



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA ELABORACION DE PROCESOS
CONTABLES Y DE INVENTARIO EN LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR”**

AUTORES: GUZMAN LÓPEZ DAISY ESTEFANIA

GONZABAY PEREA LISSETTE KATHERINE

MILAGRO, OCTUBRE DE 2012

ECUADOR

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de “**Estudio de factibilidad para la Elaboración de procesos contables y de inventario en la Plastifería Freddy Junior**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los Egresados

Guzmán López Daisy Estefanía

C.I. 0921655874

Gonzabay Perea Lissette Katherine

C.I. 0927422733

TUTOR

Ab. ELICZA ZIADET

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros: Guzmán López Daisy Estefanía & Gonzabay Perea Lissette Katherine, por medio de este documento, entregamos el proyecto; **“Estudio de factibilidad para la Elaboración de procesos contables y de inventario en la Plastifería Freddy Junior”**, del cual nos responsabilizamos por ser las autores del mismo y tener la asesoría personal de la Ab. Elicza Ziadet

Milagro, Octubre del 2012.

Guzmán López Daisy Estefanía

C.I 0921655874

Gonzabay Perea Lissette Katherine

C.I 0927422733

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-C.P.A. otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA	()
CIENTÍFICA	
DEFENSA	()
ORAL	
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

Dios, quien nos permitió culminar nuestras metas llena de satisfacciones.

Este diseño de proyecto que comprende un gran esfuerzo, lo dedicamos especialmente a nuestra familia que siempre han estado apoyándonos en todo momento, a la Universidad Estatal de Milagro, como muestra de los conocimientos que hemos adquirido en los años de estudio, demostrando que si podemos enfrentarnos a la sociedad.

¡Muchas Gracias!!

GUZMAN LÓPEZ DAISY

GONZABAY PEREA LISSETTE

AGRADECIMIENTO

En esta página dejamos grabado nuestro más sincero y profundo agradecimiento, a Dios quien nos ilumino con conocimiento para diseñar este proyecto.

A nuestra tutora Ab. Elicza Ziadet quien nos ha dirigido, demostrando capacidad y comprensión hacia nosotras, para lograr la culminación de nuestro proyecto de tesis.

A todos aquellos que contribuyeron de una u otra manera para la realización del mismo, muchísimas gracias.

GUZMAN LÓPEZ DAISY

GONZABAY PEREA LISSETTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue el **“Estudio de factibilidad para la Elaboración de procesos contables y de inventario en la Plastifería Freddy Junior”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, octubre del 2012

Guzmán López Daisy Estefanía

C.I 0921655874

Gonzabay Perea Lisette Katherine

C.I 0927422733

INDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

Carátula.....	i
Aceptación por el tutor.....	ii
Declaración de autoría de la investigación.....	iii
Certificación de la defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vii
Cesión de los derechos del autor.....	viii
Índice general.....	ix
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Problematización del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.1.3 Formulación del Proyecto.....	5
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del problema.....	5
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 General.....	5
1.2.2 Específicos.....	6
1.3 Justificación.....	6

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

	Pág.
2.1 Marco teórico.....	8
2.1.1 Antecedentes históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	9
2.1.3 Fundamentación.....	11
2.2 Marco legal.....	22
2.3 Marco conceptual.....	31
2.4 Hipótesis y variables.....	33
2.4.1 Hipótesis General.....	33

2.4.2 Hipótesis Particulares.....	33
2.4.3 Variable Independientes y Dependiente.....	34
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	35

**CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO**

	Pág.
3.1 El tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general.....	37
3.2 Población y muestra.....	38
3.2.1 Característica de la población.....	38
3.2.2 Delimitar la población.....	38
3.3 Métodos y técnicas.....	38
3.3.1 Métodos teóricos o procedimientos lógicos.....	39
3.3.2 Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación.....	39
3.3.3 Técnica e instrumento.....	39
3.4 El procesamiento estadístico de la información.....	39

**CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

	Pág.
4.1 Análisis de la situación actual.....	40
4.2 Análisis comparativo, evolución tendencia, perspectiva y perspectiva.....	62
4.3 Resultados.....	63
4.4 Verificación de la hipótesis.....	64

**CAPITULO V
PROPUESTA**

	Pág.
5.1 Tema.....	65
5.2 Fundamentación.....	65
5.3 Justificación.....	69
5.4 Objetivos.....	69
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	69
5.4.2 Objetivos específicos.....	69
5.5 Ubicación.....	69
5.6 Factibilidad.....	70

5.7 Descripción de la propuesta.....	71
5.7.1 Actividades.....	115
5.7.2 Recursos análisis financiero.....	120
5.7.3 Impacto.....	122
5.7.4 Cronograma.....	123
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	124
Conclusiones.....	125
Recomendaciones.....	126

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	
Operacionalización de las variables.....	35
Cuadro 2.	
Edad.....	40
Cuadro 3.	
Instrucción.....	41
Cuadro 4.	
Sexo.....	42
Cuadro 5.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	43
Cuadro 6.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	44
Cuadro 7.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	45
Cuadro 8.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	46
Cuadro 9.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	47
Cuadro 10.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	48
Cuadro 11.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	49
Cuadro 12.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	50
Cuadro 13.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	51
Cuadro 14.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	52
Cuadro 15.	
Edad.....	53
Cuadro 16.	
Instrucción.....	54
Cuadro 17.	
Sexo.....	55
Cuadro 18.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastifieria Freddy Junior.....	56

Cuadro 19.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastifieria Freddy Junior.....	57
Cuadro 20.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastifieria Freddy Junior.....	58
Cuadro 21.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastifieria Freddy Junior.....	59
Cuadro 22.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastifieria Freddy Junior.....	60
Cuadro 23.	
Entrevista realizada a la propietaria de la plastifieria Freddy Junior.....	61
Cuadro 24.	
Verificación de Hipótesis.....	64
Cuadro 25.	
Estrategía defensiva.....	106
Cuadro 26.	
Estrategía ofensiva.....	107
Cuadro 27.	
Matriz FO-FA-DO-DA.....	108
Cuadro 28.	
Precios.....	116
Cuadro 29	
Flujo de caja.....	120
Cuadro 30	
Balance general.....	121

ÍNDICE DE GRÁFICO

	PÁG.
Grafico 1.	
Edad.....	40
Grafico 2.	
Instrucción.....	41
Grafico 3.	
Sexo.....	42
Grafico 4.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	43
Grafico 5.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	44
Grafico 6.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	45
Grafico 7.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	46
Grafico 8.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	47
Grafico 9.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	48
Grafico 10.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	49
Grafico 11.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	50
Grafico 12.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	51
Grafico 13.	
Encuesta realizada al talento humano de la plastifieria Freddy Junior.....	52
Grafico 14.	
Edad.....	53
Grafico 15.	
Instrucción.....	54
Grafico 16.	
Sexo.....	55
Grafico 17.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastifieria Freddy Junior.....	56

Grafico 18.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastiferia Freddy Junior.....	57
Grafico 19.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastiferia Freddy Junior.....	58
Grafico 20.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastiferia Freddy Junior.....	59
Grafico 21.	
Encuesta realizada a los clientes de la plastiferia Freddy Junior.....	60

ÍNDICE DE FIGURA

	PÁG.
Figura 1.	
Mapa.....	70
Figura 2.	
Organigrama estructural.....	71
Figura 3.	
Logotipo.....	115
Figura 4.	
Productos plasticos línea hogar.....	116
Figura 5.	
Tarjetas de presentación.....	118

RESUMEN

El proyecto se ha enfocado en los procesos contables y de inventario, tomando como microempresa piloto la Plastifería Freddy Junior, la cual se dedica a la comercialización de plásticos de la línea hogar en el cantón Naranjito. Cabe mencionar que el sistema contable es el conjunto de procedimientos y métodos aplicables a las transacciones de una entidad, independientemente de su magnitud, relacionados entre sí por una serie de principios generales que le dan el semblante de sistema para hacer contabilidad.

Como objetivo fundamental de esta ciencia es suministrar información de la situación económica y financiera de la entidad, cuestión necesaria para conocer el patrimonio de la misma y ejercer control sobre ella. En cuestión a los inventarios son sistemas para llevar a cabo los registros del mismo: el sistema periódico y el sistema perpetuo.

El sistema periódico de inventario: con el sistema de inventario periódico el costo de artículos comercializados se determina al final del periodo contable cuando se realiza un conteo físico del inventario existente. El procedimiento de conteo del inventario físico existente se puede realizar una o dos veces durante el año, no obstante, la mayoría de las organizaciones siempre lo realizan al finalizar el periodo contable.

En vista de la información anterior, se desarrollo una propuesta que consiste en la elaboración de procesos contables y de inventarios en la Plastifería Freddy Junior, donde se ha establecido procesos de compra, inventario y atención al cliente a través de flujogramas, así mismo se ha establecido una evaluación financiera, donde se comparo los estados financieros de un año anterior de la microempresa con el actual, demostrando una alta rentabilidad que le permitirá a esta plastiferia a mantenerse en el mercado.

SUMMARY

The project has focused on accounting and inventory processes, building pilot microenterprise the Plastifería Freddy Junior, which is engaged in the marketing of plastics line Naranjito home in Canton. It is noteworthy that the accounting system is the set of procedures and methods applicable to transactions of an entity, regardless of size, linked together by a series of general principles that give countenance to accounting system.

Fundamental objective of this science is to provide information to the economic and financial situation of the entity, matters necessary to know the heritage of it and exercise control over it. Within the inventories are systems for carrying out the same records: the periodic and perpetual system.

The periodic inventory system: the periodic inventory system the cost of goods sold is determined at the end of the accounting period when performing a physical count of inventory. The procedure existing physical inventory count can be done once or twice during the year, however, most organizations always made at the end of the accounting period.

Given the above information, developing a proposal that involves the development of accounting and inventory processes in Plastifería Freddy Junior, where he has established procurement processes, inventory and customer service through flowcharts, also has established a financial evaluation, which compared the financial statements of a prior year to the current microenterprise, showing high profitability that will enable this plastiferia to stay in the market.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está orientado a la Plastifería Freddy Junior del Cantón Naranjito, la misma que lleva poco tiempo en el mercado, esta organización se dedica a la venta de todo tipo de plásticos de la línea hogar, mantiene una participación aceptable en este casco comercial, sin embargo, carece de muchas herramientas que no le permiten crecer óptimamente, es decir que carece una estructura organizacional bien definida, lo cual le está trayendo problemas que están afectando su nivel de economía.

Si bien es cierto este es un mercado muy competitivo, donde toda empresa o microempresa debe ponerse al corriente con respecto a la competencia, es decir, crear una filosofía corporativa, para proyectar una imagen fuerte e innovadora ante la competencia. Cabe mencionar que Naranjito es un sector que mantiene una amplia franja comercial, motivo por el cual estos pequeños negocios están exigidos a mantenerse firmemente en este casco laboral, y que mejor opción que establecer una imagen interna y externa acorde a las tendencias del mercado.

Para una mejor comprensión del trabajo realizado se ha distribuido el trabajo en cuatro capítulos del tema planteado.

El primer capítulo consiste específicamente en el planteamiento de los problemas, en la delimitación y la evaluación del mismo lo cual nos permite el desarrollo del tema planteado. Se plantearon objetivos generales y específicos que abarcan los logros y beneficios que pretendemos alcanzar con el estudio investigativo.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico que explica y pone de manifiesto la información necesaria para comprender aspectos relevantes relacionados al tema planteado. En su fundamentación científica consta la respectiva reseña histórica que nos da amplios conocimientos sobre la creación, desarrollo y evolución de este estudio.

El tercer capítulo, aquí nos referimos a la modalidad de investigación que es de campo y también la bibliografía que nos permite definir claramente el problema existente y nos conlleva a la utilización de métodos y técnicas para comprender de forma precisa la problemática.

El cuarto capítulo detalla el desarrollo de la información obtenida del proceso de encuesta y entrevista, la una fue aplicada al talento humano de la Plastifería y a la propietaria de la misma.

El quinto capítulo, se podrá encontrar todo lo referente al tema propuesto, el cual consiste en la elaboración de procesos contables y de inventario, que permitan optimizar las gestiones internas y externas de esta entidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

Plastifería Freddy Junior es una microempresa que se dedica a la venta de plásticos, orientados a la línea hogar, esta organización se mantiene en el mercado desde hace dos años a servicio de la comunidad Naranjiteña, la cual ha llevado un ritmo pausado en sus actividades, sin mayor crecimiento en el ámbito microempresarial, el motivo de esta situación es la falta de procesos contables de sus actividades comerciales, esto ha generado una limitada rentabilidad del negocio, que no satisface las expectativas de los propietarios.

Llevan un control manual de las actividades contables, debido al desconocimiento que tiene el talento humano sobre materia contable, produciendo de esta manera incoherencia de los datos que procesan manualmente.

El no conocer procedimientos en la selección de personal ha permitido la contratación de talento humano poco calificado para llevar una adecuada administración contable, lo cual ha generado una débil operatividad del negocio.

No existe un debido control de la mercadería, debido a la falta de un sistema de control de inventario que controle las entradas y salida de los bienes que comercia este negocio, esto ha originado que muchos productos se pierdan por deterioro.

El talento humano demuestra poco interés en las labores a realizar, lo que se refleja en la atención de los clientes y por ende afecta en la imagen del negocio.

Otro de los factores que inciden en esta falencia de conocimiento por parte del personal es que no se les brinda capacitaciones sobre procesos contables, lo cual hace que exista una débil operatividad del negocio, poniendo en riesgo la participación de esta microempresa en el mercado.

Pronostico

Por ser una microempresa nueva en casco comercial, debe manejarse a través de procesos adecuados, acción que no la practican por ello perciben bajos rendimientos económicos que podrían poner en riesgo la presencia de esta organización en el mercado.

Control del pronóstico

Con el propósito de anticiparse al pronóstico establecido es necesario que se realice una manual de procedimientos contables, de esta manera se optimizará los procesos internos de esta microempresa así como un alto nivel de rentabilidad que permita un posicionamiento respetable y permanente en este mercado.

1.1.2 Delimitación del problema

Espacio:

El propósito de esta investigación consiste en la necesidad de crear optimizar las actividades de esta microempresa dedicada a la venta de productos plásticos.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Naranjito

Tiempo:

Esta investigación se realizará en la microempresa "PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR". La misma que facilitará la información para realizar el respectivo análisis de la problemática. Esta información será recopilada mediante la revisión de investigaciones bibliográfica, lincográfica y documental que tendrá una antigüedad no más de 2 años.

Universo:

Para esta investigación contamos para evaluar 9 personas que elaboran dentro del negocio y a los clientes de esta microempresa.

1.1.3 Formulación del Problema.

La carencia de control de las actividades comerciales de la Plastifería Freddy Junior
¿Cómo incide en la rentabilidad del negocio?

1.1.4 Sistematización del Problema.

- El escaso control de la mercadería ¿Cómo incide en el desarrollo del negocio?
- ¿Cómo incurre la presencia de talento humano poco calificado en la operatividad del negocio?
- El control empírico de las mercaderías ¿Cómo incide en la rentabilidad del negocio?
- Cómo influye la atención al cliente por parte del talento humano, en la imagen del negocio?

1.1.5 Determinación del Tema.

“Estudio de factibilidad para la elaboración de procesos contables y de inventario en la Plastifería Freddy Junior”

1.2 OBJETIVOS.

1.2.1 Objetivo General.

Analizar como la carencia de control de las actividades comerciales de la Plastifería Freddy Junior incide en la rentabilidad del negocio, a través de técnicas investigativas que nos permite obtener información esto nos va a permitir evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo ya que toda empresa tiene una meta que alcanzar y todo director comercial debe luchar con ventaja en un mercado altamente competitivo.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Determinar como el escaso control de la mercadería incide en el desarrollo del negocio.
- ✓ Analizar los factores que han influido en la contratación de talento humano poco calificado y como esto ha afectado en la operatividad el negocio.
- ✓ Demostrar que el control empírico dificulta el manejo de la información interna.
- ✓ Indagar de que manera influye el desempeño del talento humano en la imagen del negocio en el mercado.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

El estudio investigativo se lo realizara en la Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito, negocio que se dedica a la comercialización de plástico. Actualmente este negocio presenta múltiples problemas debido al desconocimiento de los propietarios en proceso de control de las actividades internas que miden el comportamiento de la organización en el mercado.

El objetivo fundamental de esta investigación es identificar las causas que han generado al problemática planteada. Las actividades administrativas debe realizarse de forma efectiva con el fin de encaminar a la consecución de los fines y objetivos de la microempresa, de esta manera se podrá optimizar las gestiones y alcanzar altos niveles de rentabilidad.

Es importante tener en cuenta que las personas forman parte de una entidad deben establecer una determinada política, como el realizar una serie de funciones y actividades que se orientan finalmente a la venta de un producto o servicio. Es por ello, que la Plastifería Freddy Junior debe regirse bajo estos parámetros, con el fin de lograr un óptimo movimiento administrativo, financiero y contable.

Para la realización de estas actividades es necesario contar con una serie de recursos que proceden de su entorno, con el objeto de lograr su supervivencia en un mercado determinado.

La dirección de un negocio trata de asegurarse de que las actividades se realicen de la manera más adecuada y de que el coste de estos recursos sea inferior a los ingresos que obtenga de su comercialización, es decir, que se produzca un valor añadido.

Para ello, se considera muy necesario que existan mecanismos de control que faciliten que las actividades internas sean coherentes con los fines del negocio y las exigencias del entorno. Cabe mencionar que el mercado en el cual se encuentra la microempresa es muy competitivo, motivo por el cual es importante que el estudio realizado permita conocer las falencias encontradas con el propósito de corregirlas y elevar su nivel de competitividad.

La finalidad de esta investigación es establecer información veraz que aporte al desarrollo integral de la microempresa Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 Antecedentes Históricos.

La microempresa Plastifería Freddy Junior es una organización dedicada a la venta de productos plásticos en el cantón Naranjito, la misma que inicio sus actividades comerciales el 8 de octubre del año 2010, con el propósito de obtener un beneficio económico y posicionarse en este mercado competitivo.

El local se encuentra ubicado en las calles 5 de octubre y Pichincha, el mismo que es arrendado y tiene a su servicio nueve vendedores, y un administrador que es el dueño del negocio la Sra. Norma Perea Guzmán, quien puso este negocio con la ilusión de crecer en este ámbito y poder brindarse y brindarles a sus hijos una estabilidad financiera.

Actualmente la empresa lleva un control de sus actividades comerciales de forma empírica, el registro de la mercadería se la efectúa a través de anotaciones en un cuaderno. Las ventas se las efectúa a través de nota de venta, tan solo se emita facturas cuando las compras son con valores altos.

Con respecto a las actividades contables se cuenta con los servicios de una contadora para que realice exclusivamente la declaración de los impuestos más no se realiza la contabilización de las acciones de compra y venta.

2.1.2 Antecedentes referenciales

“Institución.- ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Tema.- “Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financiera y operativos de las Empresas de Servicios Grandes”.

Título: AUDITORA EN CONTROL DE GESTIÓN

Presentada por: María de los Ángeles López Saavedra

Resumen.- Este trabajo va a permitir conocer, analizar y desarrollar una auditoría de gestión ya a través de ella se puede detectar el manejo de los controles internos, los problemas o fraudes que se pueden presentar en los diferentes departamentos de las empresas de servicios o privadas, además se puede conocer como establecer políticas y mejorar los controles que evitan cualquier fraude en este departamento que es donde más se maneja efectivo y cuentas que desembolsan dinero. En lo que se analizó y revisó se pudo observar que sus políticas y manuales están establecidos aunque se hacen alguna recomendaciones para que las pongan en marcha para poder dar un mejor servicio a los usuarios que ellos deben tratar en este departamento.

En la primera se analiza todos los conceptos acerca de lo que son las empresas de servicios, su clasificación, beneficios y la presentación que tienen frente a los usuarios. En la segunda parte se considera los conceptos de la auditoría, sus ventajas, la importancia de las auditorías para este tipo de empresas ya sean públicas o privadas pero enfocándose a lo que son las empresas de servicios grande, además haciendo una análisis de lo que representa las auditorías de gestión y como influyen en el mundo de las empresas de servicios.” (SAAVEDRA, 2010)

Comentario del investigador.- La referencia de este proyecto se lo seleccionar con el propósito de conocer de qué forma se establecen políticas de control en las actividades comerciales de una empresa y negocio, de esta manera poder establecer controles eficaces que ayuden a potencializar las actividades comerciales de la Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito.

“Institución.- ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

Título.- INGENIERA EN FINANZAS, CONTADORA PÚBLICA-AUDITORA

Tema.- Propuesta para la implementación de un sistema de control interno administrativo, aplicado a la empresa DISPROAL S.C.C.I. distribuidor autorizado de PRONACA S.A., dedicada a la comercialización y distribución de productos alimenticios

Autora.- Johanna Paola NAVAS FIGUEROA

Resumen.- El presente trabajo se ha desarrollado para lograr la implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo en las áreas de Comercialización, Recursos Humanos, Logística y Contabilidad en DISPROAL S.C.C.I. Distribuidor Autorizado de PRONACA S.A., ya que estas áreas son los cuatro pilares para el correcto funcionamiento de la Empresa

En DISPROAL S.C.C.I. existe la necesidad de implementar un buen sistema de control interno administrativo que garantice, eficacia y buen funcionamiento de los procesos y operaciones de la Empresa, es motivo que por medio de la realización de este trabajo, se contribuirá a cubrir todos los requerimientos efectivos de las operaciones y actividades de la Empresa.

En toda Empresa, sea grande, mediana o pequeña, es de vital importancia que cuente con un Sistema de Control Interno Administrativo, ya que de esta manera se contribuirá al logro y cumplimiento de los objetivos empresariales.

El control interno administrativo dentro de la Empresa promueve la eficacia en las operaciones, asegura la estructura interna de la organización y su comportamiento y la adhesión a las políticas prescritas por la dirección.” (FIGUEROA, 2010)

Comentario del investigador.- A través de esta información se podrá apreciar como las empresas grandes manejan sus actividades internas y externas, dando como efecto un posicionamiento respetable en el mercado. El fin de considerar este proyecto de referencia es poder extraer lo bueno e incorporarlo a este proceso de estudio y así poder corregir las deficiencias encontradas, en la Plastifería Freddy Junior.

2.1.3 Fundamentación.

“El proceso administrativo

Con base en los conceptos mencionados con anterioridad, podemos determinar entonces qué es el proceso administrativo. El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc, con los que cuenta la empresa. Expliquemos ahora en qué consisten los cuatro elementos que conforman el proceso administrativo.

Planeación

Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social, es decir, consiste con determina lo que va a hacerse.

Organización

La organización agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías; estableciendo además las relaciones de coordinación que entre dichas unidades debe existir para hacer óptima la cooperación humana, en esta etapa se establecen las relaciones jerárquicas, la autoridad, la responsabilidad y la comunicación para coordinar las diferentes funciones.

Dirección

Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos, la dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.

Control

Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren. Consiste en establecimiento de estándares, medición de la ejecución, interpretación y acciones correctivas.

Toma de decisiones

Después de conocer los cuatro elementos del proceso administrativo, y antes de establecer la relación con la toma de decisiones, es necesario saber qué es la toma de decisiones.

El tomar una decisión dentro de una organización, requiere de elementos de índole cualitativa y cuantitativa. Los aspectos anteriores toman como base principal, la información. Esta información es utilizada para llevar a cabo acciones que beneficien la operación diaria dentro de las organizaciones.

No obstante lo anterior, la toma de decisiones, depende en gran parte, del estilo de liderazgo de quien las toma. En otras palabras, las acciones que se llevarán a cabo están sujetas a la subjetividad propia de los individuos que deciden qué hacer con la información.

El proceso administrativo y la toma de decisiones

El vínculo existente entre estos dos conceptos, subyace en los sujetos que deciden qué hacer. El proceso administrativo por sí mismo, es sólo un concepto. Se requiere de personas con visión, conocimientos y determinación para llevarlo a cabo. La operación diaria en una organización, requiere determinar y llevar a cabo numerosas tareas que le permiten nacer, crecer y mantenerse dentro de un mercado determinado.

