



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DEL CALZADO “LIVITA” DE LA CIUDAD DE IBARRA
PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERÍA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA:

GUEVARA GUDIÑO MISHHELL RAFAELA

TUTOR:

MSC. ANITA GOMEZ

IBARRA, JUNIO 2019

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo denominado “Modelo de Gestión para Procesos Administrativos Y Contables del calzado LIVITA de la Ciudad de Ibarra provincia de Imbabura”, está encaminada a mejorar la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa, para que esta tenga el éxito esperado y contribuya a todo su personal a obtener conocimientos sobre gestión empresarial.

Su propósito es diagnosticar la situación actual de la empresa, descubrir cuáles son sus falencias, identificar todas las necesidades administrativas, contable y financieras y orientar a todo su personal.

La información que se recogió fue de fuente primaria, como son las encuestas a los clientes, entrevista a la administradora y censo a los empleados; esto permitió conocer e identificar las falencias que tiene la empresa, encontrando como resultado la falta de filosofía institucional, falencia en los procesos contables y administrativos y a su vez también la carencia de un Reglamento Interno y un Código de Ética para los empleados.

Ante lo expuesto anteriormente, el trabajo de grado ayudará a mejorar la gestión en las actividades y el desarrollo de la empresa para obtener el éxito deseado.

Abstract

The present work called "Management Model for Administrative and Accounting Processes of LIVITA footwear of the City of Ibarra province of Imbabura", is aimed at improving the administrative, accounting and financial management of the company, so that it has the expected success and contributes to all your staff to obtain knowledge about business management.

Its purpose is to diagnose the current situation of the company, discover its shortcomings, identify all the administrative, accounting and financial needs and guide all its personnel.

The information that was collected was from a primary source, such as customer surveys, interview with the administrator and census of employees; This allowed us to know and identify the flaws that the company has, finding as a result the lack of institutional philosophy, failure in the accounting and administrative processes and in turn also the lack of an internal regulation for employees.

Given the above, the degree work will help improve the activities and development of the company to obtain the desired success.

Declaración Trabajo De Auditoria

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera son de exclusiva responsabilidad de su autora, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



Mishell Rafaela Guevara Gudiño

CI:1003927025

Certificado Del Director De Trabajo De Grado II

En mi calidad de directora del Trabajo de Grado, presentado por la egresada **Mishell Rafaela Guevara Gudiño**, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables del Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 18 días del mes de junio del 2019.



MSc. Ana Lucia Gómez Vaca

C.I. 1001972882

Cesión de Declaración de Derechos de Autor a la Universidad Técnica del Norte

Yo, **Mishell Rafaela Guevara Gudiño**, con cédula de ciudadanía Nro. 1003927025, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: “Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables del calzado Livita de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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



.....
Nombre: **Mishell Rafaela Guevara Gudiño**

Cédula: 100392702-5

Ibarra, a los 18 días del mes de junio del 2019.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACION DE USO Y PUBLICACION A FAVOR DE LA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACION DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003927025		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guevara Gudiño Mishell Rafaela		
DIRECCIÓN:	Antonio Cordero 7-80 y Carlos Emilio Grijalva		
EMAIL:	miishellgg1196@outlook.com		
TELÉFONO FIJO:	2609-813	TELÉFONO MÓVIL:	0992757715

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Modelo de gestión para procesos Administrativos y Contables del calzado Livita de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.
AUTORA:	Guevara Gudiño Mishell Rafaela
FECHA:	2019-06-18
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PPREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoria CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Ana Gomez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Mishell Rafaela Guevara Gudiño**, con cédula de ciudadanía Nro.100392702-5, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es

la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes de Junio del 2019.

EL AUTOR:



.....
Mishell Rafaela Guevara Gudiño

C.I.: 100392702-5

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

Dedicatoria

La dedicación, paciencia y entrega de mis padres han sido el motor principal para seguir adelante y superarme cada día, el amor de los padres hacia los hijos es el único y real.

Por esto dedico mi título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría a ellos, a mis padres, ya que han sido mi apoyo, mi ejemplo a seguir, el pilar fundamental de mi vida, creen en mí y en mis sueños y me encaminan a que los cumpla.

A Dios porque él es el que me ha guiado y cuidado en cada paso de mi vida y me bendice con la oportunidad de tener a mis padres a mi lado.

A mi hermano porque a pesar de que tengamos nuestras eventuales batallas y seamos polos opuestos ha sido mi compañero de desvelos, ha estado siempre a mi lado y es por esto por lo que él es un motivo más de mi superación.

Agradecimiento

Este trabajo es el resultado del esfuerzo de todos los maestros, es por ello mi agradecimiento, por todos los años de enseñanza y por todos los conocimientos impartidos durante todos estos años de carrera universitaria.

A mis amigas y amigos que han compartido conmigo momentos inolvidables que han marcado mi vida, gracias por su apoyo y sus palabras de aliento para cumplir mis sueños.

Al personal de calzado LIVITA, a su administradora y empleados ya que sin ellos no habría sido posible la realización de este trabajo de grado.

Presentación

El presente trabajo de grado corresponde a un Modelo de Gestión para procesos administrativos y contables para el calzado LIVITA ubicado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, que le permitirá mejorar e implementar procedimientos para que mejoren su servicio y así el cliente se sienta totalmente satisfecho con la atención y el calzado que adquiere, es así como este se encuentra conformado por:

Capitulo N1: En este capítulo se desarrolló el diagnóstico situacional del calzado que permitió conocer la situación en la que en ese momento se encontraba la empresa en cuanto a procedimientos contables y administrativos, personal y atención al cliente utilizando instrumentos de recolección de información como son las encuestas, entrevista y censo con el fin de recolectar información con la que se puso a diseñar la matriz FODA e identificar los problemas.

Capitulo N2: consiste en el Marco Teórico en donde se realizó una investigación para tener la información que ayudará a la investigación, se recopiló información acerca de conceptos que se utilizan en las empresas. Seguido de esto cada concepto tuvo la interpretación propia.

Capitulo N3: En este capítulo se realiza la Propuesta, en la cual se presenta el diseño del Modelo de Gestión administrativo y contable para el calzado, incluyendo el desarrollo de la filosofía institucional como es la misión y visión, políticas, valores, estructura organizacional, elaboración de un reglamento interno.

Y para concluir se presenta las conclusiones y recomendaciones del caso, con la certeza de que lo puedan aplicar en la empresa y así obtener el éxito deseado.

Índice

Resumen Ejecutivo	i
Abstract.....	ii
Declaración Trabajo De Auditoria.....	iii
Certificado Del Director De Trabajo De Grado II.....	iv
Cesión de Declaración de Derechos de Autor a la Universidad Técnica del Norte	v
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento.....	x
Presentación	xi
Justificación	1
Objetivos.....	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos.....	3
Capítulo I.....	4
1. Diagnóstico Situacional	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Objetivos Del Diagnóstico	5
1.2.1 Objetivo general.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Variables Diagnóstica	6
1.3.1 Diagnóstico Situacional Externo – PEST.....	6

1.3.2	Variables Diagnósticas Internas.....	8
1.3.3	Marco Legal.	8
1.4	Indicadores o Sub-Aspectos	9
1.5	Matriz de Relación Diagnostica	10
1.6	Mecánica Operativa	12
1.6.1	Indicación de la población.....	12
1.6.2	Calculo de la muestra.	12
1.6.3	Técnicas e Instrumentos.....	13
1.6.4	Información primaria.....	14
1.6.5	Información Secundaria.	14
1.7	Tabulación Y Análisis De La Información	15
1.7.1 Análisis de la entrevista realizada a la administradora del Calzado “Livita”.	15
1.7.2	Tabulación del censo realizado al personal de Calzado “Livita”.	19
1.8	Información técnica bibliográfica	30
1.9	Matriz FODA	31
1.9.1	Elaboración de la matriz FODA.	31
1.10	Estrategias FO FA DO DA.....	31
1.11	Determinación del Problema Diagnóstico.....	33
Capítulo II.....		33
2.	Marco Teórico.....	34

2.1	Introducción	34
2.2	Modelo de Gestión	35
2.2.1	Modelo.	35
2.2.2	Gestión.	35
2.2.3	Modelo de gestión.	35
2.3	La Gestión Administrativa	36
2.3.1	Concepto.	36
2.3.2	Estructura Administrativa.	36
2.3.3	Procesos administrativos.	36
2.3.4	Ventaja de la Gestión Administrativa en las MYPIMES.	37
2.3.5	Planificación estratégica.	38
2.3.6	Organización.	38
2.3.7	Organigrama.	39
2.3.8	Clasificación de organigramas.	39
2.3.9	Flujograma.	40
2.3.10	Simbología de los flujogramas.	40
2.3.11	Clientes.	41
2.3.12	Atención al cliente.	41
2.3.13	Gestión de la atención al cliente.	41
2.3.14	Fases del proceso de compraventa del cliente.	42

2.3.15	Código de Ética.....	43
2.3.16	Reglamento Interno.....	43
2.4	La Gestión Contable.....	43
2.4.1	Concepto.....	43
2.4.2	Catálogo de cuentas.....	44
2.4.3	Control Interno.....	44
2.4.4	Ciclo Contable.....	45
2.4.5	Estados financieros.....	46
2.4.6	Clasificación de los estados financieros.....	46
2.4.7	Indicadores Financieros.....	46
2.4.8	Inventarios.....	46
2.4.9	Sistema de Control de Inventarios.....	47
Capítulo III	48
3.	Propuesta.....	48
3.1	Introducción.....	48
3.2	Objetivo General.....	48
3.3	Objetivos Específicos.....	48
3.4	Diseño de la propuesta.....	49
3.5	Beneficiarios.....	50
3.6	Bases Filosóficas de la Empresa.....	50

3.6.1	Misión.....	50
3.6.2	Visión	51
3.6.3	Objetivos.....	51
3.6.4	Valores.	51
3.6.5	Políticas.....	52
3.7	Organigrama Estructural	53
3.7.1	Organigrama Estructural Propuesto.	53
3.7.2	Organigrama Funcional.	54
3.8	Descripción de las funciones del talento humano	55
3.9	Procesos Administrativos de Calzado Livita	59
3.9.1	Mapa de Procesos.	59
3.9.2	Diseño de Procesos.....	60
3.9.3	Propuesta de Reglamento Interno.....	67
3.9.4	Propuesta de Código de Ética.	72
3.9.5	Indicadores de gestión	75
<u>3.9.6</u>	Semaforización.....	78
3.10	Procedimientos contables de calzado Livita.....	78
3.10.1	Catálogo de cuentas.....	78
3.10.2	Descripción operacional del plan de cuentas.	81
3.11	Estados Financieros	91

3.11.1 Estado de situación financiera.....	91
3.11.2 Estado de resultados integral.....	93
3.11.3 Estado de Flujo de Efectivo.....	94
3.12 Indicadores Financieros	97
3.13 Semaforización	98
3.14 Análisis Financiero	99
3.15 Propuesta de implementación de un sistema de Inventarios	99
3.15.1 Beneficios del sistema de control de inventarios.....	99
Capítulo IV	101
4. Validación de la Propuesta	101
4.1 Introducción	101
4.2 Descripción del estudio	101
4.4 Método de Verificación.....	102
4.5 Matriz de validación.....	103
4.5.1 Características a validar.	104
4.6 Método de Calificación	104
4.7 Rango de Interpretación	105
4.8 Resultados	106
4.8.1 Tabulación de resultados.	106
4.9 Evaluación.....	106

4.9.1 Interpretación	107
Conclusiones.....	108
Recomendaciones	109
Bibliografía	110
Anexos	114

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Matriz de Relación Diagnóstica.....</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 2: Personal.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 3: Clientes.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 4: Simbología de la fórmula de la muestra.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 5: Tabulación Censo de Empleados.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 6: Existencia del local comercial de calzado.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 7: Frecuencia de adquisición de calzado.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 8: Atención al Cliente.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 9: Comercialización de calzado de calidad.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 10: Precios.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 11: Recomendaciones del calzado.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 12: Reincidencia de Compra.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 13: Inconvenientes con el calzado.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 14: Renovación de mercadería.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 15: Factores que inciden en la compra.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 16: Análisis FODA.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 17: Estrategias FO FA FO DA.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 18: Simbología de los flujogramas.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 19: Descripción de funciones de Gerente.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 20: Descripción de funciones de los vendedores.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 21: Descripción de funciones de la cajera.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 22: Descripción de Funciones del Asistente de Bodega.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 23: Diseño de procesos de la compra de mercadería.....</i>	<i>60</i>

<i>Tabla 24: Diseño de procesos de la venta de mercadería</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 25: Diseño de procesos pago a proveedores</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 26: Diseño de procesos de control de gastos.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 27: Diseño de procesos de la contratación del personal.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 28: Diseño de procesos de la recepción y organización de la mercadería en bodega</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 29: Semaforización de los indicadores de Gestión.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 30: Catálogo de Cuentas.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 31: Dinámica de caja.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 32: Dinámica de bancos.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 33: Dinámica de Inventarios.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 34: Dinámica de anticipo a proveedores y otros anticipos</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 35: Dinámica de IVA pagado.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 36: Dinámica de Activos Fijos</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 37: Dinámica de depreciaciones.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 38: Porcentaje de Depreciaciones</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 39: Dinámica de cuentas y documentos por pagar.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 40: Dinámica de proveedores</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 41: Dinámica sueldos por pagar.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 42: Dinámica Préstamos a largo y corto plazo</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 43: Dinámica IVA cobrado</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 44: Dinámica de Patrimonio.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 45: Dinámica de Utilidad.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 46: Dinámica de la Perdida del Ejercicio</i>	<i>87</i>

Tabla 47: <i>Dinámica de Ingresos</i>	88
Tabla 48: <i>Dinámica de Ventas</i>	88
Tabla 49: <i>Dinámica de Costo de Ventas</i>	89
Tabla 50: <i>Dinámica de Gastos</i>	89
Tabla 51: <i>Dinámica de Gastos del Personal</i>	89
Tabla 52: <i>Dinámica de Gatos por Servicios Básicos</i>	90
Tabla 53: <i>Dinámica de los Gastos en Arriendo</i>	90
Tabla 54: <i>Modelo de Estado de situación financiera</i>	92
Tabla 55: <i>Modelo de Estado de Resultados</i>	93
Tabla 56: <i>Modelo de Estado de Flujo de Efectivo</i>	94
Tabla 57: <i>Modelo de Estado de Evolución en el Patrimonio</i>	95
Tabla 58: <i>Interpretación de los Indicadores Financieros</i>	98
Tabla 59: <i>Equipo de Trabajo</i>	102
Tabla 60: <i>Matriz de Validación</i>	103
Tabla 61: <i>Características a Validar</i>	104
Tabla 62: <i>Método de Calificación</i>	104
Tabla 63: <i>Rango de Interpretación</i>	105
Tabla 64: <i>Tabulación de resultados</i>	106

