b>ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado de situación inicial presenta los saldos a un inicio de un periodo económico.</li> <li>• También refleja el activo-pasivo y patrimonio con el inicia la empresa.</li> </ul>				
<b>LIBRO DIARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este diario sirve para registrar las operaciones en forma de asientos y ordenada según lo ocurrido de modo sirva saber cuál es el acreedor y que es deudor de la transacción que refiere.</li> </ul>				
<p><b>BALANCE DE COMPROBACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este permite resumir la información contenida en los registros en el libro diario y el libro mayor</li> <li>• Permite comprobar la exactitud del registro contable en los registros, débito y crédito.</li> <li>• En las dos columnas de débito y crédito suman igual esto significa que el registro diario y del mayor están correctos.</li> <li>• Caso contrario no cuadra igual se deberá verificar todo el registro para encontrar donde está el erros.</li> <li>• El balance de comprobación se compone de las dos partes es decir de estar bien el registro diario y mayor.</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Encabezado</th> <th>Cuerpo del balance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o razón social del negocio.</li> <li>• Nombre del documento contable.</li> <li>• Periodo contable al que pertenece el balance</li> </ul> </td> <td>           Número de cuenta.            Nombres de las cuentas.            Columnas de sumas (Debe)            Columnas de sumas (Haber)            Columnas de saldos (Debito)            Columnas de saldos (Crédito)         </td> </tr> </tbody> </table>		Encabezado	Cuerpo del balance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o razón social del negocio.</li> <li>• Nombre del documento contable.</li> <li>• Periodo contable al que pertenece el balance</li> </ul>	Número de cuenta. Nombres de las cuentas. Columnas de sumas (Debe) Columnas de sumas (Haber) Columnas de saldos (Debito) Columnas de saldos (Crédito)
Encabezado	Cuerpo del balance				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o razón social del negocio.</li> <li>• Nombre del documento contable.</li> <li>• Periodo contable al que pertenece el balance</li> </ul>	Número de cuenta. Nombres de las cuentas. Columnas de sumas (Debe) Columnas de sumas (Haber) Columnas de saldos (Debito) Columnas de saldos (Crédito)				

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

Figura 44: Estado de situación financiera.

<b>SPILL BY JHINO'S</b>		
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
Al -----/-----/-----		
<b>ACTIVO</b>		XX.XXX,XX
<b>Corriente</b>		
Caja	X.XXX,XX	
Bancos	X.XXX,XX	
Cuentas por cobrar	X.XXX,XX	
Inventarios	XX.XXX,XX	
	-----	
<b>FIJO</b>		XX.XXX,XX
Muebles y enseres	X.XXX,XX	
Equipo de oficina	X.XXX,XX	
Edificio e instalaciones	XX.XXX,XX	
Vehículo	XX.XXX,XX	
Maquinaria y Equipo	XX.XXX,XX	
<b>OTROS ACTIVOS</b>		
Gastos de constitución		XX.XXX,XX
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		XX.XXX,XX
		XX.XXX,XX
<b>PASIVOS</b>		
<b>CORRIENTES</b>		
Obligaciones patronales	X.XXX,XX	
Cuentas por pagar	X.XXX,XX	
IESS por pagar	XXX,XX	
Préstamo a corto plazo	X.XXX,XX	
otros pasivo a corto plazo	XXX,XX	X.XXX,XX

<b>NO CORRIENTE</b>		
Préstamos a largo plazo	x.xxx,xx	
	<hr/>	x.xxx, xx
		<hr/> xxx xxx,xx
<b>TOTAL DE PASIVO</b>		
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital social	xxx.xxx,xx	
Utilidades de periodo	x.xxx,xx	
		xxx.xxx,xx
<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>		

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

Año: 2016



Figura 20: Balance de comprobación.

SPILL BY JHINO'S					
BALANCE DE COMPROBACIÓN					
DEL.....AL.....					
N°	NOMBRE DE CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		Deber	Haber	Deudor	Acreedor
1	Caja	x.xxx,xx	x.xxx,xx	x.xxx,xx	
2	Bancos	xx.xxx,xx	xx.xxx,xx	xx.xxx,xx	
3	Cuentas por cobrar	x.xxx,xx	x.xxx,xx	x.xxx,xx	
4	Inventarios	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
5	Muebles y enseres	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
6	Equipo de oficina	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
7	Edificio e instalaciones	xx.xxx,xx		xx.xxx,xx	
8	Vehículo	xx.xxx,xx	xxx,xx	xx.xxx,xx	
9	Maquinaria y equipo	xx.xxx,xx		xx.xxx,xx	
10	Gastos de constitución				
11	Obligaciones de patronales	x.xxx,xx	x.xxx,xx		x.xxx,xx
12	Cuentas por pagar	xxx,xx	x.xxx,xx		xxx,xx
13	IESS por pagar	xxx,xx	x.xxx,xx		xxx,xx
14	Préstamos a corto plazo	x.xxx,xx	x.xxx,xx		x.xxx,xx
15	Otros pasivos a corto plazo		xxx,xx		xxx,xx
16	Préstamos a largo plazo		x.xxx,xx		x.xxx,xx
17	Capital social		xxx.xxx,xx		xxx.xxx,xx
18	Ventas netas		xx.xxx,xx		xx.xxx,xx
19	Mercadería		xx.xxx,xx		xx.xxx,xx
20	Compras netas	xx.xxx,xx		xx.xxx,xx	
21	Gastos sueldos	xx.xxx,xx		xx.xxx,xx	
22	Gastos aporte patronal	xxx,xx		xxx,xx	
23	Remuneraciones adicionales	xx.xxx,xx		xx.xxx,xx	
24	Gasto arriendo	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
25	Gastos generales	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
26	Depreciación muebles y enseres	xxx,xx		xxx,xx	
27	Depreciación equipo de oficina	xxx,xx		xxx,xx	
28	Depreciación vehículo	xxx,xx		xxx,xx	