Éstas tareas se relacionan de forma directa con el proceso administrativo, en una organización se planean las actividades diarias y los objetivos que se deben de alcanzar, es decir, qué vamos a hacer; al organizar, establecemos quién realizará las actividades, evitando duplicidad en la asignación de tareas, asignando responsables de cada área y actividad, definiendo una línea de mando jerárquica; al dirigir establecemos rutas de acción y guiamos al grupo para alcanzar los objetivos planteados; durante la fase de control detectamos posibles fallas en el proceso y establecemos mecanismos de acción para resolverlos. Como podemos observar, el proceso administrativo en sí, es una forma continua de toma de decisiones.” (P., 2009)

“Cabe además acotar en nuestra fundamentación que todo departamento financiero debe desempeñar básicamente las siguientes funciones:

- Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las labores financieras, contables y presupuestarias de los recursos financieros.
- Coordinar y supervisar la formulación de los anteproyectos de los presupuestos ordinarios, extraordinarios, de recursos asignados por presupuesto nacional, de recursos externos de las cuentas especiales y de cualquier otro recurso económico asignado conjuntamente con las direcciones respectivas y someterlos a consideración de las peticiones correspondientes.
- Garantizar la eficiencia del sistema de información contable y presupuesto de los recursos financieros internos y externos, mediante la formulación y puesta en práctica de métodos, procedimientos y técnicas de registro de probada eficiencia, modalidades de administración financiera.
- Custodiar por el cumplimiento de la Ley de Administración Financiera de la República y las normas de ejecución establecidas por los organismos controladores nacionales e internacionales en los aspectos financieros, contables y presupuestarios.
- Verificar que el uso de los fondos sea correcto y adecuado de conformidad con las directrices, normas e instrucciones establecidas por la Contraloría General de la República.
- Asesorar en la ejecución de las labores financiero-contable y presupuestaria de todas las direcciones que cuenten con recursos internos y externos que exija la legislación.
- Velar por el uso oportuno y adecuado de las cajas chicas de recursos financieros internos y externos mediante registros y procedimientos eficaces, de convenio con la legislación vigente.
- Conservar los registros financiero-contables actualizados junto con todos los documentos de soporte que se originen de las operaciones financieras.
- Realizar las gestiones de reembolso y desembolso de fondos ante los organismos financieros oportunos.
- Registrar, controlar y ejecutar las transacciones que se deriven de la aplicación de los recursos de financiamiento externo y de renta de factores productivos financieros.

- Preparar estados financieros por categorías de inversión.
- Vigilar por la correcta custodia de los valores y dinero de la institución que se encuentren bajo la responsabilidad del departamento.
- Asesorar a los directores de la institución sobre las necesidades de efectuar modificaciones en los programas de la ley de presupuesto nacional de las cuentas especiales y de recursos internos.
- Efectuar la presentación correcta y oportuna de los pagos que se tramitan ante el Ministerio de la Hacienda y Contraloría General de la Republica.
- Brindar asistencia técnica en materia financiero-presupuestaria a los directores en general de la institución.
- Coordinar las acciones con los entes gubernamentales y otras instituciones en materias financiero-contables.
- Planear, dirigir y ejecutar la actualización de los diferentes sistemas de información necesarios para las actividades del departamento.
- Cualquier otra función que las autoridades superiores, leyes y reglamentos lo asignen.” (PGR GO, 2011)

Teniendo como eje principal que dentro de las Funciones de un Departamento Financiero es llevar a cabo y supervisar todas las operaciones financieras de la institución, además este se divide en tres secciones que son:

La administración financiera actual se contempla como una forma de la economía aplicada que hace énfasis a conceptos teóricos tomando también información de la contabilidad, que es igualmente otra área de la economía aplicada.

Economía y Finanzas

La importancia de la economía en el desarrollo del ambiente financiero y la teoría financiera puede describirse mejor a la luz de dos campos de la economía:

“**La Macroeconomía** es el estudio global de la economía, la cual analiza el comportamiento de los grandes agregados económicos. Cuando se habla de agregados económicos se hace referencia a la suma de un gran número de acciones y decisiones individuales tomada por personas, empresas, consumidores

productores, trabajadores, el estado etc., las cuales componen la vida económica de un país.

Para proceder a dicho estudio lo que hace es fijarse en el funcionamiento individual de una serie de mercados y en las interrelaciones que se producen entre ellos, entre las variables que estudia la macroeconomía se pueden mencionar:

- El Empleo
- La Inflación (Variación de los precios)
- Tipos de interés
- Renta Nacional
- Inversión

Principales mercados:

Mercado de bienes y servicios: Donde se compran y se venden todo tipo de bienes (alimentos, electrodomésticos, ordenadores, ladrillos, etc.) y de servicios (servicios profesionales de abogados, médicos, espectáculos, competiciones deportivas, peluquería etc.).

Mercado de dinero: Donde confluye la demanda de dinero (interés de familias, empresas, organismos públicos, etc. De disponer dinero) y la oferta de dinero (cantidad de dinero que el Banco Central del país mantiene en circulación).

Mercado de Trabajo: Donde confluye la oferta de trabajo (deseo de los habitantes del país de trabajar) y la demanda de trabajo (interés de las empresas de contratar trabajadores).” (ECONOMO, 2008)

La microeconomía.

“La microeconomía es una rama de la economía que estudia el comportamiento de unidades económicas individuales, como pueden ser individuos, familias y empresas, y el funcionamiento de los mercados en los cuales ellos operan. La definición más clásica de microeconomía dice que la microeconomía es la parte de la economía que estudia la asignación de los recursos escasos entre finalidades alternativas. La teoría microeconómica utiliza modelos formales que intentan explicar

y predecir, utilizando supuestos simplificadores, el comportamiento de los consumidores y productores, y la asignación de los recursos que surge como resultado de su interacción en el mercado.

Es usual considerar a la microeconomía la rama opuesta a la macroeconomía, ya que mientras la microeconomía analiza el comportamiento de agentes individuales, como personas, familias, y firmas, la macroeconomía tiene como objeto de estudio a agregados, como el conjunto de familias de un país, o el conjunto de empresas de un país.

Actualmente, el estudio de la microeconomía se encuentra signado por los fundamentos de la escuela neoclásica, lo que se observa en la mayoría de los análisis microeconómicos. Por ejemplo, en los modelos utilizados en la microeconomía se parte de agentes racionales que tienen que resolver problemas de optimización condicionada. Para resolver estos problemas se utilizan técnicas de optimización.” (ECONLINK, 2011)

Los Fundamentos Contables:

“La Contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

De modo que, el presente trabajo contiene una visión introductoria en torno a la reseña histórica de la contabilidad, su definición, objetivos, importancia, teneduría de libros, diferencia entre éste y la contabilidad y principios y procedimientos contables, entre otros aspectos relacionado con el tópico tratado.

En líneas generales se espera que, como cursantes de la Cátedra de Contabilidad, se efectúe un primer contacto con los conocimientos básicos que se requieren para el desempeño efectivo en la misma.

Actualmente, dentro de lo que son los sistemas de información empresarial, la contabilidad se erige como uno de los sistemas más notables y eficaces para dar a

conocer los diversos ámbitos de la información de las unidades de producción o empresas.

El concepto ha evolucionado sobremanera, de forma que cada vez es mayor el grado de “especialización” de ésta disciplina dentro del entorno empresarial.

La Contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida.

Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial.

Procedimientos Contables:

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con H.A. Finney (1982, p.13-24) expresa en su libro “Curso de Contabilidad” que los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Débitos y créditos
- Cargos y créditos a las cuentas
- Cuentas de activos
- Cuentas de pasivo y capital
- Resumen del funcionamiento de los débitos y créditos
- Registros de las operaciones
- Cuentas por cobrar y por pagar
- El diario y el mayor

- Pases al mayor
- Determinación de los saldos de las cuentas
- La balanza de comprobación” (EDUCATIVOS, 2011)

“Tipos de Inventario

Inventario Perpetuo:

Se realiza un constante acuerdo con las reservas en la organización, mediante un registro que sirva además como auxiliar, en el cual se reflejan las unidades monetarias y físicas.

Son necesarios para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente. Este sistema permite conocer y contabilizar de una forma ágil y veraz el inventario, ya que los mantiene actualizados constantemente.

Antes los negocios utilizaban el sistema perpetuo para los inventarios de alto costo unitario, como las joyas y los automóviles; debido a que les facilitaba en la toma de decisiones al momento de comprar mercaderías, fijación de precios, etc.

Inventario Intermitente:

Este se lo realiza varias veces al año y no una sola vez al final de un periodo contable.

Inventario Final:

Se lo realiza al cierre del ejercicio económico, al finalizar un periodo comercial, y sirve para determinar una nueva situación patrimonial.

Inventario Inicial:

Se realiza al iniciar las actividades comerciales del negocio.

Inventario Físico:

Es el inventario tangible, el visible y se puede pesar o medir, contar y digitar o anotar los tipos de bienes (mercaderías), especialmente cuando se realiza un inventario general de mercadería a la empresa.

Los cálculos que se realizan en los inventarios se lo ejecutan mediante un listado del stock que se encuentra en bodega, tiene como finalidad dar a conocer a los auditores de que los registros del inventario representan fielmente el valor del activo principal. La realización de un inventario físico consta de cuatro pasos, a saber el:

El inventario físico permite conocer a los auditores lo que representa los registros del valor del activo principal, por ello se determinan los siguientes pasos:

- Manejo de inventarios (preparativos)
- Identificación
- Instrucción
- Adiestramiento

Inventario Mixto:

Inventario de una clase de mercaderías partidas no se identifican o no pueden identificarse con un lote en particular.

Inventario de Productos Terminados:

Toda aquella mercadería que se produce para la venta a consumidores.

Inventario de Materia Prima:

Insumo principal para la elaboración de determinado producto.

Inventario en Proceso:

Se considera inventario en proceso aquel que se almacena de acuerdo al incremento de la mano de obra y todo lo demás relacionado con la producción, mientras el proceso de fabricación no se dé por terminado.

Inventario en Consignación:

Es aquella mercadería que se entrega para ser vendida sin pago alguno, el título lo posee el vendedor.

Inventario Máximo:

Tipo de inventario que puede ser riesgoso por ser demasiado alto para determinados artículos.

Inventario Mínimo:

Es la mercadería que solo seta en exhibición en la empresa.

Inventario Disponible:

Inventario que está disponible para la venta o producción.

Inventario en Línea:

Es aquel que está en espera para ser procesado.

Inventario Agregado:

Se refiere cuando el control de existencias de determinado producto incurre en un costo muy elevado, por ello para bajar este alto costo se agrupan a los artículos en familias u otro tipo de clasificación.

Inventario en Cuarentena:

Inventario que debe cumplir un periodo de reposo para luego ser puesto para la venta y consumo, comestibles u otros.

Inventario de previsión:

Este tiene por finalidad satisfacer una necesidad definida a futuro por ello representa un menor riesgo tomarlo con mucha importancia.

Inventario de Seguridad:

Los inventarios de seguridad referentes a materias primas, protegen contra la incertidumbre de la actuación de proveedores debido a factores como el tiempo de espera, huelgas, vacaciones o unidades que al ser de mala calidad no podrán ser aceptadas.

Inventario de Mercaderías:

Mercaderías aun no vendidas y que reposan en bodega.

Inventario de Fluctuación:

Tipo de inventario cuya cantidad y ritmo no pueden establecerse con exactitud debido a que el flujo de trabajo no se equilibra completamente. También depende por el nivel de demanda y oferta.”¹

Inventario de Anticipación:

Como su nombre mismo lo dice se establece con cierta antelación a los periodos de mayor demanda o movimiento.

Inventarios Estacionales:

Estos inventarios son utilizados para cumplir con la demanda estacional sobre los niveles de producción, para de esta forma evitar el contrato y despido constante del talento humano.” (UPLOADS, 2011)

“Control Interno de los Inventarios

El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:

Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios

Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos

Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías

Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios

Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

¹ (GARCIA DE CABEZAS, 2009)

Método de Control de los Inventarios

Las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: Control Operativo y Control Contable.

El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que si compra si ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control pre-operativo es que se conoce como Control Preventivo.

El control preventivo se refiere, a que se compra realmente lo que se necesita, evitando acumulación excesiva.

La auditoría, el análisis de inventario y control contable, permiten conocer la eficiencia del control preventivo y señala puntos débiles que merecen una acción correctiva. No hay que olvidar que los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en el control preventivo. Costos de operación.” (Canelo, 2010)

2.2 MARCO LEGAL

“Ley de Facturación

De los comprobantes de venta.

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Para los fines de este Reglamento, se entiende por comprobante de venta todo documento que acredite la transferencia de bienes o la prestación de servicios. En consecuencia, quedan comprendidos bajo este concepto los siguientes documentos:

- a)** Facturas;
- b)** Notas o boletas de venta. Liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios,
- d)** Tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras
- e)** Los autorizados referidos en el artículo 10 de este Reglamento,

f) Notas de crédito y notas de débito; y,

g) Otros que por su contenido y sistema de emisión, permitan un adecuado control por parte, del Servicio de Rentas Internas y se encuentren previa y expresamente autorizados por dicha Institución.

El Servicio de Rentas Internas autorizará la impresión de los comprobantes de venta a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y bajo las condiciones del presente Reglamento. De igual forma, el Servicio de Rentas Internas podrá limitar o restringir la impresión de los comprobantes de venta, en función del grado de cumplimiento de las obligaciones del contribuyente que haya solicitado su impresión.

Art. 2.- Obligación de emisión de comprobantes de venta.- Están obligados a emitir comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de los impuestos a la renta, al valor agregado o a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas. Obligados o no a llevar contabilidad, en los términos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aún cuando las transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito o no se encuentren gravadas con impuestos.
De los tipos de comprobantes y de las oportunidades de emisión.

Art. 3.- Sustento del crédito tributario.- Para ejercer el derecho al crédito tributario en el caso del impuesto al valor agregado, sólo se considerarán válidos las facturas, las liquidaciones de compras de bienes o adquisición de servicios, los pasajes expedidos por las empresas de aviación por el servicio de transporte aéreo de personas y los comprobantes emitidos por las empresas de seguros y telecomunicaciones. También sustentarán el crédito tributario aquellos comprobantes de venta que fueren autorizados expresamente mediante Resolución, por el Servicio de Rentas Internas.

Art. 4.- Sustento de costos o gastos.- Para sustentar costos o gastos a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta.

Sólo se considerarán como comprobantes válidos los determinados en los artículos 1 y 3, siempre que cumplan con todos los requisitos establecidos en este Reglamento.

Art. 5.- Oportunidad para la utilización y emisión de comprobantes de venta.-

Los comprobantes de venta enumerados en el artículo 1, se utilizarán o emitirán conforme las reglas que constan en los artículos 6 al 12.

Art. 6.- Facturas.- Se emitirán facturas en, los siguientes casos:

- a) Cuando las operaciones se realicen para transferir bienes o prestar servicios a sociedades o personas naturales que tengan derecho al uso de crédito tributario; y,
- b) En operaciones de exportación.

Art. 7.- Notas o boletas venta.- se emitirán notas o boletas de venta únicamente en operaciones con consumidores o usuarios finales.

Art. 8.- Liquidaciones de compras de bienes o prestación de servicios.- Las liquidaciones de compras de bienes o prestación de servicios las emitirá el adquirente en los siguientes casos:

Las liquidaciones de compras de bienes o prestación de servicios las emitirá el adquirente en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de adquisiciones de bienes o de servicios a personas naturales no obligadas a emitir comprobantes de venta.
- b) La liquidación de compras considerará, de ser el caso, el impuesto al valor agregado que será retenido y pagado por el comprobante; y,
- c) En todas aquellas circunstancias en que el Servicio de Rentas Internas considere necesario autorizar a los adquirentes.

Art. 9.- Tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras.- Se emitirán tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras en operaciones con consumidores o usuarios finales.

Se emitirán tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras en operaciones con consumidores o usuarios finales.

Art. 10.- Documentos autorizados.- Son documentos autorizados, siempre que identifique al adquirente o usuario mediante su número de cédula o de Registro Único de Contribuyentes, nombres o razón social, y se discrimine el impuesto al valor agregado, los siguientes:

Son documentos autorizados, siempre que identifique al adquirente o usuario mediante su número de cédula o de Registro Único de Contribuyentes, nombres o razón social, y se discrimine el impuesto al valor agregado, los siguientes:

a) Los boletos que expidan las compañías de aviación por el servicio de transporte aéreo de personas, y,

b) Los documentos emitidos por compañías de seguros que se encuentran bajo control de la Superintendencia de Bancos y por las empresas de telecomunicaciones.

Se considera documentos autorizados únicamente, para sustentar costos o gastos, a efectos del impuesto a la renta, siempre que se identifique al adquirente o usuario mediante su número de Registro Único de Contribuyentes, apellidos y nombre o razón social, los siguientes:

a) Los boletos de viaje emitidos, por las empresas de transporte público de pasajeros,

b) Los documentos emitidos por bancos, instituciones financieras crediticias que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos;

c) Las liquidaciones emitidas por las bolsas de valores o por agentes bursátiles, por las operaciones que realizan.

d) Los permisos y matrículas de vehículos.

e) Los recibos emitidos por los prestadores de los servicios públicos de suministro de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado y recolección de basura;

f) Las cartas de porte aéreo y los conocimientos de embarque por el servicio de transporte internacional de carga aérea, fluvial y marítima; y,

g) Los tiquetes, vales o recibos por peajes en puentes y carreteras. No permitirán sus costos o gastos para efecto del impuesto a la renta, ni ejercer el derecho a crédito tributario los billetes de lotería, rifas y apuestas y, los boletos numerados o las entradas que se reciban por atracciones o espectáculos públicos en general.

Art. 11.- Notas de crédito.- Las Notas de Crédito se emitirán por modificación en las condiciones de venta originalmente pactadas, es decir, para anular operaciones efectuar devoluciones, conceder descuentos y bonificaciones.

Subsanar errores o casos similares. Deberán contener los mismos requisitos y características de los comprobantes de venta a los cuales se refieran. Las notas de crédito sólo podrán ser emitidas al adquirente o usuario para modificar comprobantes de ventas que dan derecho a crédito tributario, otorgados con anterioridad. Quien reciba la nota de crédito, deberá consignar en ella su nombre o razón social, número de registro Único de Contribuyentes o cédula de ciudadanía, fecha de recepción y de ser el caso, el sello de la empresa. El contribuyente que hubiere emitido notas de crédito, por cualquier concepto, separadas de las respectivas facturas deberá remitir al Servicio de Rentas Internas, durante el mes siguiente a la emisión, una lista de las mismas, identificando a los beneficiarios con el nombre o razón social y el número del Registro Único de Contribuyentes o cédula de identificación.

Art. 12.- Notas de débito.- Las Notas de débito, se emitirán para recuperar costos o gastos, tales con los intereses de mora u otros, incurridos por el vendedor con posterioridad a la emisión de comprobantes de venta. Deberán contener los mismos requisitos y características de los comprobantes de venta a los cuales se refieran y solo podrán ser emitidas al mismo adquirente o usuario, para modificar comprobantes de venta otorgados con anterioridad.

Art. 13.- Requisitos para las notas de crédito y de débito.- Las notas de crédito y las notas de débito deben consignar la serie y número de los comprobantes de venta que modifican.

Art. 14.- Oportunidad de entrega de los comprobantes de venta.- Los comprobantes de venta enumerados por el artículo 1 de este Reglamento, deberán ser entregadas en siguientes oportunidades:

a) En la transferencia de bienes muebles en el momento en que se realiza el acto o se suscribe el contrato que tenga por objeto transferir el dominio de los mismos.

En caso de que la transferencia sea concertada por medios electrónicos, teléfono, telefax u otros medios similares dentro del país en el que el pago se efectúe mediante tarjeta de crédito o de débito o abono en cuenta con anterioridad a la

entrega del bien. El comprobante de venta deberá emitirse en la fecha en que se perciba el ingreso y entregarse conjuntamente con el bien;

b) Cuando el giro del negocio sea la transferencia de bienes inmuebles, en la fecha en que se perciba el, ingreso o en la fecha en que se celebre el contrato lo que ocurra primero, y,

c) En la prestación servicios, el arrendamiento mercantil, en el momento en que se realiza el acto o se suscribe el contrato que tenga por objeto la prestación de servicios o el arrendamiento.

En el caso de la prestación de servicios personales y profesionales, que deban prestarse por períodos mayores a un mes y que según los términos contractuales deban pagarse por cuotas periódicas o según avance de trabajos, el impuesto al valor agregado se facturará y cobrará por cada cuota.

De los requisitos y características de los comprobantes de venta.

Art. 15.- Información pre impresa común para las facturas, notas o boletas de venta' liquidaciones de compras de bienes o prestación de servicios.- Las facturas, notas o boletas de venta liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios, deberán contener un número de serie, un número secuencias , el número de autorización de impresión otorgado por el Servicio de Rentas internas y la denominación de documentos (" factura", "nota o boleta de venta" o " liquidación de compras o de servicios"), según corresponda . La autorización podrá ser retirada si los contribuyentes incumplen con cualquiera de sus obligaciones tributarias.

Se incluirán los siguientes datos de identificación del emisor:

a) Número del Registro Único de Contribuyentes de la casa matriz, inclusive en los comprobantes emitidos por sucursales, agencias o puestos de venta: Apellidos y nombres denominación o razón social, según consta en el Registro Único de contribuyentes, Adicionalmente se deberá incluir el nombre comercial, si lo hubiere y Dirección de la casa matriz y de la sucursal, agencia, puesto de venta, entre otros, si hubiere.

b) Deberán constar, además, los siguientes datos de la imprenta o del establecimiento gráfico que efectuó la impresión

Número de autorización de la imprenta o establecimiento gráfico, otorgado por el Servicio de Rentas internas; Número de Registro Único de Contribuyentes;

c) Nombres y apellidos o denominación o razón social. Adicionalmente podrá incluirse el nombre comercial, Y,

d) Fecha de impresión.

El original del documento se entregará al adquirente o usuario y la copia al emisor o vendedor, debiendo constar la indicación correspondiente tanto en el original como resto de las copias que se impriman por necesidad del emisor deberá consignarse, además, la leyenda " copia sin derecho a crédito tributario"

Art. 16.- Información no impresa para el caso de facturas.- Las facturas contendrán la siguiente información no impresa sobre la transacción:

a) Apellidos y nombres, o denominación o razón social del adquirente o usuario.

b) Número de Registro Único de Contribuyentes o cédula del adquirente o usuario, excepto en las operaciones de exportación,

c) Descripción del bien transferido o del servicio prestado indicando la cantidad, unidad de medida y los códigos o numeración en los casos pertinentes como en el caso de automotores, maquinaria Y equipos,

d) Precios unitarios de los bienes o servicios;

e) Valor total de la transacción sin incluir los impuestos que afectan la operación ni otros cargos, si los hubiere;

f) Descuentos o bonificaciones.

g) Impuesto al valor agregado y otros cargos adicionales. Se deberá consignar por, separado indicando el nombre del impuesto o cargo y la tasa correspondiente;

h) Importe total de la Venta de bienes o de los servicios prestados, incluyendo los descuentos realizados.

i) Lugar y fecha de emisión; y,

j) Número de las guías de remisión o de cualquier otro documento relacionado con la operación que se factura en los casos que corresponda.

Cada factura debe ser totalizada y cerrada individualmente.” (COMISION DE LEGISLACIÓN Y COMUNICACIÓN, 1999)

REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA MICROEMPRESA.

“Pago de la tasa de la matrícula de comercio

- Certificación de documentos.
- Inscripción en el Registro Mercantil.
- Certificación de seguridad emitida por el Cuerpo de Bombero.
- Obtención de la patente del comerciante.
- Permiso de funcionamiento o tasa habilitación.

Permisos

Todo negocio sin importar su finalidad debe cumplir con lo que dispone la ley, para que sus operaciones sean reconocidas por las autoridades y especialmente por los clientes. Para su funcionamiento debe cumplir lo siguiente:

- Permiso del Municipio.
- Permiso del Cuerpo de Bombero.
- Certificados Sanitarios.
- Elaboración de facturas.
- Patentes.
- Afiliación a Cámaras.

Permiso de Funcionamiento Municipales

Este permiso se lo obtiene en el municipio en la ciudad de milagro con los siguientes requisitos:

- Copia del RUC.
- Copia nombramiento del representante legal.
- Cedula y papeleta de votación del representante legal.
- Planilla de luz.
- Formulario de declaración para obtener la patente.

Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bombero

Se lo obtiene una vez que el personal de dicha institución haya inspeccionado el local en la cual básicamente se revisa las instalaciones y se asegura que tenga medios para prevenir y contrarrestar cualquier tipo de incendio que se presente.

- Copia del RUC.
- Copia nombramiento del representante legal.
- Cedula y papeleta de votación del representante legal.
- Planilla de luz.
- Pago de tasa o permiso, de acuerdo a la actividad económica.

Permiso de la Dirección de Higiene Municipal.

Para acceder a este permiso los empleados de la empresa, sin excepción alguna, deben someterse a exámenes médicos para comprobar su estado de salud, sobre todo al tratarse de una empresa que provee a sus clientes repuestos.

- Copia del RUC.
- Copia Nombramiento Representante Legal.
- Cédula y Papeleta de Votación Representante Legal.
- Planilla de Luz.
- El carnet de salud ocupacional por cada uno de los empleados que manipulan los insumos de producción.

Permiso de funcionamiento Ministerio Salud Pública

Este documento se lo obtiene en la Dirección Provincial de Salud del Guayas previamente cumplidos los incisos anteriores y presentando la siguiente documentación:

Permiso de la Dirección de Higiene Municipal

- Copia del RUC
- Copia Nombramiento Representante Legal
- Cédula y Papeleta de Votación Representante Legal.
- Planilla de Luz.
- El carnet de salud de cada uno de los empleados con lo que después se puede obtener el respectivo registro sanitario.

Afiliación a la Cámara de Comercio

Para la afiliación a la cámara de comercio se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia del Ruc.
- Copia nombramiento del representante legal.
- Cedula y papeleta de votación del representante legal.
- Planilla de luz.
- Pago de suscripción en relación al capital social.
- Pago trimestral de las cuotas de aportación o contribución.” (Delia Fernanda Cárdenas Sánchez, PERMISOS MUNICIPALES, 2010)

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

Calidad.- representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados

Capacitación.- La capacitación es continua no hay periodos en los que se termina sino que se capacita continuamente ya que los trabajadores que tienen mucho

tiempo los cambian de puestos por lo que se tiene que estar capacitando continuamente

Clima Organizacional.- Es el conjunto de condiciones internas que producen satisfacción y motivación en el personal. Como es el respeto, reconocimiento a la labor desempeñada, sentido de crecimiento e integración.

