



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

**TEMA: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES
PARA LA EMPRESA AGUA BUENA, DE LA CIUDAD DE
QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**

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

**AUTORAS: TARAMBÍS, U. Amanda L.
CALDERÓN, V. Mayra E.**

DIRECTOR: PhD. JÁCOME, V. Walter

Ibarra, Abril del 2011

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata de la investigación dentro de la empresa Agua Buena para proponer un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE, que surgió como resultado de una investigación apoyada en técnicas que han proporcionado información clave sobre el funcionamiento de la empresa, primordialmente sobre el desarrollo de los procesos administrativos, financieros y contables a través de la aplicación de las técnicas de investigación y el análisis de los datos obtenidos, ha sido posible identificar el problema que radica en el aspecto administrativo, el cual es “La ausencia de un Manual Administrativo Financiero y Contable” que guíe el accionar de los integrantes de la empresa. La propuesta que se presenta en el capítulo III de este proyecto contiene los principales procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa, contable y financiera adaptados a la situación real de la empresa Agua Buena, mediante su puesta en práctica se pretende corregir y mejorar los procesos, adicionalmente robustecer el control interno con la finalidad de optimizar los recursos, armonizar el trabajo en equipo y ofrecer servicios de alta calidad a la ciudadanía de la provincia de Pichincha, con miras al fortalecimiento institucional. Se puede acotar que el beneficiario directo al instituirse este Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable es el propietario de la empresa puesto que cuenta con una guía documentada de fácil comprensión y acondicionada a las necesidades que presenta el entorno en el cual se desarrollan las actividades diarias, como referente para la ejecución eficiente y eficaz, facilitando la rendición de cuentas ante los organismos de control internos y externos; en segunda instancia se beneficiará a los clientes al tener acceso a servicios de alta calidad y atención. El éxito en la implementación de este manual que significa alcanzar las expectativas trazadas, implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entregue todo su potencial para la consecución satisfactoria de los objetivos empresariales.

EXECUTIVE SUMMARY

The present project is about of the research inside the Agua Buena Enterprise to propose a procedure of financial and accounting Administrative, it come up as a result from a research supported in techniques that have provided code information on the Smooth running of the enterprise primarily about the development of the administrative processes, financial and accounting through application of the techniques of research and the analysis of the data has been possible indentify the problem that lies in the administrative aspect, which is the absence of a financial and accounting Administrative Manual to guide the member's actions in the enterprise. The Proposal in Chapter III contains the procedures, policies and legal's regulations in administrative matter, financial and accounting rules adjusted to the real situations of the Agua Buena enterprise, through this implementations it deals to check and improve the processes, in addition strengthen internal control in order to optimize resources, harmonize the teamwork and offer quality services to the Pichincha province to institutional strengthening citizenship, the direct beneciary will be the enterprise since he will have a guide easy to understand according to the that shows the area in which the daily activities are developislg as a reference for the efficient and effective implementation, the staff muat control in internal and external way in the second instance, the customers are all going to benefit from this to have access to high services and attention. The success with this implementation of this manual which means achieving autlined explications, all the human talent will be motivated by the sense of belonging deliver their full potencial for the satisfactory achievement of business objectives

AUTORÍA

Yo, **Mayra Elizabeth Calderón Villegas**, portadora de la cedula de ciudadanía No. 100317389-3, Yo, **Amanda Lucía Tarambís Usuay**, portadora de la cédula de identidad No. 040149770-6, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría que no ha sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional y que hemos consultado e investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Mayra Calderón
CI 100317389-3

Amanda Tarambís
CI 040149770-6

CERTIFICADO DEL ASESOR

En calidad de Director del trabajo de grado, presentado por CALDERÓN VILLEGAS MAYRA ELIZABETH y TARAMBÍS USUAY AMANDA LUCIA, para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA C.P.A., cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES PARA LA EMPRESA AGUA BUENA, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**. Doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 19 días del mes de abril del 2011.

PhD. Walter Jácome

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

Yo, **Mayra Elizabeth Calderón Villegas**, portadora de la cedula de ciudadanía No. 100317389-3, Yo, **Amanda Lucía Tarambís Usuay**, portadora de la cédula de identidad No. 040149770-6, manifestamos la 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 autoras del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES PARA LA EMPRESA AGUA BUENA, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad en la facultad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En la condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en forma impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En la ciudad de Ibarra, a los 19 días del mes de abril del 2011.

Firma:

Nombre:

Firma:

Nombre:

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 Reposición Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, decencia 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 información siguiente:

DATOS DEL CONTACTO

APELLIDOS Y NOMBRES: MAYRA ELIZABETH CALDERON VILLEGAS
CÉDULA DE CIUDADANÍA: 100317389-3
TELÉFONO CELULAR: 094991194
TELÉFONO CONVENCIONAL: 909332

APELLIDOS Y NOMBRES: AMANDA LUCIA TARAMBIS USUAY
CÉDULA DE CIUDADANÍA: 040149770-6
TELÉFONO CELULAR: 097716198
TELÉFONO CONVENCIONAL: 3452310

2. AUTORIZACIÓN DE USO DE LA UIVERSIDAD

Yo, Mayra Elizabeth Calderón Villegas portadora de la cedula de ciudadanía No. 100317389-3, Amanda Lucía Tarambís Usuay portadora de la cédula de identidad No. 040149770-6 en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso de archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del

material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente investigación es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 19 días del mes de abril del 2011.

LAS AUTORAS

Firma:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

Con todo el amor del mundo dedicamos este trabajo a nuestros padres, hijos y hermanos, por ser el estímulo permanente de nuestra superación, que por su afán y sacrificio fue posible culminar con éxito esta etapa de estudios, que siempre pondremos al servicio del bien, la verdad y la justicia.

*Amanda Lucía
Mayra Elizabeth*

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo, dejamos constancia de nuestro eterno agradecimiento a la Universidad Técnica Del Norte, por habernos dado la oportunidad de superarnos y servir a nuestra Patria, a nuestros profesores de manera especial al PhD. Walter Jácome por su valioso aporte, con la dirección y orientación en el desarrollo de este trabajo. A nuestros padres por ser el soporte moral y económico. A nuestros hijos por habernos motivado para la culminación de nuestra carrera profesional. A la empresa Agua Buena por darnos apertura, quienes han aportado con valiosa información, fundamental para el desarrollo de esta tesis.

Las Autoras

PRESENTACIÓN

El presente trabajo se realizó en la Empresa Agua Buena de la ciudad de Quito, su objetivo primordial radica en la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable tomando como base la realidad de la empresa. Está conformado por cuatro capítulos: Diagnóstico, Marco Teórico, Propuesta e Impactos, cada uno de ellos contiene información valiosa que ha aportado a la realización exitosa del proyecto.

Capítulo I Diagnóstico: Para su desarrollo resultó de gran utilidad la utilización de las técnicas de investigación como son la encuesta, la entrevista y la observación directa aplicadas a las personas que conforman la empresa Agua Buena, mismas que permitieron conocer el funcionamiento de los diferentes procesos y establecer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del área administrativa, contable y financiera. A su vez el análisis permitió identificar el problema por el cual atraviesa la entidad.

Capítulo II Marco Teórico: Para afianzar la investigación se tomó en consideración en el segundo capítulo los Fundamentos Teóricos, en los cuales se hace constar claramente la concepción de lo que son los Manuales y su importancia dentro de las empresas.

Capítulo III La Propuesta: El tercer capítulo está relacionado con la presentación de la propuesta que se la elaboró luego de una minuciosa investigación aplicada al personal que labora en la empresa, mediante métodos y técnicas que permiten tener bien identificados los objetivos y metas que la empresa quiere cumplir, dando la importancia que cada uno de ellos representa en el proceso administrativo, financiero y contable.

Constituye una guía práctica de fácil comprensión para los encargados del buen funcionamiento de la entidad, colabora al fortalecimiento del control interno y propende a conseguir el éxito de la entidad.

Capítulo IV Impactos del Proyecto: En el cuarto capítulo se hace constar los impactos: Económico, Social, Empresarial, Ambiental y Educativo. Referente al ámbito económico, es el fortalecimiento de la economía local ya que con la implantación de un manual la empresa tiende a expandirse en el mercado y por ende beneficiará a quienes están relacionados directa e indirectamente con la empresa mejorando su calidad de vida. En el impacto social, el proyecto incidirá en el desarrollo actual y futuro de la sociedad influyendo sus resultados en las actitudes y aptitudes del empresario y los clientes, para la idealización de nuevos proyectos que conlleven a crear más fuentes de empleo, ayudando a la disminución del índice de desempleo y logrando una integración y desarrollo social. En el impacto empresarial al implantar un Manual se busca crear una nueva cultura empresarial en el medio, donde este sector sea dinámico y trabaje basado en las tendencias de hoy en día, mejorará indicadores como: cultura de trabajo, filosofía organizacional, cultura de servicio, trabajo en equipo, desarrollo de valores. En el aspecto ambiental se desarrollará debido a que la educación es compartida para todos los involucrados: hombres, mujeres, niños, en aspectos que impulsen el desarrollo de una cultura de protección del medio ambiente, a través del uso adecuado de los desechos. Como último impacto se encuentra el educativo, influye en este proyecto ya que el éxito de un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables se logrará mediante la contratación de personal con una alta preparación académica, ya que hoy en día el ambiente empresarial exige competitividad, es así como contribuirá siendo una alternativa de mejoramiento para la empresa y fuente de consulta para los estudiantes.

Se finaliza el informe con la formulación de conclusiones y recomendaciones, mismas que están a consideración para que sean sujetos a juicios de criterios sobre una realidad estudiada y sus soluciones planteadas.

ÍNDICE

Portada	i
Resumen Ejecutivo	ii
Autoría	iv
Certificado del Asesor	v
Cesión de Derechos de Autor	vi
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
Presentación	xi
Índice	xiii
Introducción	22

CAPÍTULO I

Diagnóstico	23
Antecedentes	23
Objetivos	25
Variables Diagnósticas	25
Indicadores de las Variables	26
Matriz de Relación Diagnóstica	28
Mecánica Operativa	29
Identificación de la Población	29
Información Primaria	29
Encuestas	29
Entrevista	29
Observación Directa	30
Opinión de Expertos	30
Información Secundaria	30
Tabulación y Análisis de Información	31

Análisis, Tabulación e interpretación de las encuestas aplicadas a los distribuidores.	31
Análisis, Tabulación e interpretación de las encuestas aplicadas a los empleados	41
Informe de la Entrevista dirigida al gerente de la Empresa Agua Buena	52
Informe de la Entrevista dirigida al contador de la Empresa Agua Buena	56
Elaboración de Matriz FODA	58
Cruce Estratégico FA – FO – DO – DA	59
Identificación del Problema	60

CAPÍTULO II

Marco teórico	61
La Empresa	61
Concepto	61
Importancia	61
Empresario	62
Clasificación de las Empresas	62
Fines de la Empresa	65
Misión	66
Visión	66
Objetivo	67
Administración de las Empresas	67
Concepto	67
Importancia	68
Bases Legales	68
Código de Trabajo	68
Ley de Régimen Tributario Interno	68
Características	70

Tipos de Manuales	70
Manual Administrativo	70
Importancia	71
Características	71
Manual Financiero	71
Importancia	72
Manual Contable	72
Organigramas	72
Concepto	72
Clasificación	73
Diagramas de Flujo	74
Definición	74
Técnicas de los Diagramas de Flujo	75
Simbología para los Diagramas de Flujo	76
Proceso Administrativo	78
Concepto	78
Importancia	78
Estructura del Proceso Administrativo	78
Recursos Humanos	81
Concepto	81
Niveles Jerárquicos	82
Ambiente Laboral	82
Técnicas para el Reclutamiento del Personal	83
Técnica de Ambiente Externo	83
Importancia	84
Contabilidad	84
Concepto	84
Importancia	85
Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	85
La Partida Doble	85
La Cuenta	85
Plan de Cuentas	86

Proceso Contable	90
Definición	90
Fases del Ciclo Contable	90
Financiero	91
Concepto de Finanzas	91
Objetivos de la Función Financiera	91
Relación con la Contabilidad	91

CAPÍTULO III

Propuesta	93
Presentación	93
Área Administrativa	94
Ubicación	94
Misión	94
Visión	94
Valores	95
Objetivos	96
Organigrama Estructural y Funcional para la Empresa “Agua Buena”	96
Modelo de Competencias	99
Manual de Procedimientos Administrativos	109
Proceso Vigente en Compra	110
Proceso Vigente en Ventas	114
Reestructuración Propuesta del Proceso en Venta	116
Innovaciones Financieras	122
Políticas Financieras	122
Principales Estados Financieros	123
Información Financiera Complementaria	124
Problemas de Rentabilidad	124
Alternativas para mejorar la Rentabilidad	125
Construcción de la Ruta Estratégica y Objetivos Estratégicos	125

Normativa Contable	126
Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	127
Normas Internacionales de Información Financiera NIIF	130
NIIF 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera	133
NIIF 2: Pagos Basados en Acciones	133
NIIF 3: Combinaciones de Empresas	134
NIIF 4: Contratos de Seguros	134
NIIF 5: Activos No Corrientes mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas	134
NIIF 6: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales	135
NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar	135
NIIF 8: Segmentos de Operación	135
Sistema de Información Contable	136
Plan de Cuentas	136
Proceso Contable Empresa “Agua Buena”	140

CAPÍTULO IV

Impactos	153
Análisis de Impactos	153
Impactos Directos	153
Impactos Indirectos	153
Impactos Acumulativos	153
Impactos Residuales	153
Impacto Económico	155
Impacto Social	156
Impacto Empresarial	157
Impacto Ambiental	157
Impacto Educativo	158

Conclusiones	160
Recomendaciones	161
Fuentes de Información	163

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Matriz de Relación	28
Cuadro N° 2: Población	29
Cuadro No. 3: Matriz FODA	58
Cuadro No. 4: Cruce Estratégico	59
Cuadro N° 5: Valores	95
Cuadro N° 6: Matriz de Competencias GERENCIA	100
Cuadro N° 7: Matriz de Competencias CONTADDOR	101
Cuadro N° 8: Matriz de Competencias SECRETARIA	101
Cuadro N° 9: Matriz de Competencias EMPLEADOS	102
Cuadro N° 10: Niveles de Impacto	154
Cuadro N° 11: Impacto Económico	155
Cuadro N° 12: Impacto Social	156
Cuadro N° 13: Impacto Empresarial	157
Cuadro N° 14: Impacto Ambiental	157
Cuadro N° 15: Impacto Educativo	158

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Capacitación del Producto	31
Gráfico N° 2: Tiempo de Capacitación	32
Gráfico N° 3: Aspectos	33
Gráfico N° 4: Entrega de Producto	34
Gráfico N° 5: Metas para Mayor Volumen de Ventas	35
Gráfico N° 6: Estrategias para Captar Clientes	36
Gráfico N° 7: Incentivos a Distribuidores	37
Gráfico N° 8: Incentivo a Clientes	38
Gráfico N° 9: Calificación del Producto	39
Gráfico N° 10: Capacitación sobre el Producto	41
Gráfico N° 11: Capacitación por parte de la Empresa	42
Gráfico N° 12: Aspectos de Instrucción	43
Gráfico N° 13: Salarios	44
Gráfico N° 14: Estabilidad Laboral	45
Gráfico N° 15: Trato de Superiores	46
Gráfico N° 16: Equipo para Ejecución del Trabajo	47
Gráfico N° 17: Producción	48
Gráfico N° 18: Instrucción	49
Gráfico N° 19: Edad	50
Gráfico N° 20: Experiencia	51
Gráfico N° 21: Organigrama Estructural	97
Gráfico N° 22: Organigrama Funcional "AGUA BUENA"	98
Gráfico N° 23: Flujograma de Compras Vigente	110
Gráfico N° 24: Flujograma Propuesto para el Proceso en Compras	111
Gráfico N° 25: Flujograma Vigente de Ventas	115
Gráfico N° 26: Flujograma Propuesto para el Proceso en Ventas	117
Gráfico N° 27: Ruta y Objetivos Estratégicos	125
Gráfico N° 28: Manual de Cuentas Contables	140
Gráfico N° 29: Libro Mayor General	142
Gráfico N° 30: Balance de Comprobación	143

Gráfico N° 31: Libro Diario	144
Gráfico N° 32: Estado de Situación Financiera	147
Gráfico N° 33: Estado de Resultados	149
Gráfico N° 34: Estado de Evolución del Patrimonio	150
Gráfico N° 35: Estado Flujo del Efectivo	151

INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta a continuación surge luego de observar, la necesidad que la Empresa Agua Buena de la ciudad Quito, cuente con una guía en la cual se especifique los diferentes tipos de Manuales que debe poseer la empresa. De tal manera que ésta cuente con personal altamente capacitado y apto para cambios continuos a los que estamos sometidos.

Nuestra propuesta está enfocada a la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable, en base a la investigación realizada dentro de la empresa.

La información obtenida para nuestra propuesta fue a través de entrevistas al gerente y contador y además encuestas realizadas a los empleados y distribuidores de la empresa. Tomando siempre como base los cambios continuos y las nuevas Tendencias Administrativas, Financieras y Contables, esperando que nuestro proyecto sea de gran utilidad para la Empresa Agua Buena de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL INTERNO

1.1 ANTECEDENTES

En la actualidad toda empresa está obligada a mejorar y superar su administración, mediante la implementación de nuevas técnicas de control que faciliten a gerencia la toma de alternativas y acciones correctivas para poder interpretar su productividad, entre las razones más importantes pueden ser; incremento de la demanda, nueva tecnología, competencia, nuevos productos, entre otros.

En el caso de la Empresa Agua Buena se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha, Ciudad de Quito, es de nacionalidad ecuatoriana, tiene como objetivo principal la prestación de servicio de distribución puerta a puerta de botellones de agua purificada a las entidades públicas, privadas y para consumo doméstico, para brindar un mejor servicio la empresa cuenta con veinte distribuidores los cuales se encargan de la distribución y venta de botellones, botes, tanques, pomas, botellitas dispensadores, cerámicas, metálicos, entre otros, recorriendo los diferentes sectores de la ciudad de Quito.

AGUA BUENA desde 1997 viene ofreciendo garantía y calidad en agua de mesa 100% purificada, súper filtrada y ozonizada con R. San. 1168INHGAN0902 otorgado por el Instituto Izquieta Pérez, gracias a su sofisticado proceso de producción ha logrado elaborar un producto de alta calidad, llegando a eliminar las impurezas que contiene el agua como sales minerales y bacterias.

AGUA BUENA en su proceso de producción y tratamiento del agua se abastece de fuentes naturales pero en ningún momento utiliza aguas de pozos

o aguas residuales, manteniendo la frescura y calidad constante del producto. Es importante informar que también se abastece del servicio municipal de agua potable y la empresa da un tratamiento especial a la misma mejorando su calidad mediante alta tecnología como es la ósmosis inversa, completando su tratamiento con ozono y culminando el mismo con el sistema ultravioleta cuidando la salud de sus clientes.

A pesar de estar laborando en el mercado la empresa en si tiene ciertas falencias dentro del control administrativo, financiero y contable, por lo tanto no puede proyectarse hacia un crecimiento competitivo para aumentar personal, mejorar los niveles de producción y expansión en el mercado.

Para realizar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables en la empresa Agua Buena es importante partir de un diagnóstico que estudie lo externo e interno de la compañía, con el fin de planear adecuadamente, caso contrario se corre el riesgo de infringir en algunos aspectos importantes en la empresa, razón por la cual realizaremos entrevistas, encuestas, revisiones bibliográficas, consultas, Internet, entre otras.

La obtención del conocimiento de la empresa se da entre veinte y treinta días aproximadamente, la investigación no termina, de hecho se la seguirá recopilando a lo largo del trabajo. EL diagnóstico ayuda a evaluar a la organización y de esta forma analizar la implementación de nuevas acciones correctivas que ayuden a cumplir los objetivos propuestos; mejorando y actualizando a la organización mediante eficiencia y eficacia según métodos y técnicas que ayuden a mejorar el rendimiento de la misma.

El diagnóstico se realizará exclusivamente a la empresa Agua Buena con el apoyo de gerencia, administración, empleados y distribuidores de la empresa, coordinadores por parte de la Universidad Técnica del Norte, cabe destacar también la valiosa colaboración de expertos en la materia, personal necesario

para poder realizar satisfactoriamente el proyecto que ayudará a la empresa a cumplir sus objetivos, encontrando la solución más adecuada para el problema diagnóstico identificado para mejorar la organización.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

1.2.1.1 Realizar un diagnóstico situacional interno para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la Empresa Agua Buena, de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.2.1 Conocer la estructura administrativa y operativa de la Empresa Agua Buena, de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

1.2.2.2 Determinar el grado de financiamiento con el que cuenta la Empresa.

1.2.2.3 Determinar los procesos contables con los que cuenta la Empresa.

1.2.2.4 Determinar la infraestructura y el grado de equipamiento con que cuenta la empresa en estudio.

1.2.2.5 Analizar el Sistema Productivo de la empresa en estudio.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Las variables a analizar para efectuar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables para la Empresa Agua Buena de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha son:

- 1.3.1 Estructura Administrativa.
- 1.3.2 Análisis Financiero.
- 1.3.3 Proceso Contable.
- 1.3.4 Infraestructura y Equipamiento
- 1.3.5 Producción

1.4 INDICADORES DE LAS VARIABLES

1.4.1 ADMINISTRATIVAS

- 1.4.1.1 Organigrama**
- 1.4.1.2 Constitución**
- 1.4.1.3 Canales de Comunicación**
- 1.4.1.4 Reglamentos y Leyes**
- 1.4.1.5 Objetivos de la Empresa**

1.4.2 FINANCIERA

- 1.4.2.1 Fuentes de Financiamiento**
- 1.4.2.2 Amplitud de Mercado**
- 1.4.2.3 Actividad Productiva**
- 1.4.2.4 Rentabilidad Institucional**
- 1.4.2.5 Determinación del Precio de Venta**
- 1.4.2.6 Presupuestos**

1.4.3 CONTABLES

- 1.4.3.1 Estados Financieros**
- 1.4.3.2 Políticas Contables**
- 1.4.3.3 Registros Contables**
- 1.4.3.4 Principios Contables**
- 1.4.3.5 Sistema Contable**

1.4.4 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

1.4.4.1 Edificio

1.4.4.2 Fuentes de Financiamiento

1.4.4.3 Servicios Básicos

1.4.4.4 Maquinaria

1.4.4.5 Tecnología

1.4.4.6 Mantenimiento

1.4.5 PRODUCCIÓN

1.4.5.1 Insumos

1.4.5.2 Materia Prima

1.4.5.3 Mano de Obra

1.4.5.4 Control de Calidad

1.4.5.5 Productividad

1.4.5.6 Volumen de Producción

1.4.5.7 Presentación del Producto

1.4.5.8 Normas de Calidad

1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro N° 1: Matriz de Relación

OBJETIVO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer la estructura administrativa y operativa de la Empresa Agua Buena, de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.	ADMINISTRATIVA	Organigrama Constitución Canales de comunicación Reglamentos y leyes Objetivos de la empresa	Documentos Documentos Encuestas Documentos Encuesta-Documentos	Personal administrativo Personal en general
Determinar el grado de financiamiento con el que cuenta la Empresa.	FINANCIERA	Fuentes / financiamiento Amplitud del mercado Actividad productiva Rentabilidad institucional Determinación del precio de venta Presupuestos	Encuestas Encuestas Observación Encuestas Observación Encuestas Investigación	Personal administrativo Empleados Distribuidores Clientes Mercado
Determinar los procesos contables con los que cuenta la empresa.	CONTABLES	Estados financieros Políticas contables Registros contables Principios contables Sistema contable	Observación Encuestas Investigación Documentos Encuestas Encuestas Observación	Contador Contador Bibliografías Contabilidad Contabilidad Gerencia Contabilidad Sistemas
Determinar la infraestructura y el grado de equipamiento con que cuenta la empresa en estudio.	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Edificio Ubicación Fuentes de financiamiento Servicios básicos Maquinaria Tecnología Mantenimiento	Observación Inspección Observación Encuestas Observación Encuestas Encuestas Encuestas Encuestas	Planta Provincia Administración Administración Personal Planta Planta Empleados Empleados
Analizar el Sistema de Producción de la empresa en estudio.	PRODUCCIÓN	Insumos Materia prima Mano de obra Control de calidad Productividad Volumen de producción Presentación del producto Normas de calidad	Observación Observación Observación Documentos Opinión de expertos Encuesta Observación Observación	Administración Administración Administración Administración Personal Planta Administración Propietario

1.6 MECÁNICA OPERATIVA

1.6.1 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para la presente investigación de campo se aplicará un censo a toda la población que forma parte de la empresa ya que no se puede calcular muestra por no ser significativa la población.

Cuadro N° 2: Población

No	EMPLEADOS	NÚMERO
1	GERENCIA	1
2	PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
3	EMPLEADOS EN GENERAL	3
4	DISTRIBUIDORES	20
	TOTAL DE POBLACIÓN	26

1.6.2 INFORMACIÓN PRIMARIA

1.6.2.1 ENCUESTAS

Esta investigación es realizada mediante un cuestionario estándar aplicado al personal y distribuidores de la empresa Agua Buena, en forma escrita.

Encuesta muy necesaria para conocer los aspectos importantes del sujeto investigado.

1.6.2.2 ENTREVISTA

La entrevista es realizada en no estructurada las preguntas, son realizadas abiertamente, más que un cuestionario la entrevista pasa a ser una conversación entre entrevistador y entrevistado.

Realiza al personal administrativo conector de la administración de la empresa.

1.6.2.3 OBSERVACIÓN DIRECTA

Se utiliza este método en todo momento, mediante una inspección ocular que no demanda mayor trabajo pero es de gran ayuda en el desarrollo de la presente investigación.

1.6.2.4 OPINIÓN DE EXPERTOS

Se obtendrá la información necesaria de expertos en cuanto a la capacidad de producción de la planta de purificación de agua.