29	Depreciación instalaciones	xxx,xx		xxx,xx	
30	Gastos suministros y materiales	xxx,xx		xxx,xx	
31	Gastos servicios básicos	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
32	Gastos sueldos de venta	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
33	Ventas	xxx,xx		xxx,xx	
34	Remuneraciones adicionales de ventas	xxx,xx		xxx,xx	
35	Gasto mantenimiento y reparación	x.xxx,xx		x.xxx,xx	
36	Gastos viáticos	xxx,xx		xxx,xx	
37	Gastos emisión estado de cuenta	xx,xx		xx,xx	
38	Intereses en crédito	xxx,xx		xxx,xx	
39					
40	Suman iguales	xxx.xxx,xx	xxx.xxx,xx	xxx.xxx,xx	xxx.xxx,xx

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

*Figura 47: Estado de resultados.*

<b>SPILL BY JHINO'S</b>			
<b>ESTADO DE RESULTADO</b>			
<b>DEL.....AL.....</b>			
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>			
Ventas			xx.xxx,xx
Ventas netas		_____	xx.xxx,xx
<b>COSTOS DE VENTA</b>			
			xx.xxx,xx
Mercadería inventario inicial		xx.xxx,xx	
Compras netas	_____	xx.xxx,xx	
Mercadería disponibles para la venta		xx.xxx,xx	
Mercadería inventario final		_____	xx.xxx,xx
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>			
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>			
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			
Gastos sueldos	x.xxx,xx		
Gastos aporte patronal	xxx,xx		

Remuneraciones adicionales	XX.XXX,XX	
Gasto arriendo	X.XXX,XX	
Gastos general	X.XXX,XX	
Depreciación muebles y enseres	XXX,XX	
Depreciación equipo de oficina	XXX,XX	
Depreciación vehículo	XXX,XX	
Depreciación instalaciones	XXX,XX	
Gastos suministros y materiales	XXX,XX	
Gastos servicios básicos	X.XXX,XX	
	<b>XX.XXX, XX</b>	
<b>TOTAL GASTO ADMINISTRACIÓN</b>		
Gastos de ventas	X.XXX,XX	
Gasto aporte patronal	XXX,XX	
Remuneraciones adicionales	XXX,XX	
Gasto mantenimiento y reparación	X.XXX,XX	
Gastos viáticos	XXX,XX	
	<b>XX.XXX,XX</b>	
<b>TOTAL GASTO DE VENTA</b>		
<b>TOTAL GASTO DE OPERACIÓN</b>		<b>XX.XXX,XX</b>
<b>UTILIDAD EN OPERACIÓN</b>		
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		<b>XXX,XX</b>
Gastos emisión estado de cuenta	XX,XX	
Intereses en crédito	XXX,XX	
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>X.XXX, XX</b>
CONTADOR		GERENTE PROPIETARIO

FUENTE: Empleados de la empresa.  
 ELABORADO POR: La Autora.  
 Año: 2016

### 3.22 Indicadores Financieros.

#### 3.22.1. Indicadores de liquidez

Mide la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones con los proveedores o créditos otorgados por instituciones financieras a corto plazo

##### ➤ CAPITAL DE TRABAJO

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVOS CORRIENTES} - \text{PASIVOS CORRIENTES}$$

Son los recursos a corto plazo que la empresa tiene para cumplir sus actividades en el presente periodo.

Es el excedente que queda del activo corriente después de cumplir con el pasivo corriente.

##### • LIQUIDEZ CORRIENTE

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Mientras más mayor sea el resultado la empresa tiene mayor posibilidad para cancelar sus obligaciones a corto plazo, si se realiza un análisis periódico la empresa puede prevenir la posibilidad de enfrentar una iliquidez.