Competitividad.- Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Contable: Es un sujeto que se encarga de registrar los libros de contabilidad de una organización.

Coordinación.- Es el resultado de la necesidad que tiene las organizaciones de integrar diversas funciones con el fin de lograr que los diferentes departamentos funcionen como una unidad.

Coste: El **costo** o **coste** es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Desempeño.- Es la manera como alguien o algo trabaja, juzgado por su efectividad. Es decirse que cada empresa o sistema empresarial debiera tener su propia medición de desempeño.

Desestabilidad.- Se lo conoce cómo Reducción de personal la cuál obviamente implica disminuir la cantidad de personal (empleados) de una compañía con el objeto de reducir costos.²

Flexibilidad laboral.- La flexibilidad laboral consiste en la posibilidad de ofrecer mecanismos jurídicos que permitan que la empresa ajuste su producción, empleo y condiciones de trabajo a las fluctuaciones rápidas y continuas del sistema económico.

¹<http://definicion.de/contable/#ixzz2AqYPztN8>

²<http://definicion.de/costo/#ixzz2AqZ26kYR>

Imagen: es considerar a una empresa un sistema global que cubre todas las necesidades, expectativas de las personas que la ven desde una perspectiva diferente.

Inversión.- "la inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa".

Manual.- Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización.

Nivel Académico.- Fases secuenciales del sistema de educación superior que agrupan a los distintos niveles de formación, teniendo en cuenta que se realicen antes o después de haber recibido la primera titulación que acredite al graduado para el desempeño y ejercicio de una ocupación o disciplina determinada. Los niveles académicos son Pregrado y Posgrado

Productividad.- La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes o servicios.

Sistema: Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí, Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.4.1 Hipótesis General

La carencia de control de las actividades comerciales de la Plastifería Freddy Junior incide en la rentabilidad del negocio.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- El escaso control de la mercadería incide en el desarrollo del negocio.
- La presencia de talento humano poco calificado incurre en la operatividad del negocio.
- El control empírico de las mercaderías incide en la rentabilidad del negocio.

- La atención al cliente por parte del talento humano influye en la imagen del negocio.

2.4.3 Declaración de variables.

Variables de la Hipótesis General

Variable dependiente: Actividades comerciales

Variable independiente: Rentabilidad

Variables de las Hipótesis Particulares.

Variable dependiente: Control de mercadería

Variable independiente: Desarrollo

Variable dependiente: Talento humano

Variable independiente: Operatividad

Variable dependiente: Control empírico

Variable independiente: Rentabilidad

Variable dependiente: Atención al cliente

Variable independiente: Imagen corporativa

4.4 Operacionalización de las variables.

Cuadro # 1

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES
VARIABLES DE LA HIPÓTESIS GENERAL		
Independiente: Actividades comerciales	Se llama actividad comercial a cualquier proceso mediante el cual se adquieren productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades o se obtienen ganancias.	Estados de pérdidas y ganancias, flujo de caja y balance general.
Dependiente: Rentabilidad	La rentabilidad de un negocio se logra a través del cumplimiento de estándares, presupuestos y buen manejo administrativo y operativo que impulsen al recurso humano a hacer bien su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> . Control del efectivo. . Optimización de costos. . Cumplimiento de presupuestos. . Pago de obligaciones.
VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS PARTICULARES		
Independiente: Control de mercadería.	El inventario es el control que se mantiene de un producto, con el fin de darle una adecuada rotación.	<ul style="list-style-type: none"> . Notas de venta autorizadas. . Facturas
Dependiente: Desarrollo.	Es la forma de optimizar las actividades administrativas y operativas de una empresa con el fin de cumplir con los propósitos trazados.	<ul style="list-style-type: none"> . Evaluaciones de desempeño.
Independiente: Talento humano	El talento humano es fundamental en el desarrollo de una empresa, se reconoce que éste no es una implantación, no es una orden, no es una norma, es una construcción que se gesta en el trabajo grupal a partir de los aprendizajes, conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes propias de cada individuo.	<ul style="list-style-type: none"> . Contrato de trabajo . Nómina de trabajadores
Dependiente: Operatividad.	Es la optimización de las actividades administrativas, operativas y financieras de una empresa, con la finalidad de lograr una ansiada rentabilidad que proporcione la	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimientos . Documentos

	permanencia de una entidad en el mercado.	
Independiente: Control empírico	El control manual se lo llevaba en tiempos atrás por la falta de sistemas informáticos, donde las labores eran más trabajosas.	. Observación . Control interno
Dependiente: Rentabilidad.	La rentabilidad de un negocio se logra a través del cumplimiento de estándares, presupuestos y buen manejo administrativo y operativo que impulsen al recurso humano a hacer bien su trabajo.	. Observación. . Estados financieros
Independiente: Atención al cliente.	Es el trato amable y cordial, que se le da al cliente o posible cliente con el fin de captar su interés por un servicio o producto.	. Aumento de cartera de clientes. . Fidelidad de clientes.
Dependiente: Imagen corporativa.	La imagen es lo que proyecta una empresa, negocio o institución hacia la sociedad independientemente de la naturaleza de sus actividades comerciales o institucionales.	. Marca . Slogan . Colores

Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. EL TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.

La presente investigación estará encaminada a un modelo documental más o menos cinco años; debido a que tomaremos información escrita como base para identificar los factores que influyen en esta problemática, donde aplicaremos la diversidad de variables que hemos encontrado a raíz del planteamiento de las hipótesis establecidas; como el de visualizar en qué consisten para el negocio y tener claro conceptos para sí aplicarlos dentro de cada una de las áreas.

El diseño de investigación será de tipo no experimental porque no afectara a ninguna variable, también es de tipo **descriptiva** y **explicativa** debido a que se hace un análisis minucioso de cada uno de los factores o variables que se ha investigado y posteriormente se explica a través de un análisis la incidencia de cada uno de ellos, diseño enfocado a la Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito.

Tipo de Investigación

Según su finalidad

Aplicada

Según su objetivo

Descriptivo

Según su contexto

De campo

Según el control de las variables

no experimental

Según la orientación temporal

Histórico-longitudinal

Perspectiva general de la investigación

El proceso investigativo comienza con un estudio de mercado, para constatar la realidad acerca de la problemática planteada, para partir desde ahí con un análisis de las áreas críticas en la parte administrativa, operativa y marketing del local Plastifería Freddy Junior.

Se ha desplegado así una perspectiva general acerca de la empresa, para en lo posterior direccionar este negocio a una mejora continua, basado en la aplicación de adecuados procesos internos.

El diseño del trabajo es de modalidad cuantitativa.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

3.2.1 Características de la población.

Los sujetos que van a ser medidos son clientes y talento humano de esta pequeña organización perteneciente al Cantón Naranjito. Los clientes en su gran mayoría son mayores de edad y consumidores finales, existe un grupo pequeño de detallistas que vienen del campo y llevan mercadería para revenderlas en sus lugares de orígenes. En cuestión al personal, son todos mayores de edad y tienen instrucción secundaria.

3.2.2 Delimitar la población.

Tomando en cuenta la formulación del problema delimitaremos a la población como finita. Se utilizara una herramienta investigativa para obtener información relevante sobre esta organización y el criterio de las personas que laboran dentro de la microempresa, este instrumento investigativo estará dirigido a los clientes (180 personas) y de talento humano (9 personas) de la misma.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes.

3.3.1 Métodos teóricos o procedimientos lógicos

Método Científico:

Por que partimos de una observación y formulación del problema, tomando en consideración las hipótesis y la investigación, para comprobar los datos que nos permita dar con los resultados necesarios y efectivos.

Método Inductivo: Este se empleará para conocer las opiniones de los clientes y trabajadores de la empresa, se empezará con informaciones específicas para luego emitir opiniones razonables.

Método Deductivo: A través de este método se analizará las causas por las cuales se genera las causas encontradas en la problemática central, las mismas que tienen incidencia con su participación en el sector microempresarial.

Método Lógico: Establecer la población entre la demanda y la rentabilidad.

Método Estadístico: Por medio de este método se va a recopilar la información, la tabularemos y procederemos posteriormente a un análisis.

Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación

El procedimiento de la investigación se la realizará por medio de una **encuesta** destinada a los clientes y trabajadores de la Plastifería Freddy Junior, establecimiento ubicado en el Cantón Naranjito.

3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información.

El procesamiento estadístico de la información se lo realizara a través de la recolección de datos obtenidos de encuesta, de esta última se realizara el proceso de tabulación para en lo posterior graficar porcentualmente las respuestas que dieran los encuestados, para fortalecer el proyecto propuesto.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR

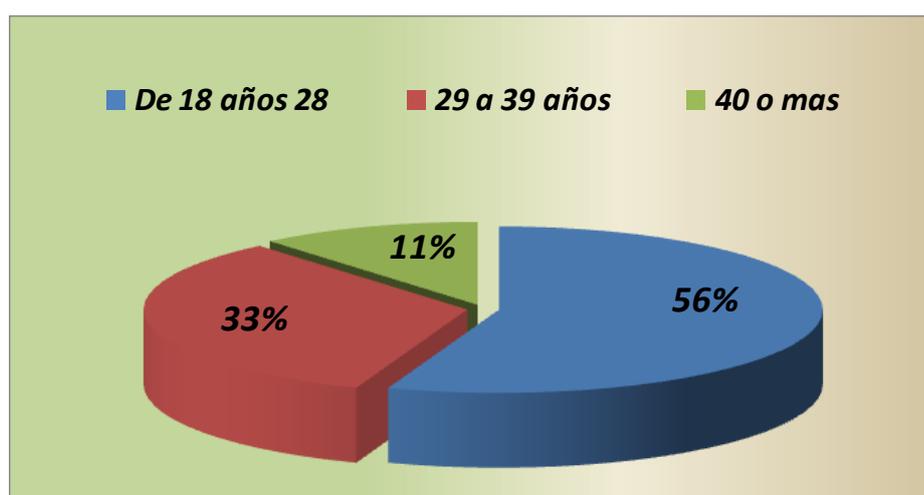
Edad

Cuadro 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De 18 años 28	5	56%
29 a 39 años	3	33%
40 o mas	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 1



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El talento humano de la Plastifería se observa que es joven, puesto que la mayoría mantiene una edad de entre los 18 a 28 años.

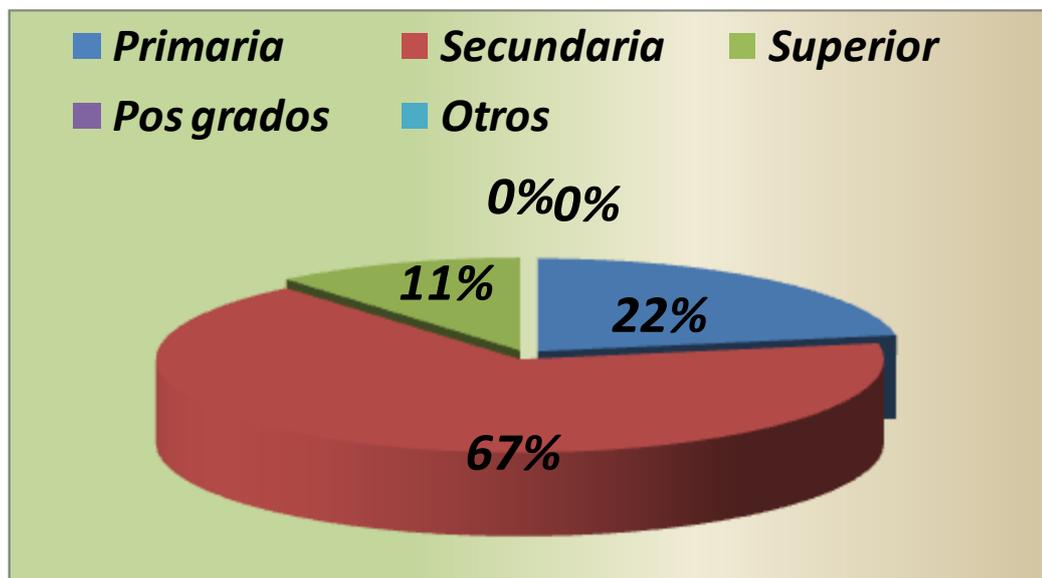
Instrucción:

Cuadro 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Primaria	2	22%
Secundaria	6	67%
Superior	1	11%
Pos grados	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 2



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El nivel de educación del talento humano que labora en la Plastifería Freddy Junior es de instrucción secundaria (67%), mientras que el 22% tienen una educación básica tan solo 1 de ellos posee estudios superiores.

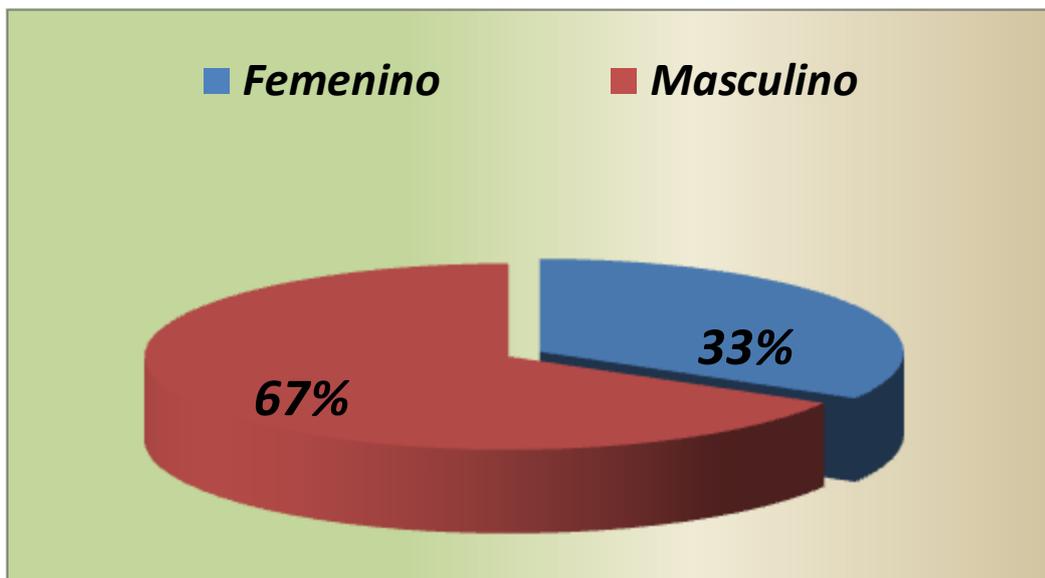
Sexo

Cuadro 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Femenino	3	33%
Masculino	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 3



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El 67% de los encuestados son hombres, mientras que el 33% es femenino, quienes se encargan de las cobranzas y administración.

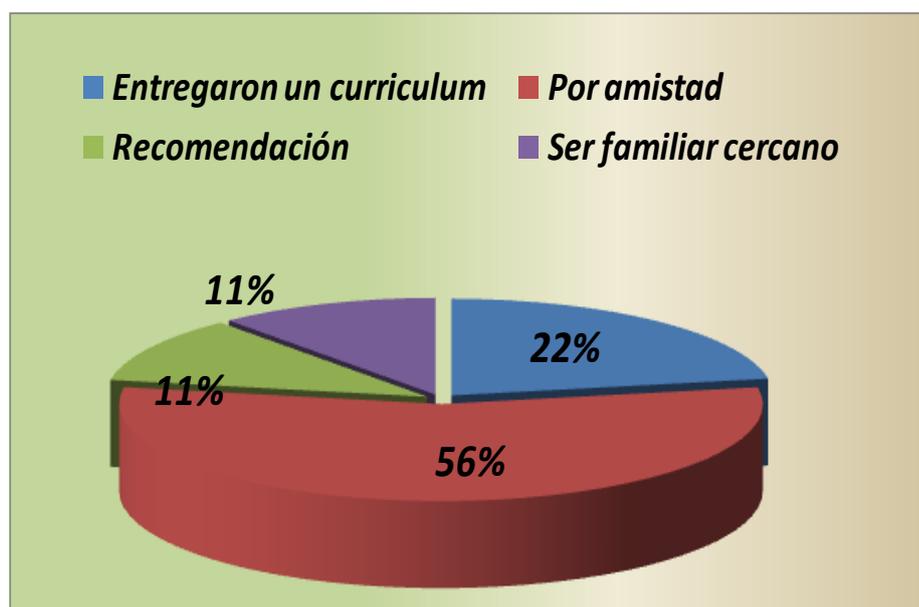
1.- Su ingreso a la empresa se dio por:

Cuadro 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Entregaron un curriculum	2	22%
Por amistad	5	56%
Recomendación	1	11%
Ser familiar cercano	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 4



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- Como se observa en el gráfico el 56% de los encuestados indicaron que ingresaron a laborar a la plastifieria por medio de un familiar, es decir que no se midieron sus conocimientos acorde a los cargos que iban a ocupar.

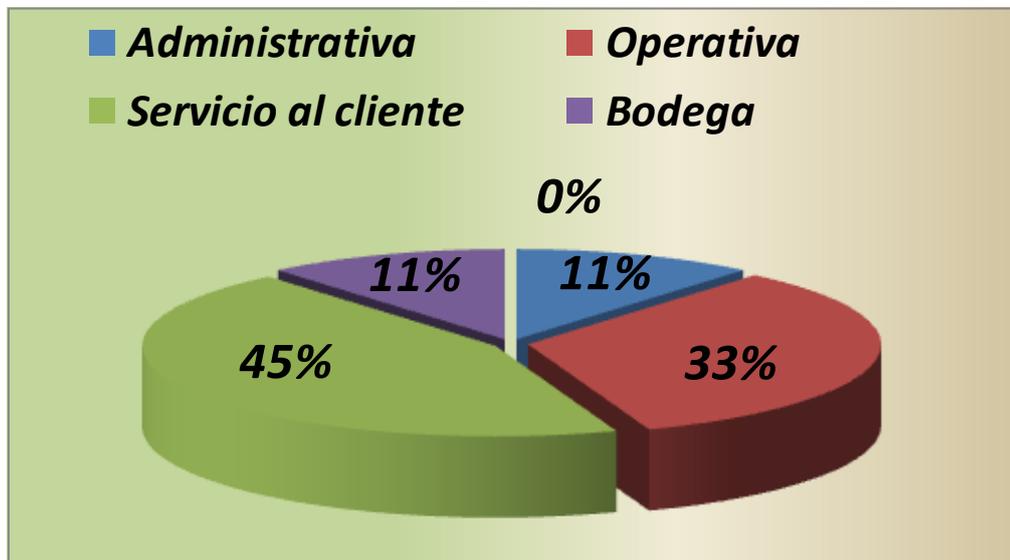
2.- ¿En qué área se desempeña?

Cuadro 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Administrativa	1	11%
Operativa	3	33%
Servicio al cliente	4	45%
Bodega	1	11%
Todos	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 5



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El 45% de los encuestados pertenecen al área de servicio al cliente, quienes se encargan de las ventas, 33% a la operativa, una sola persona se encarga de la parte administrativa, que es la propietaria, y un bodeguero.

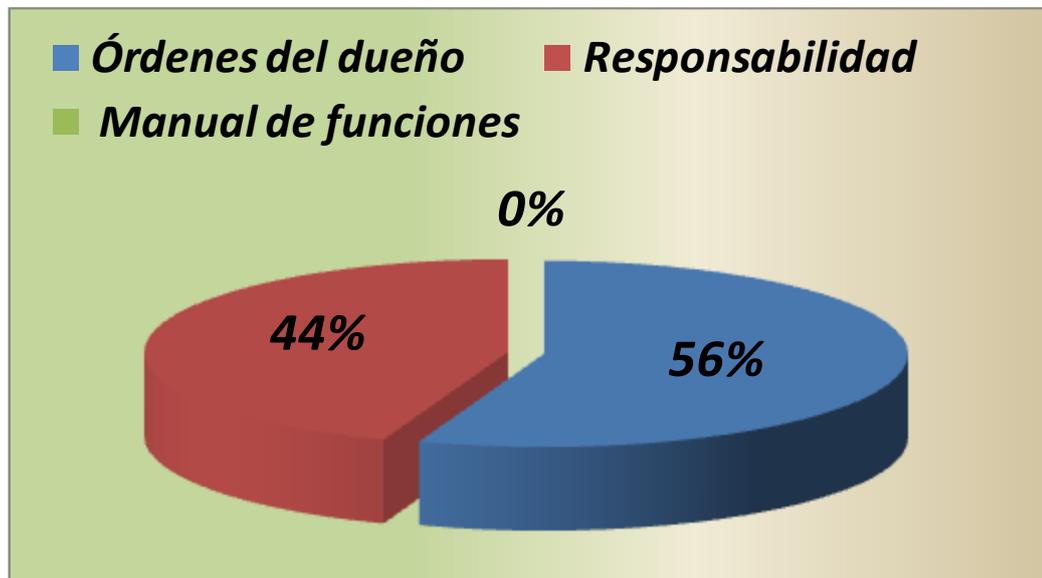
3.- Usted realiza sus tareas por:

Cuadro 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Órdenes del dueño	5	56%
Responsabilidad	4	44%
Manual de funciones	0	45%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 6



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- La tareas que realizan en parte lo hacen en base a las órdenes por el administrador, mientras que el 56% lo hace por su responsabilidad de cumplir con el trabajo, también se observa que este negocio no cuenta con un debido manual de funciones.

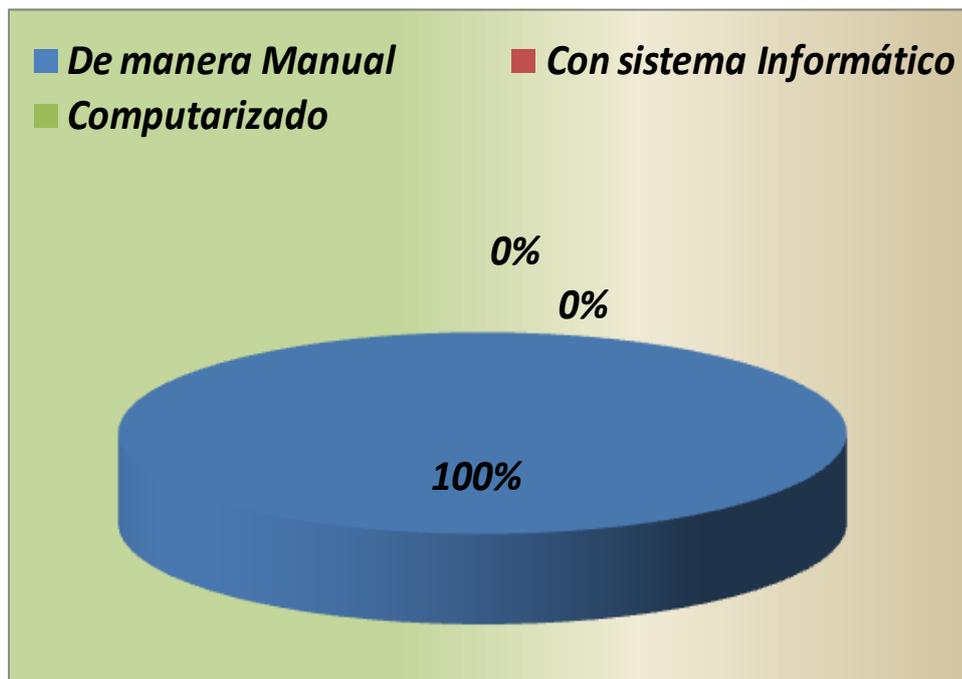
4.- El control de las actividades comerciales se las realiza:

Cuadro 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De manera Manual	9	100%
Con sistema Informático	0	62%
Computarizado	0	0%
TOTAL	9	162%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 7



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El control manual no es un sistema adecuado para llevar un control eficaz de los movimiento diarios de un negocio, sin embargo en la Plastifería es el único control que llevan, motivo por el cual no cuenta a la mano con información altamente veraz del trabajo que realizan en esta microempresa.