1.6.3 INFORMACIÓN SECUNDARIA

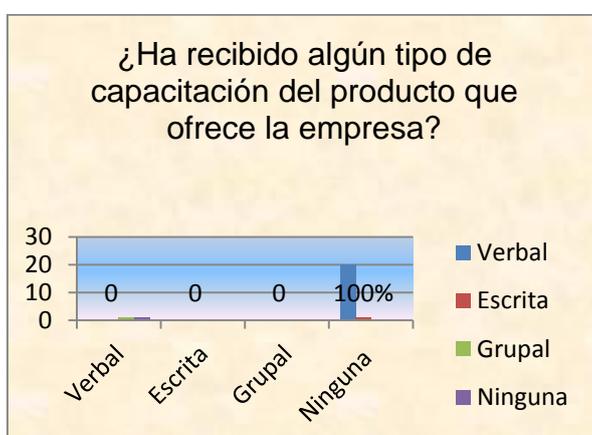
Para el desarrollo de la presente investigación, es de suma importancia el apoyo y consulta de diferentes textos, relacionados con la materia, los mismos que se encuentran detallados en la bibliografía, también revistas, manuales, folletos, tesis, internet, toda esta investigación es de suma importancia, para la obtención de información suficiente, la misma que respalda todo el proceso realizado en el transcurso del proyecto.

1.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

1.7.1 ANÁLISIS, TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS DISTRIBUIDORES.

¿Ha recibido algún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa?

Gráfico N° 1: Capacitación del producto



Análisis:

El total de los distribuidores encuestados expresan unánimemente que no han recibido ningún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa, ya que actualmente en la empresa no existe la política de capacitación.

La empresa debería capacitar a los distribuidores acerca del producto que se ofrece al mercado para que ellos conozcan cual es el procedimiento de purificación que se da al agua y por ende logren satisfacer las inquietudes de los clientes.

¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

Gráfico N° 2: Tiempo de capacitación



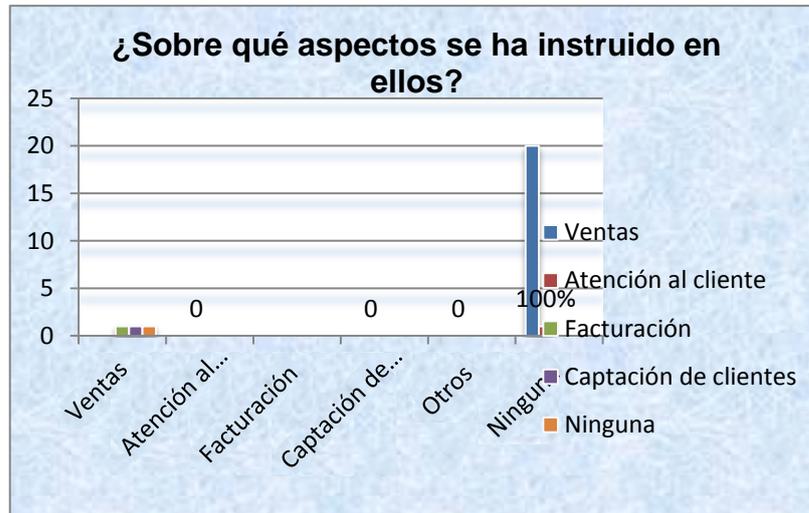
Análisis:

Podemos observar en el gráfico que los encuestados manifiestan en su totalidad no haber recibido ninguna capacitación durante el tiempo que ellos pertenecen a esta entidad, porque Agua Buena no valora que las capacitaciones son indispensables y contribuyen para el progreso de cualquier negocio o actividad.

Es recomendable que la empresa cuente con políticas de capacitación ya que ayudará a los distribuidores a realizar su trabajo de la mejor manera y así también será beneficioso para la empresa.

¿Sobre qué aspectos se ha instruido en ellos?

Gráfico N° 3: Aspectos



Análisis:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior el total de los distribuidores encuestados expresan que en ningún aspecto se han instruido desde la fecha que han ingresado a la empresa porque como se ha indicado para los administradores de Agua Buena no es importante designar un cierto porcentaje de utilidades para capacitar a todos los que forman parte activa de esta empresa.

Es aconsejable que la empresa capacite a sus distribuidores en ventas, atención al cliente o en captación de clientes para que ellos logren mayor volumen de ventas y además tengan conocimientos básicos del entorno en el que se desenvuelven diariamente.

El despacho del producto que usted recibe es:

Gráfico N° 4: Entrega de Producto



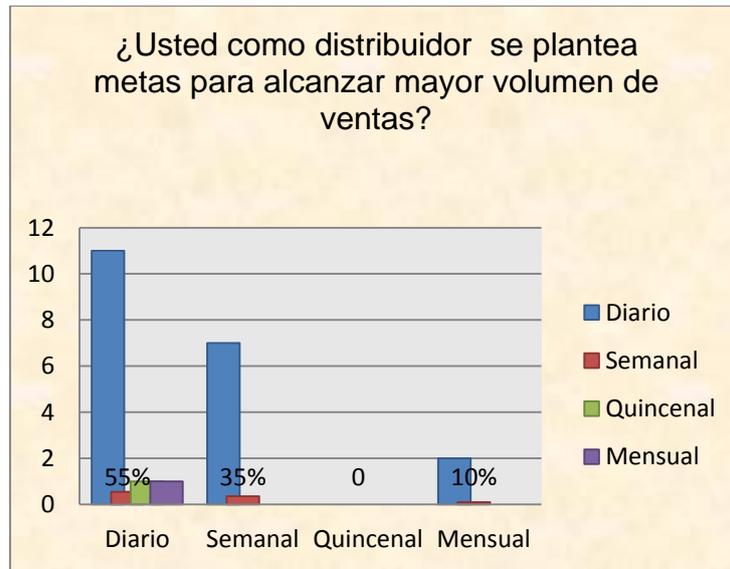
Análisis:

En cuanto al despacho del producto, la mitad de los distribuidores manifiestan que reciben el producto completo, es decir, solo diez distribuidores se encuentran conforme con el despacho, así también podemos observar que un porcentaje inferior expresan que es rápido, mientras que en un porcentaje mínimo determinan que es lento porque para el criterio de ellos falta personal en el área de despacho del producto.

Se recomienda a la empresa incrementar un nuevo empleado a esta área para que de esta forma el despacho del producto se desarrolle más favorable.

¿Usted como distribuidor se plantea metas para alcanzar mayor volumen de ventas?

Gráfico N° 5: Metas para mayor volumen de ventas

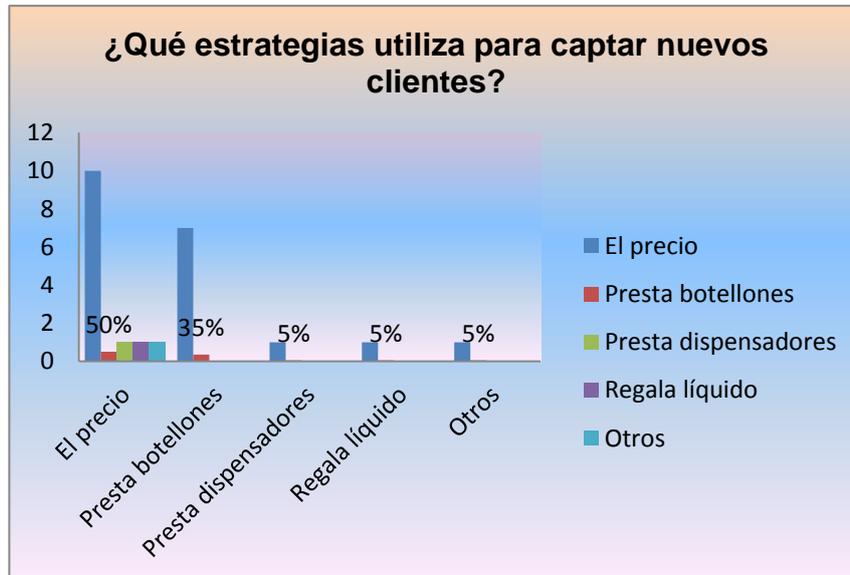


Análisis:

Más de la mitad de los encuestados señalan que diariamente se plantea metas para alcanzar mayor volumen de ventas, en un porcentaje significativo indican que las metas que se plantean son semanalmente y en un porcentaje mínimo señalan que sus metas son mensualmente, por lo que podemos concluir todos los distribuidores de Agua Buena trabajan con metas ya sea a corto, mediano o largo plazo porque para ellos trabajando de esta manera se logra mayor ingreso económico.

¿Qué estrategias utiliza para captar nuevos clientes?

Gráfico N° 6: Estrategias para captar clientes

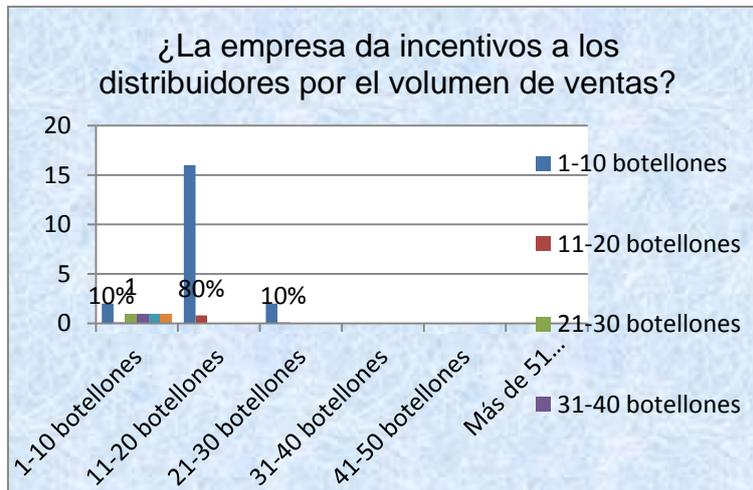


Análisis:

Podemos apreciar que la estrategia utilizada por la mitad de los encuestados es el precio ya que de éste depende gran porcentaje para lograr captar nuevos clientes, un porcentaje inferior expresan la estrategia de ellos es prestar botellones, mientras que un porcentaje mínimo presta dispensador, así también regala líquido o se utiliza otras estrategias, lo que demuestra que el precio es una de las estrategias más utilizadas al momento de captar nuevos clientes, porque el cliente lo que busca es un producto bueno y a precio de fácil adquisición.

¿La empresa da incentivos a los distribuidores por el volumen de ventas?

Gráfico N° 7: Incentivos a distribuidores



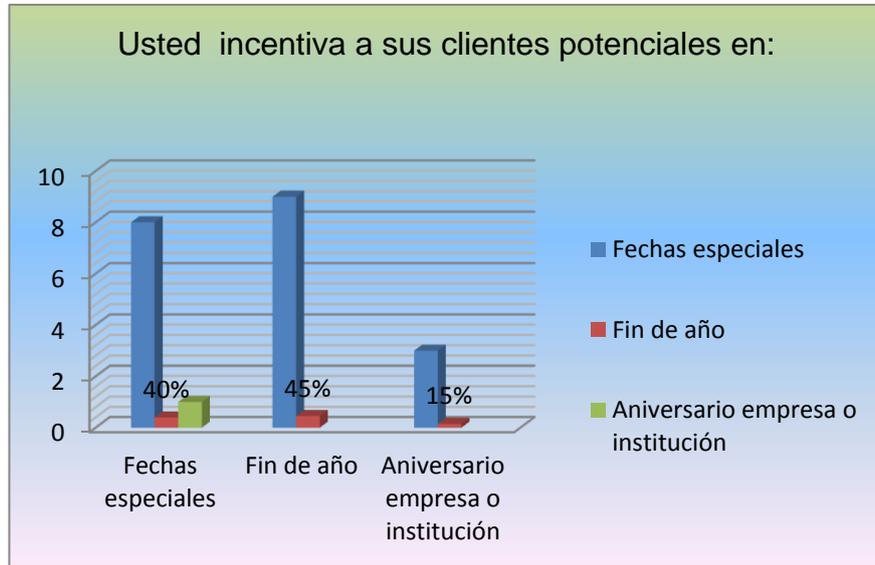
Análisis:

Podemos observar en el gráfico que todos los distribuidores encuestados indican que la empresa Agua Buena da incentivos en la compra de botellones de agua, lo que ellos no se ponen de acuerdo es en qué número de botellones comprados diariamente les regalan un líquido porque para unos es en un bajo número, para otros es en un número considerable, lo cierto es que si hay promoción en la compra de botellones de agua.

Se sugiere para la empresa no solo dar promoción en la compra de un cierto número de botellones, además es importante motivarles a los distribuidores con presentes porque esto originará a ellos buscar más clientes y adquirir cada vez mas líquido para convertirse en uno de los mejores.

Usted incentiva a sus clientes potenciales en:

Gráfico N° 8: Incentivo a clientes

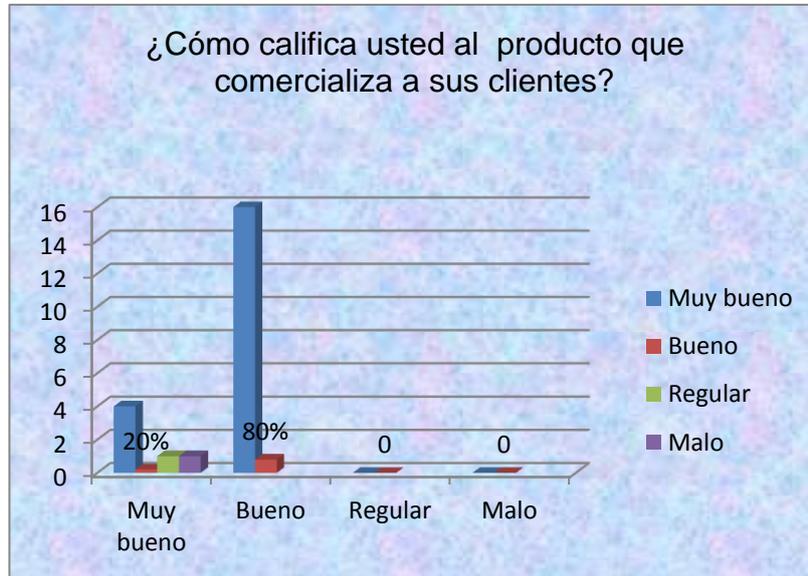


Análisis:

De las encuestas realizadas se desprende que todos los distribuidores incentivan a sus clientes ya sea en fechas especiales, fin de año, aniversario de la empresa o institución o también ellos regalan líquido en un cierto número de botellones consumidos al mes, porque para éstos distribuidores es de gran importancia el incentivar al cliente de vez en cuando, por un lado los motivan a los clientes a consumir más y por otro se aseguran de que no se cambien a otras distribuidores de la competencia.

¿Cómo califica usted al producto que comercializa a sus clientes?

Gráfico N° 9: Calificación del producto



Análisis:

Más de la mitad de los distribuidores encuestados califican al producto que comercializan a sus clientes como bueno, y en un porcentaje no significativo manifiestan que el producto que ellos comercializan es muy bueno, lo cual demuestra que el producto que se distribuye en la empresa Agua Buena es de buena calidad gracias a que ésta empresa cuenta con la maquinaria adecuada y los procesos de purificación de agua más avanzados así también se cumple con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud de Pichincha y Registros Sanitarios.

¿Qué criterios y sugerencias daría usted para que mejore la administración de la empresa?

De la información obtenida, la mayoría de los distribuidores coincide, entre sus principales respuestas podemos anotar:

- ✓ Capacitación a los distribuidores acerca del producto que se ofrece.
- ✓ Dar incentivos a los distribuidores y personal de planta.
- ✓ Incrementar personal para agilizar el proceso y despacho del producto.
- ✓ Crear el área de ventas donde exista una secretaria – vendedora.
- ✓ Promocionar la marca del agua utilizando medios de comunicación como prensa y radio.
- ✓ Dar a conocer el proceso o sistema del agua para mejorar la atención del cliente y satisfacer sus inquietudes.

1.7.2 ANÁLISIS, TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS

¿Ha recibido algún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa?

Gráfico N° 10: Capacitación sobre el producto

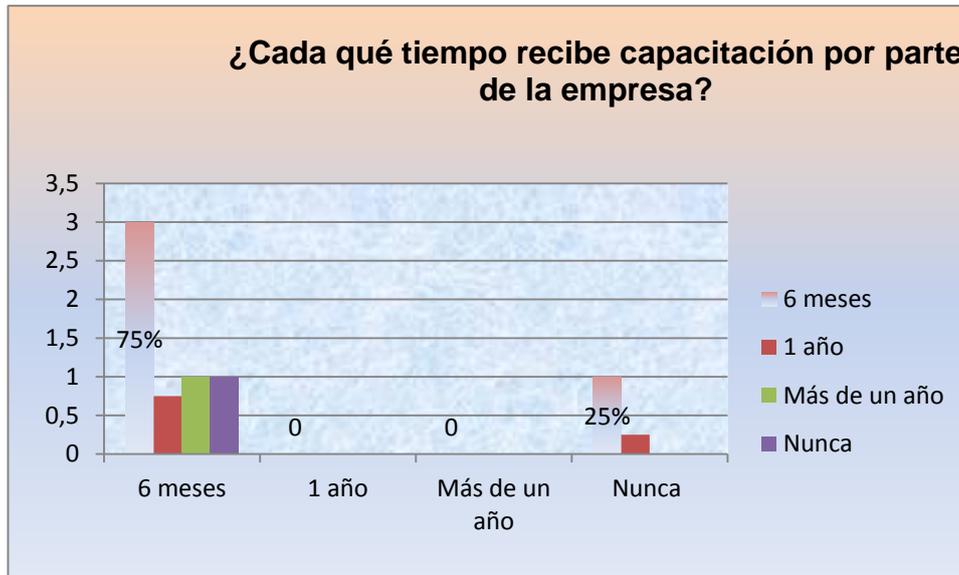


Análisis:

De acuerdo al gráfico anterior podemos observar que más de la mitad de las personas encuestadas manifiestan haber recibido capacitación verbal, así también se deduce que ninguna persona ha recibido capacitación escrita o en grupo y una mínima parte indica no haber recibido ningún tipo de capacitación. Esto muestra claramente que la capacitación recibida ha estado basada en indicaciones verbales simples mas no profundizan con conocimientos técnicos por parte de un especialista, es decir, no hay una capacitación adecuada al personal dentro de la empresa Agua Buena.

¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

Gráfico N° 11: Capacitación por parte de la empresa

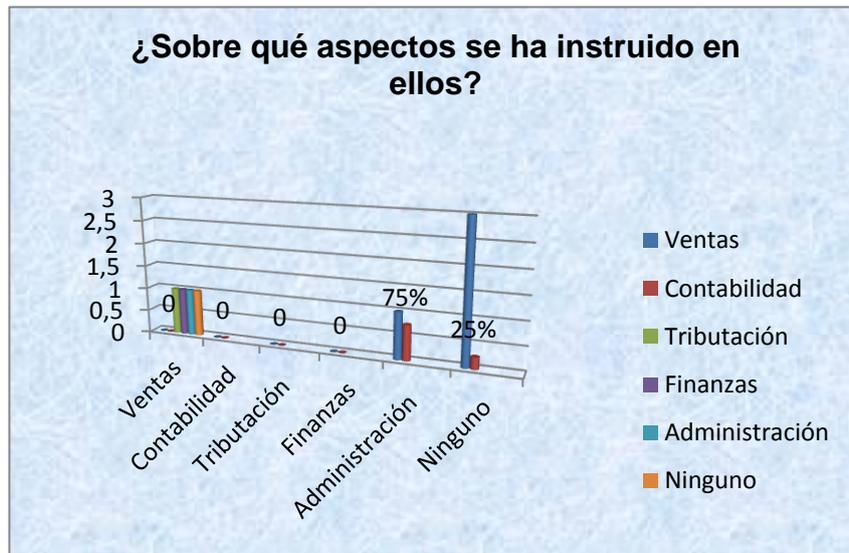


Análisis:

Se puede apreciar claramente que la tercera parte de los empleados manifiestan que las capacitaciones que ellos han recibido han sido en un lapso de tiempo de seis meses, un mínimo porcentaje responde que nunca ha recibido capacitación desde la fecha que ha ingresado a la empresa, basándonos en la pregunta anterior el resultante es que si existe alguna indicación verbal esta se la realiza dos veces en el año quedando en claro que la capacitación al personal es ínfima.

¿Sobre qué aspectos se ha instruido en ellos?

Gráfico N° 12: Aspectos de instrucción

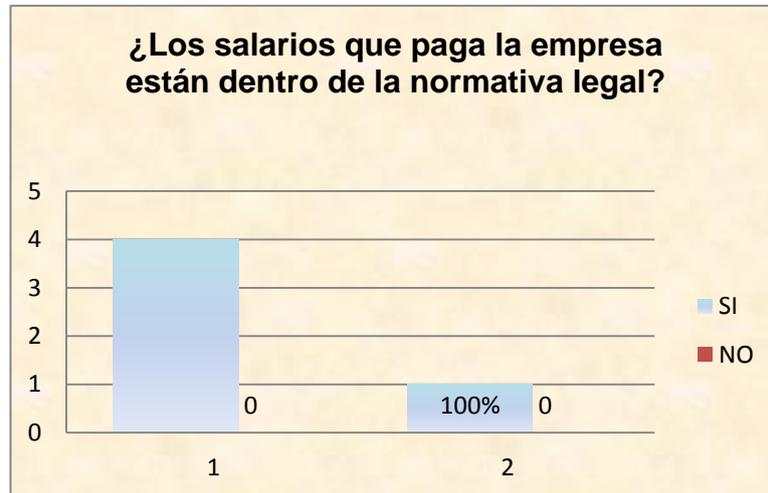


Análisis:

En su mayoría los encuestados responden que ha sido instruido en la parte pertinente a las finanzas y contabilidad, y un bajo porcentaje no significativo dice que no ha recibido ninguna capacitación porque esta empresa no cuenta con la política de capacitar a las personas que forman parte. Esto evidencia que la mayoría de empleados ha recibido instrucción en cómo llevar la parte económico financiera contable dentro de la empresa, sin embargo se recomienda a los directivos de la empresa analizar las diferentes reacciones que han salido a la luz gracias a esta encuesta aplicada.

¿Los salarios que paga la empresa están dentro de la normativa legal?

Gráfico N° 13: Salarios

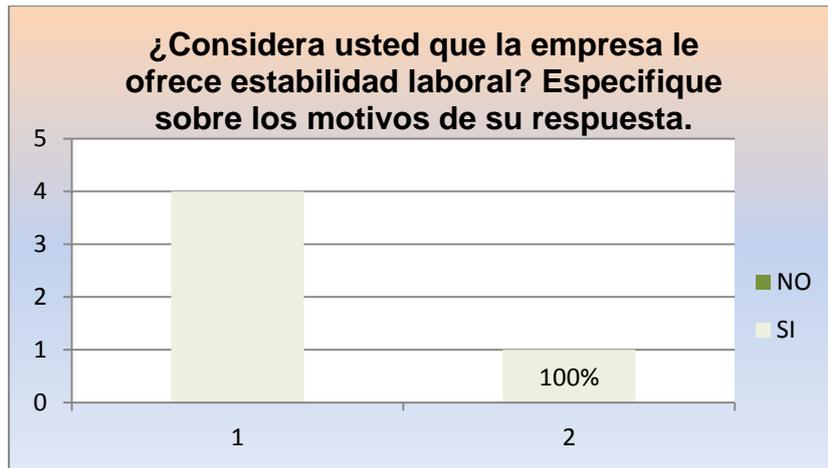


Análisis:

Dentro de la pregunta realizada de acuerdo a que los salarios de la empresa están dentro de la normativa legal, la respuesta fue unánime, esto indica que la empresa se enmarca dentro la legislación laboral que rige actualmente y de esta manera los empleados se encuentran orgullosos de pertenecer a esta entidad porque no solo son remunerados por su esfuerzo físico e intelectual sino además les brinda seguridad y estabilidad económica para sus familias.

¿Considera usted que la empresa le ofrece estabilidad laboral? Especifique sobre los motivos de su respuesta.

Gráfico N° 14: Estabilidad laboral

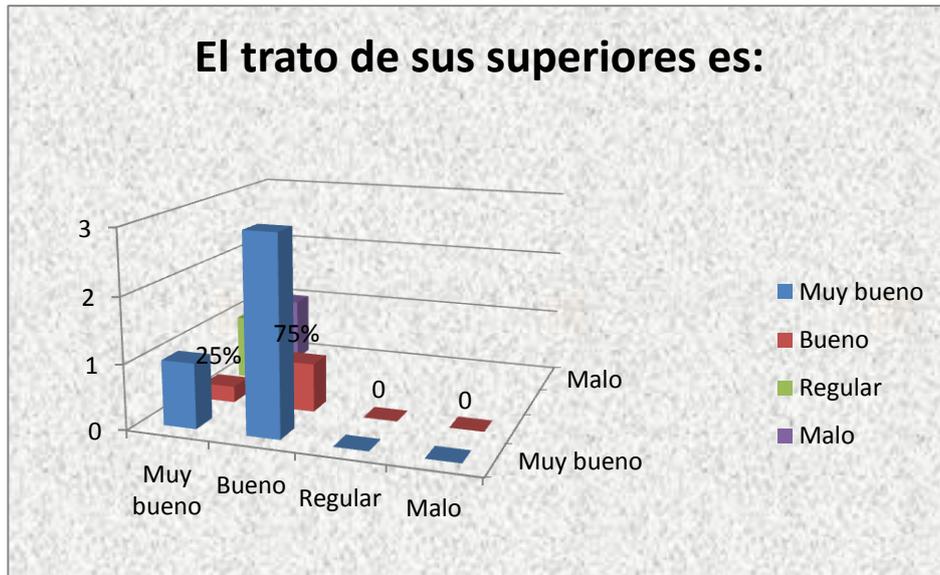


Análisis:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior los empleados responden afirmativamente en relación a la pregunta porque ellos consideran que de acuerdo al tiempo que pertenecen a esta empresa ellos han logrado estabilidad laboral y han recibido todos los beneficios que hoy en día favorecen a un trabajador por esta razón se puede concluir que se está cumpliendo con la normativa legal.

El trato de sus superiores es:

Gráfico N° 15: Trato de superiores



Análisis:

En lo referente a el trato de los superiores a sus subordinados la tercera parte de los encuestados responden que el trato es bueno, y el porcentaje restante indica que es muy bueno, demuestra que el trato al empleado por parte de los jefes es correcto, esto genera un buen ambiente laboral y un mejor rendimiento de las actividades.

¿Dispone del equipo necesario para la ejecución de su trabajo?