##### • LIQUIDEZ INMEDIATA O PRUEBA ACIDA

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{CAJA BANCOS} - \text{CUENTAS X COBRAR}}{\text{TOTAL PASIVO CORRIENTE}}$$

Este índice constituye una medida más rígida de la solvencia de la empresa ya que considera dentro del activo corriente solamente a las cuentas más líquidas y fácilmente realizables.- Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus

obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de sus productos, debido a que respalda el pago de sus deudas con el efectivo u otro activo que no sea los inventarios.

- **LIQUIDEZ EFECTIVA**

Este indicador mide la capacidad de la empresa para cubrir con efectivo un endeudamiento inmediato.

$$LIQUIDEZ EFECTIVA = \frac{CAJA BANCOS}{PASIVO CORRIENTE}$$

### 3.22.2. Indicadores de solvencia o endeudamiento

Estos indicadores tienen de medir el nivel de importancia que tienen los acreedores para el financiamiento de la entidad.

- **ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO TOTAL**

Se le define como a parte de los activos circulares que son financiados con fondos a largo plazo.

$$ENDEUDAMIENTO ACTIVO TOTAL = \frac{PASIVO TOTAL}{ACTIVO TOTAL}$$

Este indicador nos permite medir el nivel de autofinanciamiento, si el resultado es elevado demuestra que la empresa depende de sus acreedores y que no tiene una amplia capacidad de endeudamiento, la empresa debe establecer estrategias para lograr tener autonomía financiera ante sus acreedores.

- **DEUDA A PATRIMONIO**

$$PATRIMONIO PATRIMONIAL = \frac{PASIVO TOTAL}{PATRIMONIO}$$

Este indicador permite conocer el grado de compromiso que tiene el patrimonio como respaldo para el pago a sus acreedores.

- **DEUDA TOTAL DEL ACTIVO FIJO**

$$DEUDA\ TOTAL\ DEL\ ACTIVO\ FIJO = \frac{PATRIMONIO}{ACTIVO\ FIJO\ NETO\ TANGIBLE}$$

Si el resultado es mayor o igual a 1 quiere decir que la empresa habría financiado la totalidad del activo fijo sin necesidad de préstamos.

- **APALANCAMIENTO FINANCIERO ( A.F)**

$$APALANCAMIENTO\ FINANCIERO = \frac{PASIVO\ TOTAL}{PATRIMONIO\ TOTAL}$$

Destaca la estructura del capital de la empresa y su nivel de endeudamiento, así como también el de conocer los efectos que tienen los gastos financieros frente a las utilidades.

### 3.22.3. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión miden la habilidad que tiene la empresa para el manejo adecuado de los recursos con que cuenta.

- **ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES**

$$ROTACIÓN\ DE\ ACTIVOS\ TOTALES = \frac{VENTAS}{ACTIVO\ TOTAL}$$

Este indicador nos muestra la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos para hacer optimizar las ventas.

- **ROTACIÓN DE MERCADERÍAS**

$$ROTACIÓN DE MERCADERÍAS = \frac{VENTAS ACUMULADAS}{INVENTARIO PROMEDIO} x 100$$

Permite medir la rotación de las mercaderías y conocer la capacidad que tiene la empresa a ventas durante un periodo determinado.

### 3.22.4. Indicadores de rentabilidad

Estos indicadores nos dan una visión sobre la eficiencia de la toma de decisiones en cuanto al manejo adecuado de los costos y gastos para incrementar los niveles de ventas generando así utilidades que ayudarán al crecimiento de la entidad y fortaleciendo la necesidad de realizar inversiones.

- **MARGEN BRUTO**

$$MARGEN BRUTO = \frac{UTILIDAD BRUTA}{VENTAS NETAS} x 100$$

Nos establecen el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado todas sus obligaciones.

- **MARGEN OPERACIONAL**

$$MARGEN OPERACIONAL = \frac{UTILIDAD OPERACIONAL}{VENTAS NETAS} x 100$$

El margen de utilidad operativa nos indica si el negocio genera beneficios o no, sin importar la forma en que se ha financiado para la realización de sus operaciones.

- **MARGEN NETO**

$$MARGEN NETO = \frac{UTILIDAD NETA}{VENTAS NETAS} x 100$$

Permite medir la eficiencia de la empresa en cuanto a la utilidad sobre las ventas, ya que nos determina el porcentaje que queda en cada venta después de haber restado todos los costos y gastos incluyendo los impuestos, mientras más alto sea este es mejor.

### **3.23. Cadena de valor**

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

### **3.24. Análisis financiero**

En este aspecto muy importante cabe indicar que solo hemos propuesto el plan de cuentas como los esquemas del sistema contable que debe aplicar la organización en el aspecto financiero, es por ello que no se ha realizado un análisis financiero ya que no contamos con ningún dato real debido a que la propietaria de la empresa no nos autorizó aplicar ningún tipo de indagación en el área contable debido a que la información que posee la entidad es de carácter confidencial.

Pero nos ha dado a conocer datos leves, de que la empresa se conforma como unipersonal, y está calificada como persona natural que está obligada a llevar contabilidad y cumple con el reglamento del Servicio de Rentas Internas, nuestra sugerencia para la entidad es que su control financiero lo adapten a nuestra propuesta establecida para que de esta manera lleve un control ordenado y su información sea eficaz y precisa.