Índice de Figuras

Figura 1: Existencia del local de calzado.....	20
Figura 2: Frecuencia de adquisición de calzado.....	21
Figura 3: Atención al Cliente.....	22
Figura 4: Comercialización de calzado de calidad.....	23
Figura 5: Precios	24
Figura 6: Recomendaciones del calzado	25
Figura 7: Reincidencia de Compra.....	26
Figura 8: Inconvenientes con el calzado	27
Figura 9: Renovación de mercadería	28
Figura 10: Factores que inciden en la compra.....	29
Figura 11: Estructura del Marco Teórico	34
Figura 12: Clasificación de los Organigramas	39
Figura 13: Ciclo Contable	45
Figura 14: Bases Filosóficas	49
Figura 15: Aspectos Administrativos	49
Figura 16: Aspectos Contables	50
Figura 17: Organigrama Estructural	53
Figura 18: Organigrama Funcional	54
Figura 19: Mapa de Procesos.....	59
Figura 20: Flujograma de adquisición de mercadería.....	61
Figura 21: Flujograma del proceso de venta de calzado	63

Índice de Anexos

<i>Anexo 1: Censo dirigido al personal</i>	<i>114</i>
<i>Anexo 2: Encuestas dirigida a los clientes</i>	<i>116</i>
<i>Anexo 3: Registro Único de Contribuyentes (RUC)</i>	<i>119</i>
<i>Anexo 4: Rol de pagos.....</i>	<i>121</i>
<i>Anexo 5: Formato de Conciliación Bancaria</i>	<i>122</i>
<i>Anexo 6: Formato Arqueo de Caja</i>	<i>123</i>
<i>Anexo 7: Formato de acta de toma física de inventarios KARDEX</i>	<i>124</i>
<i>Anexo 8: Detalle de Activos Fijos</i>	<i>125</i>
<i>Anexo 9: Formato ingreso de mercadería a la bodega</i>	<i>126</i>
<i>Anexo 10: Formato de factura</i>	<i>127</i>
<i>Anexo 11: Formato de Reporte de ventas mensuales</i>	<i>128</i>
<i>Anexo 12: Carta de pedido de Validación</i>	<i>129</i>
<i>Anexo 13: Matriz de Validación evaluada.....</i>	<i>130</i>

Justificación

Calzado Livita es una de las empresas tradicionales de Imbabura ya que ha marcado el estilo de cinco generaciones que hoy forman parte de la identidad Imbabureña, sin embargo, como pudo manifestar la propietaria mediante una entrevista previa que se pudo desarrollar, en esta empresa se han identificado varios problemas como es la falta de un sistema contable, control de inventario, rotación de mercadería, no tiene definida la misión, visión y objetivos; tampoco cuenta con un reglamento interno, esto conlleva a una mala organización y a un posible fracaso de la empresa.

Un sistema contable es importante porque “Se desarrolla para lograr eficiencia de información financiera para la toma de decisiones gerenciales, es necesario contar con un sistema contable con mayores detalles y registros que servirán para lograr evaluar la gestión financiera del negocio con otros similares” según (CHUQUÍN RUIZ THALÍA PAMELA, 2018).

La misión y la visión muestra lo más esencial, la actividad principal o razón de ser o de la organización representación positiva y rápida de lo que una empresa quiere y piensa que puede conseguir para alcanzar de forma exitosa su misión dentro de un periodo específico (DELGADO, 2017, p.12, 13).

El control de inventario y la rotación de mercadería es importante porque determina las veces que un inventario tardó en realizarse, mientras más alta sea la rotación significa que el inventario permanece menos tiempo en almacén lo que determina una eficiente gestión del capital de trabajo, evitando rupturas o sobre stock de inventarios, si un inventario permanece poco tiempo en almacén, entonces menor será el capital de trabajo invertido, un inventario inmovilizado es un recurso ocioso (Romero, 2015, p.9).

El reglamento interno tiene como objetivo la “regulación de las actividades de los trabajadores para el conocimiento de sus obligaciones y derechos tomando como base que estas reglas están conforme a lo señalado por la ley” (ALONSO, 2013).

Por todo lo antes expuesto es importante contar con un Modelo de Gestión porque:

La clave explicativa se encuentra en la existencia de una eficiente interacción entre recursos, habilidades y un elevado nivel de servicio al cliente; lo cual otorga a la empresa la posibilidad de efectuar el desempeño de una relevante ventaja frente a sus competidores (Ortega et al., 2017)

Si bien es cierto la empresa tiene muchos años comercializando calzado en la ciudad, sin embargo, no ha crecido como se esperaba y más aún, algunos de sus locales que funcionaban en distintas ciudades se vieron en la necesidad de cerrar sus puertas al público, por lo tanto, la adopción de una estrategia empresarial permitirá optimizar el proceso de comercialización de los productos, la correcta segregación de funciones a su personal, direccionar de manera articulada los procesos de gestión administrativa, mejorará su funcionamiento y con la implementación de un Modelo de Gestión mejorará sus procesos e implementará los que sean necesarios creando más fuentes de empleo y así contribuirá con el desarrollo económico de la ciudad.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables del Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos Administrativos y Contables del Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura con el fin de poder obtener información para evidenciar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Establecer las bases teórico-científicas que permitan sustentar la propuesta del Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables del Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.
- Diseñar un Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables del Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura
- Validar los lineamientos que se proponen en el Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables del Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Capítulo I

1. Diagnóstico Situacional

1.1 Antecedentes

Imbabura es una provincia ubicada en la región sierra en el Norte de Ecuador, según en el ordenamiento territorial pertenece a la Región 1 del país que está constituida también por las provincias del Carchi, Sucumbíos y Esmeraldas.

De acuerdo con los Resultados del último Censo Económico en Imbabura existen 8.874 establecimientos económicos que han o dado empleo a 15.001 personas y específicamente en Ibarra existen 5.360 establecimientos que se dedican al comercio y ha brindado empleo digno a 9.538 personas, en donde se puede evidenciar que en esta ciudad se dedica al comercio al por mayor y menor.

Ibarra es la capital de la provincia ya que esta es una de las ciudades donde se ubican los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del norte del Ecuador.

En esta ciudad se encuentra el Calzado “Livita” ubicado en el sector comercial de la ciudad, en las calles Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes frente al Obelisco de la Estación en donde se comercializa zapatos nacionales e importados para damas, caballeros y niños, distintos accesorios deportivos, prendas de vestir, entre otros; en donde la atención y amabilidad de su propietario y administradora hace que su negocio sea exitoso y crezca constantemente.

Este calzado es una empresa familiar creado por el Señor Miguel Guamaní y su esposa Livita Cuasapaz en el año 1999 e inicio sus actividades con un puesto de venta en el antiguo

Mercado Amazonas que se encontraba ubicado en la actual Plaza del Águila en donde se ofertaba al público un limitado número de calzado.

A medida que ha transcurrido el tiempo, este emprendimiento ha ido creciendo, puesto que Calzado “Livita” ha sido un referente, que por décadas se ha destacado marcando el comercio del calzado en la ciudad y convirtiéndolo en una herencia familiar que va de generación en generación, por esto se ha convertido en una tradición en la ciudad.

Actualmente el propietario es el señor Segundo Alfredo Galeano Yalamá, que es una persona natural y no lleva contabilidad, solo lleva un registro diario de los ingresos y gastos. En el local comercial labora la administradora Silvia Guamaní, un empleado permanente y un ocasional al ser un negocio de venta cíclica las temporadas de más afluencia de clientes que es en agosto y diciembre.

Con todo lo antes expuesto para el crecimiento y desarrollo exitoso del Calzado es importante e indispensable contar con un Modelo de Gestión para Procesos Administrativos y Contables ya que mejorará e incrementará procesos que sean propuesto y son necesarios para un adecuado y eficiente funcionamiento.

1.2 Objetivos Del Diagnóstico

1.2.1 Objetivo general.

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra, analizar la información administrativa, operativa y financiera con la que cuenta, a través de un análisis FODA.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico situacional del entorno externo en el que se desarrolla la empresa mediante la herramienta PEST
- Conocer la estructura organizativa en sus aspectos administrativos, contable, operativos y legales de la empresa Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura
- Conocer la estructura organizacional de la empresa Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura
- Conocer la satisfacción de la calidad del producto ofrecido a sus clientes

1.3 Variables Diagnóstica

1.3.1 Diagnóstico Situacional Externo – PEST.

Se analizará los siguientes aspectos:

POLÍTICO:

La política puede influenciar en este negocio sea positiva o negativamente cuando:

- ✓ El gobierno implemente medidas arancelarias a la importación de cualquier tipo de calzado.
- ✓ Se creen nuevas relaciones comerciales con distintos países que haga fácil su importación de calzado.
- ✓ Estabilidad o inestabilidad del gobierno
- ✓ Modificaciones en los tratados comerciales
- ✓ Cambios en la legislación

ECONÓMICO

Dentro del ámbito económico los factores que se detallarán a continuación pueden ayudar u obstaculizar el desarrollo del negocio:

- ✓ Aumento de impuestos
- ✓ Incremento de requisitos para poder acceder a préstamos para su financiación
- ✓ Crisis económica
- ✓ Segmentación del mercado
- ✓ Inflación
- ✓ Competencia

SOCIAL

En el escenario social se analizará los factores de la sociedad que afectarán de manera positiva o negativa y son los siguientes:

- ✓ Costumbres
- ✓ Moda
- ✓ Estilo de vida
- ✓ Ingresos

TECNOLÓGICOS

La tecnología en la sociedad que vivimos ha ido evolucionando constantemente es por esto por lo que de alguna manera puede verse afectado en la empresa como:

- ✓ Distribución
- ✓ Publicidad

- ✓ Acceso a la nueva tecnología
- ✓ Nueva maquinaria para su producción
- ✓ Obsolescencia en los procesos de producción

Una vez definidos todos estos factores clave, se ha podido evaluar el mercado tomando en cuenta características propias del entorno en el que se encuentra, ya que esto determinará el éxito o fracaso del negocio. De esta manera se desarrollará distintos análisis de todos los ámbitos y se implementará posibles y futuras estrategias que podría poner en práctica la empresa.

1.3.2 Variables Diagnósticas Internas.

Se ha podido evidenciar variables que serán de utilidad para el estudio del presente trabajo de investigación y se detallarán a continuación:

- Gestión Contable
- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Organización Funcional
- Satisfacción del cliente

1.3.3 Marco Legal.

Se analizarán las variables que determinen el correcto funcionamiento de la empresa como son:

- Leyes y normativa
- Cumplimiento de la normativa

1.4 Indicadores o Sub-Aspectos

- GESTION CONTABLE
 - ✓ Estados Financieros
 - ✓ Inventarios
 - ✓ Control de Inventarios
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 - Filosofía institucional:
 - ✓ Misión
 - ✓ Visión
 - ✓ Principios y Valores
 - ✓ Políticas
- ORGANIZACIÓN FUNCIONAL
 - ✓ Jerarquización
 - ✓ Funciones
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - ✓ Competencia
 - ✓ Precios
 - ✓ Plaza
 - ✓ Producto
 - ✓ Promoción

1.5 Matriz de Relación Diagnostica

Tabla 1. Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES DE INFORMACION	SUJETOS
Realizar un diagnóstico situacional del entorno externo en el que se desarrolla la empresa mediante la herramienta PEST	Entorno de la empresa	Político Económico Social Tecnológico	Observación	Primaria	Entorno de la empresa
Conocer la estructura organizativa en sus aspectos administrativos, contable, operativos y legales de la empresa Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura	Gestión Administrativa y Contable y legal	Gestión Administrativa Misión Visión Objetivos Políticas y Valores Gestión Contable Estados Financieros Inventarios Control de Inventarios Marco Legal Leyes y normativa Cumplimiento de la normativa	Entrevista Encuesta Encuesta	Primaria	Gerente Personal Clientes
Establecer la estructura organizacional para el Calzado “Livita”	Organización Funcional	Jerarquización Funciones Organigrama de funciones Reglamento Interno	Entrevista	Primaria	Gerente

Conocer la satisfacción de la calidad del producto ofrecido a sus clientes	Satisfacción del Cliente	Precio Producto Plaza Promoción	Encuesta	Primaria	Cliente
--	--------------------------	--	----------	----------	---------

Fuente: Administradora del calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año:2019

1.6 Mecánica Operativa

1.6.1 Indicación de la población.

- **Identificación de la población del Calzado Livita**

Se identificó a los miembros que integran la población sujeto a investigación que en este caso es el área administrativa y de personal.

Tabla 2: Personal

PERSONAL	
Personal Administrativo	1
Personal Atención al Cliente	2

Fuente: Administradora del calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

- **Identificación de la población de clientes del calzado Livita**

La población que es objeto de estudio son los clientes que adquiere los productos que se expenden en Calzado “Livita” ya sean zapatos para damas caballeros y niños, prendas de vestir, mochilas y artículos deportivos.

1.6.2 Cálculo de la muestra.

Tabla 3: Clientes

CLIENTES	
Promedio de clientes diarios	12
Promedio de clientes mensuales	$12 \times 30 = 360$

Fuente: Administradora del calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Con este cálculo se mostró la clientela constante de calzado “Livita” que es de 4320 anualmente, al ser una población mayor a 100 personas la muestra se obtendrá con la siguiente formula:

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

Donde:

Tabla 4: Simbología de la fórmula de la muestra

SIMBOLO	SIGNIFICADO	CANTIDAD
Z	Nivel de confianza	1,96 ²
P	Población	0,50
Q	Probabilidad del fracaso	0,50
N	Tamaño del universo	360
e	Error de estimación	0,05 ²

Fuente: Investigación Calculo de la Muestra

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 360}{0,05^2 \times (360 - 1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50} = 186$$

1.6.3 Técnicas e Instrumentos.

En el presente trabajo de investigación se utilizarán diversos métodos y técnicas que se necesita para recolectar información las cuales son:

- **Encuestas**

La encuesta es un procedimiento que se realiza para recabar información mediante un conjunto de preguntas que va dirigida a un conjunto determinado de personas.

- **Entrevistas**

La entrevista es un diálogo que se entabla entre dos o más personas en donde la misión del entrevistador es recabar información mediante un cuestionario realizado previamente donde el entrevistado responderá a cada cuestionamiento que se le realice.