Gráfico N° 16: Equipo para ejecución del trabajo



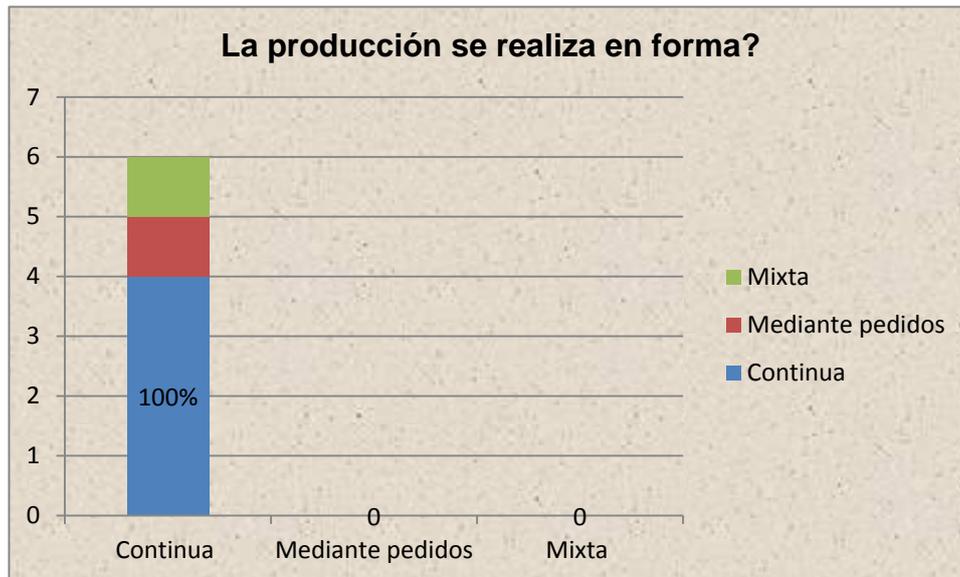
Análisis:

Más de la mitad de las personas encuestadas responde en forma negativa en lo relacionado al equipo de trabajo necesario. Un mínimo porcentaje de los trabajadores responde que si dispone del equipo necesario para la ejecución de su actividad.

Esto evidencia que la mayoría de trabajadores no se encuentran conformes con el equipo necesario para realizar sus actividades diarias, siendo esta una falencia dentro de la empresa.

¿La producción se realiza en forma?

Gráfico N° 17: Producción

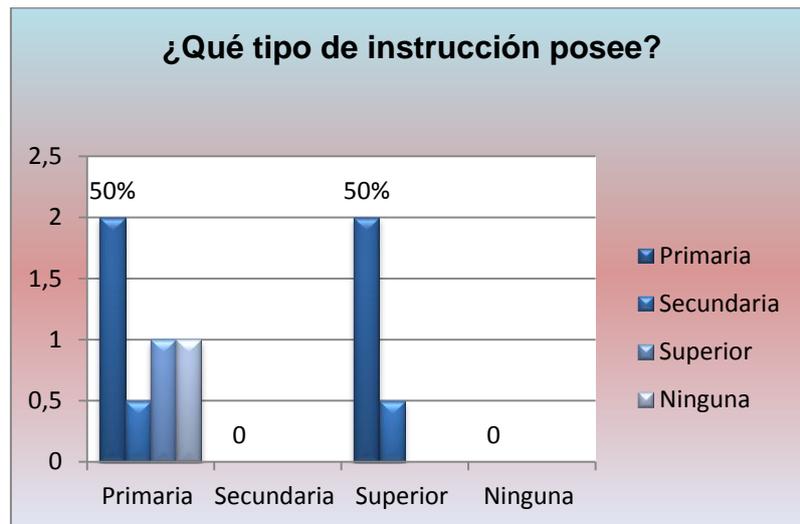


Análisis:

En su totalidad los encuetados manifiestan que la producción que se realiza en la empresa es continua, mas no se basan en pedidos porque cuentan con un gran número de distribuidores los cuales en ocasiones realizan dos embarques en el mismo día generándose gran demanda de líquido y como la capacidad de producción de la planta es buena hay que aprovechar a lo máximo.

¿Qué tipo de instrucción posee?

Gráfico N° 18: Instrucción



Análisis:

Medianamente los encuestados responden que el nivel de instrucción que poseen es primaria, y la diferencia indica que tiene instrucción superior. Esto representa que pocas personas en la empresa tienen instrucción avanzada, la instrucción es básica en la mayoría, he aquí la importancia en la capacitación al personal.

¿Qué edad tiene?

Gráfico N° 19: Edad

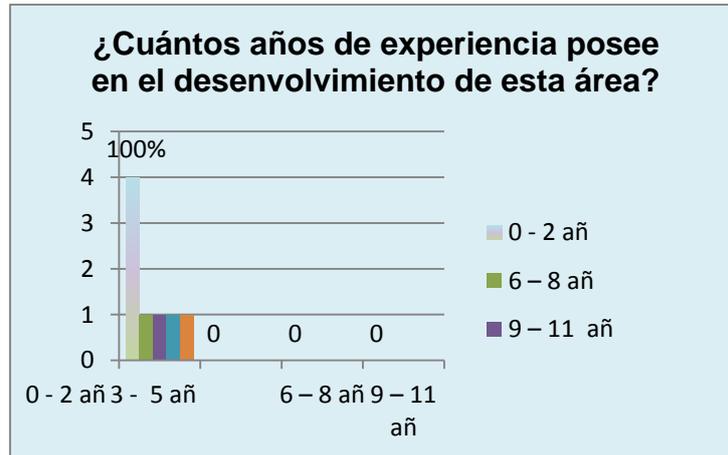


Análisis:

La mitad de los encuestados oscilan en un promedio de edad muy activo, un mínimo porcentaje se encuentra en una edad más madura y el restante se encuentra entre los treinta años. Claramente podemos decir que ésta empresa cuenta con personas jóvenes, concluyendo que la fuerza laboral está dentro de la población económicamente activa y que puede producir un tiempo prolongado.

¿Cuántos años de experiencia posee en el desenvolvimiento de esta área?

Gráfico N° 20: Experiencia



Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada a los empleados se deduce que el total de éstos poseen menos de dos años de experiencia dentro el área que se desempeña en la actualidad, cabe indicar que en este tipo de empresas no es necesaria la experiencia para el desenvolvimiento correcto de sus labores diarias porque las actividades que se realiza no son muy complejas son fáciles de aprender, es por esta razón que para contratar personal solo se basa en recomendaciones.

1.7.3 INFORME DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA AGUA BUENA

El Gerente de la empresa Agua Buena contestando las preguntas expresa:

1. ¿Cuántos años está laborando la empresa en el mercado?

La empresa Agua Buena tiene una gran trayectoria en el mercado, inició su actividad económica desde el año 1997, desde esa fecha viene ofreciendo garantía y calidad en agua de mesa.

2. Usted como Gerente ¿dispone de la facultad de actuar en forma independiente en relación a la administración de su negocio?

Para administrar mi empresa actúo de acuerdo a las políticas que tenemos dentro de la misma.

3. ¿Qué documentación o que procesos utiliza para la salida de su producto?

Nuestra empresa para la salida del producto utiliza un organigrama de distribución que ha sido diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

4. ¿Qué tipo de organigrama estructural y funcional dispone?

La Empresa Agua Buena dispone de organigrama estructural y funcional en forma horizontal.

5. ¿Cuáles son las políticas y estrategias con las que cuenta la empresa?

Agua Buena tiene como políticas principales el servicio de calidad al cliente y por supuesto los precios.

6. ¿Qué tipo de reglamentos dispone?

Nos basamos en el control interno sobre la calidad del producto, además cumplimos con las Normas y Estatutos que rige el Ministerio de Salud.

7. ¿Según su criterio qué tipos de manuales e instructivos son necesarios?

Es necesario el Manual Funcional, porque éste se lo realiza de acuerdo a los estatutos internos y además en él se detalla las funciones que debe cumplir cada individuo.

8. ¿Qué visión tiene usted para su empresa en los próximos años?

Nosotros tenemos como visión para los próximos años la expansión de nuevo mercado a las principales ciudades del país.

9. ¿Su capacidad gerencial a través de que la adquirió?

Mi capacidad gerencial la he adquirido a través de mi experiencia y estudios.

10. ¿Para ser parte de su empresa que medios utiliza?

Agua Buena para contratar personal se rige en las recomendaciones ya sea por amigos o familiares.

11. ¿Cómo selecciona el personal administrativo y operativo de la empresa?

Para seleccionar al personal administrativo no se realiza concurso de merecimientos ni menos de oposición, únicamente contratamos por referencias de trabajos anteriores.

12. ¿Considera Ud. que la ubicación de la empresa incide en las ventas?

La ubicación de la empresa si incide en las ventas, porque por el momento cubrimos solo el sector centro y norte y una pequeña parte del sur de Quito y nos hace falta una nueva planta para ubicarla en el sur y cubrir con la demanda de los clientes.

13. ¿Cuenta la empresa con la infraestructura y mobiliaria adecuada para el desarrollo del trabajo?

Nuestra empresa se encuentra muy equipada, contamos con infraestructura propia y siempre se está adquiriendo lo indispensable para la ejecución de la actividad.

14. ¿Qué políticas permiten evaluar, estimular y ascender al personal?

Para estimular al personal que labora en Agua Buena tomo en cuenta el grado de desarrollo personal que el individuo quiere alcanzar en base a control de calidad y atención al cliente.

15. ¿Se comunica al personal de forma clara y comprensiva los objetivos de la institución?

Todos los objetivos planteados dentro de nuestra empresa son comunicados en forma clara y comprensiva ya que todos los que trabajamos en Agua Buena somos la empresa.

16. ¿Tiene definido las funciones de los trabajadores y su responsabilidad?

Si tengo definido las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que trabaja en esta empresa ya que de esto depende el buen desempeño de su trabajo de cada empleado.

17. ¿Se revisa periódicamente si los objetivos fijados son alcanzados?

Los objetivos que planteamos dentro de la empresa los reviso en ciertos lapsos de tiempo para evaluar hasta qué grado hemos cumplido y buscar nuevas alternativas para lograr cumplir la parte que nos hace falta.

18. ¿Usted como gerente que estrategias utiliza para captar nuevos distribuidores?

La estrategia que utilizo para captar nuevos distribuidores es el precio, las promociones que damos y principalmente la calidad del producto que ofrecemos al mercado.

19. ¿Qué aspectos relacionados con su negocio le preocupan?

Como en todo negocio lo que más preocupa es la competencia, es por eso que nuestro mayor objetivo es satisfacer las expectativas del cliente.

20. ¿Cumple con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud?

Para que nuestra empresa se encuentre en el mercado competitivo lo primero que hacemos es cumplir con las Normas de Higiene ya que de esto depende el grado de aceptación de los clientes.

1.7.4 INFORME DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA AGUA BUENA

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa?

En lo que se refiere al producto que ofrece la empresa Agua Buena me he capacitado en forma verbal y escrita.

2. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

La capacitación que yo recibo es cada seis meses, es por mi propia cuenta ya que la empresa en si no da ningún tipo de capacitación al personal que labora.

3. ¿Sobre qué aspectos se ha instruido en ellos?

Los aspectos en los que me instruyo en las capacitaciones principalmente es en ventas, contabilidad y en tributación.

4. ¿Qué tipo de leyes regulan el funcionamiento de la empresa?

La empresa Agua Buena se rige a la Ley de Régimen Tributario Interno y a la Ley del Seguro Social.

5. ¿Qué tipo de sistema o programa lleva usted?

Para llevar los registros de contabilidad de la empresa Agua Buena utilizo el programa SAFI WIN.

6. ¿Dispone de un plan de cuentas?

Para poder realizar registros contables es importante contar con un plan de cuentas por lo que la empresa tiene un plan catalogado adaptado a las necesidades de ella.

7. Sus registros son llevados en un:

Documento escrito y luego son ingresados al computador a una base de datos.

8. ¿Cada qué tiempo realiza Estados Financieros?

Los estados financieros en la empresa Agua Buena se realiza mensualmente para poder determinar en qué situación se encuentra la empresa.

9. ¿Cuál es su sistema de documentación?

El sistema de documentación que utilizo es documentación lineal.

10. ¿Cómo se manejan los inventarios y cuál es su registro?

Los inventarios son llevados mediante tarjetas kárdex y se utiliza el Sistema de Valoración de Inventarios Promedio.

11. ¿La empresa tiene financiamiento con alguna institución financiera?

La empresa no cuenta con financiamiento de alguna institución porque el capital con el que trabaja es propio.

12. ¿Qué indicadores financieros utiliza?

Los indicadores financieros que utilizo son: índices de liquidez, razones de actividad y razón de rentabilidad,

13. ¿Qué sugerencias daría para que mejore la empresa?

Que se capacite a cada uno de los empleados en las diferentes áreas de su desempeño.

1.8 ELABORACIÓN DE MATRIZ FODA

Cuadro No. 3: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es un negocio propio, que tiene estabilidad económica, gracias a su capital propio y financiamiento. 2. La empresa cuenta con maquinaria e infraestructura propia. 3. Facilidad en la adquisición de materia prima. 4. Habilidad en la purificación del agua. 5. El producto es entregado oportunamente por cada uno de los distribuidores. 6. El número de botellones que se produce diariamente es significativo. 7. La empresa ha estabilizado la economía generando fuentes de trabajo. 8. Calidad en el producto que ofrece. 9. Variedad en la presentación del producto. 10. El producto es reconocido en el mercado. 11. Horario de atención adecuada. 12. Oferta plaza de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe un sistema contable adecuado para esta empresa. 2. La empresa no se encuentra organizada administrativamente. 3. La empresa no aprovecha a la planta en un 100%. 4. Los costos del producto son únicamente determinados de acuerdo al mercado. 5. El nivel de producción no es el mismo al nivel de ventas. 6. Desconocimiento de costos. 7. Desconocen procesos administrativos y financieros. 8. No se informa acerca de los objetivos que se deben cumplir en determinado tiempo y objetivos a corto plazo. 9. Inexistencia de programas de entrenamiento y capacitación con respecto a los distribuidores y a la actividad que realizan. 10. Inexistencia de políticas de comercialización.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. El consumo de agua purificada en la ciudad de Quito es masivo. 2. La competencia obliga a actualizar y mejorar el sistema de purificación. 3. Variedad de clientes según condición económica y social. 4. Actividad económica ligada a un desarrollo del aspecto social y productivo de la población. 5. Existe crecimiento sostenible de la demanda de agua purificada 6. Horario de atención adecuada. 7. Campaña de prevención de Salud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fuerte competencia en el sector. 2. La crisis económica mundial y del Ecuador. 3. Los precios de venta están dados por la relación oferta-demanda. 4. Disminución del poder adquisitivo de las familias. 5. Decretos gubernamentales y cambio de políticas económicas. 6. La posible carestía de agua por estiajes. 7. La presencia de elementos patógenos de agua.

1.9 CRUCE ESTRATÉGICO FA – FO – DO – DA

Cuadro No. 4: Cruce Estratégico

FORTALEZAS AMENAZAS (F A)	FORTALEZAS OPORTUNIDADES (F O)
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 1-1 La empresa cuenta con capital propio lo que permite contrarrestar los altos niveles de competencia en el sector. ⇒ 2-2 La empresa cuenta con infraestructura propia, que le ayuda en la difícil posición en la que se encuentra el país. ⇒ 6-3 El volumen de botellones que produce y vende la empresa así como el canal de distribución equilibran el precio de venta a que este en relación de la oferta y demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 9-7 La variedad de productos que ofrece son preferidos por sus clientes ya que se rige a los registros sanitarios. ⇒ 2-6 Se cuenta con infraestructura propia, que al ser aprovechada en su totalidad se logrará mejorar la calidad en la atención a clientes. ⇒ 3-3 La facilidad de adquisición de materia prima favorece la producción y comercialización de variedad de productos.
DEBILIDADES OPORTUNIDADES (D O)	DEBILIDADES AMENAZAS (D A)
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 7-1 Se puede mejorar la calidad del producto de acuerdo a nuevos instrumentos de Marketing adecuados. ⇒ 2-2 Utilizar al 100% la planta de purificación de agua para reducir costos y aumentar la rentabilidad. ⇒ 5-2 La falta de organización administrativa lleva a que la Empresa Agua Buena deba actualizarse con constantes modificaciones con el fin de mejorar su control administrativo, financiero y contable. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 6-3 Aumentar la protección de los activos, razonable protección del patrimonio, mejorando la producción mediante la utilización de métodos para poder hacer frente a la difícil situación en la que se encuentra el país. ⇒ 2-1 Mantener un buen control acorde a la competencia que permita obtener información adecuada confiable y eficiente ⇒ 8-3 Comunicar los objetivos de la empresa para aprovechar los recurso de forma eficiente y determinar el precio de venta de acuerdo a los costos

1.10 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Con los datos obtenidos en la investigación diagnóstica aplicada se establece que el problema diagnóstico principal está definido de la siguiente manera:

“NO CUENTA CON UN ADECUADO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES PARA LA EMPRESA AGUA BUENA QUE AYUDE A DETERMINAR EN FORMA ADECUADA LOS NIVELES DE LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD”

Los datos indican que esta empresa que se dedica a la purificación de agua de botellón tiene los problemas dentro del aspecto organizativo, contable y financiera porque llevan todo su negocio de forma empírica, sin conocer a ciencia cierta cuánto invierten, cuánto ganan o pierden, desconocen si los costos de producción están acorde con los gastos que se ha realizado.

La falta de conocimientos técnicos del propietario de la empresa sobre el aspecto contable ha llevado a que la empresa no se expanda, y se quede estancada sin saber con certeza si su trabajo es rentable o no.

Como una potencial solución al problema tenemos la: Estructura de una guía técnica de un sistema de procedimientos administrativos, financieros y contable para una adecuada organización de la empresa Agua Buena, con lo que se ayudará al propietario de la empresa a tener un sistema administrativo correcto, manejar responsablemente el aspecto financiero, determinar políticas de control interno, establecer segregación de funciones, y manejar un sistema contable real; con lo que esta empresa podrá mejorar sus niveles de rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 LA EMPRESA

2.1.1 CONCEPTO

REINOSO Víctor, "Administración de Empresas", pág. 279 expresa que empresa "Es la unidad económica – social en la que el capital, el trabajo, y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa".

ZAPATA Pedro, 2006."Contabilidad General", "La empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta. La empresa requiere la contabilidad si desea progresar, y la contabilidad no tendría objeto si no existiera la empresa".

Para mayor discernimiento de los autores se expone lo siguiente: Después de un análisis realizado a estos dos autores se puede decir que una empresa es un negocio o actividad económica que busca un beneficio o utilidad que se adquiere mediante la prestación de servicios o elaboración de productos de calidad para satisfacer las expectativas de la organización y el cliente y con esto contribuir al desarrollo económico y social.

2.1.2 IMPORTANCIA

"En cualquier sistema económico la empresa será el motor que mueva la economía de un país; su importancia radica en la capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente, propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo"

2.1.3 EMPRESARIO

PONCE Agustín, Administración de Empresas. Pag.78 “Es la persona o conjunto de personas encargadas de gestionar y dirigir tomando las decisiones necesarias para la buena marcha de la empresa. Si la esencia de la empresa “se encuentra en la coordinación de capital y trabajo y de las funciones técnicas, que completadas y coordinadas logran la producción de bienes y servicios para el mercado, quien realice esta coordinación será el empresario.

2.1.4 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Las empresas pueden ser clasificadas desde varios puntos de vista; para este efecto se tomará en consideración los siguientes:

2.1.4.1 POR LA ACTIVIDAD QUE CUMPLE

a. **COMERCIAL.** Compran mercadería o productos a precios bajos o convenientes para luego ser vendidos a un precio mayor al comprado, obteniendo utilidad o rentabilidad por la venta del mismo.

✓ Ejemplo: Supermaxi, comerciantes, etc.

b. **INDUSTRIAL.** “Empresa que se encarga de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores en otros mayores con la ayuda de los factores de la producción”.

Utilizan materia prima la cual mediante un proceso determinado, es transformada a producto terminado o semielaborado para luego venderlo, cumpliendo necesidades de la sociedad, dando mayor poder de conservación, diferentes formas de utilizar el producto elaborado, obteniendo por el mismo una utilidad para sus empleados y la organización.

✓ Ejemplo: Industria Lechera Carchi S.A. compra leche y vende productos lácteos, existe la transformación de materia prima en diferentes productos alimenticios.

c. SERVICIO. Empresa creada con el objeto de realizar una actividad personal o prestar un servicio a terceras personas, con el objetivo de cumplir ciertas expectativas o necesidades, el mismo que es remunerado de acuerdo a la satisfacción y cumplimiento de sus necesidades.

✓ Ejemplo: Clínicas, empresas de transporte, abogados, etc.

d. OTRAS

- ✓ Bancarias.
- ✓ Agrícolas.
- ✓ Mineras.
- ✓ Hoteleras.
- ✓ Financieras.
- ✓ De transporte.

2.1.4.2 POR EL TAMAÑO

Las empresas se clasifican en pequeñas, medianas y grandes. El tamaño de una empresa está dado por varios factores, entre los cuales los más destacados son:

Valor del Patrimonio, Volumen de sus Activos Fijos, Número de Personas, Superficie o área de utilización, etc.

2.1.4.3 POR EL SECTOR AL QUE PERTENECE

Las empresas pueden pertenecer al:

- a. **Sector Privado.** El aporte de capital proviene de personas naturales o jurídicas del sector privado.
- b. **Sector Público.** Si el aporte del capital lo hace el gobierno.
- c. **Sector Mixto.** Cuando a la conformación del capital concurren los aportes tanto del sector privado como del sector público.

2.1.4.4 POR LA FORMA DE ORGANIZACIÓN DEL CAPITAL

En este sentido las empresas se clasifican en:

- a. **Unipersonales.** El capital se conforma con el aporte de una sola persona natural.
- b. **Sociedad o Compañía.** El capital (propiedad) se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas. Las sociedades se subdividen en:
 - ✓ **De Personas.** En función del capital tenemos las empresas en comandita Simple y con un nombre colectivo
 - ✓ **De Capital.** En función del capital están las compañías de Sociedad Anónima, Economía Mixta y Compañía Limitada

2.1.4.5 DE ACUERDO AL NÚMERO DE PROPIETARIOS

Dentro de estas empresas se encuentran las individuales, unipersonales y sociedades.

- a. **Individuales.** Se denominan también empresas unitarias o de propiedad única en ellas, aunque una persona es la dueña, la actividad de la empresa se extiende a más personas, quienes pueden ser familiares o empleados particulares.
- b. **Unipersonales.** Es la persona natural o jurídica que, reuniendo las calidades jurídicas para ejercer el comercio, destina parte de sus Activos para la realización de una o varias actividades de carácter mercantil. La empresa unipersonal una vez inscrita en el registro mercantil forma una persona jurídica.
- c. **Sociedades.** Son las empresas de propiedad de dos o más personas llamadas socios.

2.1.5 FINES DE LA EMPRESA

Entre los fines que persigue la empresa, tenemos:

- 2.1.5.1 **Prestar un servicio o producir un bien económico.** Toda empresa es creada para prestar un servicio para las personas o instituciones, o también es creada para producir un bien que de alguna manera va en beneficio económico del dueño o dueños.
- 2.1.5.2 **Perseguir un beneficio económico.** Desde el momento en que la empresa comienza a desarrollar su actividad, trata de conseguir una ganancia para retribuir el esfuerzo de quienes han coordinado los factores productivos.
- 2.1.5.3 **Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad.** Cuando la empresa comienza su actividad, ésta se provee de productos los mismos que se van consumiendo por su venta, por

lo que es necesario que la empresa reponga dichos productos para así tener un stock suficiente para sus clientes.

2.1.5.4 Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bienestar social. Cuando los objetivos son claros y están orientados a un propósito común, la empresa puede contribuir a generar productividad, fuentes de trabajo, buenas relaciones laborales y con ello el progreso al país. El Estado como representante de este bien común, impulsa y desarrolla obras de servicios públicos.

2.1.6 MISIÓN

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) él para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

2.1.7 VISIÓN

La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

La *visión* es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

2.1.8 OBJETIVO

Según TERRY, George (2001): Un Objetivo “Representa lo que se espera alcanzar en el futuro como resultado del proceso administrativo.”

Un objetivo administrativo es lo que se quiere lograr, a través del esfuerzo de los miembros de una Institución, mediante la utilización de recursos en un tiempo determinado.

La misión, visión y los objetivos empresariales son la base del plan estratégico, se puede afirmar que las compañías más exitosas, son las que definen más adecuadamente su visión, misión y objetivos, cuando se determinan claramente las políticas de la empresa y se mantienen los valores fundamentales, generalmente las empresas son más exitosas.

Las compañías verdaderamente grandiosas entienden la diferencia entre lo que nunca debería cambiar y lo que debe estar abierto al cambio, entre lo que es genuinamente sagrado y lo que no lo es.

2.2 ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS

2.2.1 CONCEPTO

REYES Ponce Agustín, Administración de Empresas Teoría y Práctica Pág. 61 “Todo proceso administrativo es continuo e indispensable unidos con los demás”

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

económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

2.2.2 IMPORTANCIA

La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste.

El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.

Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica.

2.3 BASE LEGALES

2.3.1 CÓDIGO DE TRABAJO

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

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

2.3.2 LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

“La Ley de Régimen Tributario Interno es una estructura tributaria ecuatoriana que comprende un complejo entrelazado de leyes, que gravan muchas actividades con el afán de ordenar el universo de impuestos en Ecuador, se clasifica la estructura tributaria de una manera adecuada para su aplicación”.

2.4 MANUALES

2.4.1 DEFINICIÓN

CATÁCORA Fernando, “Sistema y Procedimientos Contables”, “Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos, identificados bajo el esquema de una especie de libro actualizable”.

Como se puede observar un manual es un documento que organiza las actividades y documenta los procedimientos.

CRUZ Attig, “Métodos y Procedimientos de Administración Financiera”, “Los manuales sirven como medio de comunicación y coordinación, que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información sobre los antecedentes, atribuciones, descripción de puestos, organizan y/o políticas procedimientos de un organismo administrativo, así como las instrucciones y acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores”.

Los manuales son metodologías básicas, los cuales contienen una serie de información para referencia permanente, por lo que son considerados como herramientas básicas dentro de una institución, ya que contiene normas, reglas políticas, procedimientos que sirven de guía para orientar las diferentes actividades dentro de una entidad.