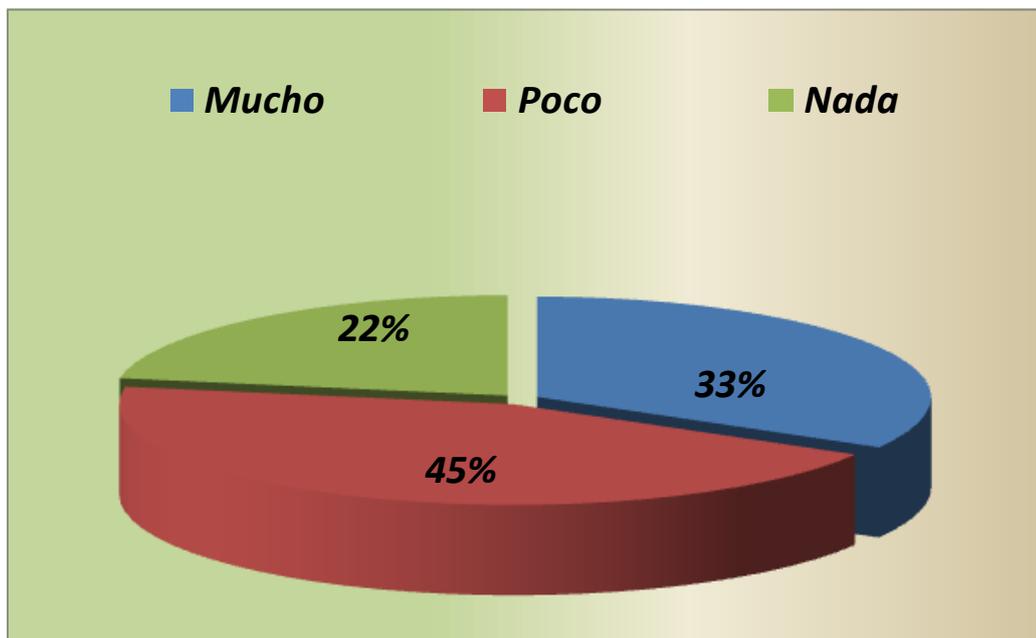
5.- Considera usted que la atención al cliente influye en la imagen del negocio:

Cuadro 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Mucho	3	33%
Poco	4	44%
Nada	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 8



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El 44% de los encuestados manifestaron que la atención al cliente influye poco en la imagen del negocio. El talento humano desconoce la importancia que tiene el cliente, esto se da a que ellos no son capacitados.

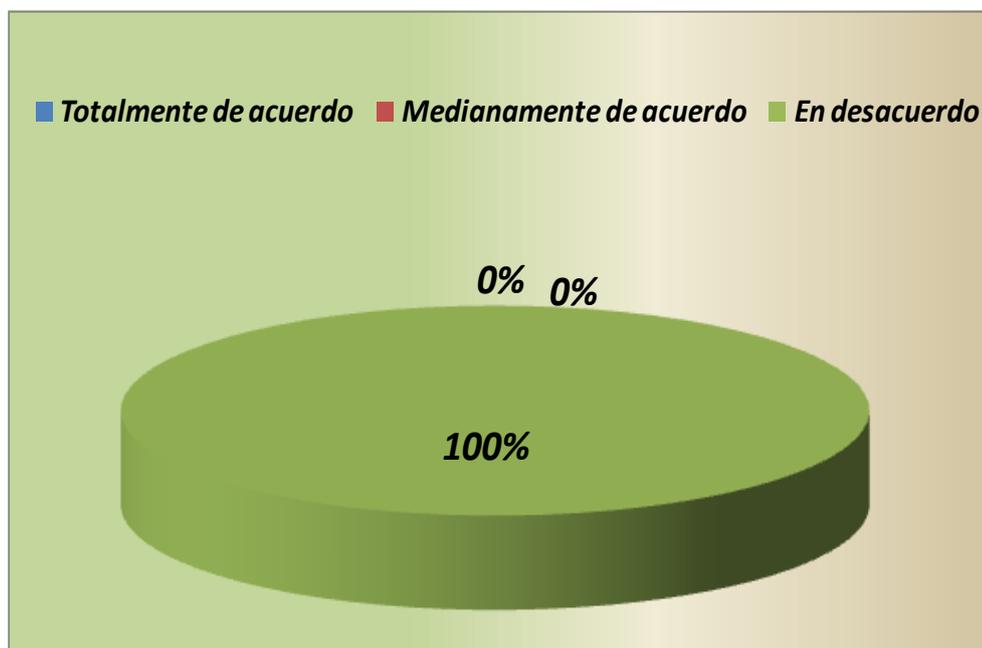
6.- ¿Cree usted que el actual sistema que se emplea en el negocio produce altos niveles de rentabilidad?

Cuadro 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de acuerdo	0	0%
Medianamente de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 9



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El 10% de los encuestados indicaron que el actual sistema que llevan no le produce altos ingresos a esta empresa, por ello mantiene un bajo perfil en el mercado del cantón Naranjito.

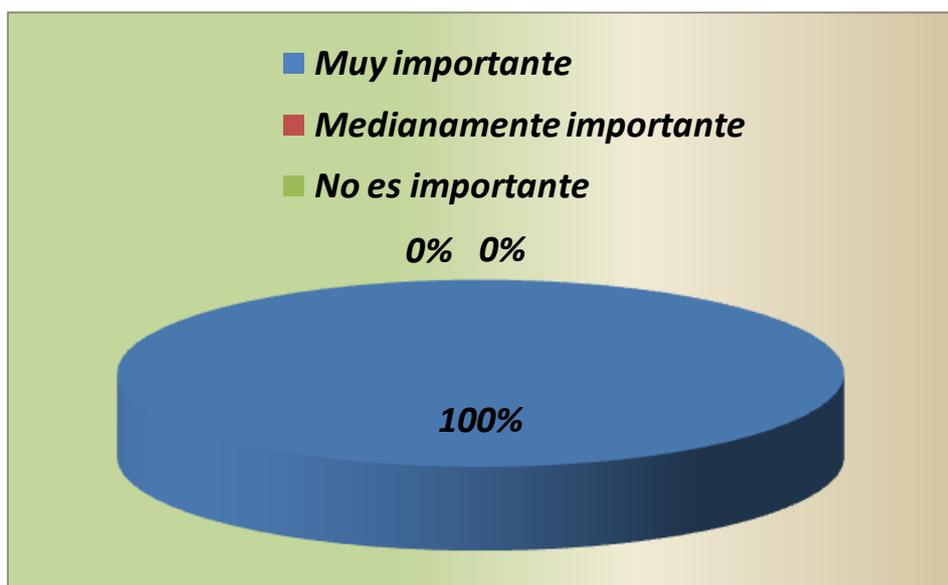
7.- El brindar una adecuada atención del cliente, lo considera:

Cuadro 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy importante	9	100%
Medianamente importante	0	0%
No es importante	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 10



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El 100% de los encuestados indicaron que es muy importante brindar una adecuada atención al cliente, claro es que el consumidor es la persona a la cual se debe darle un trato especial, debido que gracias a ellos se mantienen los negocios en el mercado.

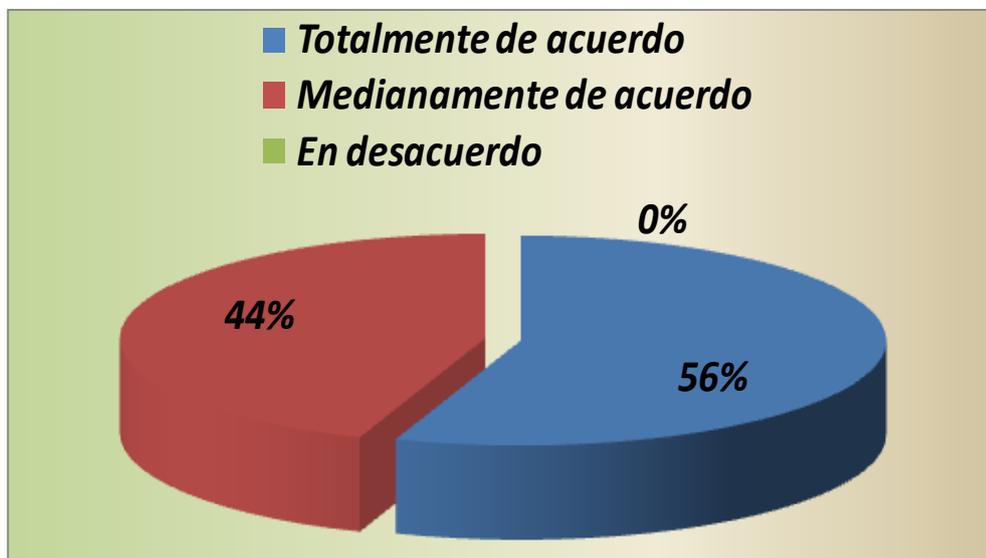
8.- ¿Considera necesario llevar un adecuado control de la mercadería?

Cuadro 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de acuerdo	5	56%
Medianamente de acuerdo	4	44%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 11



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El 56% de los encuestado manifestaron que es muy necesario el control de las mercaderías, esto demuestra que el talento humano, tienen conocimiento sobre la importancia que tiene el llevar un adecuado control del inventario.

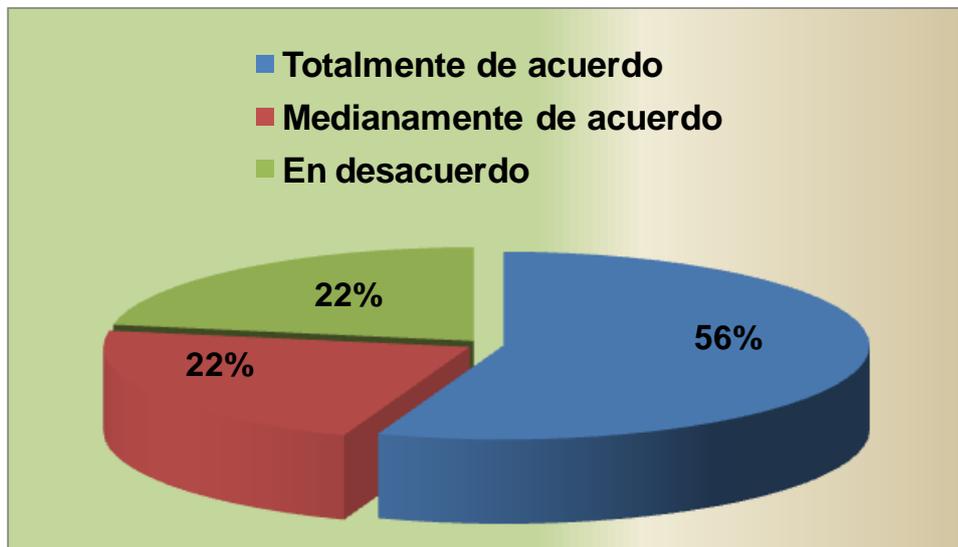
9.- ¿Cree usted que el escaso control de la mercadería incide en el desarrollo del negocio?

Cuadro 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de acuerdo	5	56%
Medianamente de acuerdo	2	22%
En desacuerdo	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 12



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El escaso control de la mercadería incide en el desarrollo del negocio, así lo indica el 56% de los encuestados, mientras que el 22% manifiesta que no es necesario, como se aprecia gran parte de estas personas consideran que el inventario es indispensable para lograr un crecimiento sostenido.

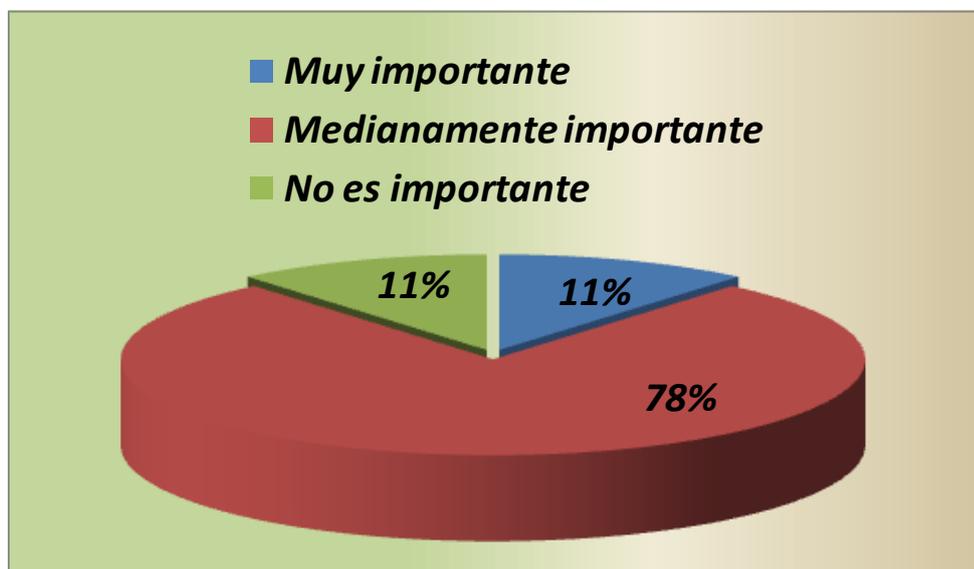
10.- La participación del talento humano en el crecimiento del negocio, lo considera:

Cuadro 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy importante	1	11%
Medianamente importante	7	78%
No es importante	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 13



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El 78% de los encuestados indicaron que es medianamente necesario que el talento humano este altamente capacitado. Este tipo de respuesta demuestra el desconocimiento e importancia que tiene el está preparado, para que el negocio pueda mantener un crecimiento constante.

ENCUESTADA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA PASTIFERÍA FREDDY JUNIOR

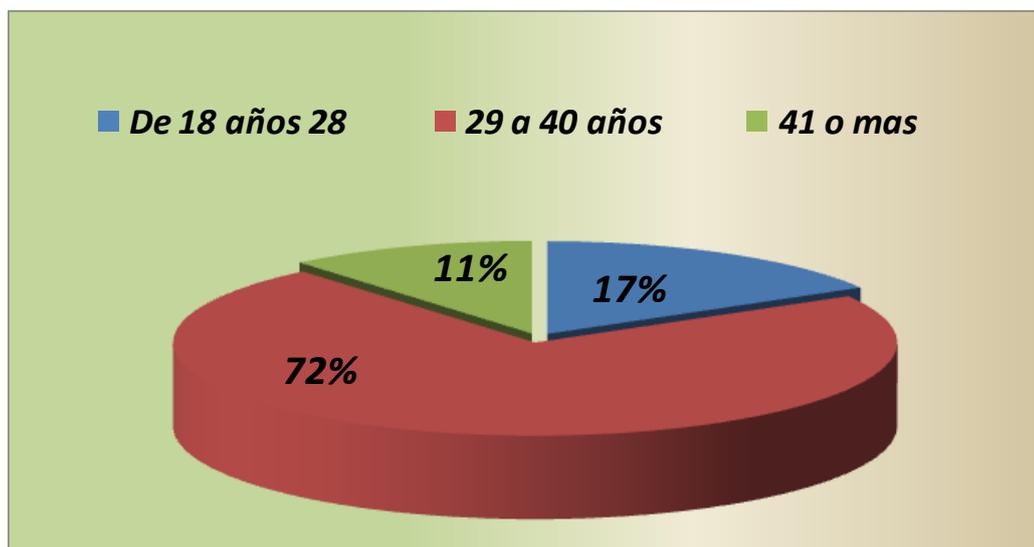
Edad.

Cuadro 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De 18 años 28	30	17%
29 a 40 años	130	72%
41 o mas	20	11%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 14



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El 72% de los encuestados, quienes son clientes de la empresa rodean una edad de 29 a 40 años de edad, considerándose los potenciales clientes, mientras que el 17% va de 18 a 28 años y 11 % que cuentan con una edad de 41 años en adelante.

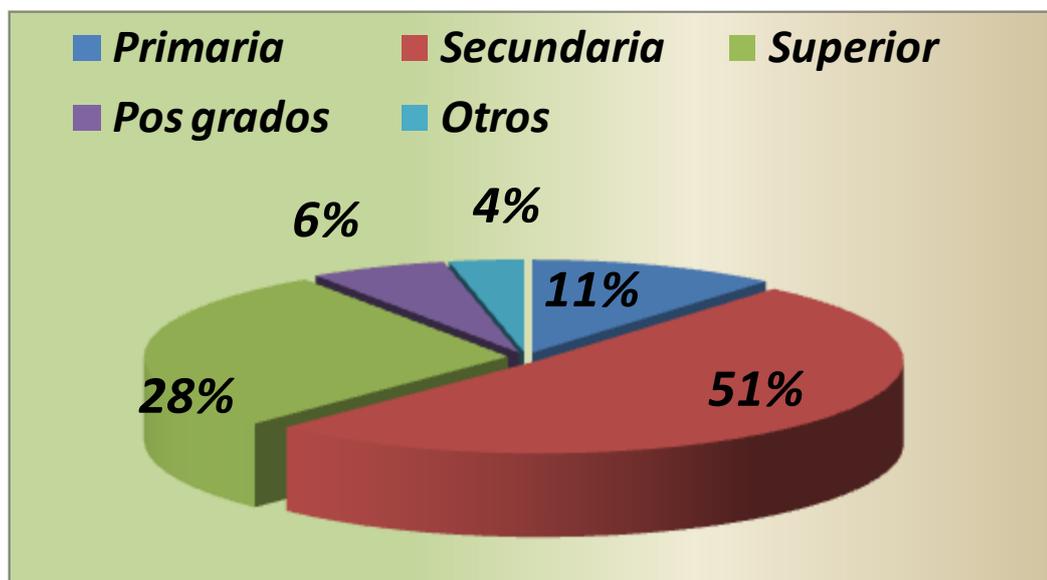
Instrucción

Cuadro 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Primaria	20	11%
Secundaria	92	51%
Superior	51	28%
Pos grados	11	6%
Otros	6	4%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 15



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El nivel educativo de los clientes, en su gran parte es de instrucción secundaria (51%), el 28% cuentan educación superior, existiendo un 11% que tiene postgrados entre otros, independientemente de la educación de los clientes, el servicio que brinde esta entidad debe ser de óptimo, para así satisfacer las necesidades y expectativas de ellos.

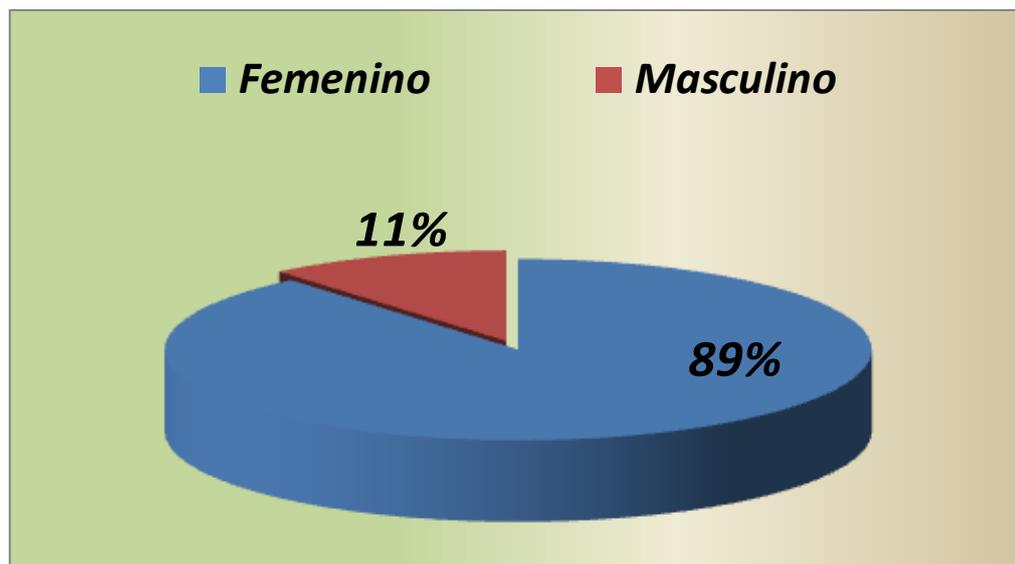
Sexo

Cuadro 17

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Femenino	160	89%
Masculino	20	11%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 16



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El 89% de los encuestados son de sexo femenino, mientras que el 11% corresponde al masculino. Independiente del sexo de los clientes, deben brindarse un óptimo servicio.

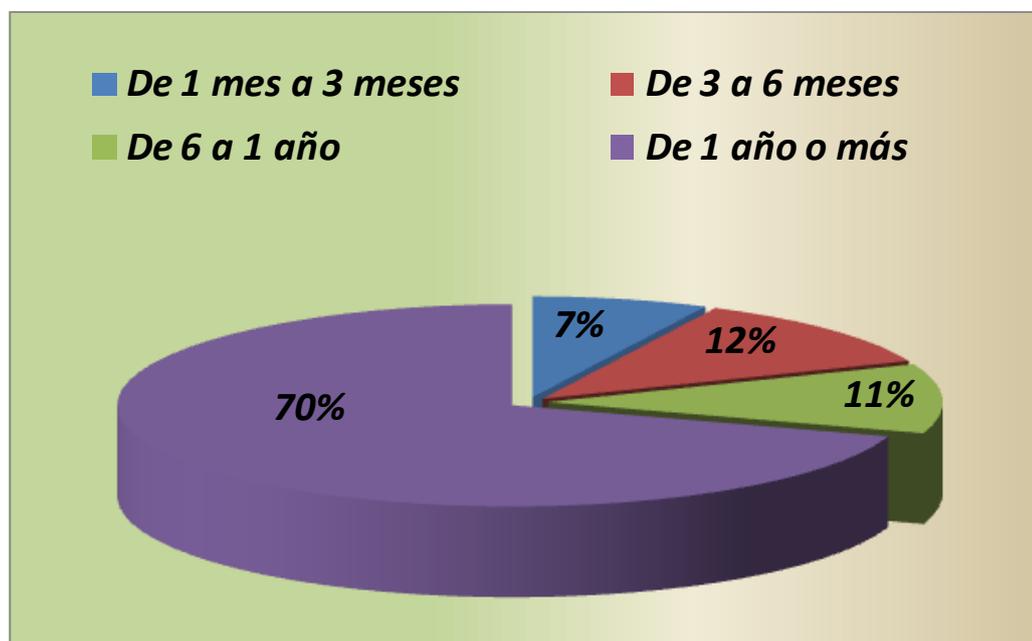
1.- ¿Hace que tiempo es cliente de la Plastifería Freddy Junior?

Cuadro 18

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De 1 mes a 3 meses	13	7%
De 3 a 6 meses	21	12%
De 6 a 1 año	20	11%
De 1 año o más	126	70%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 17



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: Como se puede apreciar el 70% de los encuestados indicaron que son clientes de la Plastifería Freddy Junior desde hace más de un año, es decir que el negocio cuenta con cliente prácticamente constantes.

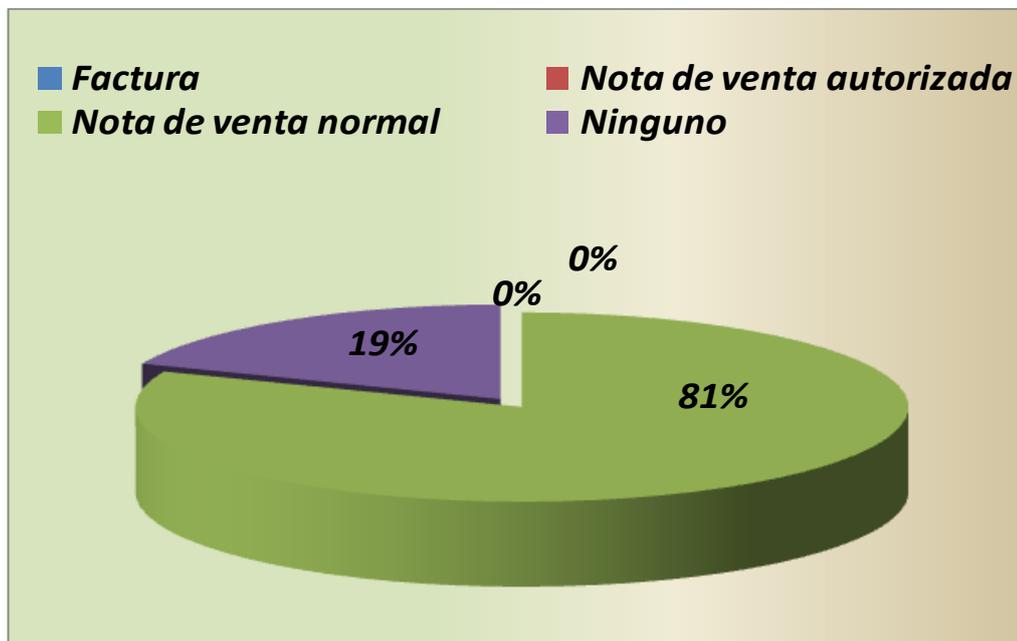
2.- ¿Cuándo solicita sus requerimientos que tipo de documento le emiten?

Cuadro 19

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Factura	0	0%
Nota de venta autorizada	0	0%
Nota de venta normal	146	81%
Ninguno	34	19%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 18



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- Como se observa en la gráfica circular los clientes indicaron que cuando compran algún producto le emiten una nota de venta normal (81%), es decir que no es autorizada por el SRI, o simplemente no les entregan absolutamente nada.

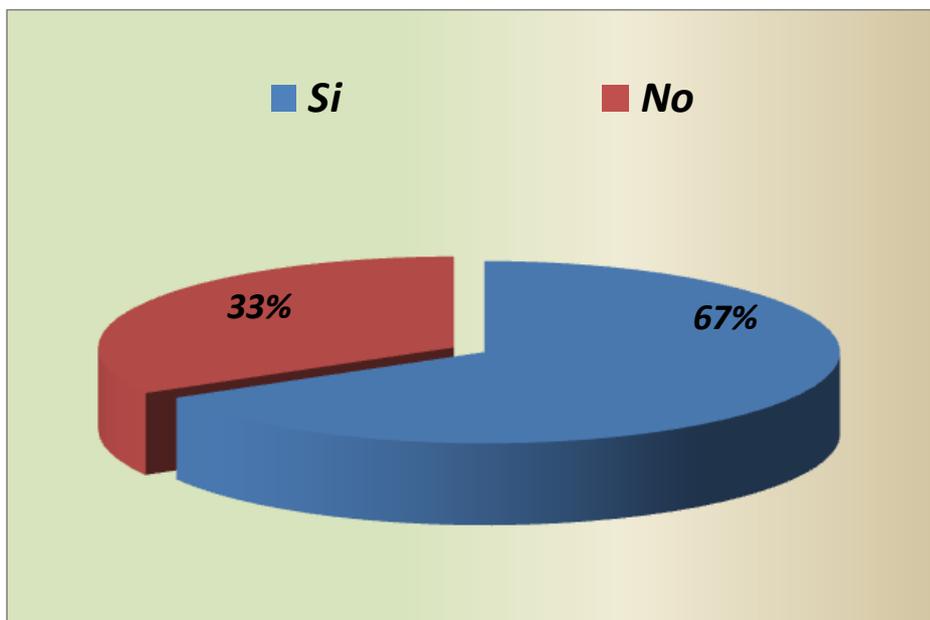
3.- ¿La Plastifería Freddy Junior le brinda una amplia variedad de productos?