- **Cuestionario**

El cuestionario es una herramienta en la investigación ya que este se compone de una serie de preguntas con el propósito de obtener información verídica y confiable.

1.6.4 Información primaria.

- Se realizará una entrevista a la población establecida del calzado Livita que está constituida por el gerente.
- Se realizará una encuesta a la población establecida del calzado Livita que está compuesta por su personal.
- Se realizará una encuesta a la población conformada por los clientes de calzado Livita.

1.6.5 Información Secundaria.

- Documentos legales de la empresa objeto de estudio.

1.7 Tabulación Y Análisis De La Información

1.7.1 Análisis de la entrevista realizada a la administradora del Calzado “Livita”.

NOMBRE: Silvia Guamaní

CARGO: Administradora

1. ¿El calzado cuenta con planificación estratégica, misión, visión, políticas y valores establecidos?

Sabemos que estos aspectos son muy importantes para encaminar el éxito de una empresa, sin embargo, el calzado en la actualidad no cuenta con planificación estratégica, misión, visión, políticas y valores establecidos, pero, no descartamos la posibilidad de crear y contar con todo eso.

2. ¿El calzado cuenta con un reglamento interno?

Se que es el reglamento interno porque va dirigido a los empleados, pero, no contamos con un reglamento interno.

3. ¿Los empleados reconocen los niveles jerárquicos del calzado?

Los empleados del calzado saben muy bien la persona que está a su cargo, estos cumplen con total responsabilidad a todas las disposiciones encomendadas dentro del calzado. No tenemos ningún tipo de problemas hablando en ese sentido.

4. ¿Los empleados tienen claro conocimiento de las actividades que deben realizar?

Si, al momento de ser contratados se les dice todas las actividades que deben realizar.

5. ¿Capacita al personal sobre atención al cliente?

No, pero constantemente se les da indicaciones de que los clientes deben ser tratados con amabilidad, cortesía, paciencia y respeto.

6. ¿Cuentan con un sistema de inventarios?

No contamos con un sistema de control de inventarios, pero se lleva manualmente un control de todo lo que se vende durante el día.

7. ¿La empresa realiza Estados Financieros?

No, no llevamos contabilidad y por ende no se realiza estados financieros, pero sé que estos son una herramienta para saber en qué situación económica se encuentra la empresa.

8. ¿Cuenta con permisos de funcionamiento?

Contamos con el RUC y los demás permisos de funcionamiento emitidos por los diferentes organismos.

9. ¿Existe una rotación constante en el inventario?

No, no existe ya que últimamente las ventas han sido escasas y no se tiene el suficiente capital para comprar nueva mercadería.

10. ¿Necesita de más inversión?

Sí, porque ahí si se pudiera adquirir mercadería nueva y se rotaría constantemente la misma, por ende, se podría satisfacer a muchos más clientes.

11. ¿Cuenta con varias alternativas de proveedores?

Si, tenemos varios proveedores. Aproximadamente contamos con un estimado de 15 a 20 proveedores.

12. ¿Como le afecto las nuevas políticas económicas, tributarias, laborales?

Nos afectó al momento de querer adquirir mercadería importada ya que el precio de los aranceles era muy elevado, lo que hacía que el costo del calzado suba y por ende los clientes prefieran comprar a la competencia. Debido a eso ahora solo se adquiere mercadería nacional y también así se aporta a la economía del país.

13. ¿Cuenta con una póliza de seguros ante riesgos de cualquier tipo, si es que la respuesta es positiva, cuáles son?

No contamos con ninguna clase de seguro.

Análisis de la entrevista:

La administradora manifestó que no cuenta la empresa con una filosofía institucional, pero reconoce su importancia y tiene el deseo de implementarlo en su empresa. No cuentan con un reglamento interno que establece las normas, responsabilidades y derechos de los trabajadores por lo que es de vital importancia diseñar e implementar el antes mencionado. Los empleados tienen conocimiento sobre su posición jerárquica dentro del calzado y también tienen pleno conocimiento de sus actividades, esto se traduce como una fortaleza para la empresa, pero los mismo no reciben capacitación sobre atención al cliente, ya que se les da contantes indicaciones. Llevan manualmente el control de inventarios, pero este no es un control eficiente de la mercadería, un sistema contable sería una herramienta fundamental que se propone en el Modelo de Gestión. No cuenta con estados financieros, esto conlleva al desconocimiento de la situación económica actual. El calzado cuenta con todos los permisos necesarios para su funcionamiento, lo que genera confianza en los clientes y hace que prefieran este establecimiento, pero en este no existe una rotación constante de

inventarios por ende disminuye el nivel de clientes ya que los gustos y preferencia de los mismos depende de varios factores entre ellos la moda, y al no contar con mercadería moderna no se satisface al cliente, generando perdidas potenciales de clientes y ventas, para esto se debería invertir más en la adquisición de mercaderías mejoraría las ventas y así generaría más rentabilidad y se podría satisfacer las necesidades de los clientes y atraer a nuevos.

Contar con varios proveedores es una gran ventaja ante la competencia ya que se puede obtener varios tipos de calzado y así satisfacer las necesidades en cuento a gustos y preferencias de los clientes, cuentan solo con proveedores nacionales ya que el incremento de los aranceles fue un factor desfavorable al momento de importar mercadería porque se elevaron los costos del calzado.

Al no contar con una póliza de seguros ante algún acontecimiento negativo causa varias pérdidas económicas a la empresa, ya que las aseguradoras son un respaldo para accidentes o situaciones que no se espera que puedan suceder.

1.7.2 Tabulación del censo realizado al personal de Calzado “Livita”.

Tabla 5: Tabulación Censo de Empleados

PREGUNTAS	No existe	Si	No	Verbal	Ningún conocimiento de mitigación de riesgos	%
1. ¿Tiene conocimientos sobre si el calzado cuenta con planificación estratégica, misión, visión, objetivos, políticas y valores establecidos?	2					10%
2. ¿Tiene claro el nivel jerárquico al que pertenece en la empresa?			2			10%
3. ¿Tiene conocimientos sobre la existencia de un reglamento interno?	2					10%
4. ¿Al momento de contratar sus servicios le informaron sobre las funciones a su cargo en forma?				2		10%
5. ¿Recibe capacitaciones constantes sobre atención al cliente?			2			10%
6. ¿Usted cree que existe una comunicación efectiva entre la administradora y los empleados?		2				10%
7. ¿Recibe reconocimientos por su trabajo?			2			10%
8. ¿Cree que su desempeño en la empresa es eficiente y ayuda al éxito de la empresa?		2				10%
9. ¿Existen promociones constantemente?		2				10%
					TOTAL	100%

Fuente: Censo de Empleados

Elaborado por: La autora

Año: 2019

1.7.3 Tabulación y análisis de las encuestas realizadas a los clientes de Calzado “Livita”

- **Pregunta N°1**

¿Cómo se enteró de la existencia de este calzado?

Tabla 6: Existencia del local comercial de calzado

OPCIONES	# de respuestas	%
Trascendencia a través de los años	112	60%
Recomendaciones	70	38%
Radio	2	1%
TV	0	0%
Redes Sociales	2	1%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

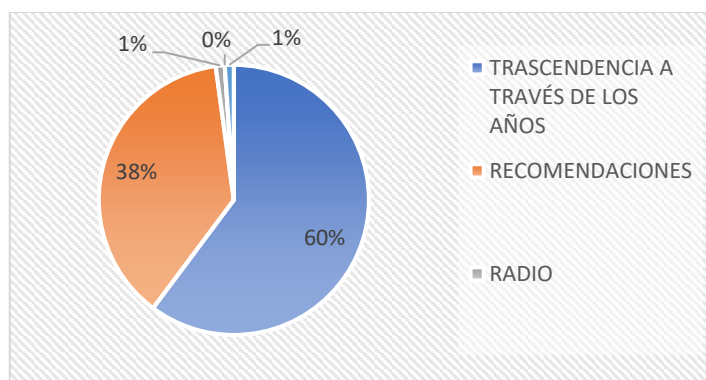


Figura 1: Existencia del local de calzado

Análisis:

La figura 1 muestra que la mayoría de sus clientes se enteraron de la existencia de Calzado “Livita” a través de los años, ya que ésta es una empresa que tiene trascendencia en el mercado con 20 años de experiencia en la de comercialización de calzado.

- **Pregunta N°2**

¿Con que frecuencia adquiere calzado en este local?

Tabla 7: Frecuencia de adquisición de calzado

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
Cada mes	33	18%
Cada tres meses	88	35%
Semestralmente	65	47%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

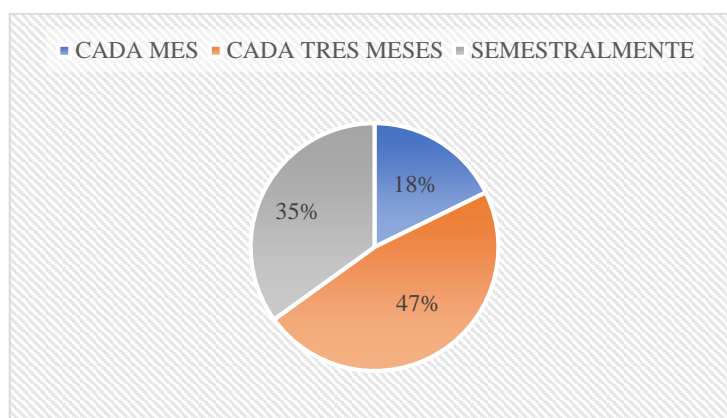


Figura 2: Frecuencia de adquisición de calzado

Análisis:

La figura 2 muestra que la mayoría de los clientes adquieren cada tres meses zapatos, esto demuestra la fidelidad de la clientela hacia Calzado “Livita” porque hacen de esta empresa su favorita al momento de adquirir calzado.

- **Pregunta N°3**

¿Cuán satisfecho se encuentra con la atención que le brinda el personal de calzado “Livita”?

Tabla 8: Atención al Cliente

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
Satisfecho	66	35%
Neutral	120	65%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

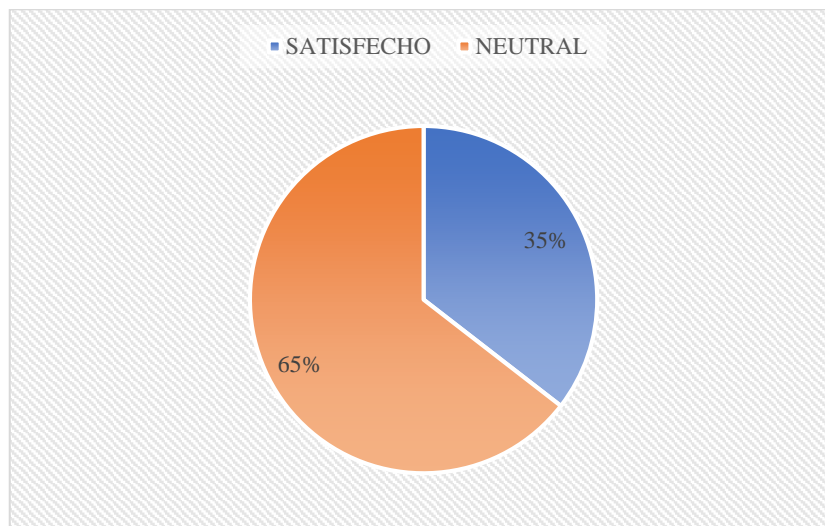


Figura 3: Atención al Cliente

Análisis:

La figura 3 muestra del total de los clientes encuestados, la mayoría tiene una opinión neutral en cuanto a la atención que les brinda el talento humano que labora en Calzado “Livita” al momento de adquirir zapatos, esto quiere decir que no están totalmente satisfechos con el servicio les brindan.

- **Pregunta N°4**

¿Cree que calzado “Livita” comercializa calzado de calidad?

Tabla 9: Comercialización de calzado de calidad

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
SI	186	100%
NO	0	0
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

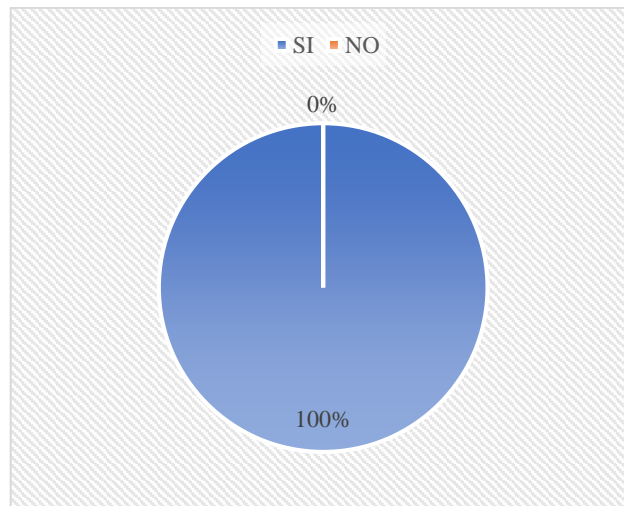


Figura 4: Comercialización de calzado de calidad

Análisis:

El gráfico 4 muestra que los clientes opinan que los zapatos que se comercializan en Calzado “Livita” son de calidad, este es un factor muy importante al momento de la compra ya que esto crea fidelidad por parte del cliente hacia la empresa.

- **Pregunta N°5**

¿En comparación con la competencia, los precios le parecen?

Tabla 10: Precios

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
Accesibles	146	78%
Poco accesibles	40	22%
Nada accesibles	0	0
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

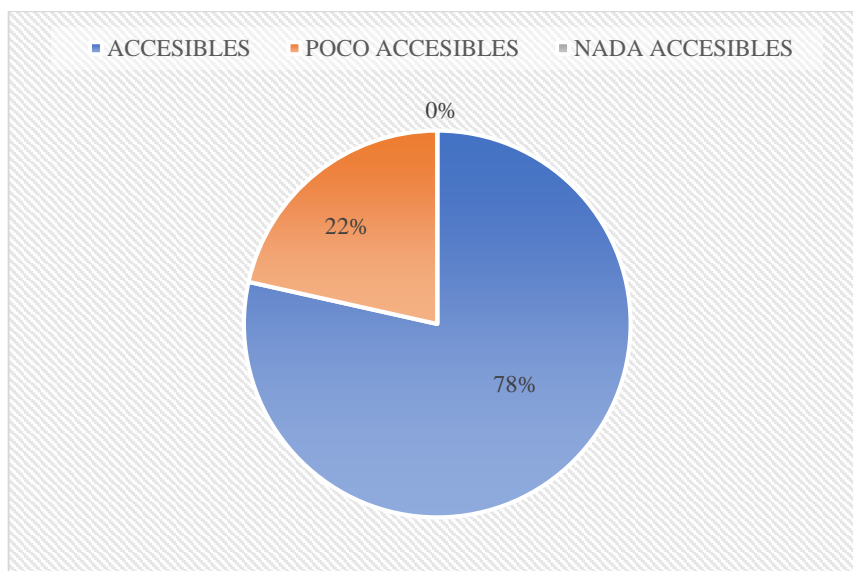


Figura 5: Precios

Análisis:

La figura 5 muestra que, del total de los encuestados, la mayoría de los clientes opina que el precio del calzado que se comercializa en Calzado “Livita” es accesible, los precios varían de acuerdo con el tipo de calzado que sea, marca, modelo.