### **3.25. Estrategias de comercialización.**

Las estrategias de comercialización tradicional que se utilizará en SPILL BY JHINOS será anuncios impresos o la distribución de folletos, tarjetas de presentación y mercancía promocional probablemente sería lo más conveniente para la empresa.

Contará con una gran ventaja ya que su punto de venta está ubicado a pocos metros del ejido de Ibarra.

SPILL BY JHINOS se da conocer a sus clientes por medio de tv e internet, recomendaciones de personas y vende sus productos.

Confecciones SPILL BY JHINOS tiene una base de clientes amplia, quizás prefiera enfocarse en iniciativas de comercialización por Internet, especialmente aquellas que se incorporan en redes sociales.

Esto con el fin de alentar a los clientes a seguir sus actualizaciones. Pueden ser de excelente herramienta para comenzar una conversación con los clientes y dar información del producto a vender, aprovechando al máximo sus recursos de comercialización.

### **3.26. Sistema de producción.**

Las estrategias de producción de la empresa SPILL BY JHINOS, opta por una producción justo a tiempo donde está se dirige a un mercado competitivo. Se producen grandes cantidades de producción de prendas deportivas, para ello se mantiene estrechas relaciones con proveedores y clientes.

SPILL BY JHINOS busca la mejora continua y calidad total para ello se requiere de los siguientes objetivos.

Objetivos de la estrategia de producción para SPILL BY JHINOS.

**Costo.-** El costo de producción incluye la mano de obra de los materiales y otros costos directo.

**Calidad.-** Define el valor del producto, el prestigio y su utilidad para los clientes. Por ello SPILL BY JHINOS desde una perspectiva interna- cumple con las especificaciones de diseño con externa- satisfacer los requisitos del cliente.

**Flexibilidad.-** SPILL BY JHINOS mide la capacidad de adaptación de la producción a las necesidades cambiantes del mercado. SPILL BY JHINOS implementa diferentes dimensiones de la flexibilidad como la habilidad para introducir nuevos productos en el mercado, modificar las características de producto actual.

**Plazo de Entrega.-** SPILL BY JHINOS cumple con la entrega de pedidos del producto en el tiempo especificado.

**Medio Ambiente.-** SPILL BY JHINOS se enfoca desde la perspectiva de control consistente en la eliminación, reducción o tratamiento de los contaminantes al final del proceso productivo.

## CAPÍTULO IV

### 4.- IMPACTOS

#### 4.1 Análisis de los impactos.

En el presente capítulo presenta las posibles afectaciones positivas y negativas que se origina en este manual en los diferentes ámbitos. Se realizará una matriz de impactos de cada área, en el eje horizontal ubicaremos los niveles de impactos y en el eje vertical determinaremos una serie de indicadores relevantes que permitan realizar sus análisis.

*Tabla 64: Cuadro de valoración de impactos.*

VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
-3	Impacto con alto negativo
-2	Impacto con medio negativo
-1	Impacto con bajo negativo
0	No existe impacto
1	Impacto con bajo positivo
2	Impacto con medio positivo
3	Impacto con alto positivo

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

Los niveles entre positivos y negativos se calificaran de acuerdo a los siguientes Criterios

## 4.2 Impacto Institucional/ Empresarial.

*Tabla 65: Valoración de impacto institucional/empresarial.*

INDICADOR	NIVELES DE IMPACTO							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Gestión administrativa-financiera							x	3
Toma de decisiones							x	3
Estructura organizacional							x	3
Experiencia y capacitación							x	3
<b>Total</b>							12	12

**FUENTE:** Empleados de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora.

**Año:** 2016

$$\text{NIVEL DE IMPACTOS} = \frac{\text{SUMATORIA DE IMPACTOS}}{\text{NUMERO DE IMPACTOS}}$$

**Nivel de Impacto Institucional/Empresarial = 12/4 = 3 Impacto Alto Positivo**

### **Análisis:**

La adecuada organización estructural y funcional del área de administración y control de los activos realizables de esta empresa, permite toma de decisiones oportunas, efectivas, eficientes y económicas.

Permite establecer un adecuado y oportuno sistema de control interno que provea las seguridades respecto de la utilización, cuidado, preservación, baja de los repuestos.

La implementación de un sistema automatizado favorece a mantener registro y valoración de los productos en base de los valores de compra más una rentabilidad, utilizando documentos y formularios preestablecidos y numerados secuencialmente.

El beneficio de la capacitación que brinda la empresa a sus empleados se transforma en ingresos a la empresa porque el servicio dado a los clientes externos va acorde a las últimas tendencias tecnológicas.

### 4.3 Impacto Social.

Tabla 28: Valoración de impacto social.