Cuadro 20

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	120	67%
No	60	33%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 19



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación.- El 67% de los clientes indicaron que la Plastifería Freddy Junior le brinda una amplia variedad de producto, mientras que el 33% de ellos indicaron lo contrario, es decir esta microempresa cuenta con un grupo exigente en este mercado referente a los productos que ofrece a la ciudadanía.

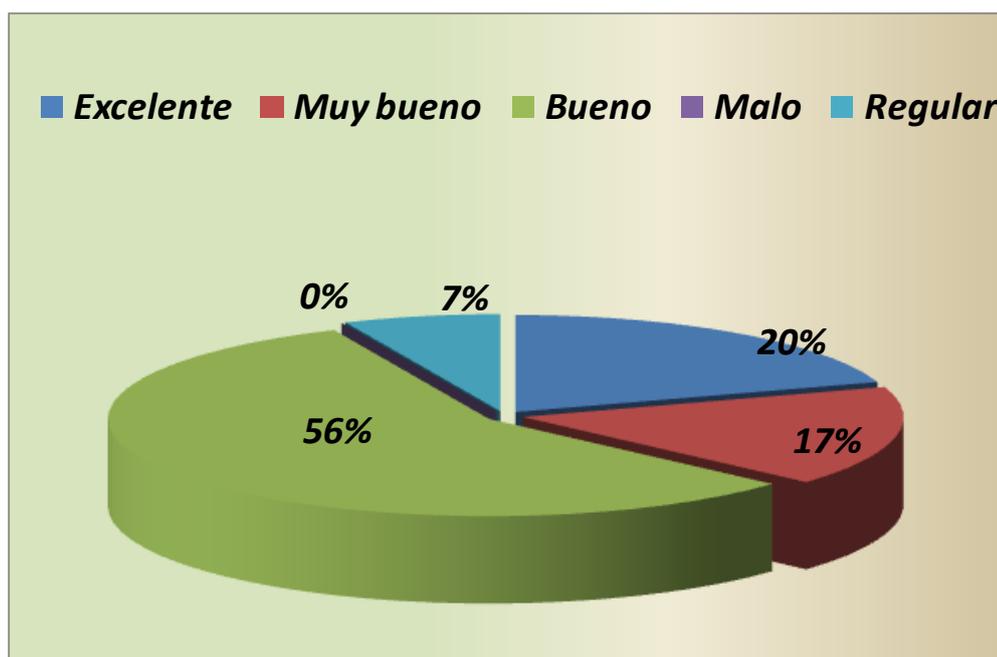
4.- ¿Cómo califica el servicio que le brinda el talento humano de Plastifería Freddy Junior?

Cuadro 21

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Excelente	36	20%
Muy bueno	30	17%
Bueno	102	57%
Malo	0	0%
Regular	12	7%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 20



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: El 57% de los encuestados indicaron que califican el servicio brindado como bueno, mientras que el 20% considera excelente. Independientemente de los criterios de los clientes es importante que el servicio al cliente sea óptimo.

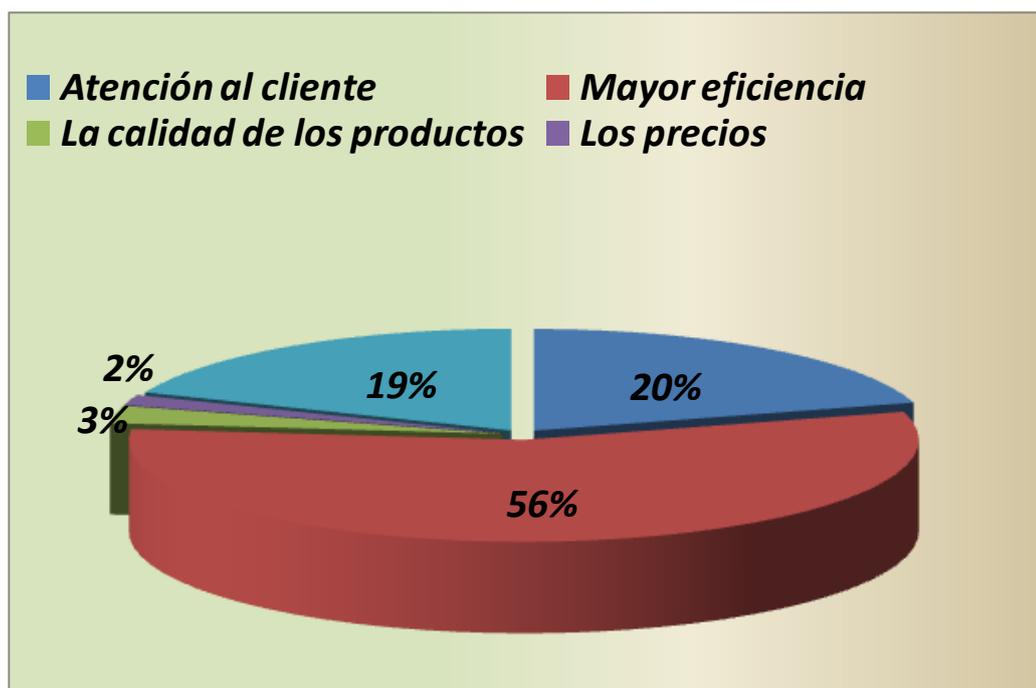
5.- ¿Qué le gustaría que mejore el negocio? Marque una sola respuesta

Cuadro 22

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Atención al cliente	37	21%
Mayor eficiencia	101	56%
La calidad de los productos	5	3%
Los precios	3	2%
Publicidad	34	19%
TOTAL	180	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Gráfico 21



Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

Interpretación: Los encuestados indicaron que les gustaría que mejore la eficiencia (56%), es decir que esta microempresa debe optimizar cada uno de sus procesos y así brindar un producto/servicio de calidad.

ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR

Cuadro 23

ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR DEL CANTÓN NARANJITO.	
1.- ¿Qué tipos de control llevan dentro del negocio?	Se lleva un control de la mercadería en un cuaderno de apuntes, para en lo posterior realizar las respectivas compras.
2.- ¿Emplea procesos de selección y reclutamiento de personal?	Desconozco de esos procesos de selección y reclutamiento de personal.
3.- ¿Considera importante la capacitación al talento humano?	Si porque los jóvenes pueden adquirir nuevos conocimientos.
4.- ¿Cada qué tiempo capacita al talento humano?	No los he capacitado, ya que eso representa un alto gasto y no cuento con el suficiente dinero, porque recién nos estamos asentando en este negocio.
5.- ¿Considera necesario el implementar un control interno que optimice las actividades comerciales de la Plastifería Freddy Junior?	Si beneficia al negocio y a todos lo haría.
6.- ¿De qué forma llevan el control administrativo?	Lo que se lleva es un libro diario, en donde se lleva las anotaciones diarias de las actividades.
7.- ¿Considera su negocio ampliamente rentable?	Se puede cancelar con las obligaciones pero los rendimientos económicos no van acorde a mis expectativas.

Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

El estudio investigativo está orientado a la Plastifería Freddy Junior del Cantón Naranjito, negocio que se encuentra poco tiempo en el mercado, dedicada a la venta de todo tipo de plástico de la línea hogar.

La problemática encontrada en ese negocio es la falta de procesos en cada una de las actividades que realiza esta pequeña organización, especialmente en los inventarios, donde no se lleva ningún tipo de control, así mismo se pudo evidenciar que el talento humano no está altamente calificado, desconociendo procedimientos necesarios que ayudan a optimizar las gestiones internas, falencias que repercuten en la atención al cliente.

Plastifería Freddy Junior es una microempresa que tiene a su cargo 9 trabajadores, quienes son supervisados por el propietario, cabe mencionar que este negocio no cuenta con manuales de funciones ni procedimientos para ejecutar eficazmente sus labores diarias.

Actualmente toda empresa o negocio debe manejarse bajo parámetros administrativos y operativos, tales como procedimientos, estrategias y planificaciones, de esta manera se podrá mantener dentro de este mercado competitivo.

Naranjito cuenta con una amplia plaza de mercado, donde se compite para liderar el mercado de los plásticos en especial los de la línea hogar que es la que Plastifería Freddy Junior comercializa.

El análisis de las encuestas permitió conocer que esta microempresa necesita de un cambio organizacional interno y así lograr una alta operatividad tanto interna como externa.

4.3 RESULTADOS

El proceso de encuesta permitió conocer información veraz sobre la situación actual de la Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito, en la cual se pudo comprobar que el talento humano no está realmente calificado para realizar un óptimo trabajo, puesto que ninguno de ellos se les ha evaluado su conocimiento.

Al preguntarle a la propietaria sobre los procesos que emplea para seleccionar y reclutar al personal ella indicó que desconocía de tales procedimientos, es por ello, que los empleados indicaron que habían accedido a trabajar en esta empresa por medio de amistad, no porque los hayan calificado adecuadamente.

En cuestión de control se pudo evidenciar que no llevan ninguno, lo único que hacen es un registro manual diario, lo cual no garantiza un buen funcionamiento interno de la microempresa.

Tales falencias se han visto reflejadas en la atención al cliente, puesto que califican el servicio como bueno, mucho de ellos indicaron que la plastifería no brinda una amplia variedad del mismo.

En cuestión a los procesos de cobranza los clientes indicaron que al comprar sus productos les emiten una nota de venta no autorizada por el Servicio de Rentas Internas o muchas de las ocasiones no les dan ningún documento.

Al preguntarles a los consumidores sobre que les gustaría que cambie la Plastifería Freddy Junior indicaron que prefieren una mayor eficiencia, es decir que actualmente esta microempresa no opera de forma óptima.

4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Cuadro 24

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
<p>La carencia de control de las actividades comerciales de la Plastifería Freddy Junior incide en la rentabilidad del negocio.</p>	<p>El control que se lleva en la Plastifería Freddy Junior es de forma manual lo cual afecta la rentabilidad del negocio (pregunta 4 de la encuesta realizada al talento humano y en la pregunta 1 de la entrevista)</p>
<p>Hipótesis particular N.- 1 • El escaso control de la mercadería incide en el desarrollo del negocio.</p>	<p>En la pregunta 9 de la encuesta al talento humano indicaron que es necesario el control de la mercadería, sin embargo se pudo observar que no llevan un adecuado manejo del inventario puesto que no cuentan con un amplio conocimiento, ya que tienen un nivel de instrucción primario y secundario. (pregunta 4 de la encuesta realizada al personal)</p>
<p>Hipótesis particular N.- 2 • La presencia de talento humano poco calificado incurre en la operatividad del negocio.</p>	<p>Efectivamente el talento humano no está altamente calificado puesto que cuentan con conocimientos primarios y secundarios (pregunta 10 de la encuesta realizada al talento humano), además no son capacitados puesto que no perciben altos ingresos, así lo indico la propietaria de la microempresa en la pregunta 4 de la entrevista).</p>
<p>Hipótesis particular N.- 3 • El control empírico incide en la rentabilidad del negocio.</p>	<p>En la pregunta 4 de la entrevista la propietaria de la microempresa indico que no perciben altos ingresos, siendo una de las causas un inadecuado control.</p>
<p>Hipótesis particular N.- 4 • La atención al cliente por parte del talento humano influye en la imagen del negocio.</p>	<p>La atención al cliente si afecta a la imagen del negocio puesto que califican el servicio como bueno (pregunta 4 realizada a los clientes).</p>

Elaborado por: Daisy Guzmán & Lissette Gonzabay

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA

“Elaboración de procesos contables y de inventario en la Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito”

5.2 FUNDAMENTACIÓN

“El proceso administrativo

Con base en los conceptos mencionados con anterioridad, podemos determinar entonces qué es el proceso administrativo. El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc, con los que cuenta la empresa. Expliquemos ahora en qué consisten los cuatro elementos que conforman el proceso administrativo.” (P., 2009)

“Cabe además acotar en nuestra fundamentación que todo departamento financiero debe desempeñar básicamente las siguientes funciones:

- Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las labores financieras, contables y presupuestarias de los recursos financieros.
- Coordinar y supervisar la formulación de los anteproyectos de los presupuestos ordinarios, extraordinarios, de recursos asignados por presupuesto nacional, de recursos externos de las cuentas especiales y de cualquier otro recurso económico asignado conjuntamente con las direcciones respectivas y someterlos a consideración de las peticiones correspondientes.

- Garantizar la eficiencia del sistema de información contable y presupuesto de los recursos financieros internos y externos, mediante la formulación y puesta en práctica de métodos, procedimientos y técnicas de registro de probada eficiencia, modalidades de administración financiera.
- Custodiar por el cumplimiento de la Ley de Administración Financiera de la República y las normas de ejecución establecidas por los organismos controladores nacionales e internacionales en los aspectos financieros, contables y presupuestarios.
- Verificar que el uso de los fondos sea correcto y adecuado de conformidad con las directrices, normas e instrucciones establecidas por la Contraloría General de la República.
- Asesorar en la ejecución de las labores financiero-contable y presupuestaria de todas las direcciones que cuenten con recursos internos y externos que exija la legislación.
- Velar por el uso oportuno y adecuado de las cajas chicas de recursos financieros internos y externos mediante registros y procedimientos eficaces, de convenio con la legislación vigente.
- Conservar los registros financiero-contables actualizados junto con todos los documentos de soporte que se originen de las operaciones financieras.
- Realizar las gestiones de reembolso y desembolso de fondos ante los organismos financieros oportunos.
- Registrar, controlar y ejecutar las transacciones que se deriven de la aplicación de los recursos de financiamiento externo y de renta de factores productivos financieros.
- Preparar estados financieros por categorías de inversión.
- Vigilar por la correcta custodia de los valores y dinero de la institución que se encuentren bajo la responsabilidad del departamento.
- Asesorar a los directores de la institución sobre las necesidades de efectuar modificaciones en los programas de la ley de presupuesto nacional de las cuentas especiales y de recursos internos.
- Efectuar la presentación correcta y oportuna de los pagos que se tramitan ante el Ministerio de la Hacienda y Contraloría General de la República.

- Brindar asistencia técnica en materia financiero-presupuestaria a los directores en general de la institución.
- Coordinar las acciones con los entes gubernamentales y otras instituciones en materias financiero-contables.
- Planear, dirigir y ejecutar la actualización de los diferentes sistemas de información necesarios para las actividades del departamento.
- Cualquier otra función que las autoridades superiores, leyes y reglamentos lo asignen.” (PGR GO, 2011)

“La Contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

De modo que, el presente trabajo contiene una visión introductoria en torno a la reseña histórica de la contabilidad, su definición, objetivos, importancia, teneduría de libros, diferencia entre éste y la contabilidad y principios y procedimientos contables, entre otros aspectos relacionado con el tópico tratado.

En líneas generales se espera que, como cursantes de la Cátedra de Contabilidad, se efectúe un primer contacto con los conocimientos básicos que se requieren para el desempeño efectivo en la misma.

Actualmente, dentro de lo que son los sistemas de información empresarial, la contabilidad se erige como uno de los sistemas más notables y eficaces para dar a conocer los diversos ámbitos de la información de las unidades de producción o empresas.

El concepto ha evolucionado sobremanera, de forma que cada vez es mayor el grado de “especialización” de ésta disciplina dentro del entorno empresarial.

La Contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida.

Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial.

Procedimientos Contables:

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con H.A. Finney (1982, p.13-24) expresa en su libro “Curso de Contabilidad” que los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Débitos y créditos
- Cargos y créditos a las cuentas
- Cuentas de activos
- Cuentas de pasivo y capital
- Resumen del funcionamiento de los débitos y créditos
- Registros de las operaciones
- Cuentas por cobrar y por pagar
- El diario y el mayor
- Pases al mayor
- Determinación de los saldos de las cuentas
- La balanza de comprobación” (EDUCATIVOS, 2011)

5.3 JUSTIFICACIÓN

La propuesta se justifica tomando en consideración los datos obtenidos en la encuesta, donde se pudo comprobar que no mantienen ningún control contable ni de inventarios, esta organización lleva poco tiempo en el mercado desconociendo la importancia de tener un control de las actividades comerciales. La elaboración de estos procesos permitirá que la Plastifería logre un alto nivel operativo, que le asegure buenos rendimientos financieros y por ende una o permanencia en este mercado competitivo del cantón naranjito.

El trabajo permitirá que se optimice el control de los ingresos, egresos y de los productos, con el fin de administrar de forma optima los interés de esta empresa como el evitar compras innecesarias que ocasionen pérdidas económicas a la Plastifería.

La propuesta consiste en diseñar procesos contables y de inventario, con el fin de optimizar las gestiones internas y elevar su nivel de rentabilidad.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Elaborar procesos contables y de inventario, a través de procedimientos administrativos que contribuyan a la gestión interna y por ende mejorar la operatividad y rentabilidad del negocio.

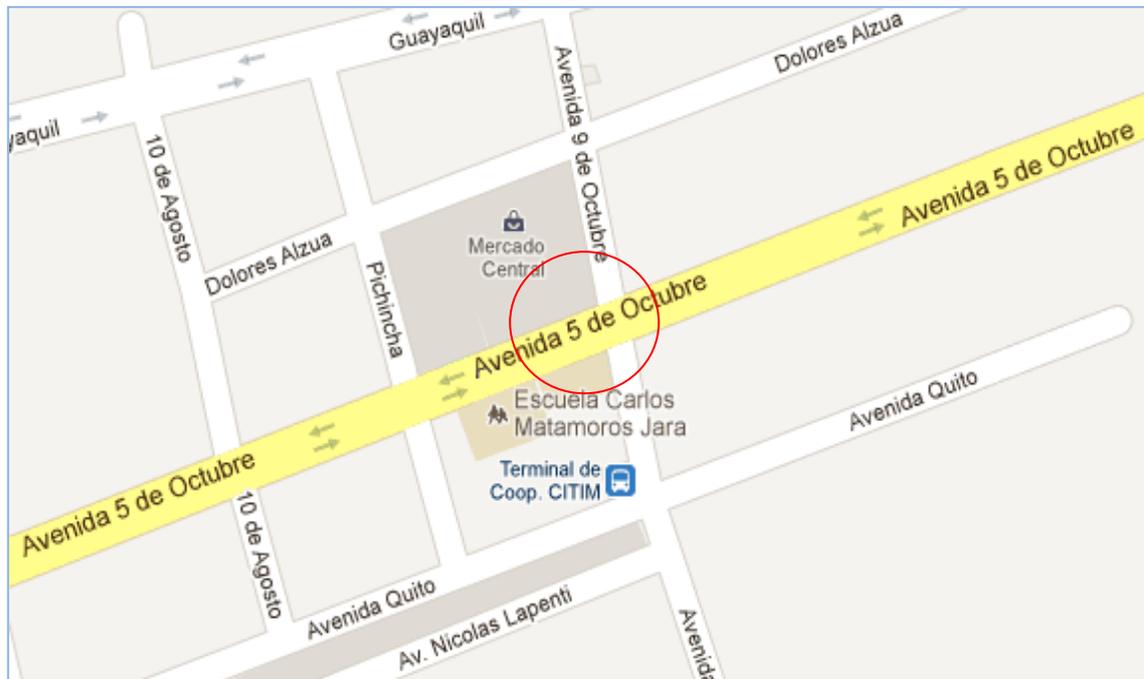
5.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos contable y de inventarios aplicables al negocio.
- Realizar una representación gráfica de los procedimientos a través de flujogramas.
- Organizar los procesos de operatividad.

5.5 UBICACIÓN

La Plastifería Freddy Junior se encuentra ubicado en las calles 5 de octubre y Pichincha del cantón Naranjito, en el sector céntrico de esta localidad.

Figura 1



5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Nuestra propuesta la consideramos factible basado en los siguientes aspectos:

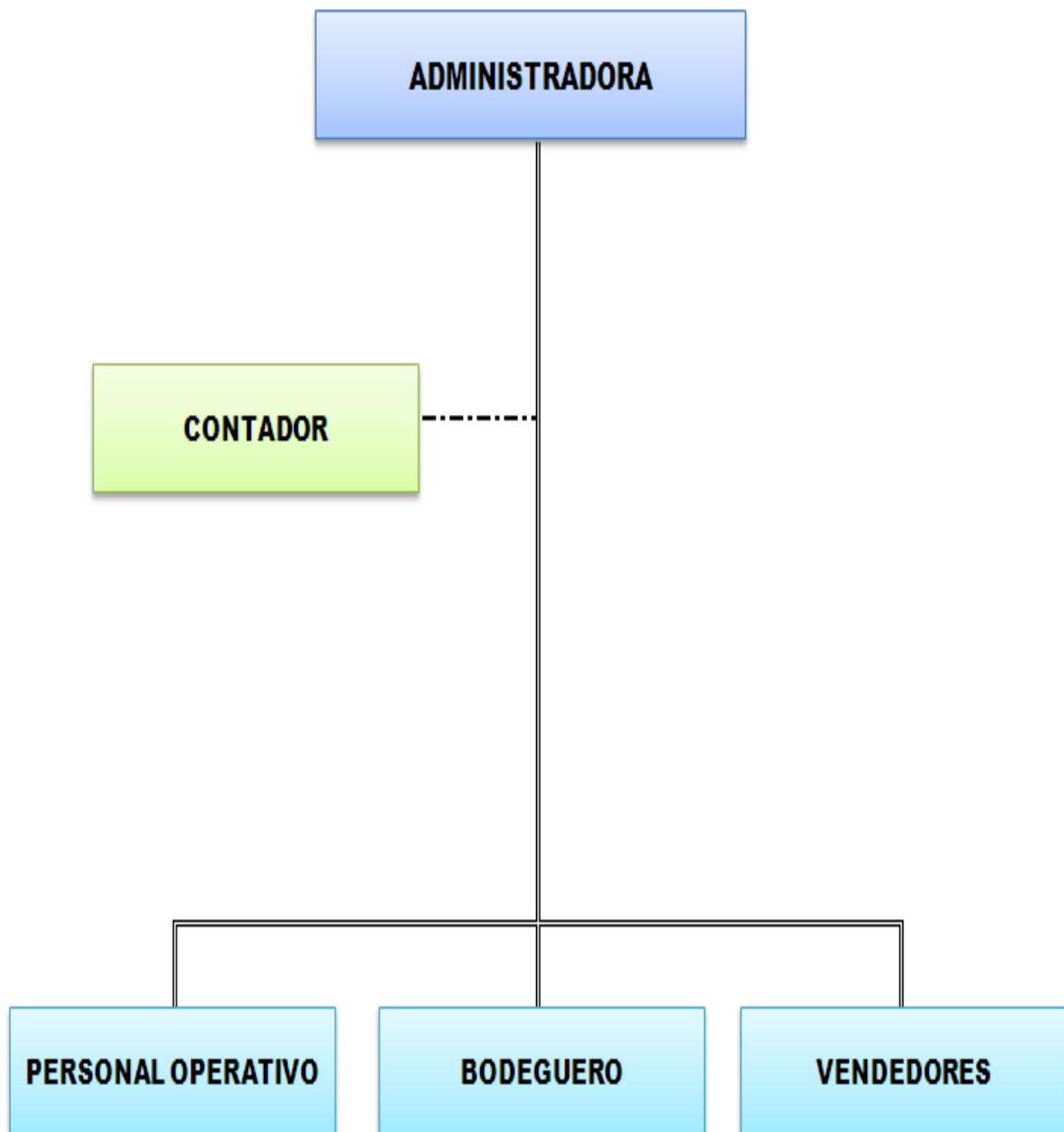
- **Administrativo.-** Contamos con la autorización de la administración para ejecutar la presente propuesta. Entre los lineamientos que emplearemos es efectuar los procesos internos, los mismos que serán entregados a microempresa, para que puedan ser puesto en funcionamiento y de esa manera optimizar las gestiones administrativas, contables y de inventario.
- **Presupuesto.-** Se realizarán los respectivos estados financieros, basados en datos emitidos por la administración de la Plastifería con el fin de comparar los rendimientos financieros de un año anterior al actual (una vez ejecutada la propuesta).
- **Técnico.-** No se implementará ningún equipo o sistema, se diseñara procesos contables y de inventario.

- **Legal.-** Se basara el control contables en base a los normas de contabilidad y control interno.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

ORGANIGRA ESTRUCTURAL DE LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR

Figura 2



Manual de Funciones.

Perfil del puesto.

Cargo: Administradora

Función Básica

Evaluar, analizar, comunicar y verificar información relevante de toda organización con el fin de tomar las mejores decisiones para que a Plastifería logre todos sus objetivos y se posicione como líder en el mercado.