- **Pregunta N°6**

¿Ha recomendado a Calzado “Livita” con otras personas?

Tabla 11: Recomendaciones del calzado

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
SI	176	95%
NO	10	5%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

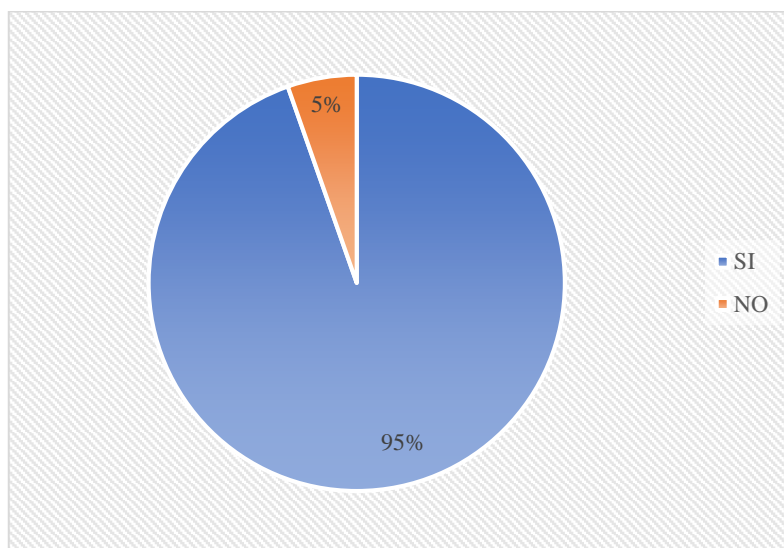


Figura 6: Recomendaciones del calzado

Análisis:

La figura 6 muestra que los clientes recomiendan a las personas que compren zapatos en el Calzado “Livita” ya que la empresa comercializa calzado de calidad para todos los gustos para damas, caballeros y niños, a precios accesibles.

- **Pregunta N°7**

¿Compraría otra vez en este local?

Tabla 12: Reincidencia de Compra

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
SI	186	100%
NO	0	0%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

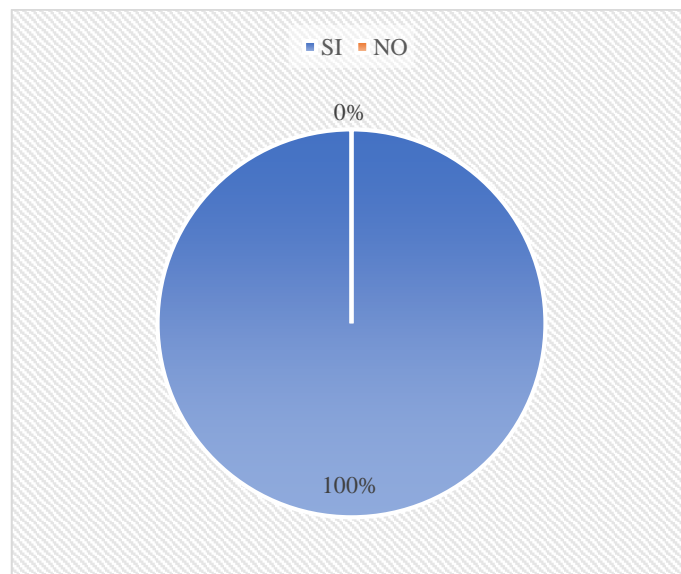


Figura 7: Reincidencia de Compra

Análisis:

Todos los clientes se han sentido satisfechos con el calzado que comercializa Calzado “Livita” ya que este es de calidad y accesible al momento de la compra porque cuentan con variedad de proveedores a los que adquieren mercadería variada para satisfacer las necesidades del cliente.

- **Pregunta N°8**

¿Ha tenido alguna clase de inconvenientes con el producto que adquirió en este calzado?

Tabla 13: Inconvenientes con el calzado

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
SI	0	0
NO	186	100%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

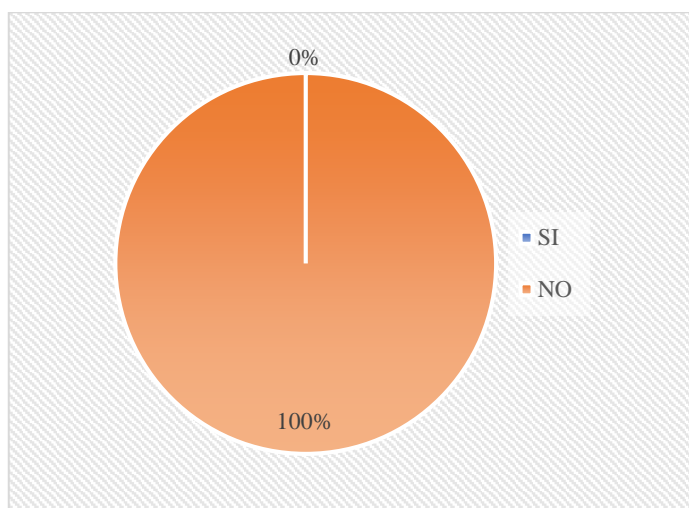


Figura 8: Inconvenientes con el calzado

Análisis:

Calzado “Livita” comercializa zapatos de calidad porque cuenta con proveedores que fabrican productos con los mayores estándares de calidad y es por esto por lo que ningún cliente ha presentado quejas o inconformidad con el calzado que ha adquirido en la empresa.

- **Pregunta N°9**

¿Cree que Calzado “Livita” debería renovar constantemente su mercadería?

Tabla 14: Renovación de mercadería

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
SI	186	100%
NO	0	0
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

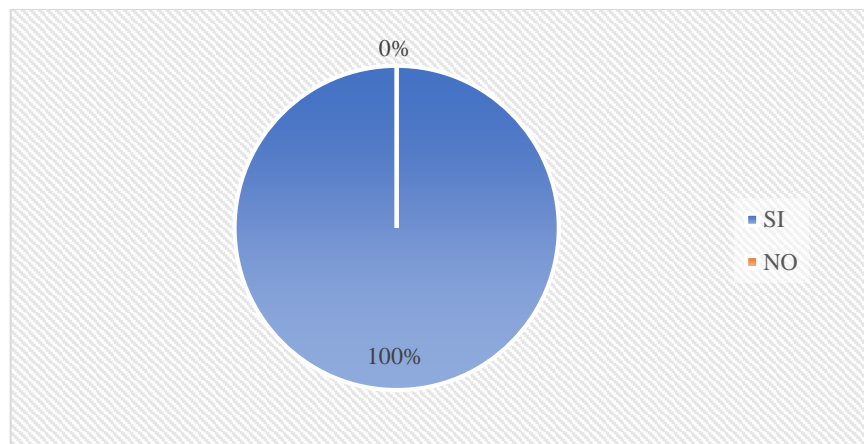


Figura 9: Renovación de mercadería

Análisis:

Calzado Livita deberá renovar su mercadería constantemente ya que los clientes buscan variedad en calzado que sea de acuerdo con la moda para satisfacer las necesidades de este, aumentando sus ventas y así podrá generar más rentabilidad.

- **Pregunta N°10**

Que factor incidió a que usted sea cliente de este negocio:

Tabla 15: Factores que inciden en la compra

OPCIONES	# DE RESPUESTAS	%
Ubicación	25	13%
Precio	72	39%
Calidad del producto	72	39%
Servicio	17	9%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de Calzado “Livita”

Elaborado por: La autora

Año: 2019

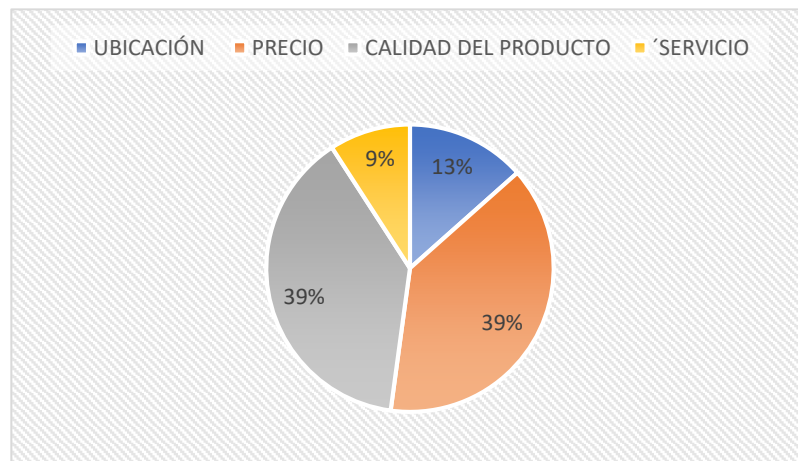


Figura 10: Factores que inciden en la compra

Análisis:

Los clientes manifestaron que los factores que más inciden en la compra de zapatos en Calzado “Livita” es el precio y la calidad del calzado, esto es un factor primordial para los clientes al momento de la compra, hace que la clientela sea fiel a la empresa e incentiva a la compra.

1.8 Información técnica bibliográfica

Se utilizará para estudiar la evolución a través del tiempo de la empresa Calzado “Livita” desde sus orígenes hasta la actualidad, priorizando sus deficiencias y logros en cada periodo, también se pondrá en práctica para determinar las bases teórico-científicas que permitan sustentar la propuesta del Modelo de Gestión para procesos administrativos y contables.

El análisis y síntesis se utilizará para descomponer la propuesta del modelo de gestión de la empresa en todos los componentes que lo integran y establecer la relación entre ellos para llegar a la propuesta completa de dicho modelo de gestión.

1.9 Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta que estudia la situación actual de la empresa, analizando sus principales elementos: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

1.9.1 Elaboración de la matriz FODA

Tabla 16: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Dentro de la empresa existe una buena comunicación entre el personal y la administradora.2. Correcto desempeño del personal que labora en el calzado.3. Tienen constantes promociones del producto.4. La tienda de calzado es reconocida por su trayectoria a través de los años.5. El calzado comercializa productos de calidad6. Cuenta con permisos de funcionamiento7. Los precios son accesibles8. Cuentan con varios proveedores	<ol style="list-style-type: none">1. No cuenta con planificación estratégica, misión, visión, objetivos, políticas y valores establecidos.2. No existe un reglamento interno.3. No cuenta con un sistema de control de inventarios.4. No realiza Estados Financieros.5. No realizan constatación física de inventarios.6. +No cuentan con una póliza de seguros para eventos catastróficos y robo.7. La empresa no tiene definida documentalmente la jerarquía de la empresa.8. No existe capacitación a los empleados sobre atención al cliente.9. Los empleados no reciben reconocimientos por su trabajo10. Los clientes tienen una opinión neutral respecto a la atención que le brinda el personal
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none">1. El calzado es recomendado por los clientes.2. Fidelidad de la clientela3. Más inversión4. Ventaja Competitiva5. Talento Humano	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none">1. Existencia de competencia2. Eventos catastróficos que afecten a la economía del calzado.3. Cambio en las políticas regulatorias y medidas arancelarias4. Gusto del consumidor5. Comercialización de calzado por contrabando.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

1.10 Estrategias FO FA DO DA

Tabla 17: Estrategias FO FA FO DA

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>F5-O1: Al comercializar productos de calidad, el cliente recomendará la mercadería a otras personas para que adquieran los productos que se expende.</p> <p>F7-O2: Cuando los precios son accesibles, la fidelidad de la clientela es evidente ya que preferirán comprar en el calzado y así el mismo obtendrá más ingresos</p> <p>F8-O4: Al tener más proveedores el calzado tendrá variedad de productos y calzado, esto se transforma en una ventaja frente a la competencia.</p>	<p>F3-A1: Brindar constantes promociones para lograr obtener clientes fijos y así evitar que los mismos escojan adquirir en la competencia.</p> <p>F7-A1: Los precios son accesibles y esto hace que los clientes prefieran comprar en el establecimiento, evitando que escojan a la competencia.</p>
ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>D5-O4: Se debe rotar constantemente el inventario para lograr una ventaja competitiva ante la competencia.</p> <p>D2-O5: Se debe establecer un reglamento interno para un mejor desempeño del talento humano.</p>	<p>D7-A2: Contratar una póliza de seguros para que ante cualquier situación la empresa no se vea afectada económicamente.</p>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

1.11 Determinación del Problema Diagnóstico

Luego de haber realizado el diagnóstico a Calzado “Livita” de la ciudad de Ibarra, en el cual, a través de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por medio de la información recolectada mediante encuestas realizadas a los clientes y empleados y la entrevista a la administradora del calzado, se determinó que dicha empresa no cuenta con procesos administrativos, filosofía institucional, reglamento interno, procesos contables, sistema de evaluación y mitigación de riesgos y un sistema de control de inventarios efectivo por lo que hace necesario la implementación de un Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables donde se detalle las funciones y los respectivos procesos para todo el personal que labora en la empresa comercializadora de calzado y artículos deportivos, permitiéndole un adecuado desarrollo de actividades administrativas y económicas.

Por lo todo antes mencionado se hace necesario la realización e incorporación de un:

“MODELO DE GESTION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DEL CALZADO “LIVITA” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1 Introducción

En el marco teórico se presenta un compendio de información que guiarán y servirán de apoyo para el presente trabajo de investigación, se agrupará toda la información bibliográfica de manera que esta pueda aportar conocimientos nuevos al lector.

Análisis:

En el desarrollo de este capítulo se hablará de temas afines, organizados y detallados, como: los modelos de gestión administrativa y contable alrededor del mundo.