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
INDICADOR								
Mejor servicio							x	3
Reconocimiento de marca							x	3
Buen de trabajo							x	3
<b>Total</b>							<b>9</b>	<b>9</b>

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

$$\text{NIVEL DE IMPACTOS} = \frac{\text{SUMATORIA DE IMPACTOS}}{\text{NUMERO DE IMPACTOS}}$$

**Nivel de Impacto Social = 9/3 = 3 Impacto Alto Positivo**

#### *Análisis:*

**Mejor servicio.**-Mejorar el servicio tiene un impacto alto positivo, dado que si en la institución están las normas y reglas bien definidas y todo el personal sabe cuándo y cómo realizar las funciones de su cargo, esto generará un servicio más eficiente y eficaz, tanto para los clientes internos como para los clientes externos.

**Reconocimiento de marca.**-Prestigio institucional, tendrá un impacto alto positivo en vista de si el servicio es eficiente, mejor será la imagen que la institución refleje ante los ojos de la ciudadanía en general; permitiendo que la reputación y estima de la Empresa tiene, se incremente, si en su interior los procesos son de alta calidad.

**Buen trabajo.**- Buen ambiente de trabajo, tiene un impacto alto positivo, porque el hecho que la Empresa, esté bien reglamentada, y con todos los procesos bien definidos propiciará un mejor rendimiento individual y colectivo, en un espacio en armonía que permita que los empleados vean a la Institución como un medio para desarrollarse.

#### 4.4 Impacto Económico.

Tabla 29: Valoración de impacto económico.

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
INDICADOR								
Incremento de las utilidades de la entidad						x		2
Determinación de costo real del producto							x	3
Eficiente cuidado de los recursos económicos de la empresa						x		2
Recursos Humanos						x		2
<b>Total</b>						<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

$$\text{NIVEL DE IMPACTOS} = \frac{\text{SUMATORIA DE IMPACTOS}}{\text{NUMERO DE IMPACTOS}}$$

$$\text{Nivel de Impacto Económico} = 9/4 = 2.25 \quad \text{Impacto medio Positivo}$$

Análisis:

**Incremento de las utilidades de la entidad.-** La entidad al ser organizada en sus procedimientos, incrementara sus utilidades reflejándose un eficiente manejo administrativo financiero de sus recursos.

**Determinación de costo real del producto.-** Se lograra establecer los costos reales del producto en cada proceso que realice el área de producción transformándose en un instrumento importante para gerencia al momento de tomar decisiones.

**Eficiente cuidado de los recursos económicos de la empresa.-** La empresa al estar bien organizada incentiva a que recursos humanos ayuda al cuidado eficiente de la misma.

**Recursos Humanos.-** La administración actual propende a la mejora continua de los procesos cuidado y manejo eficiente de los recursos humanos de la organización siendo este último el recurso más valioso de toda empresa.

#### 4.5 Impacto Ambiental.

*Tabla 30: Valoración de impacto ambiental.*

<b>NIVELES DE IMPACTO</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>
<b>INDICADOR</b>								
Eliminación proporcionada de los desperdicios						x		2
Optimización de la materia prima e insumos de la empresa							x	3
Reutilización de los desperdicios						x		2
<b>Total</b>						<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

FUENTE: Empleados de la empresa.

ELABORADO POR: La Autora.

Año: 2016

$$\text{NIVEL DE IMPACTOS} = \frac{\text{SUMATORIA DE IMPACTOS}}{\text{NUMERO DE IMPACTOS}}$$

$$\text{Nivel de Impacto Ambiental} = \frac{7}{3} = 2.33 \quad \text{Impacto Medio Positivo}$$

#### **Análisis:**

**Eliminación proporcionada de los desperdicios.-** Para que haya una adecuada eliminación de los desperdicios será necesaria

**Optimización de la materia prima e insumos de la empresa.-** La utilización eficiente de los materiales ayudara a que reduzca los desperdicios producidos en la producción de los chales, ayudando de esta manera a un mejor cuidado de nuestro medio.

**Reutilización de los desperdicios.-** Para controlar que no surja mucho residuo se puede realizar chales más pequeñas que se venderán como ocasión, logrando con esto minimizar los desperdicios.