2.4.2 IMPORTANCIA

Los manuales son considerados como libros o folletos, que contienen una serie de normas, políticas, procedimientos, funciones, etc. Los mismos que están al alcance de todos los empleados, además, tiene la finalidad de instruir acerca de todos los procesos o pasos a seguir dentro de una organización, ya que sirve como guía de evaluación de la eficiencia operacional. También ayudan en la sistematización de las tareas, es por esto, que se han convertido en una herramienta muy indispensable ya que son considerados como guías útiles, flexibles y pueden ser objetos de modificación de acuerdo a las necesidades de la entidad.

2.4.3 CARACTERÍSTICAS

- ✓ Da a conocer en forma sencilla la estructura jerárquica de la organización
- ✓ Funciones esenciales de cada área
- ✓ Procedimientos de trabajo para cada área expuestos minuciosamente
- ✓ Establece los canales de comunicación que une a cada una de las áreas

2.4.4 TIPOS DE MANUALES

2.4.4.1 MANUAL ADMINISTRATIVO

ENRÍQUEZ Benjamín Franklin, “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.

Los manuales dentro de una organización son considerados como medios de comunicación, que contienen en forma sistemática la información de ésta; además ayudan en el desempeño de las tareas por parte de quien las ejecuta,

ya que se las realiza de forma ordenada y secuencial para poder cumplir con los objetivos propuestos.

a. IMPORTANCIA

Los manuales administrativos son de gran importancia dentro de una institución financiera ya que contienen en forma sistemática todo lo referente a su historia, objetivos, políticas, funciones específicas de puesto, procedimientos, etc. Además permiten contribuir en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por parte de una organización, permitiendo el engrandecimiento de ésta, ya que son documentos diseñados por los ejecutivos para mejorar el desempeño laboral de la entidad, facilitando el aprendizaje de las actividades a seguir dentro de la entidad. Además se los puede modificar de acuerdo a las necesidades de la organización.

b. CARACTERÍSTICAS

- ✓ Presenta una visión conjunta con la organización.
- ✓ Permite la correcta realización y uniformidad de las labores.
- ✓ Precisa las funciones de cada una de las unidades administrativas para definir responsabilidades y así evitar duplicidad.
- ✓ Ahorra tiempo y esfuerzo en la realización de funciones.
- ✓ Determina la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto a la organización.

2.4.4.2 MANUAL FINANCIERO

ENRÍQUEZ Benjamín Franklin, "Organización de Empresas "Es aquel que respalda el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles de la organización en particular en las áreas responsables de captación, aplicación, resguardo y control".

Permite el manejo oportuno de los recursos económicos de la organización, para evaluar las operaciones que sustentan los estados financieros que deben estar sujetos a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

a. IMPORTANCIA

Los manuales financieros son de suma importancia dentro de una institución financiera ya que permiten conocer sobre el capital con que cuenta, la distribución, aplicación, utilización, ayudando al buen manejo y control lo cual permitirá incrementar la captación de socios por la forma de manejo y control del efectivo dentro de la organización, soportando así el alto grado de inestabilidad del sistema financiero por el cual atraviesan diferentes instituciones.

2.4.4.3 MANUAL CONTABLE

Herramienta que detalla los procesos contables a seguir para el cumplimiento de las actividades que realiza la empresa, contiene información y ejemplos de formularios, lo cual da más seguridad en el control interno que se está aplicando y por ende facilita las labores de auditoría, de esta manera los estados financieros permite una oportuna toma de decisiones.

2.5 ORGANIGRAMAS

2.5.1 CONCEPTO

Fleitman, Jack. Negocios Exitosos “Organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría”.

Los organigramas son dibujos geométricos que pueden presentarse por medio de varias figuras.

Los organigramas son importantes porque nos permiten ver con claridad los siguientes puntos:

- ✓ La división de funciones
- ✓ Los niveles jerárquicos
- ✓ Las líneas de autoridad y responsabilidad
- ✓ Los jefes de cada grupo de empleados
- ✓ Los canales de comunicación

2.5.2 CLASIFICACIÓN

Los organigramas se clasifican:

2.5.2.1 POR SU DESARROLLO O FIN

- a. **Esquemáticos o Sintéticos.** No señala mayores detalles contiene los órganos principales y las relaciones más simples, se elaboran para el público.
- b. **Analíticos.** Contienen en forma detallada todos los puestos y todas las relaciones que se dan en la organización.

2.5.2.2 POR SU PRESENTACIÓN O FORMA

- a. **Verticales.** Se representan con líneas donde la autoridad va de arriba hacia abajo. El órgano de mayor jerarquía está colocado en la parte superior.
- b. **Horizontales.** Se utiliza cuando la organización tiene muchas unidades administrativas.

- c. **Circulares.** El órgano de mayor jerarquía se encuentra en el centro y alrededor aparecen círculos unidos con líneas.
- d. **Mixtos.** Es la combinación del formato horizontal con el vertical, se debe dejar claro las líneas de autoridad para no dejar duda de cuál es el órgano superior.

2.5.2.3 POR SU ALCANCE O EXTENSIÓN

- a. **Generales.** En este organigrama se detalla solo los niveles más altos de la organización.
- b. **Parciales o Complementarios.** Estos organigramas contienen información detallada de las unidades básicas existentes en la organización.

2.5.2.4 POR SU OBJETIVO O CONTENIDO

- a. **Estructurales.** Detallan la estructura administrativa de la institución y las relaciones que las unen.
- b. **Funcionales.** Tienen la estructura administrativa de la organización con las funciones de los órganos representados.
- c. **Personales.** Estos organigramas indican los órganos que la forman y las personas que ocupan las unidades.

2.6 DIAGRAMAS DE FLUJO

2.6.1 DEFINICIÓN

GÓMEZ Guillermo “Planeación y Organización de Empresas “Son los más utilizados en el estudio de sistemas. Son representaciones graficas

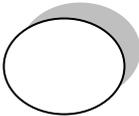
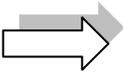
de un procedimiento administrativo, a través del diagrama de flujo puede graficarse cualquier situación administrativa u operativa representada en forma objetiva para mostrar procedimientos”.

Los diagramas de flujo son representaciones graficas de procesos administrativos se los utiliza para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir.

Los diagramas de flujo son de gran importancia ya que ayudan a diseñar cualquier representación grafica, ya sea de un proceso o parte de éste; el diagrama de flujo representa información de un procedimiento por lo que son considerados de gran importancia dentro de un departamento u organización en general, ya que éste permite la visualización de las actividades necesarias y verifica se la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecarar para unos, mientras otros trabajan con mucha comodidad.

2.6.2 TÉCNICAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

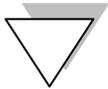
Se tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo.

SÍMBOLO	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
	Operación	Realiza determinada actividad como escribir documentos, hacer cálculos, firmar, etc.
	Transporte	Es realizar operaciones que signifiquen traslado, como llevar, entregar, enviar.
	Inspección	Revisa documentos, analiza informes, analiza correspondencia, etc.



Demora

ejemplo, documento en espera de trámite, es decir, que para realizar X actividad hay que esperar X número de día para realizar lo siguiente.



Archivo

Significa el depósito final o temporal de documentos en archivo.

2.6.3 SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO



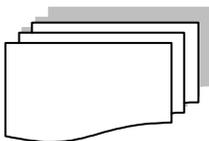
PROCESO: Representa la ejecución de una operación por medio de la cual se realiza una parte del procedimiento descrito.



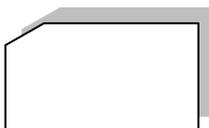
OPERACIÓN MANUAL, REVISIÓN O VERIFICACIÓN: Operación por la que se revisa y normalmente se aprueba el trabajo efectuado.



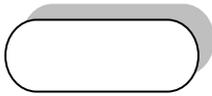
DOCUMENTO: Cualquier documento o impreso.



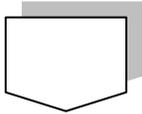
DOCUMENTOS: Varios documentos.



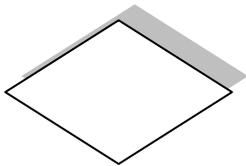
TARJETA PERFORADA: Cualquier forma de input que permita el proceso de información en un equipo de C.P.D.



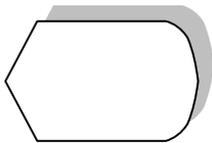
INICIO O FINAL PROCESO: El punto en que hace su aparición o desaparecen en el flujo un determinado documento.



CONECTOR ENTRE FLUJOS: Indicador que une dos puntos de un flujo cuando este se ha visto interrumpido por finalizar la página o por otros motivos.



DECISIÓN: Representa dos o más alternativas por respuesta a una pregunta siguiéndose acciones diferentes según sea la misma (sí, no, etc.)



MOSTRAR EN PANTALLA: Visualización por pantalla.



PREPARACIÓN: Operación que indica realizar un documento o cualquier otra forma de trabajo inicial.



DATOS: Símbolo de entrada-salida (se utiliza para indicar una operación de lectura, grabación o impresión)

2.7 PROCESO ADMINISTRATIVO

2.7.1 CONCEPTO

Reyes Ponce “Administración de Empresas y Teoría y Práctica “Todo proceso administrativo es continuo e inseparable en cada acto, cada etapa tienen que estar indisolublemente unidos con los demás”.

El proceso administrativo se lo realiza a través de la planeación, organización, dirección y control de los objetivos que se desean alcanzar por medio de las actividades que se van a desarrollar en las deferentes áreas de la organización.

Dicho proceso debe ser dinámico, listo para adaptarse a las condiciones que se presenten en la institución, sean sociales, económicas o tecnológicas.

2.7.2 IMPORTANCIA

En la actualidad toda empresa está obligada a mejorar y actualizar su organización, la administración enfrenta constantes cambios en donde los esfuerzos humanos junto con el recurso material y tecnológico deben ser aprovechados de la mejor manera, y en forma conjunta comprometen a toda la organización a afrontar nuevos retos y no ser marginado por la competencia.

2.7.3 ESTRUCTURA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Herrera E. Administración Educativa “Es la manera como el área administrativa de la empresa, aplica el manejo de un conjunto de actividades en forma sincronizada en sus diferentes niveles para alcanzar la visión, misión y objetivos trazados por los empresarios.”

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el período de estructuración.

2.7.3.1 PLANEACIÓN

Esta función consiste en determinar los objetivos que se desea alcanzar a futuro, estableciendo las políticas, procedimientos, y métodos bajo los cuales se realizará el trabajo.

La planeación define concretamente: ¿Qué hacer?, ¿Quién lo va hacer?, ¿Cómo y cuándo se lo va hacer?

a. CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN

- ✓ Es permanente y continua, está orientada hacia el futuro.
- ✓ Da mayor seguridad y certeza de las decisiones tomadas por los directivos.
- ✓ Es progresiva porque depende de hacia dónde y cómo quiere llegar esto lo define la mentalidad que tienen los directivos.
- ✓ No es estática ya que siempre esta interactuando el resto de funciones del proceso administrativo.

2.7.3.2 ORGANIZACIÓN

La organización es otra función del proceso administrativo y se encarga de dividir el trabajo de cada área de la organización, agrupando las funciones que han de realizarse para alcanzar los objetivos planteados, además selecciona y

coloca a los individuos en el puesto adecuado, siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios para el puesto.

La organización se basa en: ¿Quién va hacer?, ¿Qué va hacer?, ¿En qué ambiente físico?...

2.7.3.3 DIRECCIÓN

La dirección es ejecutar las actividades que se planearon con anterioridad para el logro de los objetivos, aquí se define el liderazgo que debe tener el directivo para guiar a un grupo humano.

Esta es la fase del proceso administrativo que se encarga de conducir, motivar a los miembros de la institución para que cumplan con sus actividades y desarrollen todo su potencial, para tener un trabajo bien hecho a cambio de esto el administrador debe recompensar con un reconocimiento que no solo implica la parte económica, sino también un incentivo moral como reciprocidad al esfuerzo que está realizando.

La dirección determina los cargos y puestos o plazas que debe ocupar el empleado dentro de cada área administrativa.

a. CARGO

Es la unidad de trabajo específica e impersonal que está constituida por un conjunto de tareas, las mismas que deben ser realizadas por una persona que tenga las aptitudes para ello, y que asuma las responsabilidades de las decisiones que toma.

b. PUESTO O PLAZAS

Es un conjunto de tareas, responsabilidades y condiciones de trabajo asignados a un empleado en particular

El número de empleados depende de la cantidad de funciones que tenga la institución.

2.7.3.4 CONTROL

Es un seguimiento para ver trabajo que el trabajo planeado este desarrollando con propiedad, y así detectar a corto plazo las desviaciones si las hubiere para aplicar los correctivos necesarios a fin de alcanzar los objetivos.

El control tiene como fin señalar las debilidades y errores de una empresa, si los hay hacer todo lo posible para que no se repitan. El control se debe aplicar en todas las unidades administrativas y en todas las actividades por más sencillas que parezcan.

2.8 RECURSOS HUMANOS

2.8.1 CONCEPTO

Chiavaneto, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos, "Personas que ingresan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás que son físicos o materiales, además es un tipo de recurso que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo."

Para lograr los objetivos organizacionales, esta depende en su totalidad de la eficiencia de las personas que es único recurso indispensable e invaluable. Pero también depende de la eficiencia de con que realice sus operaciones para conseguir los resultados deseados.

2.8.2 NIVELES JERÁRQUICOS

2.8.2.1 Nivel Institucional (Dirección)

2.8.2.2 Nivel Intermedio (Gerencia y Asesoría)

2.8.2.3 Nivel Operacional (Técnicos, auxiliares y operarios)

Todas las personas que trabajan en una empresa deben estar bien definidas las responsabilidades, funciones y actividades que deben realizar en cada uno de los niveles antes descritos.

2.8.3 AMBIENTE LABORAL

El ambiente laboral es un clima interno que existe entre los miembros de la organización, y que influye en el comportamiento de las personas y por ende la empresa.

Si las personas que trabajan en una empresa no se encuentran bien en el cargo que desempeñan, se sienten insatisfechos con la remuneración, si no existe la debida comunicación entre todos los miembros de la organización, el ambiente se torna pesado y por lo tanto no se logran los objetivos trazados, ya que el trabajo no se desarrollará con normalidad y mucho menos con entusiasmo.

Para lograr un ambiente laboral bueno, donde todos los miembros de la organización tengan los motivos suficientes para cooperar es necesario que las personas alcancen sus objetivos.

Existen dos maneras de motivar a las personas a través de:

2.8.3.1 LOS INCENTIVOS

Son pagos que la empresa hace a los empleados, como los sueldos, beneficios sociales, cursos de capacitación, estabilidad laboral, ascensos, etc.

2.8.3.2 CONTRIBUCIONES

Las contribuciones son pagos que la empresa hace al trabajador pero no en efectivo, sino un reconocimiento al trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, etc. que el empleado cumple con la empresa.

2.8.4 TÉCNICAS PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Existen técnicas de ambiente interno y técnicas de ambiente externo:

2.8.4.1 TÉCNICAS DE AMBIENTE EXTERNO

Se refiere a los ambientes internos de la organización entre los cuales tenemos:

- a. Investigación del mercado laboral
- b. Reclutamiento y selección
- c. Relación con instituciones de formación profesional

2.9 CONTABILIDAD

2.9.1 CONCEPTO

Bravo Mercedes Contabilidad General “Campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada periodo o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad.”

Analizando la definición de BRAVO, Mercedes se formula el siguiente criterio: La Contabilidad nos permite tener un registro sistemático de las transacciones económicas que realiza una empresa en el diario desempeño de acuerdo con

las normativa pertinente, con el objetivo de analizar los resultados obtenidos, los cuales se encuentran plasmados y detallados en los estados financieros que servirán para la toma de decisiones.

2.9.2 IMPORTANCIA

La contabilidad es de vital importancia ya que su principal función es la preparación de estados financieros con el propósito de proporcionar información que sea útil en la toma de decisiones de naturaleza económica, pues nos permite conocer a ciencia cierta la situación económica- financiera y los resultados obtenidos al final de un periodo contable y deja constancia de los hechos ocurridos en una organización, a través de los registros contables que se realizan, al tener esta información logramos mantener un control, así como regular las actividades de la empresa .

2.9.3 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

Son aquellos conceptos y normas básicas fundamentales que establecen la delimitación e identificación del ente económico, así como también orientan la forma de cuantificación y las técnicas de presentación de la información financiera.

Los principios de Contabilidad Vigentes en nuestro país se dividen en tres grupos y son los siguientes:

- a) Conceptos Básicos
- b) Conceptos Esenciales
- c) Conceptos Generales de Operación.
- d) Balance de Comprobación
- e) Hoja de Trabajo
- f) Ajustes y Resultados
- g) Cierre de Libros

h) Estados Financieros.

2.9.4 LA PARTIDA DOBLE

Es el principio práctico y útil, consiste en que cada operación que se realice aceptará por lo menos a dos cuentas contable. Este principio se reduce a una regla, no hay deudor sin acreedor y viceversa.

2.9.5 LA CUENTA

Es el nombre genérico que agrupa valores de una misma naturaleza, a la cuenta se le considerará como una persona pero en forma abstracta, por eso se habla de cuentas deudoras y cuentas acreedoras.

2.9.5.1 PARTES DE LA CUENTA

La cuenta tiene tres partes:

- a. **DEBE.** En el debe se registraran todos los valores que se reciben o ingresan a cada una de las cuentas
- b. **HABER.** En el haber se registran todos los valores que se entregan o salen de cada una de las cuentas.
- c. **SALDO.** Es la diferencia entre el debe y el haber de la misma cuenta.

2.9.5.2 LA ECUACIÓN CONTABLE

Es una igualdad que representa los tres electos fundamentales en los que se basa toda la actividad económica de la empresa.

- a. **ACTIVO.** Son todos los valores, bienes y derechos que posee la empresa.

$$A = P + Pt$$

- b. **PASIVO.** Son todas las deudas que la empresa tiene con terceras personas.

$$P = A - Pt$$

- c. **PATRIMONIO.** Es el derecho de los propietarios sobre los activos de la empresa.

$$P = A - P$$

2.9.6 PLAN DE CUENTAS

Zapata Pedro, Contabilidad General "Es la lista de cuentas ordenadas metódicamente, ideada de manera específica para una empresa o ente que sirve de base al sistema de procedimientos contables para el logro de sus fines"

2.9.6.1 SISTEMAS DE CODIFICACIÓN

Existen tres maneras de codificar un plan de cuentas

- a. **NUMÉRICOS.** Cuando se codifica utilizando números.
- b. **ALFABÉTICOS.** Se codifica utilizando letras.
- c. **MIXTOS.** Cuando se codifica simultáneamente utilizando números y letras.

El código debe ser claro, sencillo, flexible, lógico de esta manera de vuelve eficiente dándole a la empresa seguridad en su utilización.

2.9.6.2 MÉTODOS DE CODIFICACIÓN

La codificación de cuentas se puede realizar utilizando números, letras y otros símbolos que representan al grupo, subgrupo cuentas y subcuentas.

2.9.6.3 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS

Denominado también catálogo de Cuentas, es enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicadas al negocio, que proporciona los nombres y el Código de cada una de las cuentas. Este facilita la aplicación de registros contables. El catálogo de cuentas debe contener:

- a) GRUPO
1. ACTIVO
 2. PASIVO
 3. PATRIMONIO
 4. INGRESO (Rentas)
 5. COSTOS
 6. GASTOS
 7. CUENTAS DE ORDEN
- b) SUBGRUPO
- ACTIVO
 - ACTIVO CORRIENTE
 - ACTIVO FIJO
 - OTROS ACTIVOS
 - PASIVO
 - PASIVO CORRIENTE (Corto plazo)
 - PASIVO FIJO (Largo plazo)
 - OTROS PASIVOS
 - PATRIMONIO
 - CAPITAL
 - RESERVAS
 - SUPERÁVIT O PÉRDIDA
 - INGRESOS (Rentas)

- INGRESOS OPERACIONALES
- INGRESOS NO OPERACIONALES
- COSTOS
- COSTOS OPERACIONALES
- COSTOS NO OPERACIONALES
- GASTOS
- GASTOS OPERACIONALES
- GASTOS NO OPERACIONALES
- CUENTAS DE ORDEN
- CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
- CUENTAS DE ORDEN ACREEDORA

1. CUENTAS DE ACTIVO. Es todo lo que posee o le adeuden a la empresa

- 1.1 CAJA
- 1.2 BANCOS
- 1.3 CUENTAS POR COBRAR
- 1.4 DOCUMENTOS POR COBRAR
- 1.5 MERCADERÍAS
- 1.6 ACTIVOS FIJOS
- 1.7 PAGOS POR ADELANTADO

2. CUENTAS DE PASIVO. Es todo lo que adeuda a otras personas (ajenas a la empresa, propietario(s), socios, accionistas, etc.):

- 2.1 OBLIGACIONES PATRONALES POR PAGAR
- 2.2 IESS POR PAGAR
- 2.3 CUENTAS POR PAGAR
- 2.4 DOCUMENTOS POR PAGAR
- 2.5 HIPOTECAS POR PAGAR
- 2.6 COBROS POR ADELANTADO

3. CUENTAS DE CAPITAL Y PATRIMONIO. Es el aporte en dinero y/o bienes, efectuando por propietarios, socios o accionistas, aportes del Estado para conformar la empresa; conformarán el Capital.

El Patrimonio estará integrado básicamente por las siguientes cuentas:

3.1 CAPITAL

3.2 RESERVAS (Legal, Facultativa, Estatutaria)

3.3 UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS

3.4 UTILIDADES DEL PRESENTE EJERCICIO

3.5 PÉRDIDAS DEL PRSENTE EJERCICIO

4. CUENTAS DE INGRESO. Dentro de este grupo tenemos Ingresos Operacionales y no Operacionales;

4.1 INGRESOS OPERACIONALES

4.2 INGRESOS NO OPERACIONALES

4.2.1 INGRESOS FINANCIEROS

4.2.1.1 INTERESES COBROS POR VENTAS A CRÉDITO

**4.2.1.2 INTERESES GANADOS POR INVERSIONES
INTERESES BANCARIOS**

4.2.2 OTROS INGRESOS

4.2.2.1 ARRIENDOS COBRADOS

4.2.2.2 COMISIONES GANADAS POR VENTAS

4.2.2.3 UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVOS FIJOS

5. CUENTAS DE GASTOS. Son todos los gastos monetarios, que significan desembolsos para la empresa, en un ejercicio económico. Estos pueden ser:

5.1 GASTOS OPERACIONALES

5.1.1 SUELDOS Y SALARIOS MAS BENEFICIOS DE LEY

5.1.2 SUMINISTROS DE FICINA

5.1.3 SERVICIOS BÁSICOS

5.1.4 ARRENDAMIENTO DE LOCAL

5.1.5 MANTENIMIENTO DE LOCAL

5.1.6 MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

5.1.7 PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

5.1.8 DEPRECIACIONES

5.1.9 AMORTIZACIONES

5.2 GASTOS NO OPERACIONALES

5.2.1 COMISIONES PAGADAS

5.2.2 PÉRDIDA EN VENTA DE ACTIVOS FIJOS

2.9.7 PROCESO CONTABLE

2.9.7.1 DEFINICIÓN

*VASCONEZ José “Contabilidad General para el siglo XXI, Pág. 89”
“El ciclo contable no es más que el registro de todas las transacciones mercantiles en forma clara, objetiva y documentos fuente hasta la preparación y presentación de los Estados Financieros al final del periodo contable”.*

2.9.7.2 FASES DEL CICLO CONTABLE

El Proceso Contable contiene los siguientes pasos:

- a. Comprobantes o Documentos Fuente
- b. Estado de Situación Inicial
- c. Libro Diario (Jornalización)
- d. Libro Mayor (Mayorización)
- e. Libros Auxiliares
- f. Balance de Comprobación
- g. Hoja de Trabajo
- h. Ajustes y Resultados
- i. Cierre de Libros
- j. Estados Financieros.

2.10 FINANCIERO

2.10.1 CONCEPTO DE FINANZAS

www. Monografías Com. *“Las finanzas, en economía, son las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas o Estados. Por extensión también se denomina finanzas el estudio de esas actividades como especialidad de la Economía y la Administración que estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, individuo o del Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos. En otras palabras, estudia lo relativo a la obtención y gestión del dinero y de otros valores como títulos, bonos, etc.”*

Las finanzas estudian múltiples aspectos y elementos relacionados con todo el proceso de la obtención y administración del dinero o capital. Las finanzas buscan mejorar las fuentes de las que se obtiene dinero y busca optimizar su utilización, que se puede derivar en su gasto o inversión.

2.10.2 OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN FINANCIERA

2.10.2.1 Políticas, decisiones y acciones ejecutivas

2.10.2.2 Maximizar el valor actual de la empresa

2.10.2.3 Contribución al desarrollo del medio económico

2.10.2.4 Equilibrio entre rentabilidad y riesgo

2.10.3 RELACIÓN CON LA CONTABILIDAD

Para muchos la función financiera y contable de un negocio es virtualmente la misma. Aunque hay una relación estrecha entre estas funciones, la función contable debe considerarse como un insumo necesario de la función financiera.

Frente al tratamiento del manejo de los fondos, el contador cuya función principal es producir y suministrar información para medir el funcionamiento de

la empresa, prepara los Estados financieros partiendo de la premisa de que los ingresos se reconocen como tales en el momento de la venta y los gastos cuando se incurren en ellos.

El administrador financiero se ocupa de mantener la solvencia de la empresa, obteniendo los flujos de caja necesarios para satisfacer las obligaciones y adquirir los activos fijos y circulantes necesarios para lograr los objetivos de la empresa y en vez de reconocer los ingresos y los gastos como lo hace el contador, este los reconoce con respecto a entradas y salidas de efectivo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 PRESENTACIÓN

Tomando en cuenta que la finalidad de este estudio es crear un Manual Operativo para proveer información que contenga procedimientos, políticas, sugerencias y que la empresa cuente con una herramienta que permita desarrollar en forma eficiente y eficazmente las labores, instrumento básico para la operación de la empresa “Agua Buena” de la ciudad de Quito.

La empresa AGUA BUENA para mantenerse en el tiempo necesita ser competitiva tomando en cuenta que competitividad es:

Competitividad = Estrategia + Productividad.