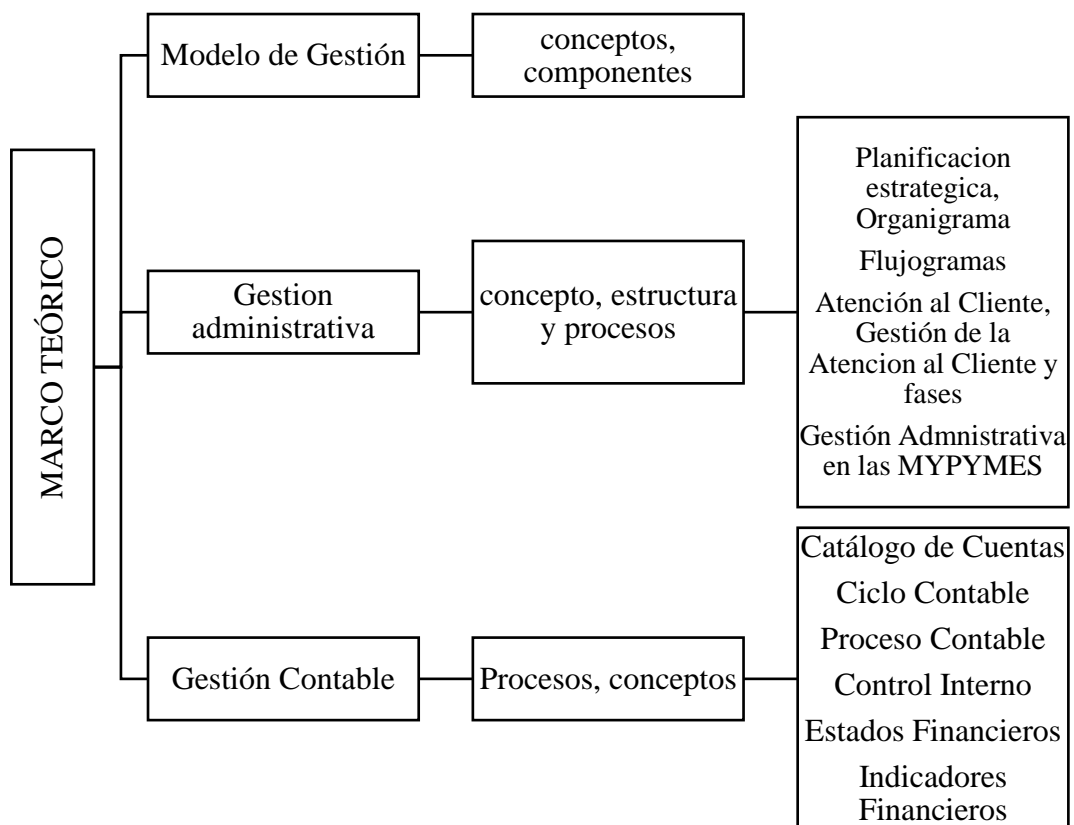


Figura 11: Estructura del Marco Teórico

2.2 Modelo de Gestión

2.2.1 Modelo.

Modelo es en definitiva la esquematización de un sistema concreto, la representación de algo, su marco de referencia, un modo de explicación de la realidad, así mismo es un sistema que sirve para comprender otro sistema y facilitan la comprensión de la teoría (Moreno, 2009).

Establecer y desarrollar un esquema en las organizaciones, servirá de guía en donde se podrá detallar los diferentes lineamientos y procesos a seguir para así ayudar a todo su personal esclareciendo los objetivos de la empresa y hacia donde se quiere llegar.

2.2.2 Gestión.

La acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinando a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia de desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Así mismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en la situación dada (Vilcarromero, 2013).

Es el conjunto de actividades que se realizan para llevar resolver asuntos de cualquier índole, también se hace referencia a la administración de actividades desarrolladas por los trabajadores disminuyendo de probabilidad de ocurrencia de errores futuros.

2.2.3 Modelo de gestión.

Debe enfocarse en tres pilares fundamentales de las organizaciones: los procesos, las personas y la tecnología, estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores. Solo con su conjunción e integración las organizaciones podrán alcanzar los objetivos propuestos, su

transformación es lo que permite asegurar resultados óptimos, minimizando los principales factores de riesgo para el logro de los objetivos (Rodríguez Grecco, 2012).

Un modelo de gestión es el conjunto de información de diversos temas que encaminan a la empresa a lograr sus objetivos teniendo como base la misión, visión y valores, también se enfoca en todos los procesos que tiene la empresa, en su personal.

2.3 La Gestión Administrativa

2.3.1 Concepto.

Acción que se realiza para la consecución del algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, evaluar y alcanzar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (Española, 2015).

En la empresa es muy importante la gestión administrativa ya que esta es la que se encarga de manejar los recursos materiales, así como también los humanos con el fin de que estos sean encaminados a cumplir los objetivos que se trazó la empresa.

2.3.2 Estructura Administrativa.

En las empresas es indispensable tener claro la estructura organizativa para que cada actividad se pueda desarrollar con normalidad y esta tenga una organización eficiente.

2.3.3 Procesos administrativos.

Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar éstos se fijan, después

se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (Blandez, 2014, p.90).

Los procesos administrativos son todas las actividades que realizan las empresas para llegar a cumplir con los logros que se trazaron, la planeación consiste en determinar los objetivos que quieren alcanzar, la organización es la distribución del trabajo designando funciones específicas al talento humano, la dirección consiste en dirigir al talento humano que pertenece a la organización y el control que regula y revisa las actividades planeadas si ya han sido realizadas o no.

2.3.4 Ventaja de la Gestión Administrativa en las MYPIMES.

Una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo (Gavilánez, Espín, & Arévalo, 2018, p.2).

En este sentido, es necesario que toda micro, pequeña y mediana empresa, opte por el uso de herramientas de gestión que le sirvan tanto en sus operaciones diarias, en la administración eficiente que busca ser obtenida y para poder calcular todas las variables relacionadas a su negocio. El objetivo es lograr una planificación efectiva de las actividades a corto, mediano y largo plazo que obtengan como resultado los beneficios operativos y económicos (Gavilánez et al., 2018, p.11).

En el caso de Ecuador, la falta de gestión puede ser ocasionada por la crisis de identificación de las Pymes que conviven entre la dificultad para dirigir y administrar un negocio o una empresa y la limitada tecnología y maquinaria para la fabricación de productos sin olvidar que la poca capacitación del personal, el escaso acceso al financiamiento, el inadecuado

equipamiento, la limitada capacidad de exportación a causa del desconocimiento de procedimientos propios a las normativas de calidad exigidas en otros países son variables determinantes en esta gestión (Gavilánez et al., 2018).

En la actualidad las MYPIMES en el Ecuador, no cuentan con una adecuada administración ya que desconocen de este tema, esto causa el retraso del éxito esperado y del cumplimiento de objetivos ya que no tienen un diseño adecuado de procesos administrativos que encamine a la empresa a mejorar su gestión causando un posible cese de sus actividades y a su vez también causando pérdidas económicas, disminuyendo las fuentes de empleo y la calidad de vida de las personas que perdieron su trabajo.

2.3.5 Planificación estratégica.

El proceso por el que una organización, una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a medio y largo plazo, elige (selecciona) las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos y define los proyectos a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias. Todo ello estableciendo un sistema de seguimiento y actualización permanente que adapte los citados objetivos, estrategias y programas a los posibles cambios, externos e internos, que afectan a la organización (París, 2014)

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y aplicación de planes para la correcta toma de decisiones en las empresas en base a la misión, visión, valores y objetivos.

2.3.6 Organización.

Es un conjunto de personas que realizan actividades compartiendo los mismos recursos con el fin de lograr cumplir los objetivos y metas trazadas por la empresa ya que:

“La existencia de un grupo humano, que comparte unos medios o recursos financieros, técnicos, y humanos, en la realización de una acción coordinada, para la consecución de unos fines u objetivos comunes” (Aramburu & Rivera, 2014, p.16).

2.3.7 Organigrama.

La representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (Franklin Fincowsky, 2009, p.124).

Es un esquema de la organización, es la representación gráfica de la división de la empresa, así sea esta en áreas o departamentos con el fin de informar datos actualizados generales de esta.

2.3.8 Clasificación de organigramas.

Por las clases, los organigramas son de unidades organizativas y de cargos o de puestos. No se acostumbran a mezclar un organigrama de unidades departamentales con el de cargos, por cuanto dificulta el diseño y también su interpretación.

Por la forma, el organigrama puede ser:

Naturaleza	Ámbito	Contenido	Presentacion
<ul style="list-style-type: none"> • Microadministrativos • Macroadministrativos • Mesoadministrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Generales • Especificos 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrales • Funcionales • De puestos, plazas y unidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Verticales • Horizontales • Mixtos • De bloque

Figura 12: Clasificación de los Organigramas

Fuente:(Franklin Fincowsky, 2014, p.125).

Elaborado por: La autora

Año: 2019

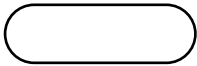



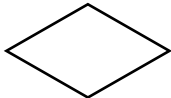
2.3.9 Flujograma.

Representa de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita (Franklin, 2014, p.259).

Es la representación gráfica mediante líneas y símbolos para representar secuencialmente pasos o procesos de alguna actividad y facilita la comunicación de la información de forma clara y directa.

2.3.10 Simbología de los flujogramas.

Tabla 18: *Simbología de los flujogramas*

NOMBRE	DESCRIPCION	SIMBOLO
Inicio o fin	Representa el inicio o el fin del flujo	
Actividad	Significa la realización de una actividad determinada o de un procedimiento.	
Documento	Simboliza la documentación que se genere de un procedimiento.	
Líneas de unión	Conecta los símbolos de manera ordenada en los distintos procesos que se realice.	
Decisión	Simboliza la decisión que se debe tomar dentro del proceso.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

2.3.11 Clientes

El cliente es la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas (Bastos, 2015, p.01).

Los clientes son la razón de ser de la empresa ya que de ellos depende el desarrollo de esta, es por esto por lo que el objetivo de cada empresa es satisfacer a los clientes cubriendo sus necesidades con productos que sean garantizados y de muy buena calidad y de esta manera se motiva la fidelidad de la clientela.

2.3.12 Atención al cliente.

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con todos los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio (Arenal, 2017, p.7).

Uno de los factores más importantes que influye al momento de la compra es la atención al cliente, ya que esta tiene que ser amable y cortés por parte del personal que labora en la empresa, esto garantiza la compra, la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

2.3.13 Gestión de la atención al cliente.

Este aspecto es muy importante en las empresas ya que “La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción” (Arenal, 2017, p.8). Es la forma en la que los trabajadores de la empresa

atienden a sus clientes, la misma que tiene que ser de la mejor manera para que no prefieran a la competencia y promueva la futura compra del cliente.

2.3.14 Fases del proceso de compraventa del cliente.

- Necesidad del cliente a satisfacer: Inicio de búsqueda de información, atención al cliente de información previa a la previa. Escuchar sus demandas y ofrecerle el producto que está buscando será el inicio de la actividad comercial con nuestro cliente. Todo campo de investigación comercial para la detección de nuevos mercados y demandas contribuirá a adecuar nuestros productos y servicios a la demanda del consumidor.
- Registro de información sobre el cliente y tramitación del a solicitud del pedido, de la compraventa cerrada con el cliente, a través de herramientas informáticas TPV, teleoperadores telefónicos.
- Gestión del pedido recibido con nuestro proveedor de materiales y seguimiento de plazos de fabricación del producto o prestación del servicio. Aquí podríamos incluir también la gestión de inventarios clave para atender la demanda de manera inmediata. Una buena gestión del pedido redundará en reducción de plazos de entrega.
- Entrega del pedido y servicio de postventa al consumidor, a nuestro cliente. Es el servicio de atención al cliente “más popular”, pues de la satisfacción que el cliente obtenga del producto o servicio adquirido y entregado finaliza el proceso de compraventa. El servicio de atención al cliente recibirá todo tipo de información de su cliente; quejas, devoluciones, sugerencias de mejora, felicitaciones por el producto o servicio. Además, la investigación comercial también trabaja ampliamente en el campo del servicio postventa, recogiendo opiniones de los clientes mediante encuestas, que le ayuden a mejorar o evolucionar su portafolio de productos/servicios, o para corregir y mejorar errores/deficiencias surgidas en el proceso de fabricación, o venta del producto/servicio (E. Dominguez, 2014, p.7, 8).

Todas estas fases detallan la manera correcta en como el talento humano de una empresa debe brindar atención al cliente y describen cada procedimiento.

2.3.15 Código de Ética.

El Código de Ética empresarial será la concreción conductual y aspiracional de la empresa. Será el mejor medio para convertir la identidad corporativa en una realidad que se vive y se ejecuta en cada pasillo, en cada acción, en cada proceso y, en general, en todo el funcionar de la institución asegurando así una empresa autentica en su pensar y su actuar, claves puntos importantísimos que garantizan el éxito (Bogdanski, Santana, & Portillo, 2014).

Este establece lo que está permitido en la empresa, es decir, fija normas a las cuales deben regirse todas las personas que laboran dentro de la organización para así realizar sus actividades de la mejor manera, encaminando a la empresa al éxito deseado.

2.3.16 Reglamento Interno.

Se trata básicamente de una lista de condiciones de trabajo que ayudan al funcionamiento práctico de una empresa y si no son respetadas, dan lugar a una sanción. Es un documento de carácter unilateral, que elabora el empleador a fin de que los empleados lo lean y estén de acuerdo (Borghini, 2014).

El Reglamento Interno es una herramienta de control dentro de las organizaciones que debe estar estructurado de acuerdo con las necesidades de la empresa y a su actividad, regula las funciones que realizan los trabajadores y si estas no se cumplen correctamente dará lugar a sanciones.

2.4 La Gestión Contable

2.4.1 Concepto.

La contabilidad es un sistema de información, y como tal está en cargada del registro, la elaboración y la comunicación de la información fundamentalmente de naturaleza económico-financiera que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas (Alcarria, 2014,p.9).

La gestión contable es una herramienta útil que consiste en registrar la actividad económica de la empresa en donde debe constar toda la información necesaria para el control de las operaciones financieras que se realicen obteniendo de esta manera resultados reales para aprovechar los recursos de la organización.

2.4.2 Catálogo de cuentas.

El catálogo de cuentas contiene la relación ordenada y clasificada de las clases, grupos, cuentas y subcuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos, costos de ventas y costos de producción o de operación, identificadas con un código numérico y su respectiva denominación (Uribe, 2016, p.96)

Se concluye que el catálogo o plan de cuentas es una lista en donde se detallan todas las cuentas con su respectiva numeración ordenada y sistemáticamente, ya que esta es de gran ayuda al momento de elaborar Estados Financieros y facilita el control de las transacciones.

2.4.3 Control Interno.

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Coopers & Lybrand, 2014, p.16).