## CONCLUSIONES

1. Una vez concluida la investigación, se determinará que actualmente la empresa SPILL BY JHINOS, del Cantón Ibarra, no cuenta con un Manual Administrativo Financiero, dentro de su organización administrativa, que facilite la realización de las actividades en cada una de sus áreas de manera concreta, minimizando costo y tiempos.
2. Actualmente los niveles jerárquicos no se encuentran bien definidos, por lo que se ve afectado la comunicación en los niveles de mando, aplazando los procesos y las tareas asignadas al personal de producción, de esta forma se verá afectado los costos operacionales de producción.
3. No cuenta con el personal idóneo para el cuidado y mantenimiento de la maquinaria, perdiendo tiempo y agilidad en el compromiso de entrega de producto. De esta manera se ve afectado ya que no permite contar con tiempos de entrega exactos por lo que la maquinaria puede en cualquier momento sufrir daños por falta de realización de controles preventivos.
4. Una de las deficiencias que se analizó es la falta de capacitación a los trabajadores, lo que no permite realizar sus tareas y funciones de una manera técnica y profesional, afectando de esta forma la calidad e imagen del servicio.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda emplear el presente manual administrativo financiero, el mismo que permitirá determinar las funciones específicas asignadas a cada uno del personal que labora en la empresa así también efectuar un control adecuado de las actividades que deben desempeñar y mejorar el sistema de control interno.
2. Capacitar constantemente Recursos Humanos y transmitir al personal el uso y aplicación de los documentos para establecer un apropiado control de costos de los productos que se elaboran en la empresa, mismos que se expresan en el presente manual y de esta forma cumplir con la misión y visión de la entidad.
3. Participar en ferias y eventos de exposición para dar a conocer de mejorar manera el producto que elaboran y diseñan la empresa, de esta manera conseguir más clientes potenciales, y esto tendrá como resultado el mejoramiento de los ingresos de la entidad.
4. Se recomienda difundir el nivel jerárquico presentado en el organigrama institucional y funcional de la empresa en el cual se detallan la jerarquía de los puestos y funciones dentro de la entidad optimizando de esta manera la productividad de la misma.

## BIBLIOGRAFÍA

- AYAVIRI Daniel, G. (2011). *CONTABILIDAD BASICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES*. Mexico: Deusto Editorial.
- BATTISTUTTI, Osvaldo Cairo . (2012). En *Metodología de la Programación, Diagrama de flujo y Programas* (pág. 38). Alfaomega.
- Benaviddes, J. (2012). la administracion. En J. Benaviddes, *la administracion* (págs. 15-16). lima: editorial-lima-peru.
- BERNAL TORRES, C. ((2009)). Administración. Alemania: Edicion Cultura S.A.
- BERTHANS, C. (2012). *Administracion*. Argentina: editorial.utn.S.A.
- CHAIN, S. (2013). *INTRODUCCION A LOS PROYECTOS*. MEXICO: NETWORKS.
- CHIAVENATO, I. (2012). *introduccion a la teoria de la administracion*. guadalajara: editorial.Mc Graw hill interamericana.
- Coulter, R. (2010). *Administraciòn* . Mexico: Pearson.
- Esallo. (2012). *Esallo 2012*. editorial-sa.
- FLORES, M. (2009). *estructuras administraivas*. españa: editorial-editoriales .
- GALINDO RUIZ, C. (2011). *ESTRUCTURA DE LAS EMPRESAS*. Mexico: Pearson 5ta Edicion.
- Guerrero, Maddalna. (2000). *gerencia empresarial*. venezuela: editorial guerreroven.
- HARO, G. (2009). *importancias de la estructura adm*. Mexico: Editorial- soldres.
- Hernandez Sergio. (2000). *organizacion* . España: españa-editorial300.
- Idalberto., C. (2012). *la administracion*. Ibarra: editorial-arg.
- Idalberto., C. (2013). *Administracion* (edictorial-ediscion ed.). lima.
- J, R. O. (2001). *gerencia*. colombia: editorial-bogota11.

- Jarrin Jarramillo. (2012). *gerencia*. mexico: editor-al1987mex.
- Joaquin, R. (2011). *manual administrtivo*. Argentina: editorial-arg.nud.
- KOONTZ, H. (2009). *manuales* . EEUU: editorial-ma nillopen.
- Ortiz, Raquel. (2001). *gerencia general*. colombia: editorial-bogota11d.
- REINOSO, V. (2010). *tipos de manuales*. España: editorial-espaoanol.
- Rodriguez, D. V. (2012). *administacion proceso*. alemania: editorial-mcurbidia.
- SAPAG CHAIN, N. (2011). *PROYECTOS DE INVERSION* . MEXICO: EDITORIAL PEARSON.
- Schermerhorn, J. R. (2011). *proceso adminitarivo*. Mexico: editorial-pongujer.
- TORRES, B. (2014). *TORRES, BERNAL*. Alemania: Editorial-Cultura S.A.
- V.Joaquin, R. (2011). *Manuales*. mexico: editorial\_guadajarara.
- VASCONEZ, J. (2011). *contabilidad General* . mexico: editorial-generalxxx1.