Es importante considerar que la organización en cada uno de los aspectos que contiene el presente manual se maneje adecuadamente en tiempo real.

En tal virtud, y con el fin de facilitar la gestión y operatividad de esta propuesta y dar solución al problema planteado se propone un Manual de procedimientos que contiene enfoques administrativos, financieros y contables desarrollados en los siguientes propósitos:

- ✓ ASPECTOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS
- ✓ INNOVACIONES FINANCIERAS
- ✓ NORMATIVA CONTABLE

3.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

El diseño de un orgánico funcional, refleja la estructura organizacional de una empresa, permite conocer sus relaciones y unidades que la integran. En esta oportunidad se ha considerado necesario diseñar una nueva estructura organizativa funcional de “AGUA BUENA”, pudiendo además ser considerada como una herramienta auxiliar para el normal desarrollo y desempeño administrativo.

3.2.1 UBICACIÓN

La empresa “Agua Buena” está ubicada en la ciudad de Quito, en la Parroquia el Condado, Barrio Mena del Hierro, en las Calles Juan Prócel OE7-228 y Río Peripa.

3.2.2 MISIÓN

La empresa Agua Buena es una entidad de carácter privado, que contribuye a la salud de la ciudad de Quito a través de la purificación, distribución y venta de agua de botellón, Además permitir a todas las personas el acceso del producto, para así fomentar el desarrollo empresarial, siendo un referente para las demás empresas por la capacidad de respuesta ante las demandas crecientes de los clientes y entregando productos de calidad.

3.2.3 VISIÓN

Ser una empresa líder de la provincia de Pichincha en los próximos cinco años, que sea reconocida por su competitividad, contando con un personal competente y capacitado con alta tecnología de punta para ofrecer el mejor servicio del mercado y productos de excelente calidad que cumplan las expectativas y deseos de los clientes.

3.2.4 VALORES

Cuadro N° 5: Valores

		VALORES	
		NOMBRE	DEFINICIÓN
OPERATIVOS	Servicio de Excelencia	Cumpliendo con las demandas de nuestros clientes y satisfaciéndolas al máximo.	
	Honestidad	Con los clientes, propietario y distribuidores.	
	Calidad	Calidad es fundamental en Agua Buena, calidad en servicios, procesos y administración.	
	Productividad	Productividad no significa incremento en ingresos, productividad en procesos.	
	Compromiso con el cliente	El cliente es el pilar fundamental al desarrollo de la empresa y el personal se compromete a satisfacer sus demandas.	
SOCIALES	Respeto a las personas	Respeto a la raza, sexo, cultura, religión y creencias.	
	Calidad Humana	Compromiso personal por ser mejores cada día.	
	Sinceridad	Sinceridad con clientes tanto internos como externos.	
	Valores éticos	La moral y ética de cada persona se debe ver reflejada en todo el personal.	
ECONÓMICOS	Excelencia operativa	Optimización en las operaciones tanto administrativas, de servicios como de producción.	
	Rentabilidad	Crecimiento económico y empresarial.	
	Ahorro productivo	En la utilización de materia prima así como en el tiempo productivo.	

3.2.5 OBJETIVOS

- ✓ Procesar con calidad, eficiencia y rentabilidad el agua.
- ✓ Lograr máxima rentabilidad sobre la inversión.
- ✓ Obtener mayor nivel de satisfacción para los clientes; y mayor contribución de mercado.
- ✓ Aumentar su capacidad de producción en un 100%.
- ✓ Atender permanentemente la demanda de los servicios con oportunidad y calidad adecuada, con eficiencia económica y equidad social, asegurando en todos sus actividades la preservación de los servicios a largo plazo.
- ✓ Ofrecer asesoramiento y capacitación a distribuidores y empleados en lo referente a estrategias de captación de mercado y atención al cliente.
- ✓ Establecer una eficiente organización administrativa contable que garantice el buen funcionamiento de las operaciones.

3.2.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA “AGUA BUENA”

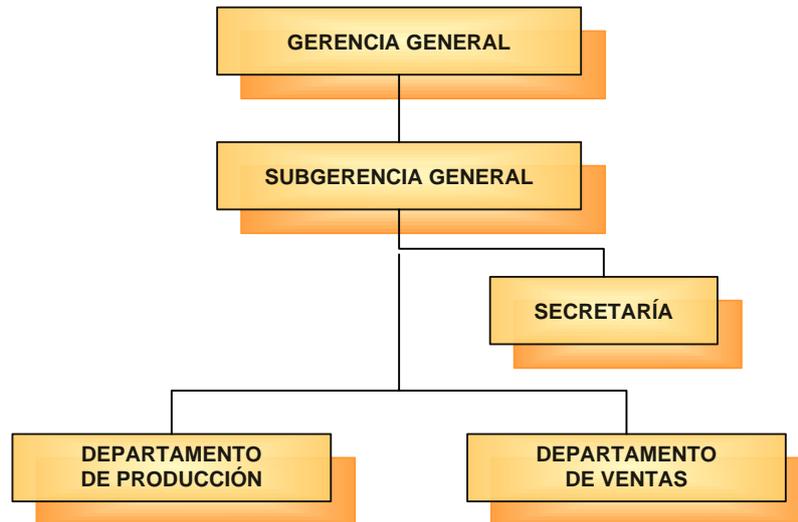
Es importante mencionar que para toda empresa en general, un organigrama, se constituye en una herramienta integral e indispensable, ya que establece los niveles de autoridad y canales de comunicación entre las diferentes unidades administrativas.

El orgánico funcional nos permite conocer y determinar las responsabilidades que deben cumplir los empleados en cada una de sus áreas.

Para una mejor apreciación se presentan los organigramas que están en vigencia y los nuevos sugeridos en este proyecto, los mismos que han sido elaborados tomando en cuenta el Reglamento Interno de la Organización.

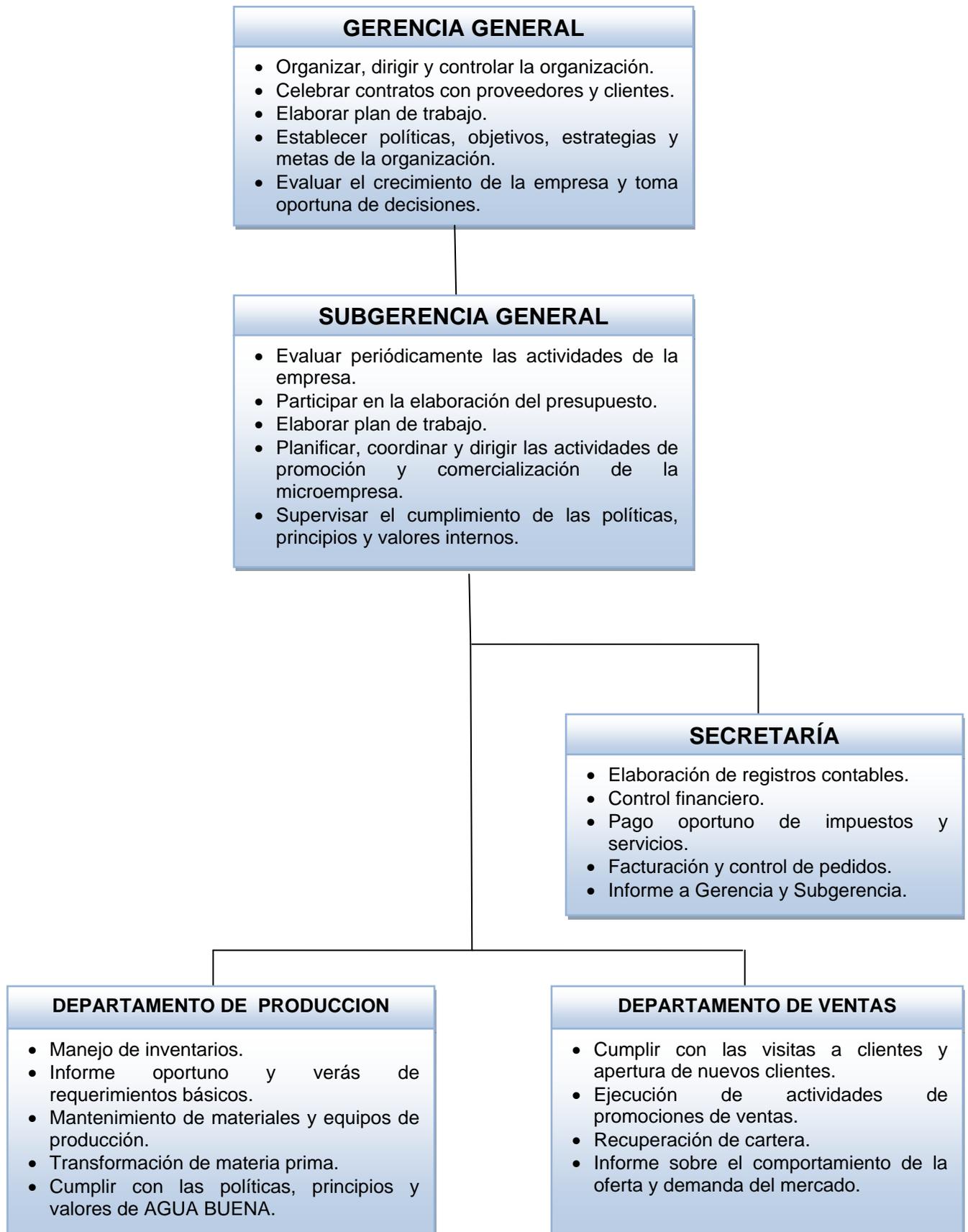
La estructura orgánica funcional de la empresa “Agua Buena”, será entregada a su propietario y en parte a los distribuidores de acuerdo a resoluciones internas previstas para el caso.

Gráfico N° 21: Organigrama Estructural



Las funciones de una organización deben ser redactadas en forma clara y precisa; el organigrama funcional es la base fundamental para el desarrollo de la organización, las responsabilidades delegadas a cada uno de los miembros de la empresa exige una adecuada descripción de funciones, esta debe estar encaminada a mantener un ambiente de trabajo en el cual cada persona alcance el éxito deseado.

Gráfico N° 22: Organigrama Funcional “AGUA BUENA”



3.2.7 MODELO DE COMPETENCIAS

El modelo de competencias es una herramienta que facilita la intermediación con los subsistemas y procesos del área, posibilita su acción de manera integrada.

El perfil por Competencias de un puesto o cargo nos permite visualizar una lista de tareas e identifica las actividades relevantes de un puesto, facilitando también una distribución de trabajo.

Una comparación del candidato que se ajuste al perfil, también nos permite planificar capacitaciones, ascensos, contribuye a afinar estrategias de compensaciones y se alinea con el Balance Scorecard (Tablero de Mando) el cual se basa en cuatro perspectivas: financiera, clientes, recursos humanos y procesos internos.

Para realizar un levantamiento de un perfil por Competencias primero, realizamos un cuadro en donde consta las actividades relevantes conocimientos, destrezas, en este punto se le asigna una calificación en base del criterio frecuencia, consecuencia, dificultad.

F = frecuencia. Significa la periodicidad con que se ejecuta la tarea

C = consecuencia de errores. Implica que consecuencia tiene un mal e esta actividad para la organización de personas.

D = Dificultad. Que implica la dificultad relativa de esta actividad comparada con las demás del mismo cargo / proceso

Para sacar el total aplicamos la fórmula: la suma de consecuencia + dificultad por la frecuencia en símbolos es:

$$F*(C+D)$$

Una vez obtenido el peso de cada actividad, se llena el siguiente cuadro en orden de pesos o relevancia de las actividades asignándoles a cada uno índices de gestión, competencias y destrezas. Solo así tendremos un perfil que nos ayude a determinar en el momento de la selección a la persona idónea.

MATRÍZ DE COMPETENCIAS

Cuadro N° 6: Matriz de Competencias GERENCIA

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	GERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar, planificar, ejecutar y controlar las actividades financieras de la empresa ✓ Negocia adquisiciones para todas las aéreas de la empresa de bienes y productos , bienes y servicios ✓ Informa asesora y toma decisiones ✓ Diseñar sistemas administrativos, manuales e instructivos que se apliquen en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección ✓ Delegación ✓ Liderazgo de personas ✓ Capacidad de negociación ✓ Pensamiento crítico ✓ Escucha activa ✓ Trabajo en Equipo ✓ Independencia ✓ Toma de riesgos ✓ Integración ✓ Orientación al cliente 	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Título de cuarto nivel en Administración de Empresas o afines. ✓ Titulo de Tercer Nivel en Administración de Empresas o carreras afines. ✓ Requisitos de conocimientos técnicos específicos. ✓ Niveles ✓ Dirección estratégica ✓ Gestión de la información ✓ Gestión de Calidad ✓ Haber tenido experiencia de dirección en ✓ otros centros de trabajo antes de ocupar la plaza actual

Cuadro N° 7: Matriz de Competencias CONTADOR

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	CONTADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación, supervisión y control de las acciones contables de la empresa ✓ Coordina contablemente con sus unidades y realiza supervisa el control previo y concurrente de las cuentas correspondientes de la Empresa ✓ Sugiere decisiones a tomarse en base a la información ✓ Participa en la proforma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación al logro ✓ Tolerancia al estrés ✓ Toma de riesgos ✓ Dominio técnico ✓ Análisis numérico ✓ Comunicación escrita ✓ Sacrificio personal ✓ Resolución ✓ Trabajo en equipo 	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Titulo de tercer nivel en auditoria o contabilidad superior. ✓ Estar habilitado como CPA. ✓ Experiencia mínima dos años ✓ Manejo de Paquetes utilitarios: Acces, Word, Excel, Tinni .etc.

Cuadro N° 8: Matriz de Competencias SECRETARIA

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender al público y personas de la empresa en cuanto a información ✓ Atender todo lo relacionado con correspondencia, llamadas telefónicas ✓ Mantener actualizado y en orden el archivo y todo lo relacionado con el archivo de la empresa ✓ Redacción comercial 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al cliente ✓ Habilidad para colaborar ✓ Comunicación escrita ✓ Dominio de la comunicación de la comunicación no verbal ✓ Auto organización ✓ Dominio técnico 	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Educación mínima Bachiller en Secretariado Ejecutivo o afines, ✓ Estar cursando carrera universitaria acorde con el puesto. ✓ No se requiere experiencia previa ✓ Disposición de tiempo completo. ✓ Correcta expresión oral.

Cuadro N° 9: Matriz de competencias EMPLEADOS

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades para la comunicación ✓ Capacidad de persuasión ✓ Trabajo en equipo ✓ Orientación al cliente ✓ Iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona de valores ✓ Emprendedora , con instrucción básica, ✓ Creativo y sociable 	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrucción Bachiller cualquier rama, ✓ Conocimientos en ventas y distribución de productos masivos de preferencia ✓ Salud física y mental

 AGUA BUENA	MANUAL DE FUNCIONES	
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO	
	PERSONAL ADMINISTRATIVO Gerencia	Pág.1
Elaborado por:		Aprobado por:
SIGLA:	G	
CÓDIGO:	1.0.1.1	
<p>REQUISITOS MÍNIMOS PARA OCUPAR EL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Título Universitario en administración de empresas, economía o afines. ⇒ Experiencia mínima de tres años en cargos similares ⇒ Sólidos conocimientos de economía, legislación, tributación y tener cursos relacionados al cargo. ⇒ Poseer actitudes como liderazgo, trabajo en equipo, excelentes relaciones humanas, disciplina y honestidad. <p>OBJETIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Representar, organizar y administrar a la empresa en el ámbito social, administrativo y financiero. ⇒ Responsable del cumplimiento de los objetivos implantados en la empresa cuya misión es el manejo adecuado de los recursos humanos, material financiero y tecnológico. <p>FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir las normas internas de la empresa. 2. Responsable de coordinar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa “Agua Buena”. 3. Formarse un juicio exacto de los acontecimientos y condiciones de los resultados, de las operaciones realizadas. 4. Delegar funciones y responsabilidades a todos los empleados. 5. Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la empresa “Agua Buena”. 6. Plantear objetivos y políticas. 7. Autorizar los gastos para el buen funcionamiento de la empresa. 8. Mantener excelente relaciones con el cliente interno, externo y con los proveedores. 9. Las demás funciones que le correspondan conforme a la ley y el estatuto. 		

 <p>AGUA BUENA</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
	PERSONAL ADMINISTRATIVO Secretaria	Pág.2
Elaborado por:		Aprobado por:
SIGLA:	S	
CÓDIGO:	1.0.1.1.1	
<p>REQUISITOS MÍNIMOS PARA OCUPAR EL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ↗ Nivel académico: mínimo instrucción secundaria. ↗ Experiencia no indispensable. ↗ Poseer actitudes como trabajo en equipo, excelentes relaciones humanas, disciplina y honestidad. <p>OBJETIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ↗ Encargado de asistir en asuntos profesionales, tales como, desarrollo de informes, atención al cliente, realización y entrega de oficios, a efecto de que la empresa Agua Buena cuente con buena atención e información confiable y actualizada de los movimientos diarios. ↗ Autorizado fundamentalmente de la recepción, manejo, control y depósito de las finanzas, por lo que debe estar representado por una persona capaz, con principios de ética y moral. <p>FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Atender, registrar e informar a gerencia inquietudes relacionadas con los distribuidores de la empresa. 11. Apoyar y controlar la asistencia diaria y puntual de los empleados de la empresa Agua Buena. 12. Recibir, ingresar, distribuir y controlar la correspondencia que salga de Agua Buena o llegue a la misma. 13. Tener una guía actualizada de los distribuidores y proveedores que tiene empresa Agua Buena. 14. Informar diariamente sobre actividades cumplidas, no cumplidas, como también variaciones realizadas, señalando el motivo por el cual se tomó esa determinación. 15. Realizar los controles necesarios para la buena marcha de las actividades y utilización de herramientas, materiales y documentos utilizados. 		



AGUA BUENA

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PERSONAL ADMINISTRATIVO
Secretaria

Pág.3

Elaborado por:

Aprobado por:

SIGLA:

S

CÓDIGO:

1.0.1.1.1

7. Realiza la actividad de recepción del efectivo y demás finanzas que se encuentran a su cargo.
8. Una vez receptado las finanzas, realizar depósitos íntegros e inmediatos al respectivo banco.
9. Verificar que la documentación este en orden, actualizada y completa.
10. Emitir cheques para la cancelación a proveedores y llevar un control diario de los cheques girados, mediante una revisión que detalle los cheques cobrados.
11. Emitir cheques para la utilización en las diferentes actividades que realice la empresa como por ejemplo. Cancelación de sueldos, compra de suministros, material indirecto, etc.
12. En caso de tener que realizar actividades diferentes o no comunes pedir la autorización respectiva a su superior.
13. Realizar cuadros de caja diariamente, una vez concluido la jornada laboral.
14. Custodiar la documentación, verificar y comprobar el flujo de efectivo y las finanzas a su cargo.
15. Informar a sus superiores sobre problemas, obstáculos, inconvenientes presentados en el desarrollo de su actividad.

 <p>AGUA BUENA</p>	MANUAL DE FUNCIONES		
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
	PERSONAL ADMINISTRATIVO Contador	Pág.4	
Elaborado por:		Aprobado por:	
SIGLA:	C		
CÓDIGO:	1.0.1.1.2		
<p>REQUISITOS MÍNIMOS PARA OCUPAR EL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Poseer título universitario en contabilidad o auditoría C PA ⇒ Experiencia mínima en labores similares dos años. ⇒ Sólidos conocimientos en contabilidad, sistemas contables: SAFI, MONICA, TINÍ y utilitarios básicos (Word y Excel), tributación. ⇒ Excelentes relaciones humanas. ⇒ Poseer criterio profesional, disciplina y honestidad. <p>OBJETIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identificar, medir, registrar y comunicar la información en una forma veraz, efectiva y confiable de la situación económica. Dicha contabilidad debe estar de acuerdo a los principios y normas contables y leyes vigentes utilizadas para obtener información financiera relevante. ⇒ Dar a conocer e informar la situación económica durante periodos determinados, facilitando la toma de decisiones, esta información debe presentarse en estados financieros periódicos en forma mensual, trimestral, semestral o anual de acuerdo a las necesidades de la empresa. <p>FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, medir, registrar y comunicar la información, durante lapsos determinados. 2. Elaborar registros contables que permiten obtener datos, ajustados a principios contables, utilizados para evaluar la situación y obtener la información financiera. 3. Realizar conciliaciones. 4. Establecer un sistema de registro, información y control de las transacciones que realiza diariamente. 			



AGUA BUENA

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PERSONAL ADMINISTRATIVO
Contador

Pág.5

Elaborado por:

Aprobado por:

SIGLA:

C

CÓDIGO:

1.0.1.1.2

5. Establecer un sistema de registro, información y control de las transacciones que realiza diariamente.
6. Contabilizar los asientos que respalden la cancelación de sueldos y salarios a los empleados, cancelación de beneficios que exige la ley.
7. Verificar la documentación que respalda las transacciones efectuadas en la empresa con respecto a su trabajo.
8. Presentar a tiempo los impuestos y el pago respectivo al Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás obligaciones legales.
9. Obtener registros necesarios que comprueben los ingresos y egresos en forma secuencial y con sus debidos respaldos.
10. Mantener la documentación en un lugar seguro, que permita conservar los documentos por lo menos el lapso que exige la ley (mínimo cinco años).
11. Llevar contabilidad por partida doble y manejar un catálogo de cuentas el cual debe incluir cuentas de control que permitan la conciliación con los libros mayores.

 AGUA BUENA	MANUAL DE FUNCIONES		
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
	PERSONAL ADMINISTRATIVO Empleados		Pág. 6
Elaborado por:		Aprobado por:	
SIGLA:	E		
CÓDIGO:	1.0.1.1.2.1		
<p>REQUISITOS MÍNIMOS PARA OCUPAR EL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Poseer instrucción secundaria. ⇒ Experiencia mínima en labores similares un años. ⇒ Disponibilidad de tiempo completo. ⇒ Ser sociable, rápido y equilibrante. ⇒ Poseer disciplina y honestidad. <p>OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Encargados de la purificación y envasado del agua en el botellón de acuerdo al programa establecido, la adecuada utilización de los insumos, mano de obra y servicios en el periodo señalado. <p>FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar el equipo y maquinaria necesaria para el proceso de purificación del producto. 2. Solicitar a la secretaria la cantidad necesaria de materiales para la producción. 3. Purificar diariamente el agua de acuerdo a la capacidad de comercialización que tiene empresa Agua Buena. 4. Realizar el producto en buenas condiciones de higiene, pedir y exigir los mecanismos necesarios para que se cumpla estas condiciones. 5. Verificar que cada envase este en buenas condiciones y este realizado a las leyes y normas vigentes. 6. Entregar el producto en perfectas condiciones, para la movilización, distribución y comercialización de los productos que la empresa produce. 			

3.2.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Una vez que ya se han delimitado las funciones del área administrativa y operativa, es importante desarrollar el diseño de un manual de procedimientos que guíe las acciones a ejecutarse en cada uno de los puestos de trabajo.

Los procedimientos que se ponen en consideración para su ejecución se han diseñado según los principios y leyes internas que rigen actualmente a la empresa.

Esta herramienta debe ser aplicada de manera eficiente por todo el personal que trabaja en la entidad y deberá ser actualizado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Por tal motivo y en base al diagnóstico realizado, se ha logrado representar gráficamente la forma como Agua Buena viene desarrollando sus operaciones.

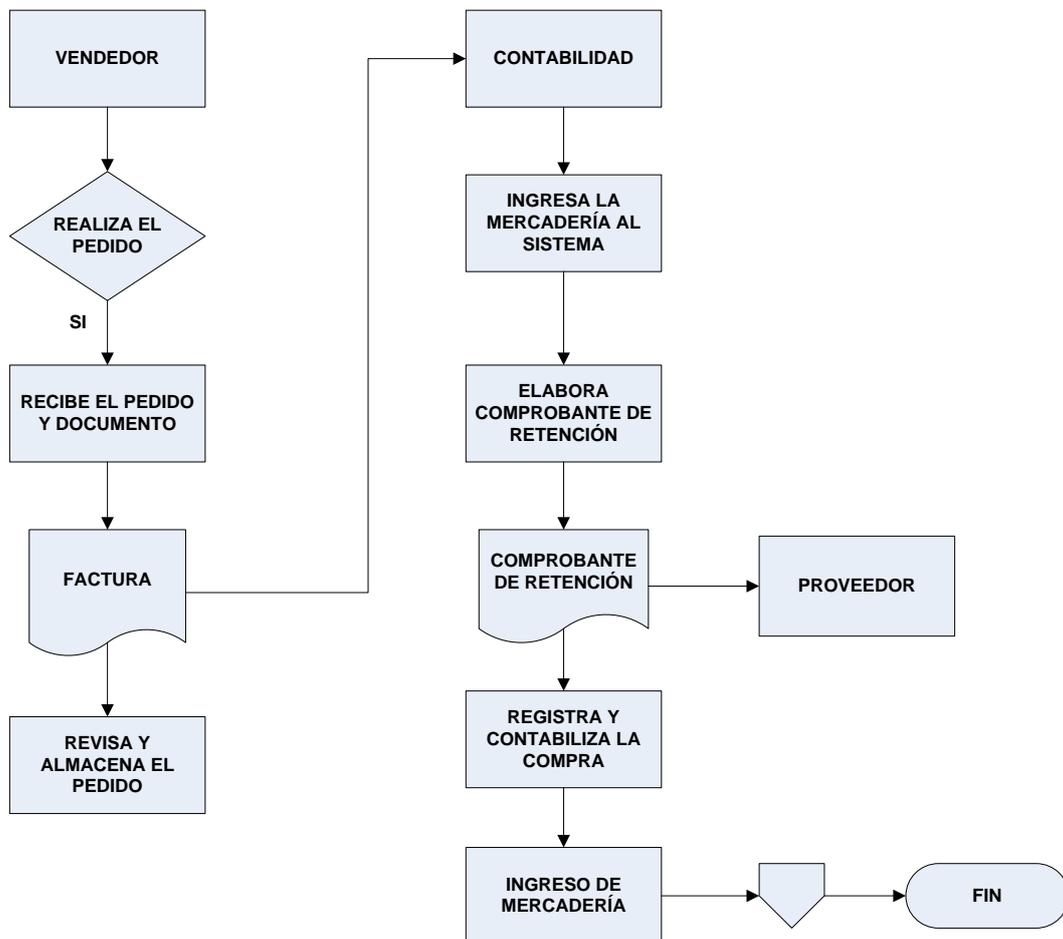
Para una mejor apreciación de los cambios se presentan los flujogramas en vigencia en los que se puede observar el proceso empírico y los problemas que se han suscitado.