Función Específica

- Realiza el seguimiento de las operaciones diarias y mensuales del negocio.
- Fijar y vigilar el cumplimiento de objetivos y metas.
- Elabora presupuesto mensual y anual.
- Elabora los cheques para realizar los pagos, proveedores, empleados, impuestos.
- Administra adecuadamente los recursos de la Plastifería.
- Controla, autoriza y aprueba las compras a realizarse.
- Firma y da autorización permisos, certificados, cheques, etc.
- Asiste a los empleados en sus distintos puestos de trabajo.
- Elabora el reglamento interno de la empresa.
- Toma decisiones en base a estados financieros.
- Elabora el plan de motivación para el personal.
- Supervisa, dirige, y coordina las actividades programadas al personal y a la empresa.

Perfil del Cargo

Edad: 25 años en adelante

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Competencias

Competencias Conductuales

Nivel Ejecutivo

- Liderazgo
- Pensamiento Estratégico
- Trabajo de Equipo
- Empowerment

Competencia Técnica

Educación: Título superior en Ingeniería Comercial o Carreras afines.

Experiencia: Mínima de 2 años en cargos similares.

Capacitación mínima requerida

Cursos generales

- Word
- Excel
- Power Point
- Internet

Cursos de Especialización

- Seminario en Recursos Humanos
- Seminario de Liderazgo
- Seminario de Contabilidad General

Ambiente de Trabajo

Espacio físico de carácter privado, acondicionado con equipos y suministros necesarios para que realice sus actividades con eficiencia y eficacia, será un ambiente agradable y confortable para que ponga en práctica todas sus habilidades y destrezas para el bien de todos en el negocio.

Especificaciones

Autoridad para tomar decisiones

Autorizar el cumplimiento e implantación de políticas, metas y objetivos con la finalidad de que la empresa pueda alcanzar sus objetivos y mantenerse como los mejores en la mente de los consumidores.

Aprobar y controlar el presupuesto y desempeño de cada área con el objetivo de verificar la eficiencia y eficacia de los procesos.

Relaciones Interpersonales

Internas.- Con todo el personal

Externa.- Con los proveedores e instituciones financieras

Situación típica

Supervisar el cumplimiento de políticas, normas, metas, objetivos y estrategias.

Tomar toda clase de decisiones dentro de la organización.

Controlar el desempeño organizacional.

Procesos en los que intervienen

Formulación de estrategias para la organización

Solicitud de Compras

Compras

Manual de Funciones.

Perfil del puesto.

Cargo: Contador.

Función Básica

Presentar los registros de diario, mayor, inventarios, cuentas de bancos, estados financieros a presentar e indicadores financieros.

Funciones Específicas

- Efectuar el pago de impuestos y trámites legales.
- Planear inversiones y relaciones con instituciones financieras.
- Realizar comparaciones con períodos anteriores y realizar proyecciones financieras.
- Planear y controlar todas las actividades contables y financieras de la Plastifería.
- Asesorar en la toma de decisiones económicas.
- Determinar el flujo de efectivo para operaciones de producción.
- Determinar gastos variables y fijas.

PERFIL DEL CARGO

Edad: 25 en adelante

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Competencias Conductuales

Calidad del trabajo

Dinamismo- Energía

Autocontrol

Habilidad analítica

Credibilidad técnica

Confianza en sí mismo

Competencias Técnicas

Educación: Título de CPA

Experiencia: 1 año

Capacitación mínima requerida:

Cursos generales:

Word

Excel

Power Point

Cursos de Especialización:

Seminario de Tributación Fiscal.

Contabilidad de Costos.

Contabilidad Financiera.

Entrenamiento en el puesto:

De 15 días para conocer el puesto, estructura y organización de la Empresa.

Ambiente de Trabajo

Área compartida y acondicionada.

Riesgo de enfermedades profesionales

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

ESPECIFICACIONES

Autoridad para tomar decisiones

Organización de su trabajo diario.

Tipo de Supervisión recibida

Directa pero frecuente con la administradora.

Relaciones Interpersonales Internas

Relaciones Interpersonales Externas

Clientes

Instituciones Financieras

SRI (Servicios de Rentas Internas)

Situación típica

Contactos con Instituciones Financieras

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE

Pago de Sueldos

Pago de Servicios Básicos.

Elaboración de asientos contables y estados financieros.

Manual de Funciones.

Perfil del puesto.

Cargo: personal operativo

Función Básica

Responder por la correcta distribución y control de la mercadería expuesta para la venta.

Funciones Específicas

- Supervisar a los percheros en su desarrollo laboral.
- Optimización de procesos de abastecimiento de la mercadería expuesta a la venta.
- Pasar el presupuesto de los productos a bodega.
- Coordinar con bodega los cronogramas establecidos.
- Organizar la distribución evaluando cada trabajador.

PERFIL DEL CARGO

Edad: 22 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Competencias Conductuales

Calidad del trabajo

Liderazgo

Profundidad en el conocimiento de Productos

Aprendizaje continuo

Trabajo en equipo

Competencias Técnicas

Educación: Titulación universitaria superior, preferiblemente en especialidades técnicas: ingeniería.

Experiencia: Tener 2 años en esta labor con funciones y responsabilidad similares a las del puesto en cuestión imprescindible.

Capacitación mínima requerida

Cursos generales:

Word

Excel

Power Point

Cursos de Especialización:

Control de inventarios.

Recursos humanos.

Entrenamiento en el puesto:

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización del negocio.

ESPECIFICACIONES

Autoridad para tomar decisiones

Organización de su trabajo diario.

Manejo de la mercadería.

Tipo de Supervisión recibida

Directa con el Gerente.

Relaciones Interpersonales Internas

Con departamentos de Compras.

Relaciones Interpersonales Externas

N/A

Situación típica

Distribución adecuada de la mercadería.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE

Control de inventarios.

Manual de Funciones.

Perfil del puesto.

Cargo: Vendedores.

Función Básica

Atender de forma personalizada al cliente para la venta de nuestros productos, brindando siempre buen servicio e imagen.

Funciones Específicas

- Establecer un Nexo entre cliente y la empresa
- Contribuir a la solución de problemas
- Administrar su territorio o zona de Ventas
- Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa que representa.

PERFIL DEL CARGO

Edad: 18 a 25 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Competencias Conductuales

Pensamiento analítico

Capacidad para aprender

Dinamismo y Energía

Productividad

Responsabilidad

Modalidad de contacto

Tolerancia a la presión

Competencias Técnicas

Educación: Bachiller o estudios Superiores Marketing o carreras afines.

Experiencia: No indispensable

Capacitación mínima requerida

Cursos de Utilitarios

Word, Excel, Power Point.

Cursos de Especialización:

Ventas y Servicios al Cliente.

Entrenamiento en el puesto:

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la plastifería.

ESPECIFICACIONES

Autoridad para tomar decisiones

Organización de su trabajo diario.

Tipo de Supervisión recibida

Directa pero frecuente de Jefe Inmediato

Relaciones Interpersonales Internas

Relaciones Interpersonales Externas

Clientes, para tomar órdenes de pedidos

Situación típica

Satisfacer las necesidades de los clientes.

Contactos con clientes.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENEN

Ventas de productos.

Atención y Servicio al Cliente.

Perfil del puesto.

Cargo: Bodeguero.

Función Básica

Es el responsable de asegurar un stock permanente de productos, despachar y mantener un claro registro de las existencias.

Funciones Específicas

- Es necesario asegurar que la carga almacenada permanezca en buen estado.
- Clasificar los insumos y materiales de acuerdo con la normativa ambiental y de salud vigente, una fluida comunicación con las distintas áreas de la empresa.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad, junto a una adecuada presentación personal.
- Este perfil de competencia incluye los conocimientos, habilidades y destrezas de las unidades de competencia definidas para el mismo.

Perfil del cargo

Edad: 25 años en adelante.

Género: Indistinto.

Estado civil: Indistinto

Competencia Técnica

Experiencia mínima de uno a dos años.

Nivel de educación mínima de bachiller con conocimientos básicos de atención al cliente y de relaciones humanas.

Conocimientos básicos de idioma inglés (opcional).

Entrenamiento en el puesto:

De 15 días para conocer el puesto, estructura y organización de la Empresa

Ambiente de Trabajo

Área acondicionada.

Conocimientos y habilidades requeridos

- Deberá tener un estado físico saludable que le permita estar en movimiento durante toda la etapa exigida por su trabajo
- Devolviendo insumos y materiales que no cumplan con las normas establecidas por la empresa.
- Monitoreado el estado de los productos almacenados
- Almacenando y clasificando los insumos y materiales recepcionados.
- Despachando insumos y materiales.
- Limpiando y ordenando el lugar de trabajo
- En los accesos al trabajo (entradas y salidas)
- Registrando la información relativa a stocks de insumos y materiales.
- Respetando las normas de higiene y seguridad dependiendo de las condiciones operativas donde trabaja.

Situación típica

Contactos directo con los Clientes.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE

Custodia de la mercadería.

Control de la mercadería.

Despacho de la mercadería

Proceso contables

COMPRA DE PRODUCTOS.

OBJETIVO.- Contar siempre con un stock de Productos de buena calidad con el fin de no quedarnos sin reservas y así poder brindar un buen servicio al cliente marcando siempre la diferencia en el mercado competitivo.

POLÍTICAS:

La compra de mercaderías se realizará solo los días laborables.

El contacto de los proveedores será a través de la visita de los mismos.

En caso de necesitar de un producto agotado el contacto del proveedor se lo hará vía telefónica.

La compra de productos nuevos y de promoción se lo hará previa autorización de gerencia.

Los pagos se lo realizaran con Cheque en base al plazo de crédito otorgado.

El encargado de inventario llevara un registro diario de las fechas de caducidad y de los inventarios de los productos y coordinara con la administración el cambio de los productos caducados.

En caso de deterioro y faltante de mercadería el responsable será el encargado de inventarios y será descontado de su sueldo.

Descripción del Proceso

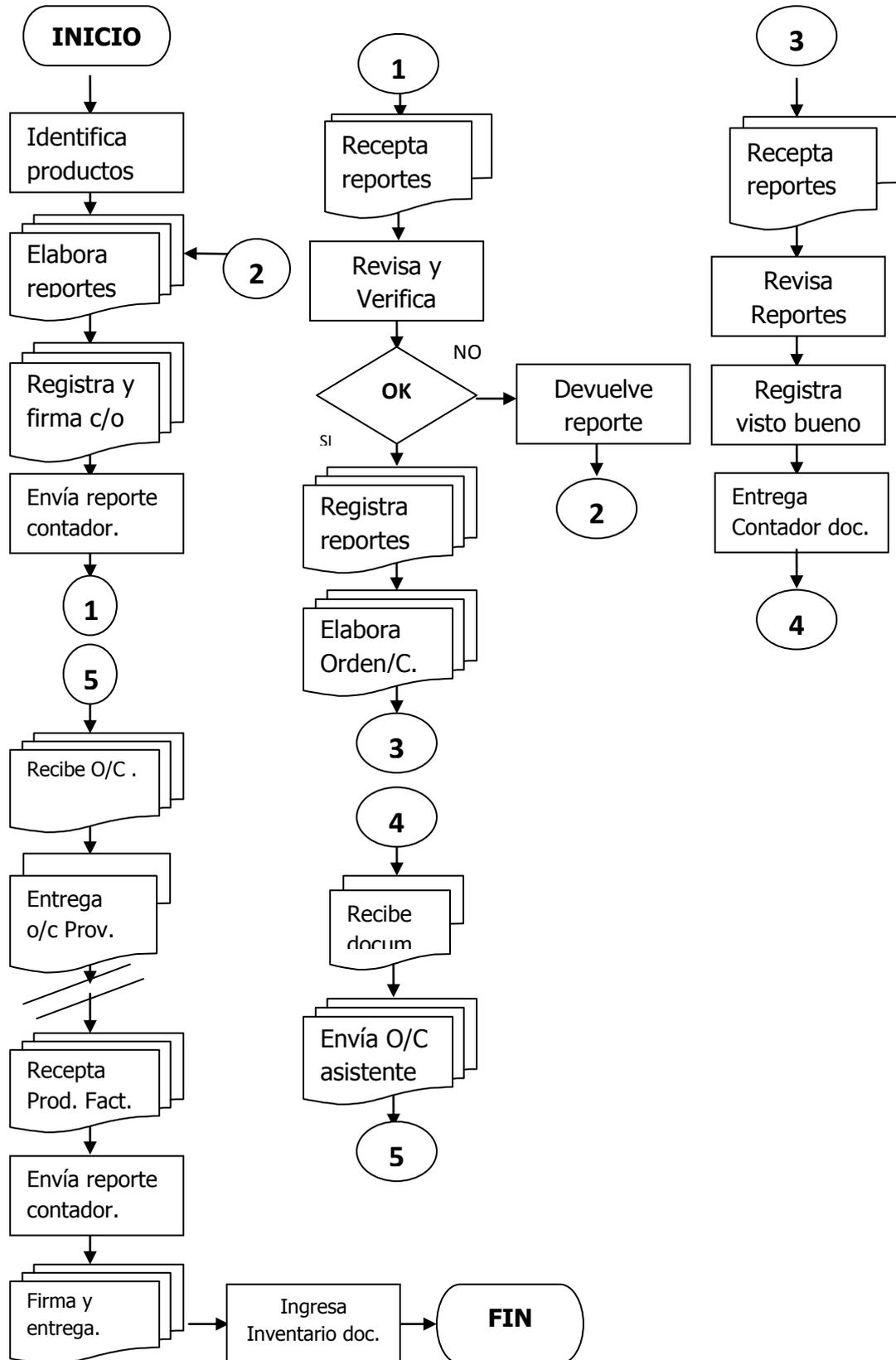
Compra de productos.

1. Identifica productos a comprar.
2. Elabora el reporte en original y copia de los artículos a adquirir.
3. Registra firma en original y copia.
4. Envía al Contador original y copia del reporte.
5. Receipta del encargado de las compras el reporte original y copia.
6. Revisa en los inventarios y verifica stock existente. En caso de no estar de acuerdo devuelve reporte.

7. Registra visto bueno de revisado del reporte y entrega al gerente.
8. Elabora copia y original de orden de compra.
9. Receipta reporte y orden de compra.
10. Revisa reportes del contador.
11. Registra visto bueno
12. Entrega al Contador.
13. Recibe la documentación.
14. Envía copia y original de orden de compra al jefe de compras.
15. Recibe copia y original de la orden de compra.
16. Entrega copia de la orden de compra a los Proveedores.
17. Espera la entrega de producto del proveedor.
18. Receipta del proveedor el producto y adjunta facturas.
19. Verifica productos con las facturas y con la orden de compra.
20. Firma y entrega acuse de recibido a Proveedor.
21. Ingresa a inventario y entrega a contabilidad documentación.

DIAGRAMA DE FLUJO

ADMINISTRADOR



VENTAS

OBJETIVOS.- Vender productos de calidad con excelente servicio.

POLÍTICAS

PRECIOS:

Los precios de todos los productos incluyen IVA y están sujetos a cambio sin previo aviso.

FORMAS DE PAGO:

- Se acepta efectivo, cheques.
- Condiciones de Cheque:
- Solo se recibirá cheques certificados a partir de \$100 en adelante.
- Girados a nombre del Gerente Propietario.
- Solo Cheques Nacionales” **NO Extranjeros**”.

SISTEMA DE ENVÍO Y TIEMPO DE ENTREGA:

Todas las órdenes de compra serán enviadas a través de nuestros vendedores. Para evitar demoras el cliente debe proporcionar todos los datos de su dirección que se le soliciten.

La fecha de entrega de los productos dependerá de la necesidad del cliente. Solo en caso de pedidos a domicilio.

DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA:

Si al recibir sus productos encuentra **algún desperfecto** no firmar su acuse de recibido, **COMUNÍQUESE DE INMEDIATO CON NOSOTROS.**

Si la empresa acepta el desperfecto reportado en primera instancia se le volverá a enviar nueva mercadería. Si no acepta su reclamación se le pedirá que regrese el pedido para verificar el desperfecto. Solo en caso de pedido a domicilio.

No se aceptaran devoluciones productos en oferta.

No se aceptaran devoluciones que tenga más de 24 horas fuera del almacén.

Es responsabilidad del consumidor verificar la mercadería entregada.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS:

Se puede enviar un aviso para cancelar una orden de compra, siempre y cuando no haya recibido todavía la confirmación de su pedido.

En caso de que el cliente haya realizado una compra y sugiere que se le devuelva su dinero, el mismo no se devolverá. El cliente podrá solicitar otros productos para compensar el valor de su compra.

Descripción de Proceso

Ventas

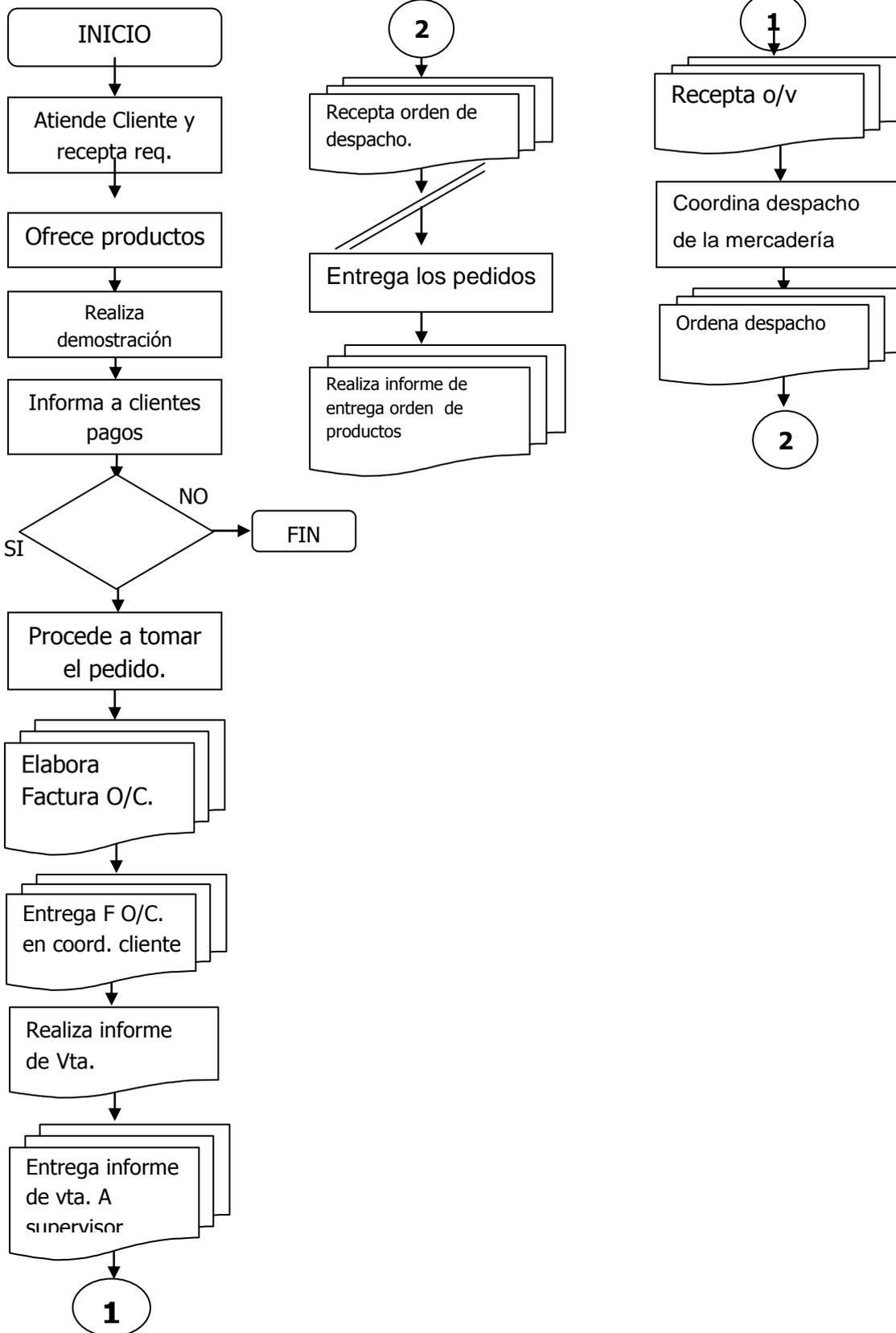
VENDEDOR

1. Atiende al Cliente y receipta requerimiento.
2. Ofrece productos
3. Realiza demostración e indica precios.
4. Informa al Cliente las formas de pago: Efectivo o Cheque certificado. En caso de que el cliente no esté conforme con el producto, precio o forma de pago finaliza la venta.
5. Procede a tomar el pedido.
6. Elabora una factura Original y Copia.
7. Receipta del cliente la factura original verificando sello de cancelado.
8. Indica la fecha de entrega en coordinación con el cliente.
9. Realiza informe de ventas.
- 10 Entrega informa de ventas.
11. Recibe informe de venta.

12. Coordina con los vendedores el despacho de la mercadería a los diferentes puntos de venta.
13. Ordena el despacho de los productos.
14. Recibe orden de despacho.
15. Entregan los pedidos a los clientes.
16. Entregan informe de entrega de productos a los clientes.

DIAGRAMA DE FLUJO

VENDEDOR



PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS

OBJETIVOS.- Realizar el pago de planillas de luz, agua, teléfono, en una forma puntual, y cumplir con nuestras obligaciones.

POLÍTICAS:

- Los pagos se lo realiza un día hábil antes de la fecha de vencimiento.
- Se realizara los pagos en efectivo en ventanilla del Banco.
- Archivara las planillas de luz, agua y teléfono con su respectivo comprobante de pago de acuerdo a su fecha de emisión.
- El dinero será entregado por el administrador previo a una autorización de la administración.
- El auxiliar de contabilidad en los 5 días de haber recibido la factura de luz, agua y teléfono realizara la coordinación respectiva para la adquisición del dinero
- De no cumplirse con lo dispuesto referente a las fechas de pago a cancelarse el contador será responsable de los intereses por mora y será descontado de su sueldo.
- En caso de pérdida de la planilla original el auxiliar asumirá el pago de la copia de la planilla.

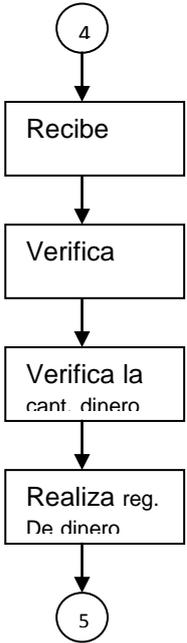
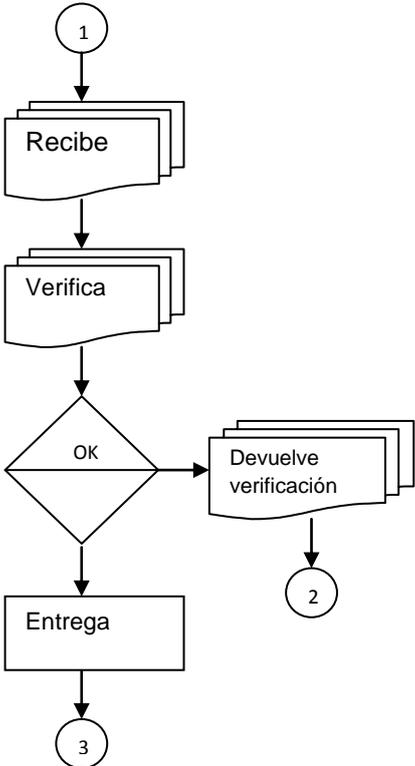
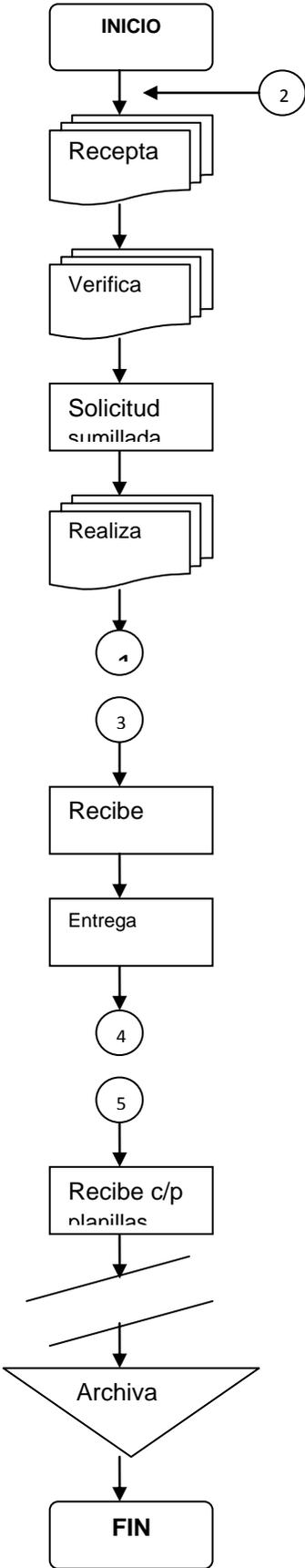
Descripción del Proceso

Pago de servicios básicos

1. Recpta planillas de luz, agua y teléfono
2. Verifica fechas de las planillas (luz, agua y teléfono)
3. Solicita a gerencia sumilla para la autorización del tramite
4. Realiza Orden de pago para cancelar de planillas dos copias
5. Recibe Orden de Pago con sus respectivas copias y planillas
6. Verifica planillas (luz, agua y teléfono)
7. Entrega la documentación al contable con sus respectivas aprobaciones y copias.
8. Recibe la documentación con sus respectivas aprobaciones y copias

9. Entrega la autorización de retiro de dinero a pagaduría.
10. Recibe la autorización de retiro de dinero
11. Revisa la autorización de retiro de dinero que este con su respectivo visto bueno
12. Verifica cantidad de dinero indicada en el documento
13. Realiza el registro del efectivo devengado con una firma del contador en libro de registros existente.
14. Recibe las planillas con su respectivo comprobante de pago
15. Archiva las planillas y sus comprobantes de pago.