## LINKOGRAFIA

- CUENTAS, P. U. (01 de Enero de 2016). *PUC*. Obtenido de PUC:  
<http://puc.com.co/publicaciones/>
- ECUADOR, P. (2013). Producción Textil. *ANÁLISIS SECTORIAL DE TEXTILES Y CONFECCIONES*, 26.
- Escalante, A. A. (23 de Febrero de 2016). *Soy Conta*. Obtenido de Soy Conta:  
<http://www.soyconta.mx/>
- Europea, C. (02 de 02 de 2015). *Empresa e Industria*. Obtenido de Empresa e Industria: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/textiles/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/textiles/index_es.htm)
- Hoz, A. M. (27 de 08 de 2013). *Cuadernos de Contabilidad*. Obtenido de Cuadernos de Contabilidad: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-14722013000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-14722013000300005&script=sci_arttext)
- Pesántez, M. L. (10 de 02 de 2014). *Red Repositorios de acceso abierto del Ecuador*. Obtenido de Red Repositorios de acceso abierto del Ecuador:  
[http://rraae.org.ec/Record/0010\\_8c0a83e877fa4f133c70a7caeb014478/Details](http://rraae.org.ec/Record/0010_8c0a83e877fa4f133c70a7caeb014478/Details)
- Santi, L. (16 de Junio de 2014). *Zona.Económica*. Obtenido de Zona.Económica:  
<http://www.zonaeconomica.com/respuestas/>
- SRI. (22 de Julio de (s.f) recuperado 2016). *PYMES*. Obtenido de PYMES:  
<http://www.sri.gob.ec/de/32>

# ANEXOS

**Anexo 1.- Guía de entrevista dirigida a la propietaria de la empresa SPILL BY****JHINOS.**

**Objetivo:** La entrevista se va a realizar con el fin de obtener información para la elaboración de un Manual administrativo y Financiero para la empresa textil SPILL BY

JHINOS:

- 1 ¿La empresa cuenta con una misión, visión y políticas?
- 2 ¿La misión y visión está acorde con las funciones que realiza la empresa?
- 3 ¿La empresa cuenta con una guía de funciones y responsabilidades de cada trabajador?
- 4 ¿Cómo regula usted las actividades de los trabajadores dentro de la empresa?
- 5 ¿La empresa maneja un organigrama funcional?
- 6 ¿Considera que la información contable es clara, objetiva y precisa?
- 7 ¿La empresa cuenta con herramientas de gestión administrativas y financieras?
- 8 ¿Cómo gerente cual es la manera de asignar las tareas a sus trabajadores?
- 9 ¿Quién realiza el control operacional de las actividades de la empresa?
- 10 ¿Cuál es el método que realiza para la promoción y publicidad de su producto?
- 11 ¿Usted y sus trabajadores reciben sugerencias de sus clientes?
- 12 ¿Considera que su producto es de alta calidad en su producción?
- 13 ¿Conoce cuantos trabajadores están asegurados y que tipo de seguro?
- 14 ¿Los empleados de la empresa Spill by Jhino's tienen conocimientos de funciones y actividades que deben desarrollar en cada puesto?
- 15 ¿El método que utiliza la empresa para saber el costo de producción?
- 16 ¿la producción de ropa deportiva cubre con toda la demanda del mercado?
- 17 ¿Cuáles cree usted que son los beneficios de tener un manual administrativo financiero?

**Anexo 2. Guía de encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa SPILL BY JHINOS.**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como fin conocer el criterio respecto como es el ambiente donde laboran los trabajadores.

*1.- ¿Cree usted que la empresa fomenta la comunicación entre los trabajadores?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

*2.¿Cuándo ingreso a trabajar en la empresa le realizaron una inducción sobre las funciones que iba a desarrollar en la empresa?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

*3.¿Considera que el jefe de producción asigna sus tareas de producción con anterioridad?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

4¿La empresa cuenta con un control de asistencia para sus empleados?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

5¿Considera que el ambiente laboral es apropiado para desarrollar sus tareas en el cargo asignado?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

6¿La empresa le provee con todos los materiales para el desarrollar su trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

7¿La empresa tiene máquinas actuales y en óptimas condiciones para elaborar sus funciones?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

8. *¿la empresa brinda capacitaciones a los empleados?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

9. *¿Conoce las funciones que debe desempeñar dentro de la empresa*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

10. *¿Le han entregado en forma escrita las funciones que tiene dentro de la empresa spill by jhinos?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

11. *¿Usted aplica algún proceso en donde se registren las funciones que deben realizar dentro de la empresa para el cumplimiento de su trabajo?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

12. *¿Es necesario el control que lleva el jefe de personal, para el control de sus funciones?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

13. *¿Cree usted que es conveniente que la empresa debe establecer procedimientos en donde se detallen las funciones que debe cumplir?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

14. *¿Conoce usted como trabajador de la empresa si existe un manual administrativo y financiero?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

15. *¿Considera que es necesario que se implemente en la organización administrativa con sus respectivos manuales de funciones en la empresa spill by jhinos?*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Si		
NO		
Total		

### Anexo 3. Guía de encuesta dirigida a clientes de la empresa SPILL BY JHINOS.

1.- Ud. Como cliente como califica la calidad de productos.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	17	85%
Muy bueno	2	10%
Bueno	1	5%
Malo		
	20	100%

2.- Cada cuanto usted adquiere productos de la empresa

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Quincenal	3	15%
Mensual	2	10%
Eventual	15	75%
	20	100%