Consecutivamente se muestran los nuevos flujos con las innovaciones de mejora y su respectivo manual descriptivo de los procesos para cada operación, de aquí la necesidad de la implementación de este manual.

3.2.8.1 PROCESO VIGENTE EN COMPRA

- ✓ No existe un proceso eficaz para la adquisición de materiales, debido a que la gerencia ha dado potestad para que sea los empleados quienes adquieren la mercadería, los mismos que toman las decisiones por experiencia y sugerencia de proveedores.
- ✓ Se han encontrado en varias ocasiones materiales no utilizados y enviados a la basura.
- ✓ Los empleados desconocen la capacidad de pago de Agua Buena para cancelar oportunamente los pedidos, por los que en ocasiones se ha perdido descuentos adicionales.

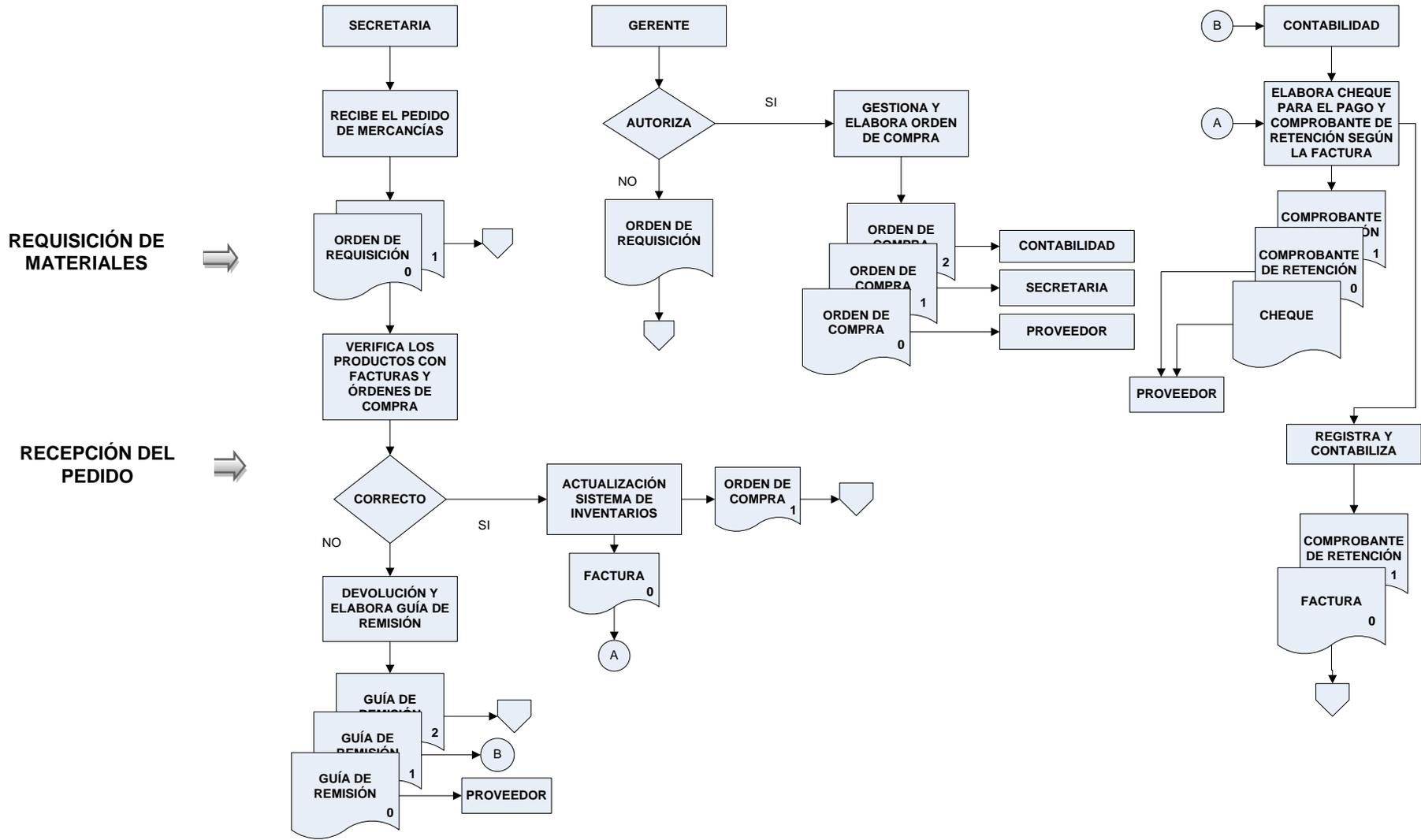
Gráfico N° 23: Flujograma de compras vigente



3.2.8.2 REESTRUCTURACIÓN PROPUESTA DEL PROCESO EN COMPRA

- ✓ Se plantea un proceso eficaz para la adquisición de productos en donde se muestra una relación entre el almacén, gerencia y contabilidad. En el flujograma que se presenta, se percibe organización, orden en el desarrollo de las actividades y sobre todo se cuenta con la documentación indispensable para que el proceso contable administrativo sea seguro.
- ✓ Con la aplicación de estos procesos existe relación directa con el proveedor lo que permite acceder a descuentos y promociones, mejorando el precio de venta al público y ser más competitivos en el mercado.
- ✓ En cuanto a las compras a crédito, se evitara morosidad mejorando la imagen de la institución frente a los proveedores.
- ✓ Se lograra mejorar la eficiencia en el proceso por medio de la delegación de tareas, la responsabilidad recaerá directamente en las partes involucradas en el proceso.
- ✓ Las devoluciones o entrega de mercaderías a los proveedores se realizaran de manera inmediata y se contara con los documentos de respaldo necesarios para el efecto.

Gráfico N° 24: Flujograma propuesto para el proceso en compras



 AGUA BUENA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	001
	ACCIÓN A EJECUTARSE Compras	Pág. 1
Elaborado por:		Aprobado por:
RESPONSABLE	ACCIÓN	
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determina la necesidad de comprar productos en base al límite al límite de las existencias ✓ Elabora las órdenes de requisición en el original y copia (Anexo 5) ✓ La orden de requisición original se envía al gerente para que la revise y autorice dicha adquisición, para ello sumillarán y pondrán la fecha de aprobación. La copia de la orden queda en el archivo de la Secretaria. ✓ Si existe la aprobación de la compra, el Gerente gestionará las negociaciones. 	
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Gerente emite la orden de compra en original y dos copias, el original se le entrega al proveedor, la primera copia a la Secretaria y la segunda copia al contador/a. (Anexo 6). 	
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La secretaria revisa y cuenta independientemente cada producto recibido y compara con la orden de compra y la factura del proveedor. ✓ Si la cantidad y demás especificaciones son las correctas la secretaria actualizará en el sistema de inventarios. ✓ Si se realiza la devolución la secretaria debe llenar una guía de remisión en original y dos copias, la guía original es para el proveedor, una para la secretaria y otra para contabilidad.(Anexo 7) 	
Contador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La contadora verifica la factura y los documentos de respaldo, los mismos que serán archivados. ✓ La contadora procede a la emisión del cheque si la compra es al contado, se emite el comprobante de retención y se realiza la contabilización. (Anexo 8) 	
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las compras de crédito son realizadas a través de convenios con los proveedores, legalizadas con las firmas del gerente en los plazos y condiciones especificados en las facturas. 	

3.2.8.3 PROCESO VIGENTE EN VENTAS

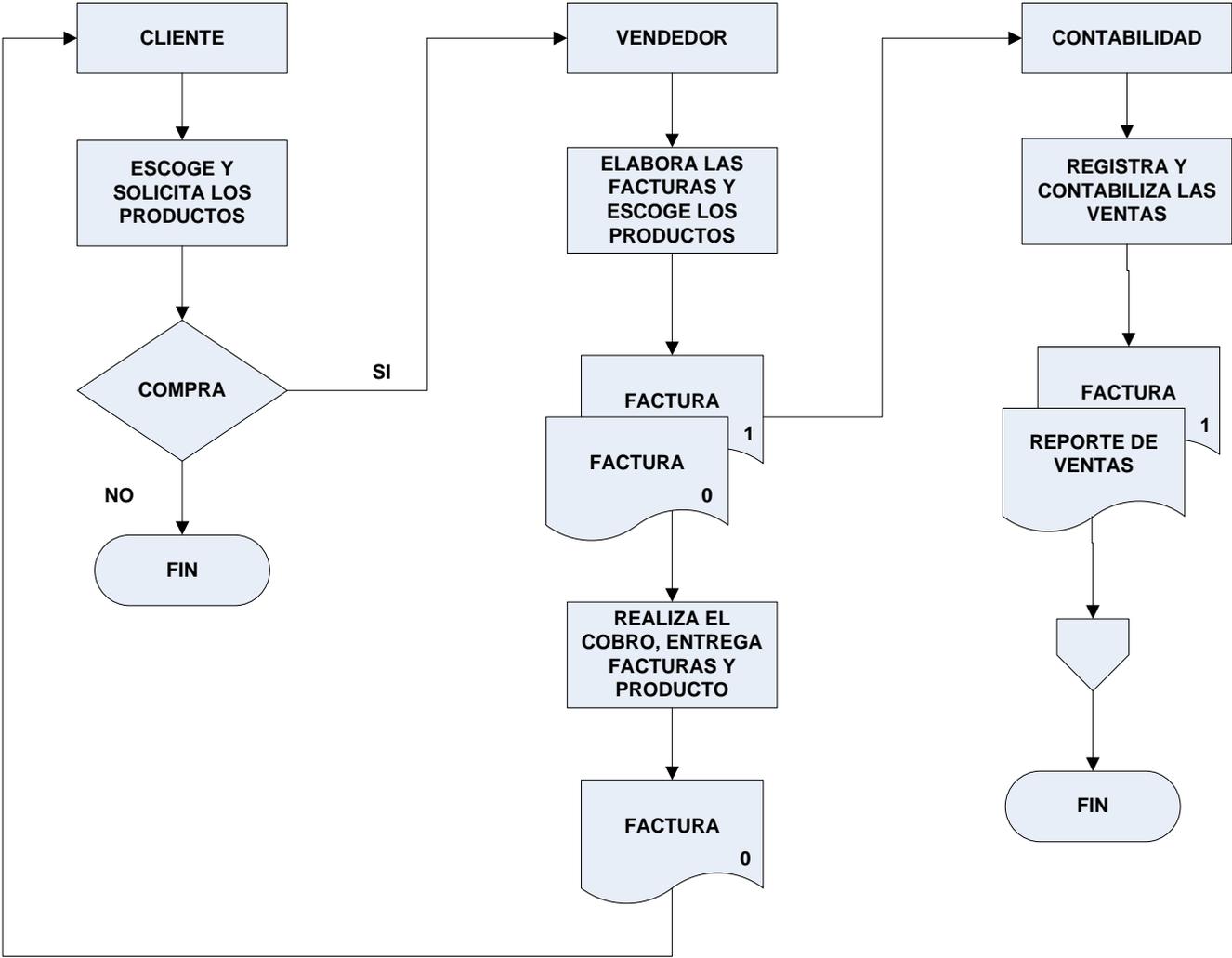
- ✓ No existe un proceso para la atención rápida y oportuna a los clientes, ya que el mismo vendedor factura, cobra, busca a los clientes de forma independiente.

- ✓ No cuenta con una política que permita trabajar con un precio especial aplicable a los consumidores que llevan el producto en grandes volúmenes o por pronto pago.

- ✓ Contabilidad no dispone de una base de datos sobre sus clientes más importantes lo que impide la planificación de campañas y promociones.

- ✓ Es muy importante mencionar que el manejo de la información sobre las existencias es deficiente puesto que no se ha implementado control alguno sobre la entrada y salida de los procesos de inventario en la empresa.

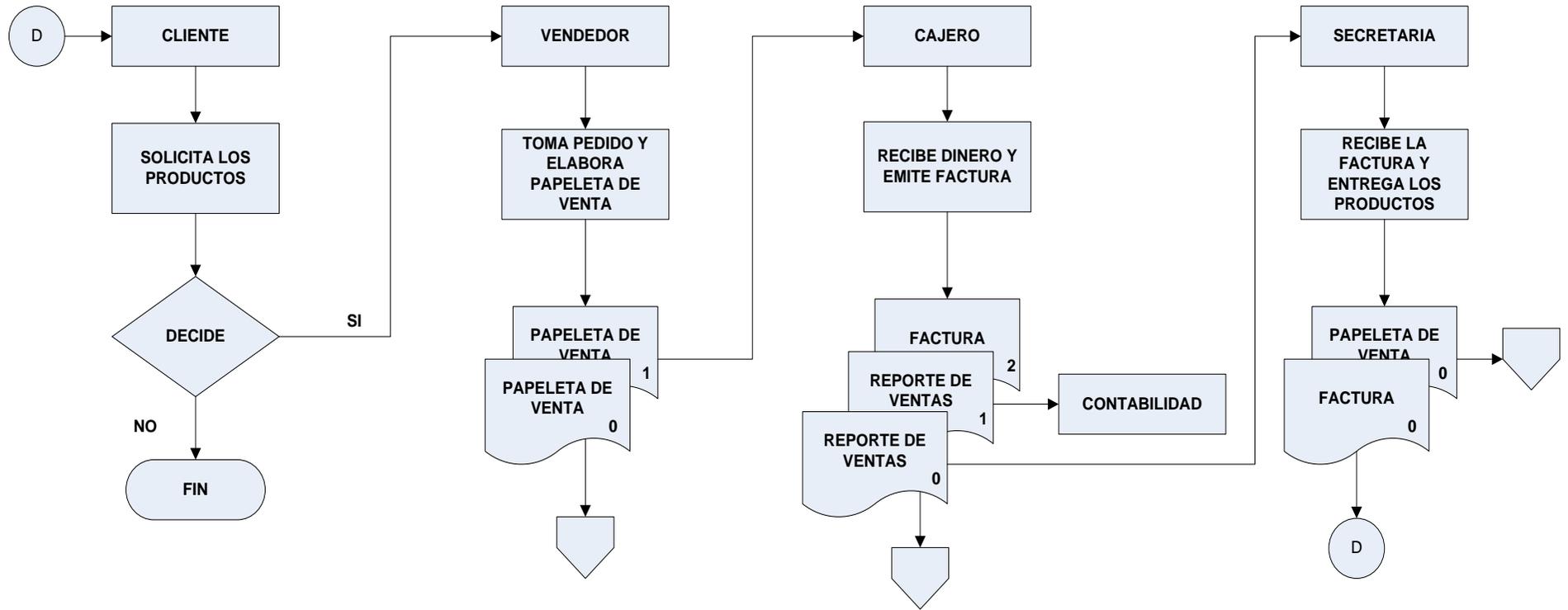
Gráfico N° 25: Flujograma Vigente de Ventas



3.2.8.4 REESTRUCTURACIÓN PROPUESTA DEL PROCESO EN VENTAS

- ✓ Con la aplicación de este proceso, la atención al cliente será rápida y oportuna.
- ✓ Se trabajará con precios según las condiciones del mercado, logrando una mayor rotación de los inventarios.
- ✓ En cuanto al dinero generado por las ventas diarias el responsable dispondrá de la documentación necesaria y sus resultados serán exactos.
- ✓ En el corto plazo se dispondrá plenamente una base de datos de los clientes permitiendo la planificación de campañas y promociones aumentando el porcentaje de ventas.
- ✓ Los productos que se comercialicen serán seguros y estarán en vigencia gracias a los controles establecidos.

Gráfico N° 26: Flujograma Propuesto para el Proceso en Ventas



 AGUA BUENA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	002
	ACCIÓN A EJECUTARSE Ventas al contado	Pág. 2
Elaborado por:		Aprobado por:
RESPONSABLE	ACCIÓN	
<p>Cliente</p> <p>Secretaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando el cliente selecciona el producto con la ayuda de la secretaria, este entrega una papeleta de venta original y copia (Anexo 9) ✓ La secretaria determina los precios y descuentos de acuerdo a las normas establecidas. ✓ La papeleta de venta se le entrega al cliente para que este cancele con la copia del archivo. ✓ La secretaria recibe el dinero y emite la factura en el original y dos copias. ✓ La factura original se le entrega al cliente para que retire su producto. La primera copia va a contabilidad y la segunda va al archivo (Anexo 10). 	

 AGUA BUENA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	002
	ACCIÓN A EJECUTARSE Cierre de Caja	Pág. 3
Elaborado por:		Aprobado por:
RESPONSABLE	ACCIÓN	
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La secretaria al final del día imprimirá un reporte de ingresos en el original y copia (Anexo 11) ✓ El contador verificará la secuencia de los comprobantes y los valores ingresados por ventas al contado, abono de los clientes y ventas a crédito. ✓ La secretaria deberá contar, totalizar el dinero y realizar el depósito respectivo en el banco. ✓ El comprobante de ingreso original conjuntamente con el depósito se entrega a contabilidad y la copia se archiva para respaldo de la secretaria. ✓ El gerente realizará arqueos de caja cuando crea conveniente y si encuentra diferencia en más o en menos. ✓ Se elaborará comprobantes de faltantes y sobrantes de caja y se archivará como constancia del movimiento de caja (Anexo 12). ✓ Antes de depositar un cheque, este debe ser sellado y firmado. ✓ Los faltantes de caja son de responsabilidad de la secretaria, el mismo que se debe pagar los valores antes mencionados. ✓ El contador debe registrar todas las novedades bajo el respaldo escrito del gerente. ✓ Si las transacciones realizadas dan origen al pago con cheque el contador debe verificar la veracidad de los documentos. ✓ El contador elaborara un comprobante de pago, legalizado con su firma, luego procede a la elaboración del cheque (Anexo 13) ✓ El cheque debe ir a nombre del beneficiario y en orden numérico. 	

 AGUA BUENA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	002
	ACCIÓN A EJECUTARSE Pagos con cheque	Pág. 4
Elaborado por:		Aprobado por:
RESPONSABLE	ACCIÓN	
Contador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El cheque es elaborado por la contadora, y debe ser entregado al gerente conjuntamente con el comprobante de egreso en un plazo no mayor a un día laborable. ✓ El cheque debe ir firmado por el Gerente de la organización y su respectiva orden de pago. ✓ Para certificar el respectivo pago al proveedor, el comprobante de pago debe ser firmado por el proveedor. ✓ El contador realizará el registro de las transacciones y tendrá actualizado el saldo de la cuenta bancos. ✓ Además el contador debe realizar una conciliación mensual de la cuenta. 	

 AGUA BUENA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	002
	ACCIÓN A EJECUTARSE Fondo de Caja Chica	Pág. 5
Elaborado por:		Aprobado por:
RESPONSABLE	ACCIÓN	
Contador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El fondo de caja chica se crea con la finalidad de realizar gastos pequeños, debe estar respaldado por una nota de venta o una factura. ✓ El gerente es quien decide el monto que será destinado para caja chica. ✓ El gerente firma el cheque y entrega al contador que es el encargado de manejar el fondo. ✓ El contador/a elabora el comprobante de pago en original y copia que es revisado y aprobado por el gerente. ✓ El comprobante original va a contabilidad para ser registrado y la copia va al archivo previa firma de la persona que es encargada de manejar caja chica. ✓ El contador/a recibe el cheque y lo hace efectivo ✓ La responsable de caja chica realizará un informe de gastos de caja chica que estará respaldado por una factura o nota de venta según sea el caso. (Anexo 13). ✓ La reposición del fondo de caja chica se efectuará cuando se haya terminado en un 90%. ✓ El contador/a realiza contabilización de los valores que estén en el informe de caja chica 	

3.3 INNOVACIONES FINANCIERAS

La empresa Agua Buena, para lograr una máxima rentabilidad sobre la inversión requiere del cumplimiento de tres factores en primera instancia, comenzando por un valor agregado, o cual traerá implicada una mayor satisfacción de los consumidores, y con ello una participación de mercado, y como resultado final un óptimo nivel de rentabilidad.

Pero hay que tener cuidado, no basta con lograr rentabilidad, además debe lograrse un nivel adecuado de solvencia y liquidez, que de no lograrse irán minando rentabilidad de la empresa; pues bajos índices en materia de liquidez y solvencia llevarán a mayores necesidades crediticias, y condicionamientos más duros en materia de costos, tasas, plazos, y garantías.

Así pues en función de las potencialidades internas (fortalezas y debilidades), y externas (oportunidades y amenazas) se han de fijar los objetivos en materia de rentabilidad para la empresa dentro del presupuesto anual, así también los indicadores a lograr en materia de liquidez y solvencia, y los que en materia operativa sean necesarios para lograr los beneficios y niveles de rentabilidad fijados.

3.3.1 POLÍTICAS FINANCIERAS

- ⇒ Recopilará la información financiera: Balance General y Estado de Resultados.

- ⇒ Analizará los estados financieros y anexos del período mensual, para lo cual se utilizará el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en vertical.

- ⇒ Utilizará el Procedimiento de porcentajes integrales: Que consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del Activo, Pasivo y Patrimonio, Ingresos y Gastos, tomando como base el valor del Activo total y el porcentaje que representa cada elemento del Estado de Resultados.
- ⇒ Comparará y analizará los crecimientos existentes entre los diferentes grupos de cuentas, entre meses y observa los cambios presentados por las diferentes operaciones de la Institución, analizando las causas y los efectos.
- ⇒ Comparará los estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, lo que determinará los aumentos y disminuciones o variaciones de cuentas, entre meses y observa los cambios presentados por las diferentes operaciones de la Institución, analizando las causas y los efectos.
- ⇒ Relacionará los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. De los principales rubros a nivel de cuentas de los estados financieros, dejando constancia de las variaciones en cifras absolutas, porcentuales y en razones financieras en el documento “Análisis Horizontal”.

3.3.2 PRINCIPALES ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros serán preparados al cierre del ejercicio, siguiendo los lineamientos descritos en los principios, políticas y normas de contabilidad. Las notas explicativas serán parte integrante de los mismos.

Los estados financieros estarán disponibles para conocimiento del Gerente. Relevarán mediante notas explicativas, la información significativa y necesaria

para asegurar su debida comprensión por parte de los usuarios. Ésta información, entre otros aspectos, tratará de:

- ↪ Principales principios, políticas y normas contables aplicadas.
- ↪ Bases para la cuantificación de los activos de mayor importancia y las cuentas de valoración.
- ↪ Restricciones existentes sobre activos, pasivos y patrimonio.
- ↪ Condiciones de las deudas a mediano y largo plazo.
- ↪ Eventos subsecuentes de importancia ocurridos entre el cierre del ejercicio y la fecha de elaboración de los estados financieros, que tengan efecto en los resultados posteriores o en la situación financieros, que rengan efecto en los resultados posteriores o en la situación financiera.
- ↪ Detalles de las cuentas más importantes.
- ↪ Cambios en las políticas y normas contables y su efecto en los estados financieros.

3.3.3 INFORMACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTARIA

Cuando los usuarios requieran detalles de rubros o secciones, adicionales a los presentados en los estados financieros, su preparación se hará sobre la base de los datos contenidos en el sistema contable.

La información financiera complementaria exigida por los organismos de control, será elaborado a las necesidades de los solicitantes.

3.3.4 PROBLEMAS DE RENTABILIDAD

- a. Caída en las ventas deja a la Empresa Agua Buena con un Costo Fijo muy alto.

b. Aumento en Costos Directos reduce el margen operacional.

A + B= la Vialidad de la Empresa está en juego

3.3.4.1 ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD

- a. Aumentar ventas, creando nuevos productos, nuevos mercados.
- b. Mejorar la productividad, nuevas tecnologías, cambio de procesos.

3.3.5 CONSTRUCCIÓN DE LA RUTA ESTRATÉGICA Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Gráfico N° 27: Ruta y Objetivos Estratégicos

FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR Y CONSTRUCCIÓN DE LA RUTA ESTRATÉGICA		
PERSPECTIVA	ADN VISIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (FCE)
FINANZAS	Ser la empresa líder	
	Reconocidos por su competitividad	
CLIENTES EXTERNOS	Cumplir con las expectativas de nuestros clientes	
CLIENTES INTERNOS	Mejorar el servicio	
	Productos de excelente calidad	
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Tener tecnología de punta	

3.4 NORMATIVA CONTABLE

El Sistema Contable ha experimentado cambios significativos durante los últimos años debido a factores de expansión y al volumen y diversificación de las transacciones, factores que no han ido creando la necesidad de una reestructuración de las normas contables y de la dinámica operacional.

Con la implementación obligatoria de las NIIF's a partir del 2009 que se presenta un nuevo marco conceptual, que recoge elementos teóricos y prácticos, cuya adecuada aplicación se constituyen en un factor fundamental para garantizar la confiabilidad y transparencia de la información contable.

Desde hace mucho tiempo se ha recomendado la necesidad de disponer un Manual Administración-Financiero simplificado, que ayude a mejorar los procesos y el registro de la información que se genera en forma diaria en la Empresa. No se pretende proponer nuevas técnicas, por el contrario está basado en la práctica común contable, su ventaja es la facilidad del manejo único y coordinado entre todas las áreas de la Institución.

El presente documento tiene como propósito fundamental unificar los registros e información, pretendiendo además que este manual sirva de guía en cuanto a la comunicación y coordinación de todas las actividades que se realicen dentro de la Empresa. Por otro lado. Se puede decir que este manual trata de que la información sea más ágil, veraz y oportuna para la presentación de sus resultados en las actividades. Cabe señalar que de ninguna manera trata de ser rígido, sino por el contrario proporciona lineamientos indicativos que permitirán la estructuración en cada una de las áreas.

Los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados a nivel internacional y especialmente en el Ecuador. Con elementos básicos que uniforman criterios, constituyen fundamentos específicos, que basados en su razonamiento, eficiencia demostrada y aplicación práctica que se reconocen como esenciales

para el análisis y registro correcto de las operaciones financieras, la elaboración y presentación de estados e informes financieros.

3.4.1 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

Los principios y postulados contables, más que verdades absolutas, se constituyen en guías de acción que permiten alcanzar en adecuada forma los objetivos generales de la información contable fundamentándola y circunscribiéndola.