Es un conjunto de actividades que van encaminadas a verificar los diferentes procesos en una empresa con el fin de que se realicen de manera correcta para el logro de sus metas y objetivos.

2.4.4 Ciclo Contable.

El ciclo contable consiste el registro cronológico de todas las transacciones contables que ha realizado la empresa durante un periodo determinado “La secuencia o compendio de procedimientos que se llevan a cabo con el fin de que la contabilidad financiera sea, en una empresa, fiel a su objetivo y a sus principios” (Guzman, Guzman, & Romero, 2014, p.217). Por lo tanto, elabora información financiera con el fin de ser analizada e interpretada fácilmente en los Estados Financieros.

Este ciclo de detalla a continuación:

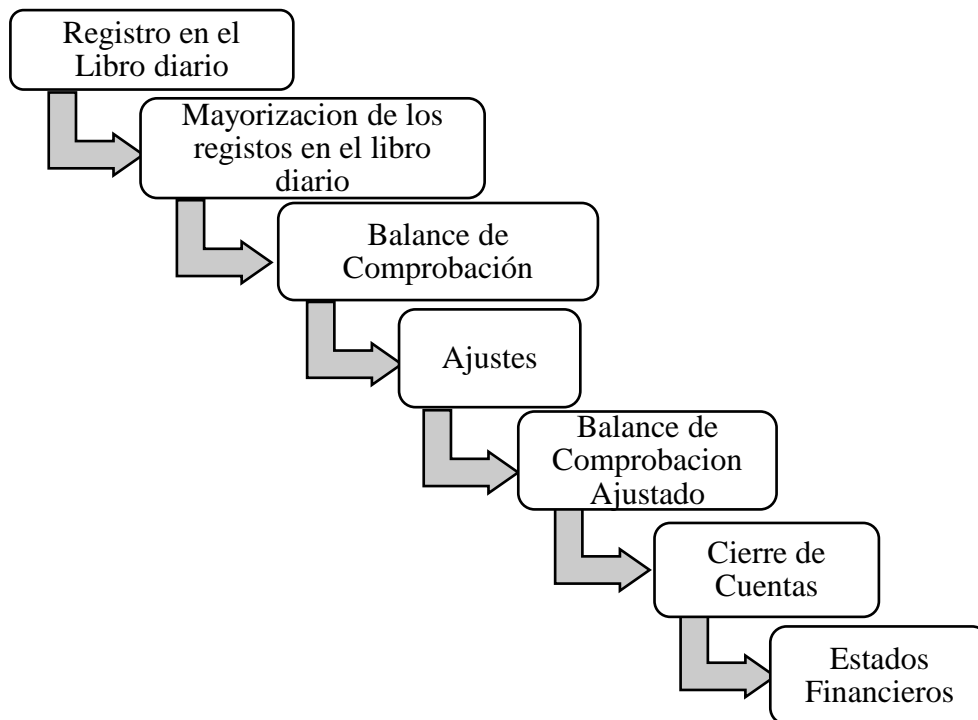


Figura 13: *Ciclo Contable*

Fuente: (Guzman et al., 2014)

Elaborado por: La autora

Año: 2019

2.4.5 Estados financieros.

Son los informes que revelan la situación financiera de una empresa, entidad o persona; como son los gastos, ingresos, capital, etc.

2.4.6 Clasificación de los estados financieros.

- Balance general: presenta los activos, pasivos y patrimonio.
- Estado de resultados: muestra detalladamente todos los ingresos obtenidos, gastos y las ganancias o las pérdidas durante un periodo.
- Estado de flujo de efectivo: presenta las entradas y salidas de efectivo producidas durante un determinado periodo de específico.
- Estado de cambios en el patrimonio: resumir los cambios en los fondos propios o patrimonio neto de la empresa durante el período de tiempo examinado
- Notas a los estados financieros: aclaraciones de las situaciones que represente un cambio, son un conjunto con los estados financieros.

2.4.7 Indicadores Financieros.

Los indicadores financieros son una herramienta que permite analizar el estado contable actual de la empresa, estos permiten tomar decisiones para el logro de las metas de la empresa.

2.4.8 Inventarios.

Según las NIC 2 los inventarios son activos:

- (a) mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación;

(b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o

(c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios (NIC 2, n.d.).

Los inventarios se encuentran en el grupo de los activos que posee la empresa, es la mercadería que se encuentra dentro de la organización para ser vendida al público.

2.4.9 Sistema de Control de Inventarios.

Son sistemas contables que registran la mercancía existente, la que se compra y se vende, los excesos o faltantes, es una herramienta confiable que facilita el seguimiento en cuanto a rotación de inventario se refiere.

Capítulo III

3. Propuesta

3.1 Introducción

La presente propuesta surge luego de haber realizado el diagnóstico situacional, se reflejó la existencia de varias debilidades en el manejo del calzado, tanto administrativas como contables, lo cual limita a alcanzar el éxito esperado por esto se ha visto la necesidad de proponer el presente Modelo de Gestión Administrativo y Contable.

Con esta propuesta se pretende brindar un modelo de gestión que encamine a la empresa LIVITA enfocándose en dos aspectos importantes como es el área administrativa, en el que consta las bases filosóficas del calzado, la estructura organizacional, código de ética, reglamento interno, procesos de adquisición y venta de mercadería.

El segundo aspecto, en el área contable y financiero en donde conste la contabilidad de una manera más ordenada donde se refleje todas las transacciones de la empresa con el fin de obtener información financiera real para la toma de decisiones acertadas.

3.2 Objetivo General

Fortalecer la gestión del calzado Livita en los aspectos administrativos y contables mediante el diseño e implementación de un modelo de gestión.

3.3 Objetivos Específicos

- Elaborar los aspectos filosóficos que enmarcan a la empresa
- Diseñar el organigrama estructural y funcional, identificando los departamentos y puestos de trabajo

- Identificar los principales procesos del calzado Livita, determinando los procedimientos por área y representándolos gráficamente a través de flujogramas, Código de Ética y Reglamento Interno.

3.4 Diseño de la propuesta

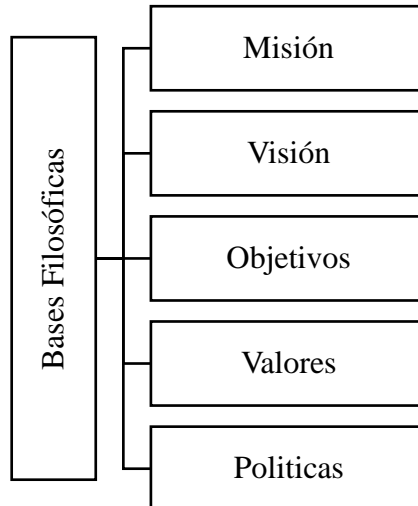


Figura 14: *Bases Filosóficas*

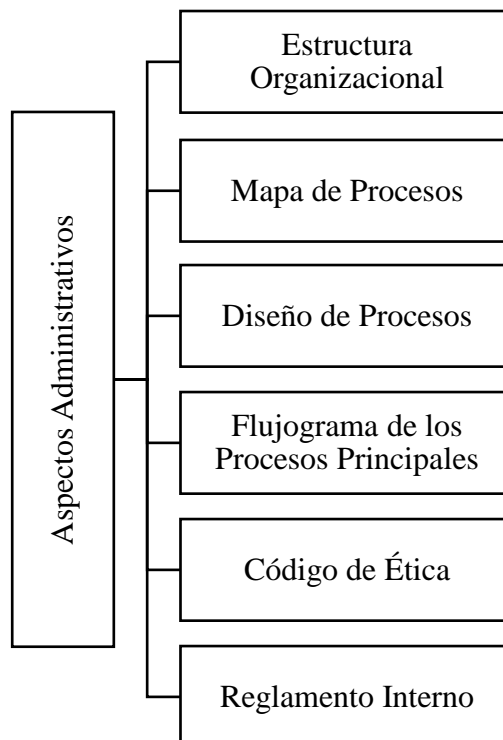


Figura 15: *Aspectos Administrativos*

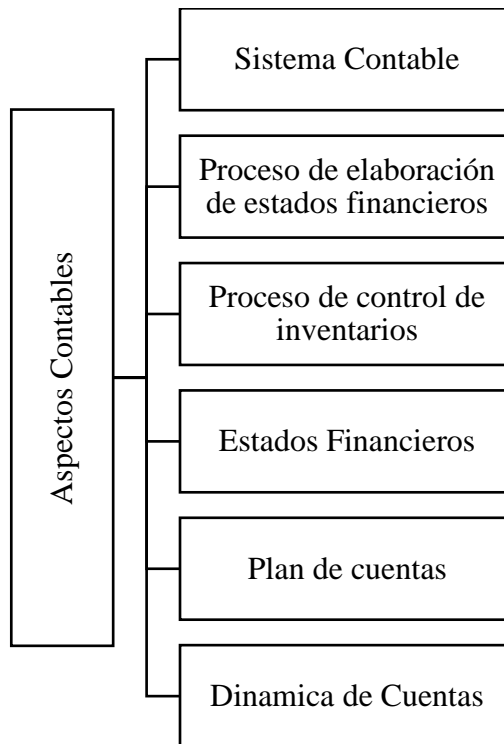


Figura 16: Aspectos Contables

3.5 Beneficiarios

Los principales beneficiarios son los trabajadores y clientes ya que con la implementación de estas propuestas se tendrán procesos ordenados y establecidos, mejorando así la calidad del servicio a los clientes y obteniendo mejores resultados en ventas.

3.6 Bases Filosóficas de la Empresa

3.6.1 Misión.

Calzado Livita es una empresa comercializadora al por menor de zapatos e implementos deportivos de la mejor calidad para damas, caballeros y niños, enfocándose en brindar al cliente una atención de calidad y calidez, creando una relación de confianza y fidelidad ofreciendo promociones y precios justos para contribuir al buen vestir de la ciudadanía del norte del país.

3.6.2 Visión

En el año 2024 el calzado Livita será líder en el área de comercio de calzado y reconocido a nivel regional por nuestros clientes y comprometidos a seguir mejorando cada día brindado al mercado productos de calidad y satisfaciendo las necesidades del cliente.

3.6.3 Objetivos.

- Satisfacer la necesidad del cliente manteniendo en stock mercadería actual
- Brindar atención de calidad a los clientes a través de talento humano preparado
- Implementar la tecnología necesaria para la mejora de los procesos
- Seleccionar a los proveedores idóneos para la adquisición del calzado

3.6.4 Valores.

- **Calidad:** la calidad del producto es la principal razón de compra ya que este debe cubrir las necesidades del cliente, por eso calzado Livita comercializa producto de alta calidad.
- **Comunicación:** Esta es indispensable en la empresa, ya que la comunicación establece lazos entre el personal – clientes, administradora – clientes y administradora – personal.
- **Innovación:** Variedad de calzado en stock para la variedad de gustos de los clientes.
- **Honestidad:** Precios justos y adecuados de acuerdo con el tipo de calzado.

3.6.5 Políticas.

Política de Calidad

- Satisfacer al cliente mediante la comercialización de productos de calidad y en perfectas condiciones.

Políticas Administrativas

- Atender a los clientes de la mejor manera con la amabilidad, respeto y calidez.
- Controlar las acciones que realiza el personal y como se desempeña en el trabajo.
- Seguir las normas establecidas en el Código de Ética y Reglamento Interno.

Políticas de compras y venta

- Los proveedores deberán presentar un catálogo en el que conste el modelo del calzado, precio y materiales de fabricación.
- La orden de compra de la mercadería solo será realizada por la administradora del calzado y no por los empleados o alguna persona particular.
- El proveedor debe contar con la mercadería suficiente para cubrir la demanda
- La entrega de la mercadería será dentro del plazo establecido y será recibida después de la constatación y verificación del producto.
- Después de la venta de la mercadería no se acepta devoluciones, solo cambios con la respectiva factura de venta y dentro de 15 días.

Política de Cuentas por cobrar

- Los clientes deberán cancelar los créditos dentro de 30 días máximo, posterior a esto los mismos serán llamados la atención y se exigirá el pronto pago.

- El pago debe realizarse en efectivo en el caso de que el cliente sea nuevo y se concederá créditos a clientes fieles o a empresas que adquieran una cantidad significativa de calzado.

3.7 Organigrama Estructural

Se elaboró la presente propuesta de organigrama estructural de acuerdo con la estructura departamental que actualmente por el tamaño de la empresa existe una multifuncionalidad del personal en estas áreas.

3.7.1 Organigrama Estructural Propuesto.



CALZADO “LIVITA”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

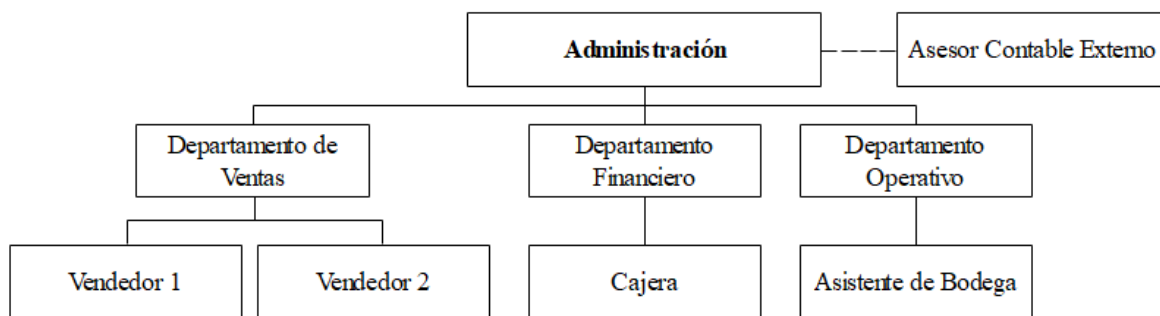


Figura 17: *Organigrama Estructural*

Este organigrama detalla de manera jerárquica los distintos departamentos de Calzado Livita, es así que la administración es el eje central de la empresa que cuenta con el personal de apoyo representados por la unión de líneas discontinuadas como en este caso lo es el asesor contable, bajo la supervisión de la administración se encuentra el departamento de ventas, financiero y operativo, ya que está unido con líneas continuadas lo que significa que

tiene relación directa con el mismo, dentro del departamento de ventas se encuentran los vendedores, dentro del financiero la cajera, y en el operativo el asistente de bodega.