DIAGRAMA DE FLUJO



SI

NO

**P: PLANILLA DE LUZ
AGUA Y TELEFONO**

ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

OBJETIVOS.- Proporcionar información de la empresa en un período determinado y así mismo brindar a la gerencia los datos necesarios para la toma de decisiones.

POLÍTICAS:

- Se establece para la administración la entrega de los estados financieros mensuales, los cuales deberán ser presentados los primeros cinco días laborables del mes correspondiente.
- Será obligación del departamento de contabilidad custodiar con el debido control, seguridad y orden permanente, tanto de manera física como electrónica los estados financieros debidamente firmados.
- Los estados financieros deberán contar con la firma de responsabilidad del asistente contable, contador y gerente.

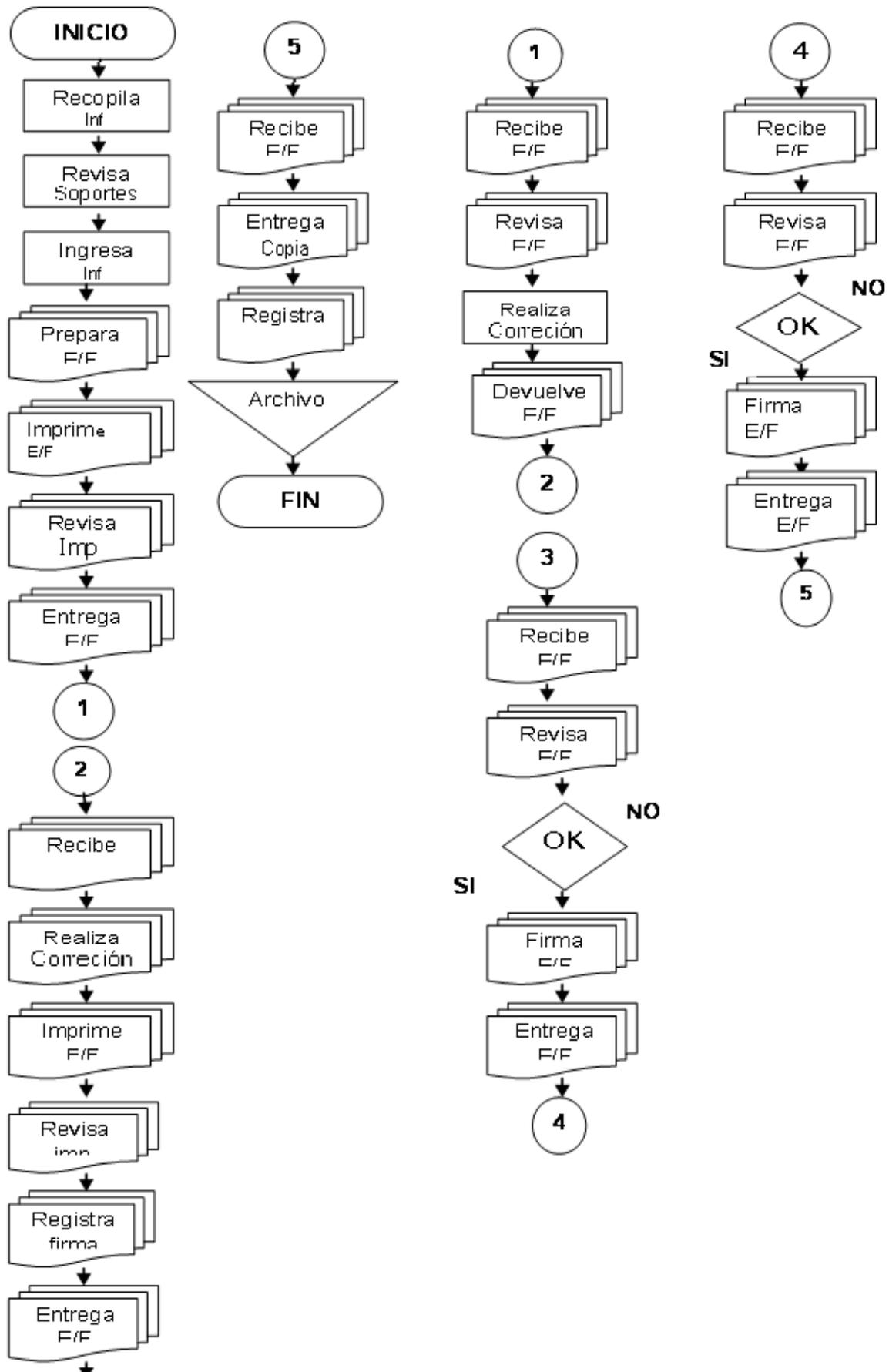
Descripción del Proceso

Elaboración de estados financieros

1. Recopila información de las transacciones del mes.
2. Revisa soportes de transacciones del mes.
3. Ingresa información a Excel.
4. Prepara estados financieros preliminares.
5. Imprime estados financieros preliminares.
6. Revisa la correcta impresión de los estados financieros preliminares.
7. Entrega estados financieros preliminares al contador.
8. Recibe estados financieros preliminares.
9. Revisa estados financieros preliminares.
10. Realiza correcciones para revisión final.
11. Recibe estados financieros para su corrección.

12. Realiza correcciones sugeridas.
13. Imprime estados financieros con las correcciones sugeridas.
14. Revisa la correcta impresión de los estados financieros.
15. Registra firma de elaborado.
16. Entrega estados financieros al contador para su firma.
17. Recibe estados financieros.
18. Revisa estados financieros.
19. Aprueba estados financieros.
20. Firma estados financieros.
21. Entrega estados financieros a la administradora.
22. Recibe estados financieros.
23. Revisa los estados financieros.
24. Aprueba estados financieros. (En el caso de negarlos devuelve al contador.)
25. Firma los estados financieros.
26. Entrega estados financieros al asistente para su archivo.
27. Recibe estados financieros.
28. Entrega copia de los estados financieros a la administradora.
29. Registra en el archivo el mes al que corresponde los estados financieros.
30. Archiva estados financieros.

DIAGRAMA DE FLUJO



PAGO DE SUELDOS

OBJETIVOS.- Cumplir con los pagos de manera eficiente y puntual para de esta manera satisfacer las necesidades de los empleados.

POLÍTICAS:

- Se recibirá control de asistencias mensuales hasta el 25 de cada mes.
- Los pagos de sueldos se realizaran en días hábiles, 24 horas antes de culminar cada mes.
- Los pagos de anticipos se realizaran la primera quincena de cada mes hasta 40%.
- Los préstamos a empleados se realizara únicamente por enfermedad grave del empleado o familiar cercano hasta segundo grado de consanguinidad y por calamidades domesticas, el monto será hasta dos sueldo unificados.
- Para otorgar préstamos deberá tener laborando por lo menos 6 meses ininterrumpidos y serán deducibles de sus haberes dentro del ejercicio fiscal
- Los sueldos serán cancelados con cheques
- Se deberá llevar un registro de anticipos y prestamos y deberá ser actualizado periódicamente

Descripción del Proceso

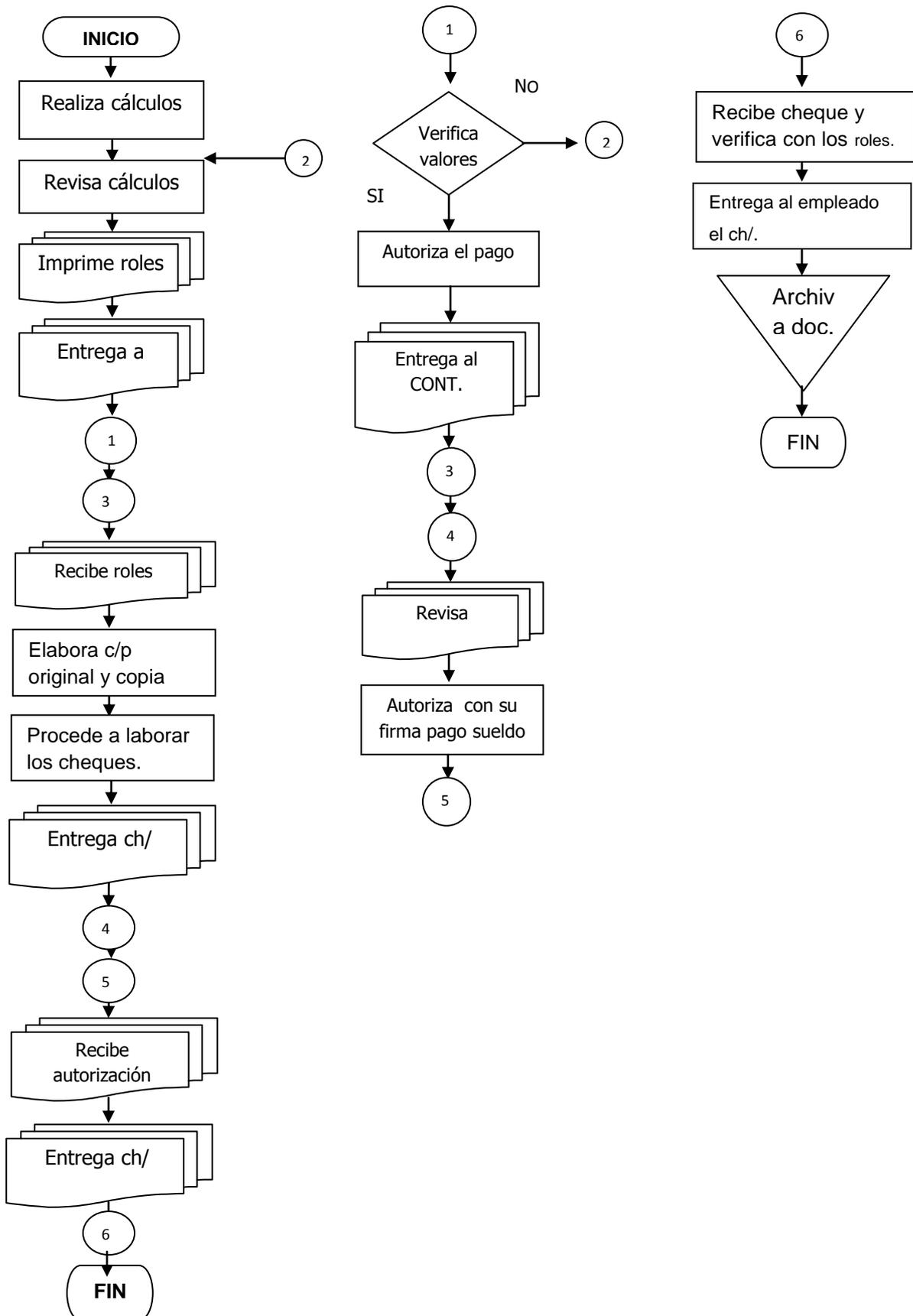
Pago de sueldos

Administradora

1. Procede a realizar cálculos de cada uno de los empleados.
2. Revisa cálculos.
3. Imprime roles de pago original y copia.
4. Entrega a gerencia roles con soporte original y copia.
5. Verifica que estén correctos los valores de acuerdo al soporte en caso de no estar correctos los cálculos devuelve al contador
6. Autoriza el pago mediante la firma en roles.

7. Entrega al contador roles aprobados.
8. Recibe roles aprobados.
9. Procede a elaborar los cheques.
10. Revisa que estén correctos los cheques.
11. Autoriza mediante su firma el pago de los empleados.
12. Recibe autorización.
13. Entrega al empleado el cheque pero antes le hace firmar un documento constancia de pago
14. Archivo documento de pago original y roles debidamente detallados.

DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORACIÓN DE ASIENTOS CONTABLES

OBJETIVO.- Llevar un correcto control aplicando las cuentas correctas para de esta manera evitar el retraso en la elaboración de los estados financieros

POLÍTICAS:

- Para la ejecución y emisión de asientos contables deberán estar regularizados estrictamente con la normativa de cuentas
- Para cancelaciones de pago deberán ser revisados por la gerencia para aprobar los pagos.
- Gerencia deberá tener un registro actualizado de la disponibilidad que cuenta la empresa.
- Cuando se realicen asientos diarios por ingresos varios únicamente serán firmados por el Contador.
- El gerente verificara valores de asientos por ingresos en los respectivos estados financieros que estarán en soporte con los respectivos justificativos.

Descripción del proceso

Elaboración de asientos contables

CONTADOR

1. Recibe la documentación.
2. Control previo de la documentación.
3. Una vez verificada la documentación se contabiliza.
4. Se genera provisión de asiento diario.
5. Entrega a la administración

GERENCIA

6. Verifica documentación original y copia.
7. Una vez revisado comprueba si existe disponibilidad para la ejecución del pago.

8. Autoriza asiento contable mediante la firma.

9. Entrega auxiliar para el trámite pertinente original y copia.

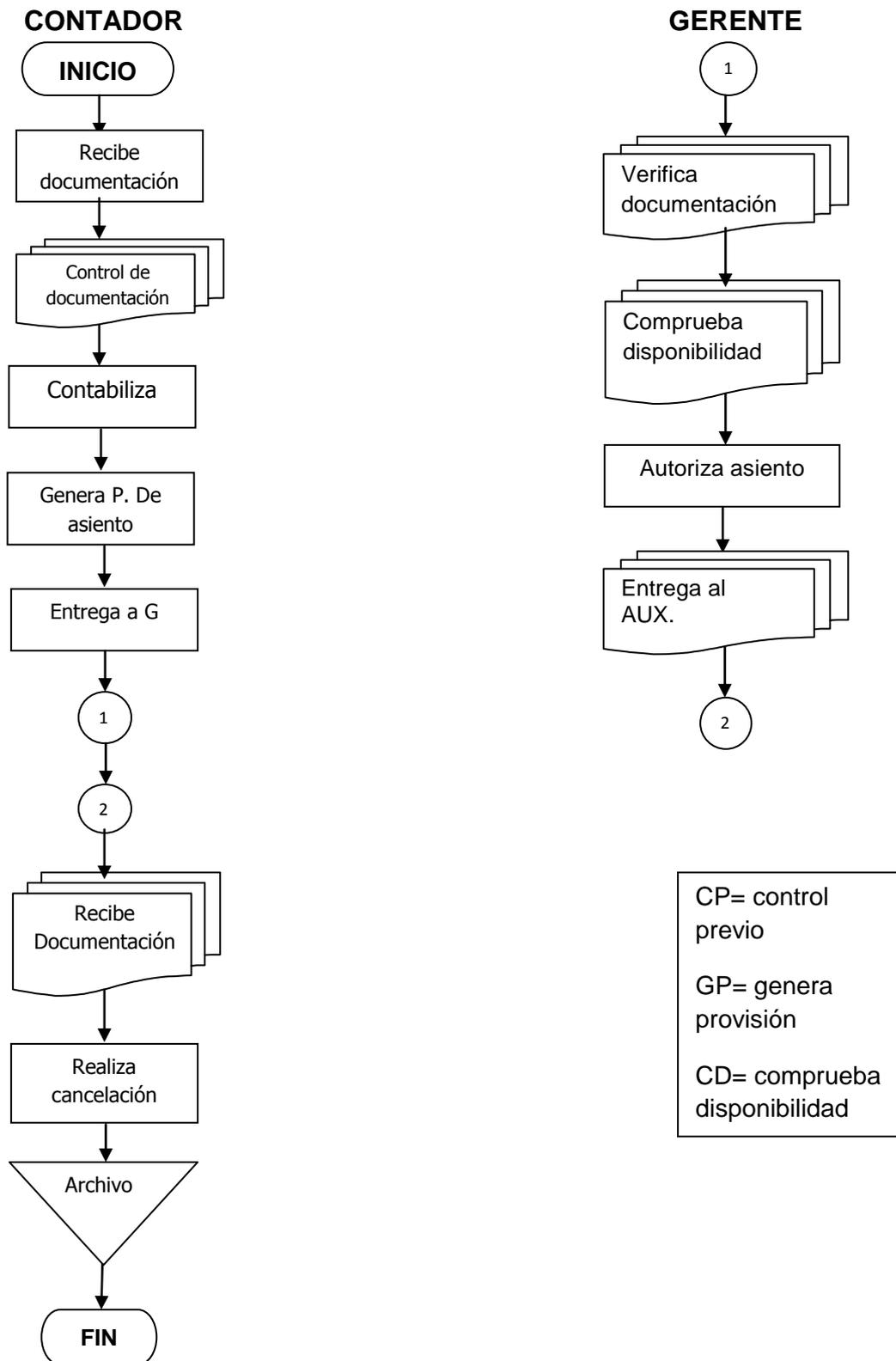
CONTADOR

10. Recibe documentación autorizada.

11 Realiza cancelación para el pago.

12. Archiva documentación en registro de fólder por año, mes y día.

DIAGRAMA DE FLUJO



ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Cuenta con suficiente personal
- Variedad de productos
- Óptima relación con los proveedores
- Ubicación estratégica.

OPORTUNIDADES

- Capacitaciones a los microempresarios realizados por el gobierno central.
- Líneas de crédito que otorga CFN.
- Incentivos del código de la producción.
- Accesibilidad de los créditos financieros de la banca privada.

DEBILIDADES

- Falta de programas de capacitación
- La infraestructura es pequeña
- No se cuenta con sistemas tecnológicos.
- Falta de manuales de funciones.

AMENAZAS

- Escases de los productos
- Inestabilidad política del gobierno
- Competencia extranjera
- Etapas invernales.

Estrategia Ofensiva

Cuadro 25

Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva

Alta:9 Media:3 Baja:1 Nula:0

	O P O R T U N I D A D E S	• Capacitaciones a los microempresarios realizados por el gobierno central.	• Líneas de crédito que otorga CFN.	• Incentivos del código de la producción.	• Accesibilidad de los créditos financieros de la banca privada.	
						FOCO DE LAS ACCIONES OFENSIVAS
						TOTAL
FORTALEZAS						
Cuenta con suficiente personal		9	9	9	9	36
Variedad de productos		9	9	3	9	30
Optima relación con los proveedores		9	9	3	3	24
Ubicación estratégica.		9	3	0	3	15
TOTAL		36	30	15	24	

Cuadro 26

Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva

Alta:9 Media:3 Baja:1 Nula:0

→

↑

		D	E	B	I	L	D	A	D	E	S
			• Falta de programas de capacitación								
			• La infraestructura es pequeña								
			• No se cuenta con sistemas tecnológicos.								
			• Falta de manuales de funciones.								
			TOTAL								
AMENAZAS											
Escases de los productos			9	1	3	3					16
Inestabilidad política del gobierno			3	3	3	9					18
Competencia extranjera			9	9	9	9					36
Etapas invernales.			3	1	1	1					6
			24	14	16	22					

FOCO DE LAS ACCIONES DEFENSIVAS

↙

Matriz FO-FA-DO-DA

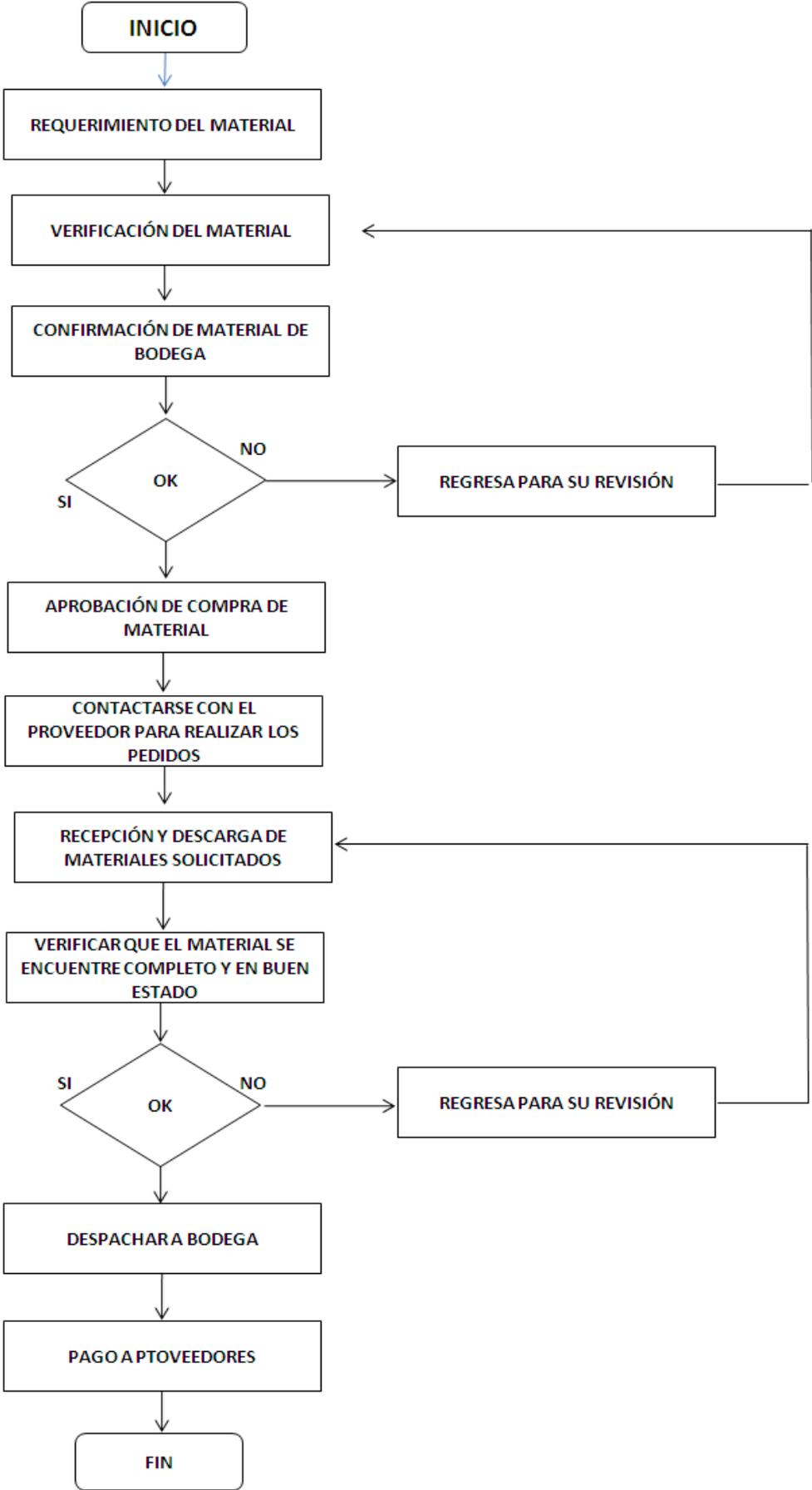
Cuadro 27

<p>“Elaboración de procesos contables y de inventario en la Plastifería Freddy Junior del cantón Naranjito”</p>	<p>FACTORES EXTERNOS</p>	
	<p>FORTALEZAS</p>	<p>DEBILIDADES</p>
	Cuenta con suficiente personal	Falta de programas de capacitación
	Variedad de productos	La infraestructura es pequeña
	Optima relación con los proveedores	No se cuenta con sistemas tecnológicos.
Ubicación estratégica.	Falta de manuales de funciones	
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>FO</p>	<p>DO</p>
Capacitaciones a los microempresarios realizados por el gobierno central.	<p>Realizar constantes evaluaciones de los mecanismos que se realizan en el área de bodega de la plastifería Freddy Junior. A fin de optimizar las gestiones interna de esta organización</p>	<p>Emplear una adecuada publicidad para promocionar de forma efectiva la presencia de esta organización en el mercado.</p>
Líneas de crédito que otorga CFN.		<p>Implementar sistemas informáticos altamente eficientes, con el fin de mantener un adecuado control de inventario, para evitar las compras innecesarias y por ende pérdida de dinero.</p>
Incentivos del código de la producción.		
Accesibilidad de los créditos financieros de la banca privada	<p>Realizar reuniones de trabajo, entre el equipo de trabajo, de esta forma de tomará una mejor toma de decisiones.</p>	<p>Estudiar la mejor fuente de financiamiento con una tasa de interes bajo, que le permita a la empresa a cumplir con sus obligaciones.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>FA</p>	<p>DA</p>
Escases de los productos	<p>Mantener excelente relaciones comerciales con los proveedores, de esta forma se podra acceder a los requerimientos de los productos en el momento que la plastifería Freddy Junior.</p>	<p>Evaluar financieramente a la plastifería cada mes, con el fin de controlar sus actividades contables.</p>
Inestabilidad política del gobierno		
Competencia extranjera	<p>Aplicar estrategias administrativas, operativas y de marketing que fortalezcan las actividades de la empresa.</p>	<p>Las actividades contables deben regirse bajo los parámetros establecidos en el manual contable, ahí se podrá visualizar cada proceso a ejecutarse, para lograr que la plastifería mantenga una alta rentabilidad.</p>
Etapas invernales.	<p>Realizar de forma constante el control de la mercadería, y así evitar la compra excesiva cuando tienden a bajar las ventas.</p>	

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE INVENTARIO

Vendedores
• Realiza el requerimiento del material
Bodeguero
• Verifica el material
• Confirmación el material a bodega
Administradora
• Aprueba la compra de los productos.
• Se contacta con lo proveedores
Personal operativo
• Se encarga de receiptar y descargar los materiales solicitados.
• Verifica que el material se encuentre completo y en buen estado.
• Despachan a bodega los productos
Administradora
• Cancela a los proveedores.