3.4.1.1 ENTE CONTABLE

La Empresa Agua Buena, es una institución legalmente constituida con fines de lucro, que se dedica a la purificación, distribución y venta de agua de botellón.

3.4.1.2 EQUIDAD

La empresa deberá basar su información y la contabilidad en el principio de equidad, de tal manera que el registro de los hechos económicos se basa en la igualdad sin ninguna preferencia en particular.

3.4.1.3 MEDICIÓN DE RECURSOS

La empresa informará sobre su situación financiera y los resultados de sus operaciones mensual y anualmente a los organismos internos y externos.

3.4.1.4 PERÍODOS CONTABLES

La Empresa informará sobre su situación financiera y los resultados de sus operaciones mensual y anualmente a sus organismos internos y externos. A

estos efectos, el período contable comprenderá del 1º, de enero al 31 de diciembre de cada año.

3.4.1.5 ESCENCIA SOBRE LA FORMA

La información financiera de la Empresa se basa en la realidad económica de las transacciones, resalta la sustancia o esencia económica del evento, aún cuando la forma legal pueda definir de la sustancia económica.

3.4.1.6 CONTINUIDAD DEL ENTE CONTABLE

La Empresa se crea con fin de una existencia permanente a largo plazo, buscando consolidarse en una empresa de servicio de calidad.

3.4.1.7 MEDICIÓN DE TÉRMINOS MONETARIOS

En Ecuador la unidad de medida para el procedo contable es el dólar de los Estados Unidos de Norteamérica.

3.4.1.8 ESTIMACIONES

La contabilidad no todas las transacciones que se presenten pueden cuantificarse con exactitud, en unas es posible en otras no. Esto hace necesario que las estimaciones se calculen en función de fórmulas técnicas basadas en experiencias pasadas.

3.4.1.9 ACUMULACIÓN

Este principio especifica que en contabilidad no se pueden acumular ingresos y gastos generados de un período a otro. Los ingresos y gastos generados en un período serán tomados en cuenta el los resultados de ese período aún cuando no se hayan cobrado o pagado.

3.4.1.10 PRECIO DE INTERCAMBIO

Las transacciones son el intercambio de bienes, valores y/o servicios. Medidos en unidades monetarias, en contabilidad estos intercambios se registran en función del valor justo pagado o recibido por la empresa en cada transacción realizada.

3.4.1.11 JUCIO O CRITERIO

El juicio o criterio del profesional contable es importante para la toma de decisiones, principalmente en lo relacionado con estimaciones en donde el criterio profesional es primordial para evitar errores en el futuro.

3.4.1.12 UNIFORMIDAD

Los principios de contabilidad deben ser aplicados uniformemente de un período a otro, si se presentan cambios en los principios o en sus métodos de aplicación se debe dejar constancia de tal situación. Todo cambio, en la aplicación de los métodos o procedimientos contables, tienen que ser materia de averiguación y explicación razonable del motivo y de los efectos causados. Los cambios de importancia en la aplicación de los principios, políticas y normas, será revelado en notas a los estados financieros, que cuantifiquen su efecto y expongan las razones del mismo.

3.4.1.13 CLASIFICACIÓN Y CONTABILIZACIÓN

En contabilidad las transacciones realizadas por la entidad con sus respectivos documentos de soporte deben ser debidamente clasificadas y ordenadas para proceder al registro contable, esto permitirá acceder a la información fácilmente.

3.4.1.14 SIGNIFICATIVIDAD

Los informes financieros se interesan únicamente en la información suficiente significativa, incluirá aquellos aspectos de significación susceptibles de cuantificarse o cuya revelación sea importante para las decisiones que deban tomar y evaluar las actividades el Gerente de la Empresa.

3.4.1.15 PARTIDA DOBLE

Toda transacción financiera dará lugar a un registro simultáneo en el debe y el haber por valores iguales, afectando a las cuentas que corresponda según la naturaleza de la operación. Por tanto, la contabilidad mantendrá la igualdad básica:

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{PATRIMONIO.}$$

3.4.2 NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA NIIF

Las Normas Internacionales de Información Financiera son un conjunto de normas con aceptación a nivel mundial, que permiten a sus usuarios reflejar la situación económica de una organización a través de estados financieros razonables, confiables y oportunos.

Las NIIF`s paulatinamente se están adoptando de forma obligatoria en el sector privado, como resultado de un proceso de capacitación e implementación de las mismas, con la finalidad de que las empresas se manejen en base a información financiera de alta calidad con estándares internacionales, que permita el acceso a negociaciones con el resto del mundo. Actualmente no se conoce Normas Internacionales de Información Financiera dirigidas al Sector Público, a continuación se da a conocer el alcance, procesos para la correcta aplicación y las NIIF`s vigentes con su respectivo objetivo para fines de conocimiento general.

a. ALCANCE

Las NIIF`s establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros con propósitos generales y sucesos que surgen en sectores económicos específicos.

Un conjunto completo de estados financieros comprende un balance; un estado de resultados; un estado que muestre o bien todos los cambios habidos en el patrimonio neto, o bien los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las operaciones de aportación y reembolso de capital, así como de la distribución de dividendos a los propietarios; un estado de flujo de efectivo y las políticas contables utilizadas junto con las demás notas explicativas. Con interés en la oportunidad y el costo de producir la información, la entidad puede proporcionar en sus estados financieros intermedios, menos información que en los estados financieros anuales.

b. PROCESOS PARA LA CORRECTA APLICACIÓN DE LAS NIIF`s:

- ✓ Conocer a fondo las actividades que realiza la organización: Es de vital importancia conocer el funcionamiento de la entidad, su normativa interna; como por ejemplo políticas contables relacionadas a la preparación y presentación de los estados financieros, y el entorno en el que se desenvuelve.

- ✓ Análisis Preliminar: Con el conocimiento de los objetivos de la organización y sus actividades, es posible diagnosticar sobre la factibilidad de aplicación de las NIIF`s, tomando muy en cuenta las normas de acondicionamiento para su implementación por primera vez.

- ✓ Capacitación: La capacitación y entrenamiento del personal encargado de las labores contables-financieras de la institución, es un punto clave puesto que de la correcta aplicación de las NIIF`s depende el éxito.
- ✓ Evaluación: Una vez que los procesos anteriores se hayan cumplido satisfactoriamente, se podrá realizar una evaluación minuciosa de cada parte de los estados financieros, mismos que deberán ser adecuadamente clasificados por cuentas o grupos de cuentas, con la finalidad de depurar la información que contienen (Es recomendable realizar estos puntos al cierre del período contable). En este proceso la persona encargada de la administración tendrá la función de aprobar y autorizar los respectivos ajustes y/o reclasificaciones de cuentas que puedan tornarse necesarias.
- ✓ Conversión Inicial de los Estados Financieros: A través del personal perfectamente capacitado para el accionar en el proceso de adopción de las NIIF`s, en un período posterior al denominado “período de transición” se obtendrán los primeros estados financieros comparativos.
- ✓ Requerimientos básicos: Los administradores de las entidades tendrán que aceptar el cambio de cifras en los balances; así como el cambio de los procesos para generar información financiera; de igual forma el personal debe cambiar en su pensamiento conceptual para operar y generar información con aplicación de NIIF`s, y de igual manera deben cambiar los sistemas de información.
- ✓ Implementación: Mediante los procesos indicados, se obtendrán los primeros estados financieros de forma comparativa bajo la aplicación de las NIIF`s.

3.4.2.1 NIIF 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

a. Objetivo

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros de una entidad elaborados bajo la observancia de las NIIF's, así como su información financiera intermedia, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contengan información de alta calidad, que:

- ✓ Sea transparente para los usuarios y se pueda realizar comparaciones con todos los ejercicios que se presenten.
- ✓ Proporcione un punto de partida apropiado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera.
- ✓ Su obtención sea posible a un costo no superior a los beneficios proporcionados a los usuarios.

3.4.2.2 NIIF 2: Pagos Basados en Acciones

a. Objetivo

Consiste en especificar la información financiera que debería incluir una entidad cuando lleve a cabo una transacción con pagos basados en acciones. Resumidamente pretende que la entidad refleje en el resultado del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos relacionados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

3.4.2.3 NIIF 3: Combinaciones de Empresas

a. Objetivo

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios.

Combinación de Negocios: Es la unión de negocios separados en una única entidad que emite información financiera. En la mayoría de casos el resultado de las combinaciones de negocios es que una entidad (adquirente), obtiene el control de uno o más negocios distintos (entidades adquiridas). En el caso de que una entidad obtenga el control de una o más entidades que no son negocios, la reunión de esas entidades no será una combinación de negocios.

3.4.2.4 NIIF 4: Contratos de Seguros

a. Objetivo

Especificar la información financiera que debe ofrecer sobre los contratos de seguro, esta NIIF pretende revelar información que identifique y explique los importes de los contratos de seguro en los estados financieros de la aseguradora y que ayude a los usuarios de dicha información a comprender lo que significa.

3.4.2.5 NIIF 5: Activos no Corrientes mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas

a. Objetivo

Establecer el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta y los requisitos de presentación e información de explotaciones en interrupción definitiva.

✓ Requerimientos de esta norma

- ⇒ Requiere que los activos cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta, y que concluya la depreciación de dichos activos, y.
- ⇒ Los activos que cumplan con los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, se presenten en forma separada en el balance, y que los resultados de las operaciones discontinuadas se presenten por separado en el estado de resultados.

3.4.2.6 NIF 6: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales

a. Objetivo

Determinar los requisitos de presentación de información financiera aplicables a la exploración y evaluación de los recursos minerales.

3.4.2.7 NIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar

a. Objetivo

Establecer los requisitos de presentación de la información financiera, que permita a los usuarios evaluar la importancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad, así como el alcance de los posibles riesgos.

3.4.2.8 NIF 8: Segmentos de Operación

Los segmentos de operación son componentes de una entidad referente a los cuales se dispone de información financiera separada, misma que es evaluada

por lo general por la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación, para la asignación de recursos y posterior evaluación del rendimiento.

a. Objetivo

Determinar los requisitos de presentación de la información que permita a los usuarios de los estados financieros, evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla una entidad y el contexto económico en el que opera.

3.4.3 SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

Un sistema de información debidamente procesado brinda información oportuna y confiable para la toma de las decisiones de la Administración sobre el movimiento económico de los recursos de la empresa.

Facilita a los usuarios internos y externos de los Estados Financieros de la empresa, permite hacer la comparación de la posición financiera y ejecución operativa. El sistema de Contabilidad utilizado por la empresa debe ser consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, por esto es importante tomar en cuenta los criterios de un especialista que conozca sobre el tema.

El sistema informático de la empresa Agua Buena deberá tener como módulos básicos los siguientes:

- a) Contabilidad
- b) Compras – Devoluciones
- c) Facturación
- d) Inventarios
- e) Activos Fijos
- f) Caja – Bancos

- g) Cuentas por pagar
- h) Cuentas por Cobrar
- i) Ingresos – Egresos
- j) Producción
- k) Nomina – Rol
- l) Proveedores
- m) Clientes
- n) Transferencias
- o) Auditoria

3.4.4 PLAN DE CUENTAS

Constituye un listado ordenado de las cuentas del mayor general y de las subcuentas, aplicables a la actividad de la prestación de servicio de la empresa Agua Buena con su denominación y código correspondiente, se podrá adicionar cuentas contables en el plan de cuentas diseñado inicialmente.

EMPRESA “AGUA BUENA” PLAN GENERAL DE CUENTAS

1. ACTIVOS

1.1. ACTIVOS CORRIENTES

1.1.01. CAJA

1.1.01.01. Caja Chica

1.1.01.02. Caja General

1.1.02. BANCOS

1.1.02.01. Banco Pichincha Cta. Cte. N°

1.1.02.02. Banco Pacífico Cta. Cte. N°

1.1.02.03. Banco Produbanco Cta. Cte. N°

1.1.03. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

1.1.03.01. Clientes

1.1.03.02. Clientes por cobrar

1.1.03.03. Otras cuentas por cobrar

- 1.1.04. INVENTARIO
 - 1.1.04.01. Útiles de oficina
 - 1.1.04.02. Materiales y Suministros de aseo
 - 1.1.04.03. Mercadería Tarifa 0%
 - 1.1.04.04. Mercadería Tarifa 12%
- 1.1.05. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
 - 1.1.05.01. IVA Pagado
- 1.2. ACTIVO FIJO
 - 1.2.01. DEPRECIABLES
 - 1.2.01.01. Edificio
 - 1.2.01.01.99. Depreciación Acumulada Edificio
 - 1.2.01.02. Muebles y enseres
 - 1.2.01.02.99. Dep. Acum. Muebles y enseres
 - 1.2.01.03. Equipo de oficina
 - 1.2.01.03.99. Dep. Acum. Equipo de oficina
 - 1.2.01.04. Equipo de cómputo
 - 1.2.01.04.99. Dep. Acum. Equipo de cómputo
 - 1.2.01.05. Vehículo
 - 1.2.01.05.99. Dep. Acum. Vehículo
 - 1.2.01.06. Maquinaria y equipo
 - 1.2.01.06.99. Dep. Acum. Maquinaria y equipo
 - 1.2.02. NO DEPRECIABLES
 - 1.2.02.01. Terreno
- 2. PASIVOS
 - 2.1. PASIVO CORRIENTE
 - 2.1.01. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
 - 2.1.01.01. Proveedores
 - 2.1.01.02. IESS por pagar
 - 2.1.02. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
 - 2.1.02.01. IVA por pagar
- 3. PATRIMONIO
 - 3.1. CAPITAL
 - 3.1.01. Capital Social
 - 3.2. RESULTADOS
 - 3.2.01. Pérdida / Utilidad ejercicios anteriores
 - 3.2.02. Pérdida / Utilidad del ejercicio

4. INGRESOS

4.1 INGRESOS OPERACIONALES

4.1.01. VENTAS

4.1.01.01. Ventas mercadería tarifa 0%

4.1.01.02. Ventas mercadería tarifa 12%

4.1.01.03. Descuento en ventas mercadería 0%

4.1.01.04. Descuento en ventas mercadería 12%

4.2. INGRESOS NO OPERACIONALES

4.2.01. INTERESES GANADOS

4.2.01.01. Intereses ganados

4.2.02. OTROS INGRESOS

4.2.02.01. Cobro cuentas dadas de baja

4.2.02.02. Ingresos por ajuste de caja

4.2.02.03. Descuentos por pronto pago

5. GASTOS

5.1. GASTOS OPERACIONALES

5.1.01. ADMINISTRATIVOS

5.1.01.01. Sueldos y salarios

5.1.01.01.01. Sueldo Básico

5.1.01.01.02. Horas extras

5.2. GASTOS

5.2.01. GASTOS ADMINISTRATIVOS

5.2.01.01. Suministros de oficina

5.2.02. GASTOS DE VENTAS

5.2.02.01. Artículos de limpieza

5.2.03. GASTOS DE PERSONAL

5.2.03.01. Gasto remuneración

5.2.03.02. IESS

Patronal

5.2.04. GASTOS DE DEPRECIACIÓN

5.2.04.01. Depreciación vehículo

5.2.04.02. Depreciación muebles y enseres

5.2.04.03. Depreciación equipo de oficina

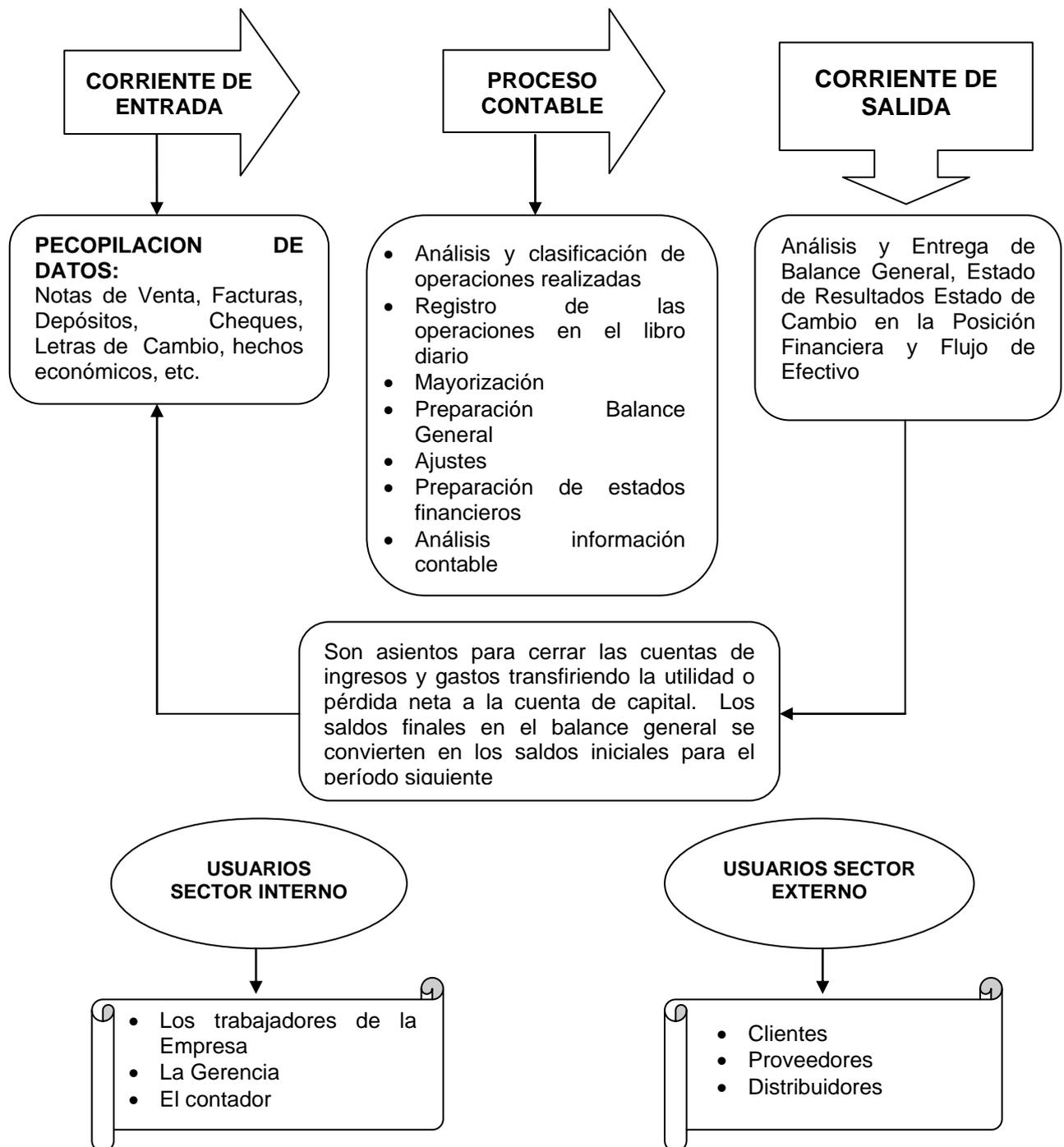
5.2.04.04. Depreciación equipo de cómputo

5.2.04.05. Depreciación maquinaria y equipo

3.4.5 PROCESO CONTABLE EMPRESA “AGUA BUENA”

En el proceso contable se desarrollará cada paso con la finalidad de llegar a la obtención de los estados financieros que contengan información contable-financiera veraz, confiable, oportuna y razonable.

Gráfico N° 28: Manual de Cuentas Contables



3.4.5.1 DOCUMENTOS DE SOPORTE

Contabilidad se encargará de recopilar y analizar todos los documentos fuente que se den origen a los registros contables, que respaldan todas y cada una de las transacciones que realiza la empresa.

Los más utilizados son: Cheques, factura, Recibos. Comprobantes de retención, documentos autorizados por le SRI.

3.4.5.2 JORNALIZACIÓN

Consiste en registrar todos los asientos contables en el Diario General, tendrán un orden cronológico y secuencial de todas las transacciones realizadas por la empresa.

3.4.5.3 MAYORIZACIÓN

El libro mayor contendrá tantas cuentas como lo requiera la empresa de acuerdo a la codificación en el Plan o Catálogo de cuentas. La Mayorización no es más que el traslado de valores de los asientos contables al mayor general, que contiene un registro individual de los movimientos de cada cuenta, estableciendo saldos.

Este contendrá lo siguiente:

- a. Código de cuenta
- b. Nombre de la cuenta de mayor
- c. Fecha del registro del asiento
- d. Número de asiento
- e. Débitos, créditos y saldo

Gráfico N° 29: Libro Mayor General

 <p style="text-align: center;">EMPRESA "AGUA BUENA" MAYOR GENERAL</p> <hr/> <p style="text-align: center;">AÑO XXXX</p> <p>CUENTA: _____ CÓDIGO: _____</p>					
FECHA	DETALLE	Nro. ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO

3.4.5.4 BALANCE DE COMPROBACIÓN

Es un resumen de la información contenida en los registros realizados en el Libro diario y en el Libro Mayor, permitiendo comprobar la exactitud de los mencionados registros. El Balance de Comprobación refleja la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa
- b. Balance de comprobación
- c. Fechas de la información Del: Al:
- d. Número de cuenta
- e. Código
- f. Nombre de la cuentas
- g. Sumas: Deudor y Acreedor
- h. Sumatoria de datos

Gráfico N° 30: Balance de Comprobación

 EMPRESA "AGUA BUENA" BALANCE DE COMPROBACIÓN					
DEL.....AL.....					
Nro.	CODIGO	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR

El asiento contable de cada transacción contará con cuentas deudoras y acreedoras aplicando el principio de partida doble. Todo asiento contará:

- ✓ Fecha
- ✓ Número de asiento contable
- ✓ Registro de las cuentas que intervienen en el débito y en el crédito
- ✓ Los respectivos valores tanto de orden deudor como acreedor
- ✓ Explicación resumida del asiento y el comprobante que originó la Journalización.

Gráfico N° 31: Libro Diario

 EMPRESA "AGUA BUENA" LIBRO DIARIO				
AÑO:		PÁG:		
FECHA	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO

3.4.5.5 AJUSTES

Se elaboran al término de un período contable o ejercicio económico, y son estrictamente necesarios para que las cuentas que han intervenido en la contabilidad demuestren su saldo real o verdadero y faciliten la preparación de los Estados Financieros. Lo más frecuentes se refieren:

- a. Acumulados
- b. Diferidos
- c. Depreciaciones
- d. Amortizaciones
- e. Provisiones
- f. Otros ajustes

3.4.5.6 HOJA DE TRABAJO

Es una herramienta contable que permita al contador presentar en una forma resumida y analítica el proceso contable; se elabora en base a los saldos del Balance de Comprobación y contiene:

- a. Nombre de la empresa
- b. Hoja de trabajo
- c. Fecha de la información
- d. Código y nombre de la cuenta
- e. Saldos Deudor y Acreedor de las cuentas
- f. Ajustes tanto débitos y créditos
- g. Balance ajustado saldos deudores y acreedores
- h. Estado de Pérdidas y Ganancias (cuentas de ingresos y gastos)
- i. Balance General (activos. Pasivos y patrimonio)

3.4.5.7 ESTADOS FINANCIEROS

Al finalizar el período contable las cuentas de Ingresos y Gastos se deben liquidar para de esta manera determinar la utilidad o pérdida del ejercicio y proceder al último paso del proceso contable que es la elaboración de los estados financieros los cuales deben estar legalizados por el Contador y Gerente de la Empresa.

Los Estados Financieros a presentar son los siguientes:

a. Balance General

También llamado Estado de Situación Financiera, se elabora al finalizar el período contable para determinar la situación económica de la empresa a una fecha determinada.

- ✓ Situación económica: a la capacidad que tiene la empresa de generar utilidades.

- ✓ Situación financiera: entendiendo la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas oportunamente.

Este contiene:

- ↗ Nombre o razón social
- ↗ Nombre del estado financiero
- ↗ Fecha del período contable
- ↗ El detalle del Activo, Pasivo y Patrimonio
- ↗ Firmas de legalización.

- ✓ Fecha del período económico
- ✓ Detalle de cuentas de ingresos y gastos
- ✓ Cálculo de la utilidad o pérdida
- ✓ Firmas del Administrador y Contador

Gráfico N° 33: Estado de Resultados

 EMPRESA "AGUA BUENA" ESTADO DE RESULTADOS				
DEL.....AL.....				
INGRESOS OPERACIONALES				
VENTAS	XXXXXX			
(-) Devolución en Ventas	(XXXXX)			
(-) Descuento en Ventas	(XXXXX)			
VENTAS NETAS			XXXXXX	
(-) Costo de Ventas			(XXXXX)	
IN. INICIAL DE MERCADERÍAS		XXXXX		
(+) COMPRAS	XXXXXX			
(-) Devolución en Compras	(XXXXX)			
(-) Descuento en Compras	(XXXXX)			
COMPRAS NETAS		XXXXX		
MERCADERÍA DISPON VENTA		XXXXX		
(-) INVENTARIO FINAL		(XXXX)		
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS			XXXXXX	
(-) GASTOS OPERACIONALES				
Gastos de Administración				
Gasto Sueldos y Salarios	XXXXXX			
Gastos Aporte Patronal	XXXXXX			
Beneficios Sociales	XXXXXX			
Materiales y Suministros de oficina	XXXXXX			
Depreciaciones	XXXXXX			
Amortizaciones	XXXXXX			
Servicios Básicos	XXXXXX			
Mantenimiento y reparación	XXXXXX			
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	XXXXXX			
Gastos de venta		XXXXXX		
EJERCICIO				
GERENTE CONTADOR				

c. Estado de Evolución del Patrimonio

Es un informe que consiste en la especificación de las actividades de financiamiento y de inversión durante un período contable, sirve como complemento con respecto a los cambios realizados en la posición financiera de la empresa. Contendrá los siguientes elementos:

- ✓ Nombre de la Empresa o razón social
- ✓ Nombre del documento
- ✓ Fecha del período contable
- ✓ Origen y aplicación de los recursos (aumentos o disminuciones)
- ✓ Firmas de legislación del Administrador y Contador.