3.7.2 Organigrama Funcional.



CALZADO “LIVITA”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

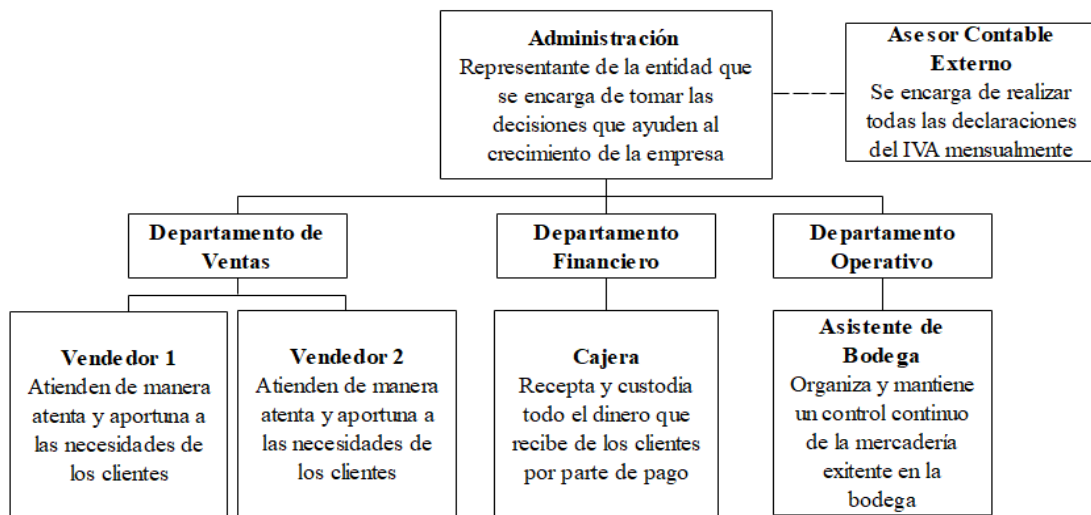


Figura 18: Organigrama Funcional

El organigrama estructural detalla las funciones de cada unidad como principal eje la administración que se encarga de tomar las decisiones en la empresa, cuenta con personal de apoyo representado por la unión de líneas discontinuadas como en este caso lo es la asesor contable externo que se encarga de realizar las declaraciones del IVA mensualmente, bajo la supervisión de la administración se encuentra el departamento de ventas, financiero y operativo, ya que esta unido con líneas continuadas lo que significa que tiene relación directa con el mismo, dentro del departamento de ventas se encuentran los vendedores que se

encargan de la atención al cliente, en el financiero la cajera que es la responsable de hacer el cobro, y en el operativo el asistente de bodega encargado de organizar y controlar la bodega.

3.8 Descripción de las funciones del talento humano

El presente modelo de gestión pretende definir la estructura de la empresa con cada uno de los niveles jerárquicos, también los cargos y las funciones que desempeñan, designando funciones y responsabilidades.

Tabla 19: Descripción de funciones de Gerente

	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:	
Departamento:	Administrativo
Cargo:	Administradora
OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar el buen manejo de la empresa y monitorear todas las actividades que el talento humano realice estos realicen, optimizando recursos y tomando decisiones que ayuden a su desarrollo.	
PERFIL	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener de al menos 1 año de experiencia en ventas • Estudios universitarios en ramas administrativas 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones que ayuden al crecimiento de la empresa • Controlar las actividades • Analizar y resolver problemas que susciten • Autorizar órdenes de compra de mercadería • Llevar un registro diario de las ventas. 	
APTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Capacidad de planificar y dirigir • Generar resultados con calidad y que asegure el éxito de la empresa • Trabajar bajo presión 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 20: Descripción de funciones de los vendedores


 <p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p>	
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:	
Departamento:	Ventas
Cargo:	Vendedores
OBJETIVO DEL CARGO	
Brindar una atención de calidad y calidez a sus clientes, captar la atención de estos y lograr un máximo nivel de ventas.	
PERFIL	
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller /estar cursando estudios superiores • Tener 6 meses de experiencia en ventas 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Acoger a todos los clientes que ingresen al calzado • Establecer un nexo con el cliente • Brindar un buen servicio • Llevar un registro de todas las ventas a su cargo • Aclarar las inquietudes y preguntas del cliente • Contribuir a la solución continua de problemas • Integrarse a las actividades de la empresa • Arreglo del calzado en el muestrario del almacén 	
APTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Generar resultados con calidad y que asegure el éxito de la empresa • Trabajar bajo presión • Ser perseverante • Ser un buen vendedor • Ser cortés y amable 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 21: Descripción de funciones de la cajera


 <p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p>	
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:	
Departamento:	Cajera
Cargo:	Cajera
OBJETIVO DEL CARGO	
Brindar una atención de calidad y calidez a sus clientes, captar la atención de los mimos y lograr un máximo nivel de ventas.	
PERFIL	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener 6 meses de experiencia en el cargo • Tener como mínimo un curso de cajera o estar cursando estudios universitarios 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acoger a todos los clientes que ingresen al calzado 2. Establecer un nexo con el cliente 3. Brindar un buen servicio 4. Llevar un registro de todas las ventas a su cargo 5. Aclarar las inquietudes y preguntas del cliente 6. Contribuir a la solución continua de problemas 7. Integrarse a las actividades de la empresa 8. Arreglo del calzado en el muestrario del almacén 	
APTITUDES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar en equipo 2. Generar resultados con calidad y que asegure el éxito de la empresa 3. Trabajar bajo presión 4. Ser perseverante 5. Ser un buen vendedor 6. Ser cortés y amable 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 22: Descripción de Funciones del Asistente de Bodega

 <p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <p>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</p>	
Departamento:	Operativo
Cargo:	Asistente de bodega
OBJETIVO DEL CARGO	
Mantener la bodega organizada, limpia y su mercadería en correcto orden.	
PERFIL	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener 6 meses experiencia en el cargo 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la mercadería adquirida 2. Clasificar y ubicar el calzado en los estantes 3. Mantener la bodega ordenada 4. Codificar el calzado 5. Custodiar la mercadería 	
APTITUDES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar en equipo 2. Trabajar bajo presión 3. Ser ordenado 4. Captar las instrucciones de sus superiores 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.9 Procesos Administrativos de Calzado Livita

3.9.1 Mapa de Procesos.



CALZADO “LIVITA”

MAPA DE PROCESOS

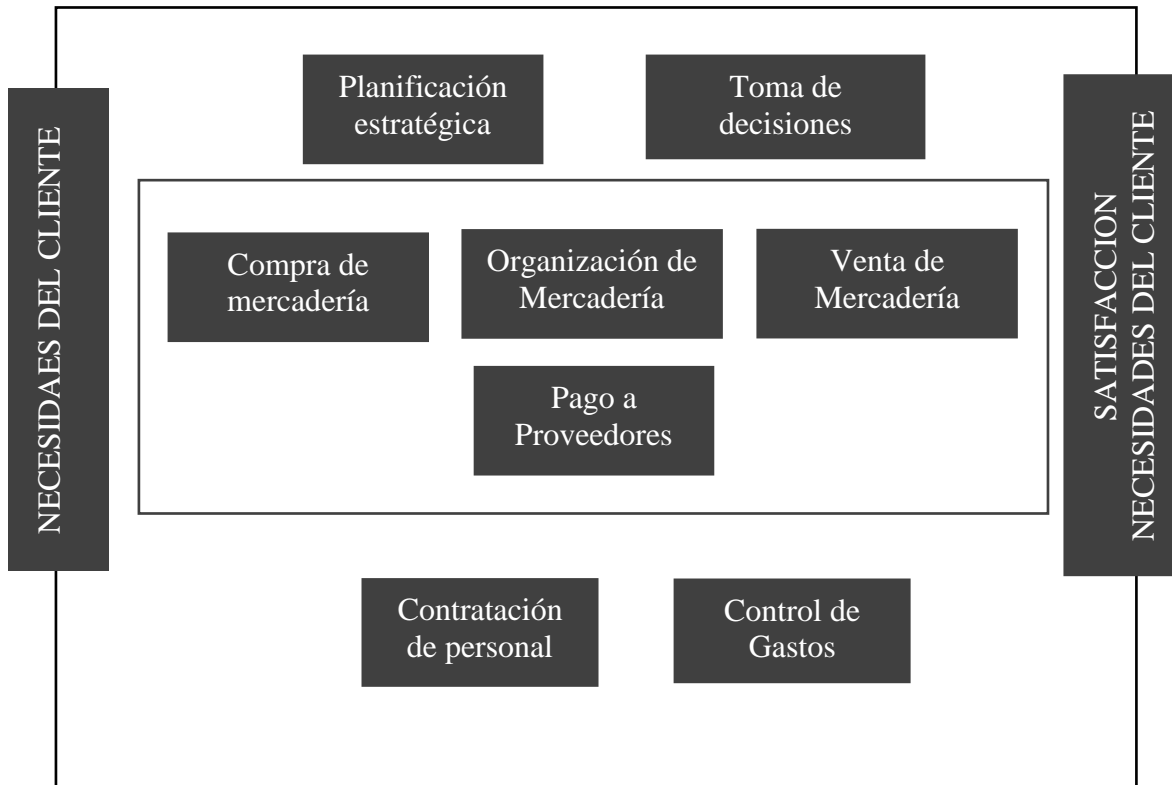



Figura 19: Mapa de Procesos

3.9.2 Diseño de Procesos.

Tabla 23: Diseño de procesos de la compra de mercadería

 DISEÑO DE PROCESOS COMPRA DE MERCADERIA	
Responsable: Gerente	
POLITICAS	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar constataciones de inventarios de manera permanente• La lista de pedido solo la realizará la administradora• Se deberá revisar siempre la lista de pedidos	
PROCESOS	
<ul style="list-style-type: none">• Verificación del calzado en bodega, constatar si existe el suficiente en todos los modelos y tallas.• Realizar una lista del pedido• Confirmar si la mercadería se encuentra en stock• Verificar el catálogo del proveedor para saber si hay nuevos modelos de calzado• Hacer el pedido al proveedor• Verificar el pedido• Firmar el pedido• Recibir la mercadería• Fin del proceso	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Flujograma del proceso de adquisición de mercadería

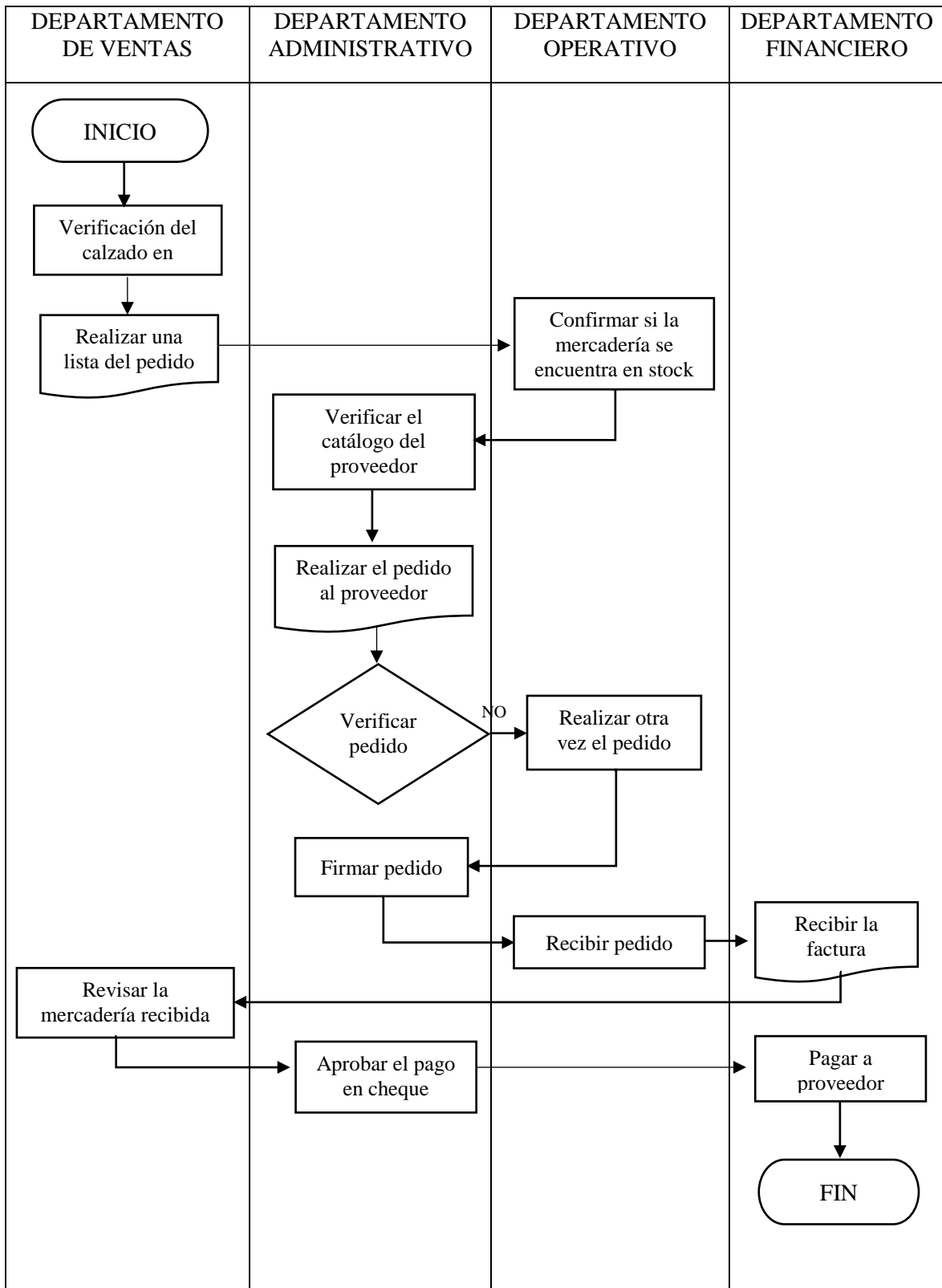



Figura 20: Flujograma de adquisición de mercadería

Tabla 24: *Diseño de procesos de la venta de mercadería*

 DISEÑO DE PROCESOS VENTA DE LA MERCADERÍA Responsable: Vendedores y Cajera
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none">• Los vendedores y cajera deberán de llegar puntualmente a su lugar de trabajo• Usar el uniforme de manera correcta• Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo• Usar técnicas de servicio al cliente• No usar el teléfono celular mientras atiende al cliente
PROCESOS
<ul style="list-style-type: none">• Recibir al cliente con amabilidad• Hay que preguntar que zapato está buscando y que talla• Buscar en bodega• Llevar el zapato al cliente• Trasladar el calzado a caja• Realizar facturación• Entrega del calzado al cliente• Anotar la venta en el registro de vendedores• Anotar la venta en el registro de administración