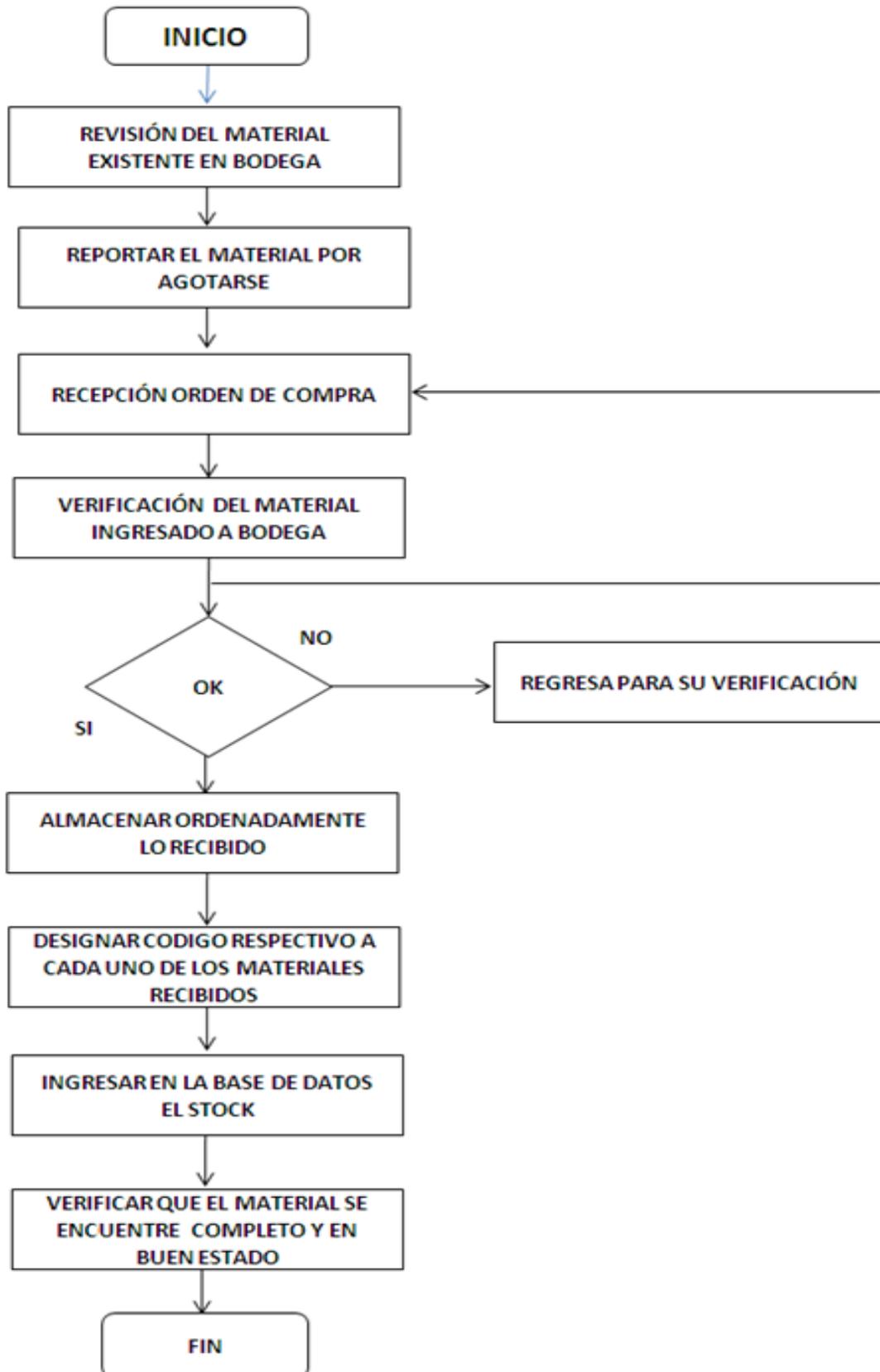
PROCESO DE COMPRAS (INVENTARIOS)



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIO

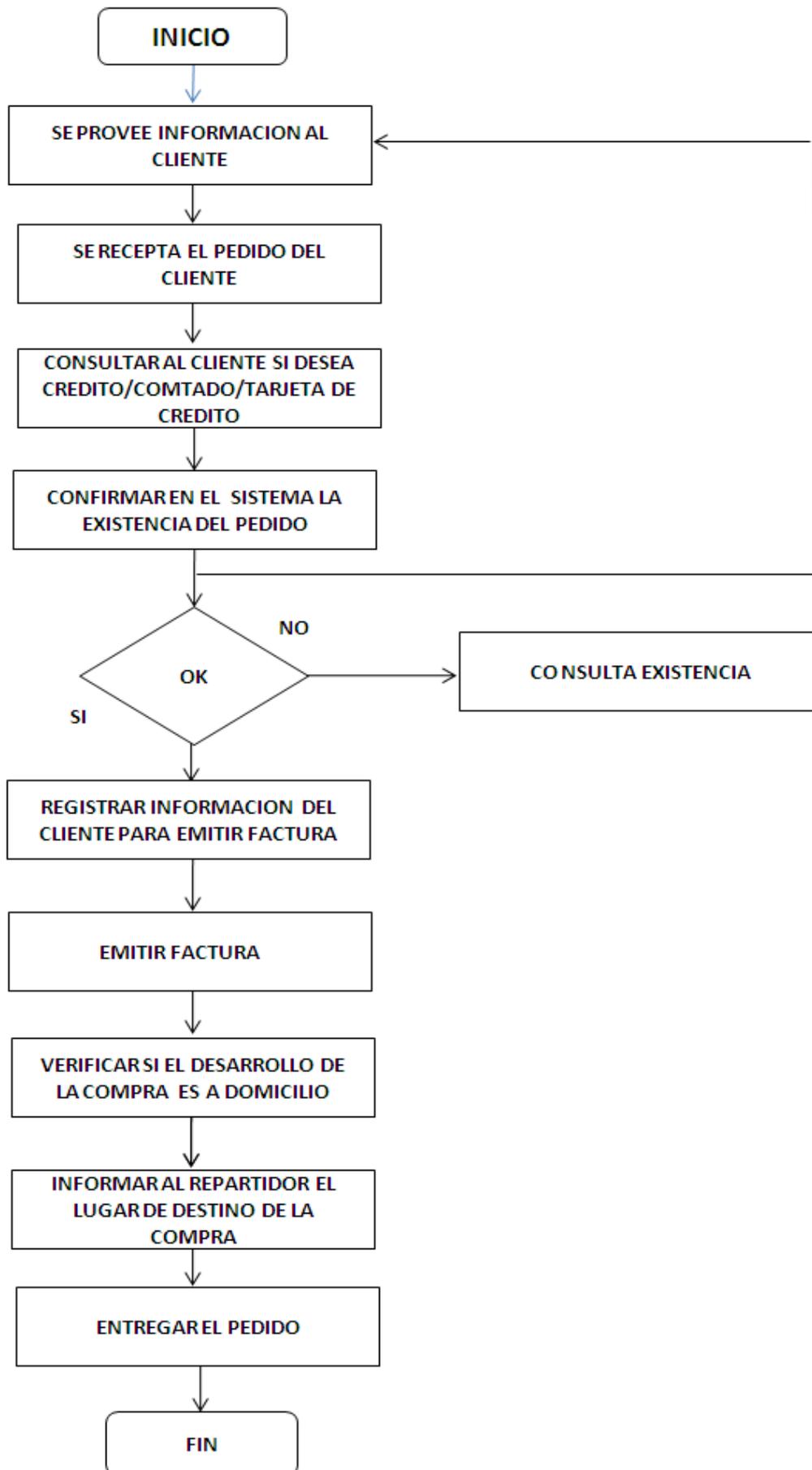
Bodeguero
Realiza la revisión del material existente en bodega
Reporta el material por agotarse
Realiza la recepción de orden de compra
Personal operativo
Verifica el material ingresando a bodega
Bodeguero
Almacena ordenadamente lo recibido
Designa códigos respectivos a cada uno de los materiales recibidos
Ingresa en la base de datos el stock.
Verifica que el material se encuentra completo y en buen estado

PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Vendedores
Le provee información al cliente
Se receipta el pedido del cliente
Consulta con el cliente si desea crédito/contado/tarjeta de crédito
Confirma en el sistema la existencia del pedido
Registra la información del cliente para emitir la factura
Emite factura
Verifica si el desarrollo de la compra es a domicilio
Informa al repartidor el lugar de destino de la compra.
Personal operativo
Recibe el producto
Entrega en el destino que indica el cliente.



5.7.1 Actividades

A continuación se presenta las actividades que se efectuaran dentro de la plastifieria, a fin de optimizar sus actividades comerciales:

- 1.- Presentar propuesta a la dueña del negocio.
- 2.- Sociabilizar con empleados la propuesta planteada.
- 3.- Capacitación del talento humano sobre procesos contables a ser aplicados.
- 4.- Efectuar un seguimiento de la propuesta puesta en marcha.
- 5.- Evaluación de resultados.
- 6.-. Presentación de informe.

MARKETING MIX

Plastifieria Freddy Junior presenta como componentes del Marketing Mix los siguientes:

Producto/servicio

Figura 3



La política o servicio constituye el punto de partida de la estrategia comercial.

La microempresa comercializa una línea la consisten en:

Hogar: Esta línea cubre las necesidades de artículos plásticos para los usos dentro del hogar, con novedosos diseños y gran variedad de colores; ofrecen una extensa

diversidad de artículos que se usan en la cocina, lavandería, baños, dormitorios, hasta aquellos que se utilizan en patios y jardines.

Figura 4



Precio

La microempresa tiene fijados sus precios acordes a los que se rodean en el mercado, donde se obtiene un margen de utilidad para determinar el precio final de cada producto.

A continuación se detallan los precios de algunos productos:

Cuadro 28

PRECIOS	
PRECIO DE VENTA	VENTA TOTAL
VENTAS	
Baldes 6 lt	1,15
Baldes Flor	2,50
Baldes 10 lt	1,75
Tachos pequeños	6,00
Tachos replasa	8,50
Tachos extra fuerte	10,00
Cestos pequeños para ropa	2,50
Cestos grandes para ropa	6,00
bandejas pequeñas	1,00
bandejas grandes	1,20
Lavacaras cholita	1,25
Lavacaras mediana	2,50
Lavacaras grande	5,00
Lavacaras grande didesa	6,50
lavacaras ovaladas pequeñas	1,25
lavacaras ovaladas grandes	2,50
Bacenillas pequeñas	2,00

Bacenillas grandes	2,50
Tacho de basura para la cocina	5,50
Juegos de repostero * 3	8,25
Soperas cevicheras peq.	1,50
Soperas cevicheras grandes	1,75

Plaza

Es un componente del Marketing Mix de trascendental importancia ya que se define la ubicación de la microempresa en un lugar físico para llevar a cabo sus actividades y ofrecer sus servicios facilitando su acceso al consumidor.

La microempresa Plastifería Freddy Junior está situada en el cantón Naranjito, la misma que esta apta para cubrir con las distintas necesidades de los clientes.

PUBLICIDAD

Los medios de comunicación que debe utilizar en el mercado sobre el producto o servicio son:

- Publicidad
- Merchandising

También está la gestión de oferta del producto o servicio por teléfono, los anuncios publicitarios, Internet u otros medios similares.

Promoción

La publicidad se realizara por medio de la contratación de espacios comerciales como periódicos, volantes, tarjetas de presentación, afiches, ofreciendo nuestros servicios a clientes potenciales a través de éstos medios de información.

Tarjetas De Presentación:

Por medio de esta forma de publicidad, como son las tarjetas de presentación, se espera captar la atención de los clientes, para que los clientes tengan presente para cualquier servicio que requieran.

La impresión de estas tarjetas será distribuida a la ciudadanía del cantón Naranjito.

Figura 5



Periódicos:

Mediante este medio de comunicación, se da a conocer en toda la ciudad, ya que periódicos tiene una gran acogida en este sector y sus alrededores.

Merchandising

“Es el conjunto de técnicas encaminadas a poner los productos y/o servicios a disposición del consumidor, obteniendo una rentabilidad a la inversión hecha en el establecimiento”

Utilizan afiches con el logo y slogan de la empresa que serán exhibidos en las paredes de la sala de espera. De igual manera se obsequiará a nuestros clientes artículos tales como: calendarios, camisetas, vasos entre otros.

Hojas Volantes:

Para darnos a conocer más rápido la existencia de la microempresa, se repartirá hojas volantes con la finalidad de captar mayor cantidad de clientes.

Trípticos:

Los clientes que visiten nuestras instalaciones se les entregaran trípticos con el propósito de captar su interés e incentivarlos a utilizar nuestros servicios.

Promoción

Es la estrategia que da a conocer una serie de incentivos con el fin de provocar ventas inmediatas, la misma que deberá ser innovadora y agresiva de tal manera que neutralice y, de ser posible, supere a la de los competidores. El mercado actual cada vez es más competitivo; exige de gran capacidad de creatividad y habilidad para promocionar los productos.

- En fechas festivas descuentos del 5% por la compra de \$ 50.00 en adelante.
- Entrega de un pequeño stock de productos a través de sorteos.
- A los clientes que lleven a 2 personas a la microempresa se les otorgará un descuento del 8% de la compra de ellos.

5.7.2 Recursos, análisis financieros.

Cuadro 29

FLUJO DE CAJA PROYECTADO				
	AÑO 0	ENE.	AÑO 1	AÑO 2
INGRESOS OPERATIVOS				
VENTAS	-	7.711,25	92.535,00	97.374,58
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		7.711,25	92.535,00	97.374,58
EGRESOS OPERATIVOS				
INVERSION INICIAL	3.508,00	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	3.517,73	42.212,75	38.027,73
GASTO DE VENTAS	-	120,00	1.440,00	1.483,20
GASTOS GENERALES	-	245,00	2.620,00	2.698,60
COSTO DIRECTO	-	3.386,25	40.935,00	42.454,05
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	-	639,72
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	-	906,27
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	3.508,00	7.268,98	87.207,75	86.209,57
FLUJO OPERATIVO	-3.508,00	442,27	5.327,25	11.165,01
INGRESOS NO OPERATIVOS	-	-		-
PRESTAMO BANCARIO	1.403,20			
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	1.403,20	-	-	-
EGRESOS NO OPERATIVOS				
INVERSIONES				
PAGO DE CAPITAL	-	58,47	701,60	701,60
PAGO DE INTERESES	-	18,71	224,51	112,26
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	77,18	926,11	813,86
FLUJO NETO NO OPERATIVO	1.403,20	-77,18	-926,11	-813,86
FLUJO NETO	-2.104,80	365,09	4.401,14	10.351,15
FLUJO ACUMULADO	-	365,09	4.401,14	14.752,29

Cuadro 22

BALANCE GENERAL		
CUENTAS	AÑO 2010	AÑO 2011
ACTIVO CORRIENTE		
CAJA -BANCOS	4.401,14	14.752,29
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	4.401,14	14.752,29
ACTIVOS FIJOS	3.508,00	3.508,00
DEPRECIAC. ACUMULADA	837,94	1.675,88
TOTAL DE ACTIVO FIJO	2.670,06	1.832,12
TOTAL DE ACTIVOS	7.071,20	16.584,41
PASIVO		
CORRIENTE		
PRESTAMO	701,60	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	639,72	1.764,12
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	906,27	2.499,17
TOTAL PASIVO	2.247,59	4.263,29
PATRIMONIO		
APORTE CAPITAL	2.104,80	2.104,80
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2.718,81	7.497,51
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	2.718,81
TOTAL PATRIMONIO	4.823,61	12.321,12
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7.071,20	16.584,41

5.7.3 Impacto

- Plastifería Freddy Junior contando con los procesos contables y de inventarios será objeto de beneficios que logrará potencializar su participación en el mercado, proyectándose al futuro como una empresa líder en esta actividad.
- La microempresa proyectará una mejor imagen a través de la elaboración de un logotipo y un eslogan que identifiquen las características institucionales de Plastifería Freddy Junior, de esta forma esta organización podrá diferenciarse de la competencia.
- Se incrementará los rendimientos financieros, puesto que se mantendrá un adecuado control en los procesos contables y de inventarios, canalizando los recursos destinados a la compra de los productos.
- A nivel social las personas podrán contar con un lugar donde exista una amplia variedad, agilidad del servicio y una óptima atención al cliente.

5.7.4 Cronograma

N	ACTIVIDADES	DURACION	COMIENZO	FIN	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1	Se realizó encuestas al talento humano y administradora de la plastifera	1 DÍA	MAR 11/09/2012	MAR 11/09/2012			
2	Se analiza los resultados de las herramientas investigativas	1 DÍA	MIER 12/09/2012	MIER 12/09/2012			
3	Se evalua al talento humano.	2 DÍAS	JUEV 13/09/2012	VIER 14/09/2012			
4	Se capacita al talento humano en materia contable y de incnetarios	1 DÍA	LUN 15/09/2012	LUN 15/09/2012			
5	Se entrega el manual contable y procesos de control de inventario a la administradora	4 DÍAS	MAR 16/09/2012	MART 20/09/2012			
6	Se entrega el logotipo de la plastifera	3 DÍAS	MIER 21/09/2012	VIER 23/09/2012			
7	Se efectua un seguimiento de las actividades internas de la empresa.	1 DÍA	JUEV 22/11/2012	JUEV 22/11/2012			
8	Se presenta resultados	1 DÍA	LUN 26/11/2012	LUN 26/11/2012			

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.

Los lineamientos que se siguieron para cumplir con esta propuesta son los siguientes:

- Se empleo una encuesta para poder obtener información directa del propietario, talento humano y clientes.
- El talento humano contara con las debidas herramientas para realizar un buen trabajo, siendo estos manuales de procedimientos.
- Incrementará los niveles de rentabilidad de la empresa, puesto que se mantendrá un adecuado control de la mercadería.
- La aplicación del marketing mix permitirá proyectar una mejor imagen a los clientes y un adecuado plan promocional.

CONCLUSIONES

El desarrollo de este proyecto ha permitido terminar las siguientes conclusiones, basadas al trabajo realizado.

- La plastifieria Freddy Junior no emplean procesos contables que determine el correcto registro, análisis e interpretación de la información contable, para que se tenga resultados correctos sobre la situación económica de la organización.
- Gran parte del talento humano de la plastifieria no está altamente calificado, puesto que cuentan con una instrucción de nivel secundario, además no son capacitados por la alta administración de esta entidad.
- El talento humano es seleccionado por amistad con la administradora, es decir que no se han aplicado adecuados procesos de selección y reclutamiento.
- No realizan un adecuado control de inventario, por ello, efectúan compras innecesarias de productos de poca salida y de los cuales tienen alta demanda caso no compran, esto le ha traído problemas financieros a la empresa como inconformidad de los clientes por no contar con lo que requieren.

RECOMENDACIONES

- Implementar el presente manual contable con el fin de determinar el correcto registro, análisis e interpretación de la información contable, mostrando de esta manera datos veraces.
- Evaluar el desempeño del talento humano con el fin de determinar sus habilidades y destrezas, así mismo identificar el grado de conocimiento que tienen en base a la labor que realizan.
- El talento humano sede ser seleccionado a través de correctos procesos de selección y reclutamiento de personal, con el fin de involucrar a futuro personal altamente calificado.
- Se recomienda la utilización sistemas informáticos de alta tecnología, de esta forma se maneja información de forma eficiente, para así tomar buenas decisiones en beneficio de la Plastifería Freddy Junior del Cantón Naranjito.
- Efectuar cada quince días un inventario de la mercadería puesto que se realizan mes a mes compras, de esta forma se evitara las compras excesivas o innecesarias.

Bibliografía

ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO:
<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1813-organizacion-del-departamento-de-recursos-humanos.html>

(25 de Febrero de 2011). Recuperado el 2012

ACRIB.COM. (16 de Febrero de 2011). *LOS MANUALES*. Recuperado el 17 de Junio de 2012, de LOS MANUALES: <http://es.scribd.com/doc/93452102/Equipo-7-Glass-Factory-5NV1>

AGORATEL. (26 de Noviembre de 2002). *CALIDAD*. Recuperado el 18 de Julio de 2012, de CALIDAD: http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm

AGUDELO, M. (12 de Marzo de 2011). *MOTORES DIESEL* . Recuperado el 23 de Septiembre de 2012, de MOTORES DIESEL : <http://mateo-agudelo.blogspot.com/p/motores-diesel.html>

Arreaga Cotrina, D. C. (10 de Marzo de 2012). *Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A.* Recuperado el 12 de Octubre de 2012, de Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A.: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1673>

BENITES, A. (2009). *ESTRATEGIAS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL*. Valencia.

CDIGITAL.UDEN.EDU.COM. (15 de Agosto de 2011). *LA EMPRESA*. Recuperado el 17 de Julio de 2012, de LA EMPRESA: <http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM64712011/15.Glosario.pdf>

DEGUATE.COM. (2 de Octubre de 2012). *ANÁLISIS FODA*. Recuperado el 15 de Octubre de 2012, de ANÁLISIS FODA: <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk17.htm>

ECONLINK. (22 de Octubre de 2011). *LA MICROECONOMÍA*. Recuperado el 15 de Junio de 2012, de LA MICROECONOMÍA:

<http://www.econlink.com.ar/dic/microeconomia.shtml>

ECONOMO. (31 de Agosto de 2008). *QUE ES LA MACROECONOMÍA*. Recuperado el 17 de Junio de 2012, de QUE ES LA MACROECONOMÍA:

<http://economio.obolog.com/macroeconomia-123741>

EDUCATIVOS. (27 de Agosto de 2011). *Fundamentos de la contabilidad*.

Recuperado el 12 de Junio de 2012, de Fundamentos de la contabilidad:

<http://www.edukativos.com/apuntes/archives/224>

ANEXO

ANEXO 1



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES.

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

Encuesta

OBJETIVO:

Obtener información actualizada para conocer las opiniones del talento humano sobre la ausencia de procesos en la Plastifería Freddy Junior.

INSTRUCCIONES:

MARQUE CON UNA X LAS RESPUESTAS.

FICHA TÉCNICA

EDAD : 18 a 25 Años 26 a 33 Años De 33 Años en Adelante

SEXO: Femenino Masculino

EDUCACIÓN: Básico Secundario Superior Otros

1.- Su ingreso a la empresa se dio por:

Entregaron un curriculum

Por amistad

Recomendaron

Ser familiar cercano

2.- ¿En qué área se desempeña?

Administrativa

Operativa

Servicio al cliente

Bodega

Todas

3.- Usted realiza sus tareas por:

Ordenes del dueño

Responsabilidad

Manual de funciones

4.- El control de las actividades comerciales se las realiza:

De manera manual

Con sistema informatico

Computarizado

5.- Considera usted que la atención al cliente influye en la imagen del negocio:

Mucho

Poco

Nada

6.- ¿Cree usted que el actual sistema que se emplea en el negocio produce altos niveles de rentabilidad?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

7.- El brindar una adecuada atención del cliente, lo considera:

Muy importante

Medianamente importante

No es importante

8.- ¿Considera necesario llevar un adecuado control de la mercadería?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

9.- ¿Cree usted que el escaso control de la mercadería incide en el desarrollo del negocio?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

10.- La participación del talento humano en el crecimiento del negocio, lo considera:

Muy importante

Medianamente importante

No es importante

ANEXO 2



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Encuesta

OBJETIVO:

Obtener información actualizada para conocer las opiniones de los clientes de la Plastifería Freddy Junior, sobre el servicio que brinda este negocio en el Cantón Naranjito.

INSTRUCCIONES:

MARQUE CON UNA X LAS RESPUESTAS

FICHA TÉCNICA

EDAD : 18 a 25 Años 26 a 33 Años De 33 Años en Adelante

SEXO: Femenino Masculino

EDUCACIÓN: Básico Secundario Superior Otros

1.- ¿Hace que tiempo es cliente de la Plastifería Freddy Junior?

De 1 mes a 3 meses

De 3 a 6 meses

De 6 a 1 año

De 1 año o más

2.- ¿Cuándo solicita sus requerimientos que tipo de documento le emiten?

Factura

Nota de venta autorizada

Nota de venta normal

Ninguno

3.- ¿La Plastifería Freddy Junior le brinda una amplia variedad de productos?

Si

No

4.- ¿Cómo califica el servicio que le brinda el talento humano de Plastifería Freddy Junior?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

5.- ¿Qué le gustaría que mejore el negocio? Marque una sola respuesta

Atención al cliente

Mayor eficiencia

La calidad de los productos

Los precios

Publicidad

ANEXO 3

FOTOS DE LA ENCUESTA



FOTOS ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR



FOTOS DE LOS MATERIALES QUE COMERCIALIZA LA PLASTIFERÍA FREDDY JUNIOR





FOTOS DEL LOCAL