Gráfico N° 34: Estado de Evolución del Patrimonio

 <p style="text-align: center;">EMPRESA "AGUA BUENA" ESTADO DE EVOLUCION PATRIMONIAL DEL.....AL.....</p>						
Nº	CUENTAS	SALDOS INICIALES	CAPITAL	RESERVA	UTILIDADES RETENIDAS	SALDO FINAL
1	Capital					
2	Reservas					
3	Utilidades Retenidas					
4	Otros					
	TOTAL					
f) GERENTE			f) CONTADOR			

d. Flujo de Efectivo

Este estado permite evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa, es útil para proporcionar la habilidad de la empresa para generar efectivo y sus equivalentes, así como la oportunidad y certidumbre de su generación. Los flujos de efectivo se clasifican por:

- ✓ Actividades Operativas
- ✓ Actividades de Inversión
- ✓ Actividades de Financiamiento

Gráfico N° 35: Estado Flujo del Efectivo

 EMPRESA "AGUA BUENA" FLUJO DE EFECTIVO DEL.....AL.....		
1. FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS Ingreso en efectivo de los clientes Efectivo pagado a proveedores EFFECTIVO GENERADO POR OPERACIONES Interese pagados EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS	XXXXXX (XXXXX) XXXXXX (XXXXX)	XXXXXX
2. FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN Adquisición de propiedades, planta y equipo Efectivo procedente de venta de equipo Intereses recibidos Dividendos recibidos EFFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(XXXXX) XXXXXX XXXXXX XXXXXX	XXXXXX
3. FLUJO DE EFECTIVO ACTIVIDADES FINANCIAMIENTO Préstamos a largo plazo Pago de pasivos Dividendos pagados EFFECTIVO NETO USADO EN ACTIV. FINANCIAMIENTO	XXXXXX (XXXXX) (XXXXX)	
4. AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES Aumento neto de efectivo y sus equivalentes Efectivo y sus equivalentes al inicio del período Efectivo y sus equivalentes al final del período		XXXXXX XXXXXX XXXXXX

e. Notas a los Estados Financieros

Las notas a los Estados Financieros se basarán estrictamente a la NIIF 7 que especifica que una entidad debe agrupar los instrumentos financieros en clases similares y, cuando las revelaciones son requeridas, hacer relevaciones por clases. Las dos categorías importantes de relevaciones requeridas por la NIIF 7 son:

- ✓ Información acerca de los instrumentos financieros importantes.
- ✓ Información acerca de la naturaleza y alcance de los riesgos provenientes de los instrumentos financieros.

Además se incluirán todos aquellos aspectos importantes relevantes que necesitan ser especificados en las notas como: políticas, estimaciones, cálculos que contribuyan con la revelación de información importante a todos sus usuarios.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1 ANÁLISIS DE IMPACTOS

Comprende la identificación de los impactos y efectos que tiene el proyecto sobre determinados entornos, para lo cual deben tener en cuenta los componentes de cada uno de dichos contenidos. Los impactos pueden ser:

4.1.1 IMPACTOS DIRECTOS

Son los ocasionados o producidos por el desarrollo de una actividad del proyecto.

4.1.2 IMPACTOS INDIRECTOS

Son los que tienen relación directa con una cierta actividad del proyecto a través del vínculo causa – efecto.

4.1.3 IMPACTOS ACUMULATIVOS

Resulta de la interacción de actividades del proyecto con otras actividades que se desarrollan en forma simultánea o secuencial.

4.1.4 IMPACTOS RESIDUALES

Son los que mantienen después de haber puesto en marcha y ejecutado las medidas de mitigación.

El siguiente análisis técnico de los beneficios o impactos que el presente trabajo generará se basa en la utilización de la matriz de impactos, lo cual tiene

la siguiente estructura y procedimiento. En el eje vertical se determinan para cada área una serie de indicadores. En el eje horizontal están determinados los niveles de impacto de acuerdo a la siguiente tabla.

Cuadro N° 10: Niveles de Impacto

NIVELES DE IMPACTO	
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

A cada indicador se le asigna un nivel de impacto de acuerdo a la tabla anterior, la cual es analizado, argumentado e indica la razón por la cual se asignó determinado valor mediante una relación bajo cada matriz. En cada matriz de cada área se realizó una sumatoria de los niveles de impactos. La sumatoria obtenida anteriormente se divide para el número de indicadores, produciéndose de esta manera el valor de impacto general del área. Los principales impactos a analizarse en la realización del proyecto son los siguientes:

- ✓ Impacto económico
- ✓ Impacto social
- ✓ Impacto educativo
- ✓ Impacto ambiental

4.2 IMPACTO ECONÓMICO

Cuadro N° 11: Impacto Económico

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Rentabilidad							X
Nivel de ingresos							X
Nivel de Productividad							X
Total							9

$$NI = \frac{9}{3} = 3 \text{ Impacto alto positivo}$$

ANÁLISIS

Rentabilidad. El presente proyecto tiene como fin obtener mayor rentabilidad con productividad y eficiencia Conociendo niveles de endeudamiento, inventario disponible, vencimiento de cuentas por cobrar, liquidez, y otros rubros el gerente puede obtener la visión suficiente para saber en qué condiciones se encuentra la economía de la empresa y tomar las decisiones más adecuadas en pro de un desarrollo económico superior.

Nivel de Ingreso. El diseñar una guía de Procedimientos Contables Administrativos permitirá obtener un beneficio económico mucho mayor, ya que se optimizarán los recursos de los cuales disponen, optimizando al máximo, evitando gastos innecesarios, financiera contable oportuna para la toma de decisiones, que influirán directamente en el aspecto económico.

Nivel de Producción. Se aumentará la producción y por ende la rentabilidad ya que se optimizará el tiempo y se acelerará el tiempo de entrega, con lo que el cliente conocerá otra fortaleza que será la entrega inmediata.

4.3 IMPACTO SOCIAL

Cuadro N° 12: Impacto Social

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de Empleo							X
Calidad de vida							X
Seguridad Laboral							X
Trabajo sin distinción de genero							X
Total							12

$$NI = \frac{12}{4} = 3$$

Nivel de Impacto Social – Cultural = Medio Positivo

La incidencia en el ámbito social radica en que permitirá seguir manteniendo a los trabajadores y sus familias incluso mejorando su calidad de vida, la motivación y el desempleo en las actividades diarias, simplificadas gracias a los procedimientos administrativos y contables propuestos. También se garantiza tranquilidad al gerente, de los proveedores y de los clientes y la complacencia en general del medio en que se desempeñan las empresas.

Con la eficiencia obtenida en el trabajo, el personal puede obtener mayor seguridad laboral y por ende logrará mantener sus puestos de trabajo; este es un trabajo que lo pueden llevar a cabo tanto hombres como mujeres en todas las áreas de la empresa, sin distinción de género.

4.4 IMPACTO EMPRESARIAL

Cuadro N° 13: Impacto Empresarial

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de desarrollo empresarial							X
Calidad de servicio						X	
Seguridad Laboral							X
Organización y control							X
Total							12

$$NI = \frac{12}{4} = 3$$

Nivel de Impacto Empresarial = Alto Positivo

La incidencia dentro del ámbito empresarial radica en que el manual se podrá implementar en provecho de cada uno de los departamentos que conforman la organización, de tal forma servirá como guía para el desarrollo de las actividades de trabajo diario que permiten la coordinación con el capital y labor que las funciones técnicas, que completadas y coordinadas logren la producción de servicios adecuados para el mercado, quien realice esta coordinación será el empresario, conjuntamente con sus subordinados.

4.5 IMPACTO AMBIENTAL

Cuadro N° 14: Impacto Ambiental

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aplicación de Conocimiento			X				
Fuente de Consulta					X		
Estimula la realización del proyecto							X
Organización y creatividad							X
Total							7

$$NI = \frac{7}{4} = 1.75$$

Nivel de Impacto Ambiental = Medio Positivo

El impacto ambiental resultante se puede observar en varios puntos de vista, al conocer el manual de funciones el personal, tendrá en sus manos la herramienta necesaria para optimizar los recursos utilizados, cuidando seguir los procesos acordes a la conservación de la calidad productiva, optimizando los desechos producidos, permitiendo que la empresa tenga sustentabilidad en cada uno de sus productos, viéndose beneficiados directamente los usuarios, y por ende la naturaleza.

4.6 IMPACTO EDUCATIVO

Cuadro N° 15: Impacto Educativo

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aplicación de Conocimiento						X	
Fuente de Consulta							X
Estimula la realización del proyecto							X
Organización y creatividad						X	
Total							12

$$NI = \frac{10}{4} = 2.5$$

Nivel de Impacto Educativo = Medio Positivo

La guía de procedimientos contables administrativos sustentada en bases teóricas se convierte en una guía de estudio que servirá para futuros proyectos. Es preciso educar el talento humano priorizar los valores morales, y enfatizar en las nuevas técnicas y procedimientos a implementarse; desde este enfoque se trata de conseguir un cambio organizativo con miras a una nueva estructura organizacional.

El impacto educativo tiene como resultado medio positivo, debido a que por medio de este trabajo se pone en práctica la teoría y conocimientos científicos adquiridos, los mismos que han sido aplicados adaptándolos a una realidad local.

CONCLUSIONES

1. La empresa Agua Buena no tiene un sistema administrativo, financiero y contable adecuado que le permita un mejor desarrollo de su actividad.
2. Agua Buena no aprovecha los recursos tecnológicos existentes en un 100%.
3. En lo referente a los costos de producción no existe un sistema que permita establecer los precios, por lo que se fija de acuerdo al mercado.
4. El personal de la Empresa no recibe capacitación, motivo por el cual existe el descontento impidiendo que entreguen su mejor esfuerzo en bien de la institución.
5. No existe planes de reingeniería establecidos por la autoridad que permita encontrar nuevas alternativas de funcionamiento para la buena marcha de la entidad.
6. En Agua Buena no existe canales de comunicación coordinados que permitan una mejor integración entre todo el personal y además se dé a conocer los objetivos que se deben cumplir dentro de la empresa.
7. La falta de políticas de comercialización son una de las principales causas para que la empresa no se expanda en el mercado.
8. En la ciudad de Quito existe un sinnúmero de empresas con la misma actividad lo cual se convierte en una fuerte competencia para Agua Buena.
9. En la empresa no existe incentivos para los distribuidores por el nivel de ventas.
10. La empresa no cuenta con personal suficiente para el desenvolvimiento de las actividades diarias.
11. Los distribuidores desconocen el proceso de purificación del agua.
12. Actualmente la empresa no tiene ningún tipo de publicidad.

RECOMENDACIONES

1. Crear un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros y Contable de acuerdo a las necesidades de la empresa.
2. Elaborar nuevas estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos para lograr un mejor crecimiento empresarial.
3. Establecer un Sistema de Costos de Producción que permita determinar la rentabilidad de la empresa.
4. Diseñar proyectos de capacitación continua al personal según el área de trabajo en la cual se desenvuelve, con la finalidad de que se encuentren preparados para asumir los actuales y nuevos retos de la realidad en evolución.
5. Elaborar planes de reingeniería por parte de Accionistas y Gerencia, puesto que es el encargado de tomar las decisiones y aprobar la normativa interna, siendo éstos requisitos fundamentales para orientar la parte operativa y complementar el proceso de fortalecimiento institucional con miras al crecimiento.
6. Crear canales de comunicación e integración entre el personal administrativo y los empleados, con el propósito de mejorar el ambiente laboral y dar a conocer claramente los objetivos trazados en la empresa a través del establecimiento de organigramas funcionales bien establecidos .
7. Implantar políticas de comercialización y marketing que permitan al producto ser innovador y así apoderarse cada vez más del mercado.
8. Mantener actualizado el sistema de purificación del agua y cumplir con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud de Pichincha, para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes y principalmente estar al nivel de la competencia y buscar nuevos mercados.

9. Realizar un análisis a los distribuidores por el nivel de ventas mensual y dar incentivos económicos, de capacitación u otros beneficios al que mayor volumen haya alcanzado y así motivarlos para que ellos busquen nuevos clientes y por ende la empresa logrará mayor rentabilidad.
10. Incrementar más personal para que la secretaria solo se dedique a su actividad, mas no tenga que abandonar su puesto de trabajo para agilizar el proceso y despacho del producto.
11. Informar a todos los distribuidores acerca del proceso de purificación del agua para que ellos puedan desenvolverse de la mejor manera a las inquietudes de sus clientes.
12. Contratar publicidad por los diferentes medios de comunicación para promocionar la marca del agua y dar a conocer a la ciudadanía de la calidad del producto que se ofrece.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- BRAVO, Mercedes “Contabilidad General “2004
- BESLEY, S. & BRIGHAM, E. “Fundamentos de la Administración Financiera”. Cengage Learning, Decimocuarta Edición. México. (2009)
- BUNGUE, Mario “Metodología de la Investigación”; Editorial Futuro; 10mª Edición; Cali 2005.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín “Organización de empresas”. Editorial McGraw – Hill Internacional, Segunda Edición; 2003.
- JÁCOME V, Walter “Bases Teóricas y Prácticas Para El Diseño y Evaluación de Proyectos Productivos y De Inversión”, Editorial universitaria, Ibarra-Ecuador 2005.
- MÉNDEZ, Carlos “Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación”, 3ra Edición.
- POSSO, Miguel “Metodología para el Trabajo de Grado y Proyectos”; Ibarra 2005.
- RHEA, Soraya “Trabajo de Grado”; Estrategia de Aprendizaje: Curso - Taller – Tutoría
- SARMIENTO, Rubén “Contabilidad General”. Décima edición. Editorial Voluntad. Quito – Ecuador. 2008
- ZAPATA, Pedro “Contabilidad General”. Sexta edición. Edición Mc Graw Hill Interamericana. Colombia. 2008
- UTN Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Guía para el Diseño del Plan de Trabajo de Grado- Coordinación de Investigación 2005

WEIHRICH, Heinz

“Administración una Perspectiva Global”,
Editorial McGraw – Hill, Décima
Segunda Edición, México 2005.

LINCOGRAFÍA

<http://www.manual-es.com/>

<http://www.monografias.com/manual/procedimientos/admvos.pdf>

[http://es:Wikipedia.org/wiki/contabilidad](http://es.Wikipedia.org/wiki/contabilidad)

www.genexiadriale.com/manuals/monografias/htm

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DISTRIBUIDORES

“El presente cuestionario tiene el objetivo de recopilar información con el fin de crear un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros Contables para la Empresa Agua Buena, favor contestar con la mayor sinceridad posible”

- ❖ Lea determinadamente cada pregunta antes de contestar.
- ❖ Marque con una “X” en el paréntesis según como corresponda su respuesta.
- ❖ En las preguntas abiertas en las que se pide su opinión conteste brevemente utilizando solo el espacio asignado.
- ❖ La encuesta es anónima y confidencial para garantizar la veracidad de la información.

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa?

Verbal Escrita Grupal Ninguna

2. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

6 meses 1 año más de un año Nunca

3. ¿Sobre qué aspectos se ha instruido en ellos?

Ventas Atención al cliente Facturación
Captación de clientes Otros Ninguna

4. El despacho del producto que usted recibe es:

Completo Rápido Incompleto Lento

5. ¿Usted como distribuidor se plantea metas para alcanzar mayor volumen de ventas?

Diario Semanal Quincenal Mensual

6. ¿Qué estrategias utiliza para captar nuevos clientes?

El precio Presta botellones Presta dispensadores

- Regala liquido Otros
7. ¿La empresa da incentivos a los distribuidores por el volumen de ventas?
- 1-10 botellones 11-20 botellones 21-30 botellones
31-40 botellones 41-50 botellones más de 51 botellones
8. Usted incentiva a sus clientes potenciales en:
- Fechas especiales Fin de año Aniversario empresa o institución
9. ¿Cómo califica usted al producto que comercializa a sus clientes?
- Muy bueno Bueno Regular Malo
10. ¿Qué criterios y sugerencias daría usted para que mejore la administración de la empresa?

Gracias por su colaboración

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

“El presente cuestionario tiene el objetivo de recopilar información con el fin de crear un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros Contables para la Empresa Agua Buena, favor contestar con la mayor sinceridad posible”

- ❖ Lea determinadamente cada pregunta antes de contestar.
- ❖ Marque con una “X” en el paréntesis según como corresponda su respuesta.
- ❖ En las preguntas abiertas en las que se pide su opinión conteste brevemente utilizando solo el espacio asignado.
- ❖ La encuesta es anónima y confidencial para garantizar la veracidad de la información.

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa?

Verbal Escrita Grupal Ninguna

2. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

6 meses 1 año más de un año Nunca

3. ¿Sobre qué aspectos se ha instruido en ellos?

Ventas Contabilidad Tributación
Finanzas Administración Ninguno

4. ¿Los salarios que paga la empresa están dentro de la normativa legal?

SI NO

5. ¿Considera usted que la empresa le ofrece estabilidad laboral?

Especifique sobre los motivos de su respuesta.

SI NO

6. El trato de sus superiores es:

Muy bueno Bueno Regular Malo

7. ¿Dispone del equipo necesario para la ejecución de su trabajo?

SI NO

8. ¿La producción se realiza en forma?

Continua Mediante pedidos Mixta

9. ¿Qué tipo de instrucción posee?

Primaria Secundaria Superior Ninguna

10. ¿Qué edad tiene?

18 a 25 años 26 a 33 años 34 a 41 años
42 a 49 años 50 a 57 años

11. ¿Cuántos años de experiencia posee en el desenvolvimiento de esta área?

0 - 2 años 3 - 5 años 6 - 8 años
9 - 11 años 12 - 14 años 15 - 17 años

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE

1. ¿Cuánto años está laborando la empresa en el mercado?
1 – 5 años 6 – 10 años 11 – 15 años más de 15 años

2. Usted como Gerente ¿dispone de la facultad de actuar en forma independiente con relación a la administración de su negocio?

3. ¿Qué documentación o que procesos utiliza para la salida de su producto?

4. ¿Qué tipo de organigrama estructural y funcional dispone?

5. ¿Cuáles son las políticas y estrategias con las que cuenta la empresa?

6. ¿Qué tipo de reglamentos dispone?

7. ¿Según su criterio qué tipos de manuales e instructivos son necesarios?

8. ¿Qué visión tiene usted para su empresa en los próximos años?
Igual Progreso Nuevo mercado

9. ¿Su capacidad gerencial a través de que la adquirió?
Formación Académica Experiencia Otros

10. ¿Para ser parte de su empresa que medios utiliza?
Anuncios de prensa Anuncios de radio Recomendaciones
Afinidad Solicitud de trabajo Prensa y Recomendaciones
Radio y recomendaciones Otros

11. ¿Cómo selecciona el personal administrativo y operativo de la empresa?
- Concurso de merecimientos Merecimientos y oposición
 Ninguno de los anteriores Oposición Otros
12. ¿Considera Ud. que la ubicación de la empresa incide en las ventas?
- SI NO
13. ¿Cuenta la empresa con la infraestructura y mobiliaria adecuada para el desarrollo del trabajo?
- SI NO
14. ¿Qué políticas permiten evaluar, estimular y ascender al personal?
15. ¿Se comunica al personal de forma clara y comprensiva los objetivos de la institución?
- SI NO
16. ¿Tiene definido las funciones de los trabajadores y su responsabilidad?
- SI NO
17. ¿Se revisa periódicamente si los objetivos fijados son alcanzados?
- SI NO Por qué no?
18. ¿Usted como gerente que estrategias utiliza para captar nuevos distribuidores?
19. ¿Qué aspectos relacionados con su negocio le preocupan?
- Competencia Organización administrativa y contable
 Producción Calidad en el producto Otros
20. ¿Cumple con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud?
- SI NO

Gracias por su colaboración

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación del producto que ofrece la empresa?

Verbal Escrita Grupal Ninguna

2. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

6 meses 1 año más de un año nunca

3. ¿Sobre qué aspectos se ha instruido en ellos?

Ventas Contabilidad Tributación
Finanzas Administración Ninguna

4. ¿Qué tipo de leyes regulan el funcionamiento de la empresa?

5. ¿Qué tipo de sistema o programa lleva usted?

6. ¿Dispone de un plan de cuentas?

SI NO

7. Sus registros son llevados en un:

Manual Computarizado Mixto Ninguno

8. ¿Cada qué tiempo realiza Estados Financieros?

Semanal Quincenal Mensual Semestral

9. ¿Cuál es su sistema de documentación?

10. ¿Cómo se manejan los inventarios y cuál es su registro?

11. ¿La empresa tiene financiamiento con alguna institución financiera?

12. ¿Qué indicadores financieros utiliza?

13. ¿Qué sugerencias daría para que mejore la empresa?

Gracias por su colaboración

ANEXO 5

ÓRDEN DE REQUISICIÓN

EMPRESA "AGUA BUENA"



AGUA BUENA

ORDEN REQUISICIÓN N°.....

FECHA: _____

CANTIDAD	PRODUCTO	UNIDAD	OBSERVACIÓN

f) Secretaria

f) Gerente

ANEXO 6
ÓRDEN DE COMPRA

EMPRESA "AGUA BUENA"



AGUA BUENA

ORDEN COMPRA N°....

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	PRODUCTO	PROVEEDOR	OBSERVACION

Firma
Autorizada
Gerente

ANEXO 7

GUÍA DE REMISIÓN

EMPRESA "AGUA BUENA"



AGUA BUENA

CALLE JUAN PRÓCEL Nº 7-228 y RIO PERIPA

Telf. 2 499 – 890

R.U.C 1703284222001

GUIA DE REMISION

S001 001 Nº 001635

AUTORIZACION SRI
11053102854

VALIDO ENERO 2011

FECHA DE INICIO DE TRASLADO _____ FECHA DE TERMINACION DE TRASLADO: _____

Datos del comprobante de ventas: Tipo: _____ Nº Autorización _____ Nº Comprobante: _____

Motivo del traslado:

VENTA	<input type="checkbox"/>	TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS	<input type="checkbox"/>	DEVOLUCION	<input type="checkbox"/>
COMPRA	<input type="checkbox"/>	DE UNA MISMA EMPRESA	<input type="checkbox"/>	IMPORTACION	<input type="checkbox"/>
TRANSFORMACION	<input type="checkbox"/>	TRASLADO POR EMISION ITINIRANTE	<input type="checkbox"/>	EXPORTACION	<input type="checkbox"/>
CONSIGNACION	<input type="checkbox"/>	DE COMPROBANTES DE VENTA	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>

Punto de partida: _____ Destino punto de llegada: _____

Identificación del transportista: _____

Identificación del destinatario:

R.U.C. / C.I. _____

R.U.C. _____

Razón social: _____

Razón social: _____

Dirección: _____

Identificación del remitente: _____

BIENES TRANSPORTADOS

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION

Remisión

Transporte

Destinatario

Original Cliente/Copia Rosada/Cliente/Copia Celeste S.R.I.

ANEXO 8

COMPROBANTE DE RETENCIÓN

EMPRESA "AGUA BUENA"



AGUA BUENA

DIRECCIÓN: CALLE JUAN PRÓCEL Nº 7-228 y RIO PERIPA

Telf. 2 499 – 890

Quito - Ecuador

COMPROBANTE DE RETENCIÓN

Autorización 110285635

001 - 001

Nº 007918

RUC. 1703284222001

Sr. (es): _____ FECHA DE EMISIÓN: _____

RUC: _____ NÚMERO DE COMPROBANTE DE VENTA: _____

DIRECCIÓN: _____ TIPO DE COMPROBANTE: _____

Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la Retención	Impuesto	% de Retención	Valor Retenido
			Total de la Retención	

Firma del Agente de Retención

Contribuyente

IMPRESO POR GRAFICAS IMPRENSA-SANDOVAL ALVEAR ERNESTO NICOLAS-RUC Nº 1709562068001-AUTORIZACION Nº 7096 / 15-07-10. DESDE 007001 HASTA 008000.

VALIDO HASTA JULIO 2011

ORIGINAL: SUJETO PASIVO RETENIDO/ COPIA CELESTE: AGENTE DE RETENCION/ 2DA. COPIA CELESTE: SIN DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO

ANEXO 9

PAPELETA DE VENTA

EMPRESA "AGUA BUENA"



AGUA BUENA

R.U.C 1703284222001

DIRECCIÓN: CALLE JUAN PRÓCEL Nº 7-228 y RIO PERIPA

Telf. 2 499 – 890

PAPELETA DE VENTA Nº _____

CLIENTE: _____

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL

Firma Vendedor

ANEXO 10

FACTURA

EMPRESA "AGUA BUENA"



R.U.C 1703284222001

DIRECCIÓN: CALLE JUAN PRÓCEL Nº 7-228 y RIO PERIPA

Telf. 2 499 – 890 / Quito - Ecuador

FACTURA

Autorización:

1103322265

001 – 001

Nº 020359

AGUA BUENA

Señor (es): Telf:

RUC. CED. IDENT. Fecha:

DIRECCION: Ciudad:

Cant.	Unidad	ARTICULO	P. UNIT.	VALOR TOTAL
No aceptamos reclamos, ni devoluciones una vez salida la mercadería... AGRADECEMOS SU VISITA			SUBTOTAL \$	
Forma de Pago: _____			DESCUENTOS	
			T. GRAVADO IVA %	
			T. GRAVADO IVA %	
			IMPORTE DEL IVA	
<p style="text-align: center;"> Recibí Conforme Entregué Conforme </p>			TOTAL FACTURA \$	
<small>LUIS GUSTAVO PAREDES BENITEZ, OFFSET GRAFICOLOR TELF.3452310 QUITO RUC. 1001226388001 AUTORIZACION: 16636</small>			<small>Original: Cliente - Copia Rosada: Emisor</small>	
<small>EMISION: 24-NOV-2010 IMPRESIÓN: 019.001 - 020. 500 VALIDO HASTA: NOV. 2011</small>			<small>Copia Celeste: Sin Valor Tributario</small>	

ANEXO 11

REPORTE DIARIO DE VENTAS

EMPRESA "AGUA BUENA"



AGUA BUENA

REPORTE DIARIO DE VENTAS

FECHA: _____

Ventas al contado:

Ventas a Crédito:

Otros Ingresos:

Subtotal:

Subtotal:

Suma Total:

ENTREGUÉ CONFORME

RECIBÍ CONFORME

ANEXO 12

COMPROBANTE DE FALTANTES Y SOBANTES DE CAJA

EMPRESA "AGUA BUENA"



COMPROBANTE DE SOBANTES Y FALTANTES DE CAJA

AGUA BUENA

R.U.C 1703284222001

Nº

DIRECCIÓN: CALLE JUAN PRÓCEL Nº 7-228 y RIO PERIPA

FECHA:

Telf. 2 499 – 890

DINERO QUE FALTA

DINERO QUE SOBRA

\$

\$

OBSERVACIONES:

Autorizado por: _____