3.- La atención que la empresa le ofrece Ud. Es

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Muy satisfactoria	16	80%
Satisfactoria	4	20%
Insatisfactoria	0	0%
	20	100%

4.-Ud. Como cliente adquiere nuestros productos debido a

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Calidad	4	20%
Diseño	15	75%
Precio	1	5%
	20	100%

5.-Conoce Ud. nuestros productos mediante

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
TV	7	35%
Radio	5	25%
Internet	5	25%
por otras personas	3	15%
	20	100%

6.- El precio del producto que la empresa le brinda es:

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Alto	4	20%
Moderado	15	75%
Bajo	1	5%
	20	100%

7.-Ud. Tiene la oportunidad de reclama cuando existe una falla en el producto

Opciones de respuesta	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	8	40%
Casi siempre	9	45%
Nunca	3	15%
	20	100%

## Anexo 4. Constitución de la empresa SPILL BY JHINOS

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

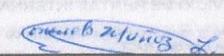
**SRI**  
...le hace bien al país

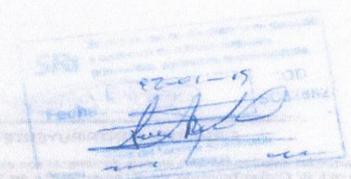
**NUMERO RUC:** 1001304268001

**APELLIDOS Y NOMBRES:** MUÑOZ LEON MYRIAM DEL CONSUELO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	001	<b>ESTADO</b>	ABIERTO	<b>MATRIZ</b>	<b>FEC. INICIO ACT.</b>	01/01/1991
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	CONFECCION JHINO'S				<b>FEC. CIERRE:</b>	
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR				<b>FEC. REINICIO:</b>	
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>						
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: MANUELA CAÑIZARES Intersección: MANUELA LEON Referencia: TRAS LA GASOLINERA LA FLORIDA Celular: 0992483649 Email: confeccionesjhinos@hotmail.com Telefono Domicilio: 062632426						
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	002	<b>ESTADO</b>	CERRADO	<b>OFICINA</b>	<b>FEC. INICIO ACT.</b>	06/01/2000
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	CONFECCIONES JHINO'S				<b>FEC. CIERRE:</b>	12/06/2003
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>	VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS DE PRENDAS DE VESTIR				<b>FEC. REINICIO:</b>	
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>						
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. JAIME RIVADENEIRA Número: 5-14 Intersección: OVIEDO Telefono Domicilio: 955-479						

  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** EERC110314 **Lugar de emisión:** IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE **Fecha y hora:** 22/01/2015 10:47:27

Página 2 de 2



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



**NUMERO RUC:** 1001304268001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** MUÑOZ LEON MYRIAM DEL CONSUELO  
**NOMBRE COMERCIAL:** CONFECCION JHINO'S  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** JUNTA NACIONAL DEL ARTESANO **NUMERO:** 41725

**FEC. NACIMIENTO:** 27/05/1961 **FEC. ACTUALIZACION:** 22/01/2015  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 01/01/1991 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**  
**FEC. INSCRIPCION:** 30/07/1991 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

### ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR

### DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: MANUELA CAÑIZARES Intersección: MANUELA LEON Referencia: TRAS LA GASOLINERA LA FLORIDA Teléfono: 062632426 Email: confeccionesjhinos@hotmail.com Celular: 0992583649

### DOMICILIO ESPECIAL:

### OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

\* DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

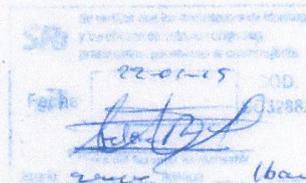
Recuerde que sus declaraciones son semestrales siempre y cuando cumpla con las condiciones para ello, que son: retención del 100% del IVA y transferencia de bienes y servicios con tarifa 0% de IVA

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 002	<b>ABIERTOS:</b>	1
<b>JURISDICCION:</b>	\ ZONA 1\ IMBABURA	<b>CERRADOS:</b>	1

*Myriam del Consuelo Muñoz Leon*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** EERC110314 **Lugar de emisión:** IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE **Fecha y hora:** 22/01/2015 10:47:27

**Anexo 5. Solicitud de petición de realización de manual SPILL BY JHINOS****SPILL**

Ibarra 28 de febrero 2017

LIC. Mirian del Consuelo Muñoz  
Gerente de la Empresa SPILL BY JHINOS.

Yo, Mirian del Consuelo Muñoz propietaria de la empresa con N° de CI; 1001304268 solicito a la Srta. Alexandra Marisol Ramos Jara con N° de CI; 1001304268, Estudiante de la Universidad Técnica del Norte la realización de un Manual Administrativo y Financiero con el fin de obtener apoyo y el mejoramiento continuo en las áreas respectivas para mi empresa SPILL BY JHINOS.

**SPILL**

Atentamente

LIC. Mirian del Consuelo Muñoz

CI; 1001304268

**Anexo 6. Fotos de la empresa SPILL BY JHINOS**







**Anexo 7 Área de confección**