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Flujograma del proceso de venta de calzado

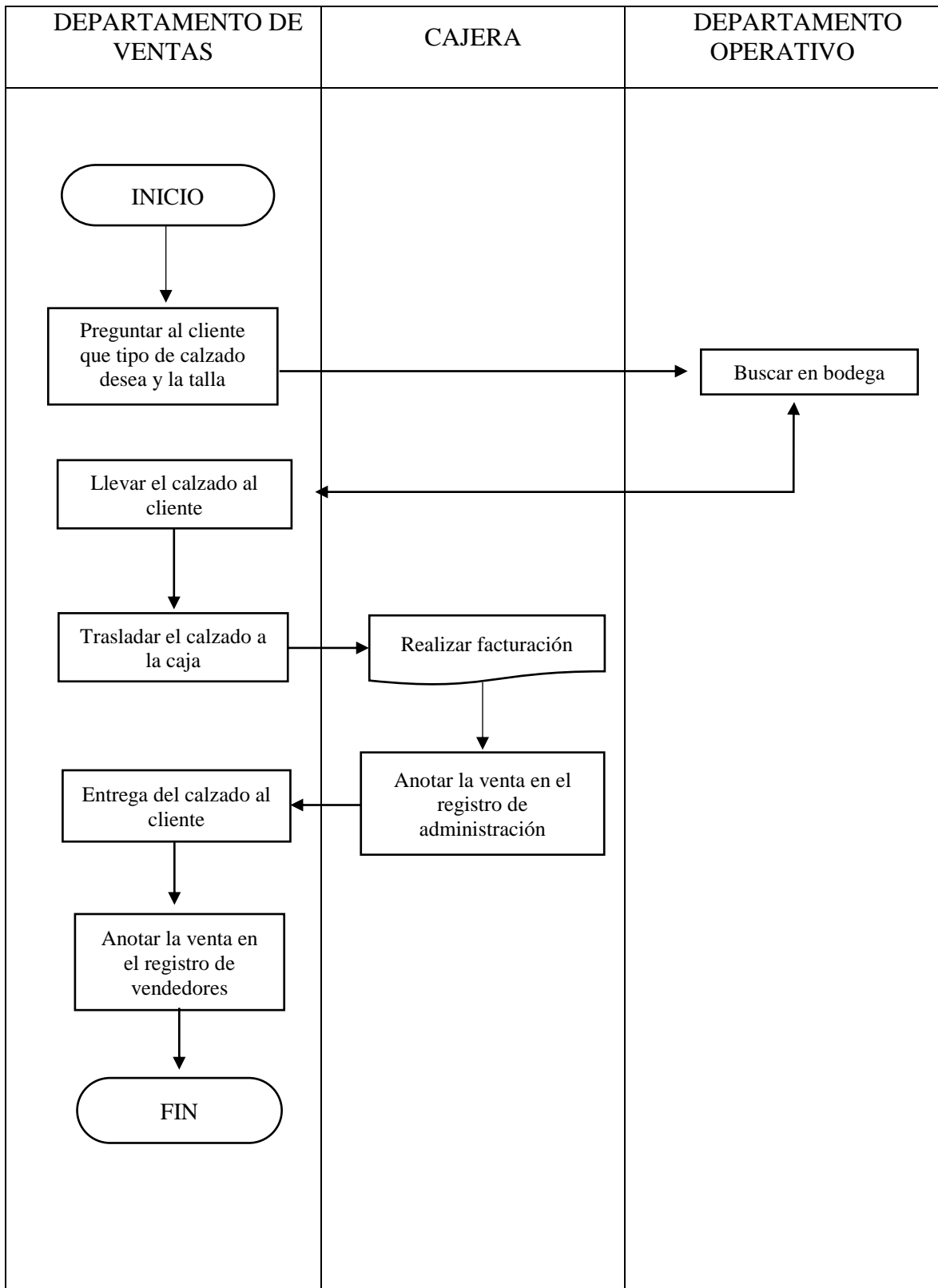



Figura 21: Flujograma del proceso de venta de calzado

Tabla 25: *Diseño de procesos pago a proveedores*


 <p>DISEÑO DE PROCESOS PAGO A PROVEEDORES</p>
Responsable: Gerente
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El pago a los proveedores lo realizará solo la administradora • El asistente de bodega deberá trasladar la mercadería a bodega
PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la factura • Verifica la factura • Se verifica la mercadería recibida • Conteo de la mercadería según la factura • Realiza el pago según los términos acordados • Almacenamiento de la mercadería en bodega

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 26: *Diseño de procesos de control de gastos*


 <p>DISEÑO DE PROCESOS CONTROL DE GASTOS</p>
Responsable: Gerente
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán los gastos que apruebe la administradora • Los gastos no deberán superar lo ya presupuestado
PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las reglas y para que serán destinados los gastos • Elaborar un presupuesto cada mes • Controlar la ejecución • Registrar los gastos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 27: *Diseño de procesos de la contratación del personal*


 DISEÑO DE PROCESOS
CONTRATACION DEL PERSONAL
Responsable: Gerente
POLÍTICA
<ul style="list-style-type: none">• La administradora es la única encargada de la contratación del personal
PROCESOS
<ul style="list-style-type: none">• Recibir las carpetas de postulantes• Revisar cada una de las carpetas presentadas por los postulantes.• Seleccionar los posibles postulantes• Entrevista con la administradora• Escoger la persona idónea para el puesto de trabajo• Dar a conocer a la persona selecciona cual es el trabajo que va a realizar• Dar a conocer la misión, visión, objetivos, políticas y valores

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 28: *Diseño de procesos de la recepción y organización de la mercadería en bodega*

 <p>DISEÑO DE PROCESOS</p>
RECEPCION Y ORGANIZACIÓN DE MERCADERIA EN BODEGA
Responsable: Asistente de Bodega
POLÍTICA
<ul style="list-style-type: none"> • El asistente es el único encargado de organiza la bodega • La administradora podrá realizar inventarios permanentes para verificar que los productos estén ordenados y completos
PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de pedido de mercadería • Comparación de la mercadería con el pedido • Trasladar la mercadería a la bodega • Organizar la mercadería por talla, color y modelo en los estantes

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.9.3 Propuesta de Reglamento Interno.

Para realizar el presente reglamento interno se realizó un análisis con la gerencia del calzado y se vio necesaria la realización de la propuesta del Reglamento Interno para que por medio de esta herramienta se regule y se fije las obligaciones, prohibiciones y derechos de los trabajadores en la empresa.

CAPÍTULO I

ALCANCE

ARTICULO 1.- El presente reglamento interno regula todas las actividades realizadas por el personal del calzado “Livita” para que estas se desarrollen con normalidad, sean eficientes, eficaces y se promueva un ambiente de trabajo armonioso y equitativo.

ARTICULO 2.- El personal que labora en el calzado este sujeto a cumplir todas las disposiciones establecidas en este reglamento interno, por lo tanto, todos deben tener conocimiento de este ya que el desconocimiento de este no exime su responsabilidad. Este será cumplido únicamente en el calzado.

ARTÍCULO 3.- Para que todos los trabajadores tengan conocimiento y cumplan con el presente reglamento interno, cada trabajador tendrá una copia de este reglamento a su disposición y también en el lugar de trabajo, el mismo que será entregado por la administradora del calzado al momento de su contratación.

CAPITULO II

ADMINISTRACION DEL PERSONAL

ARTICULO 4.- Definiendo como talento humano del Calzado Livita, son todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales por determinado periodo de tiempo.

ARTICULO 5.- El personal de Calzado Livita se encuentra organizado de la manera que se detalla a continuación:

- Administración
- Departamento Operativo

CAPITULO III

CONFIDENCIALIDAD

ARTICULO 6.- El personal que labora en calzado Livita debe tener total confidencial y deberá resguardar toda la información, documentos, registro de ventas, entre otros de personas ajenas a la empresa, tal como lo estipula el Código de Trabajo en su artículo 45, literal b.

CAPITULO IV

ADMISION Y CONTRATACION DEL PERSONAL

ARTICULO 7.- El postulante al empleo deberá proporcionar la documentación siguiente:

- Apellidos y nombres completos, edad, estado civil, nacionalidad, dirección del domicilio.
- Copia de la cedula de identidad, papeleta de votación vigente.

- Certificados de trabajo en el que conste el tiempo de servicio y el cargo que desempeñaba.
- Certificados de honorabilidad.
- Récord de antecedentes.

Toda esta información deberá ser presentada a la administradora del calzado para su posterior verificación y comprobación de autenticidad.

ARTICULO 8.- Al empleado, en su primer día de trabajo será informado de todas las actividades que va a realizar, se le dará a conocer la misión, visión objetivos, valores y políticas del calzado.

CAPITULO V

HORARIO DE TRABAJO Y REMUNERACIÓN

ARTICULO 9.- Las personas que presten sus servicios en el calzado, deberán trabajar los ocho diarias durante los 5 días laborables, cumpliendo así las cuarenta horas semanales como lo estipula el Código de trabajo en su Art. 47.

En caso de trabajo en fin de semana, el empleado gozará del pago justo por horas extraordinarias.

Si el empleado necesita cambiar su horario de trabajo debido a situaciones externas que sean comprobadas, deberá notificar a la administradora con 24 horas de anticipación. No percibirá remuneración por el tiempo que se ausente de su actividad.

ARTICULO 10.- Todo trabajador deberá cumplir las tareas que se le asignaron de forma correcta y responsable durante el horario de trabajo, más no aquellas que no sean del giro del negocio.

ARTICULO 11.- Cada trabajador deberá registrar obligatoriamente su ingreso y salida del establecimiento para el posterior control de tiempo y jornada de trabajo.

ARTICULO 12.- Las remuneraciones serán canceladas el último día de cada mes, y en caso de no haber trabajado con normalidad durante el mes, se realizarán los respectivos descuentos debidamente sustentados.

Si el trabajador no está conforme con la remuneración recibida, deberá dirigirse a la administradora y manifestarle su inconformidad el mismo momento que haya recibido su pago, exponiendo de forma cortés y educada sus argumentos.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

ARTICULO 13.- Cada persona que labore en el establecimiento gozará de todos los derechos legales establecidos en el Código de Trabajo y de este Reglamento Interno.

ARTICULO 14.- Todos los trabajadores del calzado Livita cumplirán con las siguientes obligaciones:

- Realizar todas las tareas asignadas por la administradora.
- Ejecutar su trabajo con responsabilidad, calidad, honestidad y cuidado.
- Asistir al trabajo a la hora acordada con puntualidad y registrar su ingreso.

- Presentarse al trabajo debidamente uniformado.
- Tener absoluta confidencialidad
- Cuidar de su aseo y tener las medidas de seguridad necesarias para la prevención de riesgos.
- Actualizar los datos que fueron presentados al momento de ingresar a trabajar a la empresa.

ARTICULO 15.- Todos los trabajadores del calzado Livita tendrán las prohibiciones detalladas a continuación:

- Asistir al trabajo en estado ético
- Llevar al lugar de trabajo objetos de dudosa procedencia, armas, bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes
- Faltar o abandonar su puesto de trabajo sin previa notificación
- Realizar actividades ajenas al giro del negocio
- Dar cualquier información acerca de los procesos que posee el calzado
- Dormir durante la jornada del trabajo
- Utilizar los bienes y suministros de la empresa para satisfacción personal.
- Utilizar lenguaje inapropiado con clientes y demás personal del calzado.

CAPITULO VII

FALTAS Y SANCIONES

ARTICULO 16.- Un trabajador ha cometido una falta cuando no ha cumplido cualquiera de las actividades que se le asigne o cuando ha pasado por alto las prohibiciones establecidas en este reglamento.

ARTICULO 17.- Las faltas leves serán sancionadas con llamadas de atención, las graves con multa. Las llamadas de atención podrán ser verbales o escritas, estas serán asentadas en el registro de cada trabajador y la multa no excederá del diez por ciento de la remuneración de acuerdo con la ley.

ARTICULO 18.-La falta grave será sancionada con multa para que el calzado Livita solicite y obtenga, de parte de las autoridades competentes el visto bueno para dar terminado al contrato de trabajo.

3.9.4 Propuesta de Código de Ética.

Este código de ética implementa normas y valores que sirven de base para el modo de actuar de cada persona que labora en calzado “Livita” creando así un mejor ambiente de trabajo en el que predomine el respeto, honestidad, fomentando así el trabajo en equipo.

CAPITULO I

ALCANCE

ARTICULO 1.- El presente Código de Ética está integrado por principios en los cuales se basarán su conducta y ética profesional ya que este será aplicado por todas las personas que laboran en el calzado, verificando así el buen funcionamiento y el correcto desempeño de estos.

ARTICULO 2.- Se define como empleado o trabajador a todas las personas que realizan actividades dentro del giro del negocio del calzado.

CAPÍTULO II

INDICACIONES

ARTICULO 3.- El presente Código de Ética es de obligatorio cumplimiento por todo el personal de la empresa, ya que es responsabilidad de cada uno de los empleados que laboran en el calzado, cumplir con todas las disposiciones establecidas en este, todo comportamiento que no esté calificado como ético, será sancionado por la administradora de la empresa.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS Y VALORES

ARTICULO 4.- Todas las personas que laboren en calzado “Livita” deberán manejarse bajo los principios y valores que se detallaran a continuación.

ARTICULO 5.- AMBIENTE DE TRABAJO

Todos los trabajadores deberán tener actitud colaborativa, trabajar en equipo, compromiso con las actividades que realicen y buena actitud, trabajando de manera ordenada utilizando lenguaje apropiado para evitar cualquier tipo de inconvenientes.

ARTICULO 6.- RESPONSABILIDAD

Las personas que laboren en la empresa deberán realizar sus actividades cumpliendo sus obligaciones con esmero, empeño y profesionalismo, actuando de la mejor manera posible comprometiéndose a actuar de manera correcta y ética.

ARTICULO 7.- CALIDAD Y CALIDEZ

El personal de la empresa deberá atender a todos los clientes de la mejor manera, con calidad y calidez haciendo que se creen vínculos de cordialidad y empatía con el cliente.

CAPITULO IV

REGISTROS

ARTICULO 8.- MODIFICACION DE REGISTROS

Es totalmente prohibido cambiar o distorsionar la información de los registros diarios y contables con objeto de satisfacción o beneficio personal del talento humano y personas particulares.

ARTICULO 9.- CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS

Es totalmente confidencial cualquier tipo de información que genere el calzado y es responsabilidad del personal cuidar y custodiar la misma.

CAPITULO VII

PROVEEDORES

ARTICULO 10.- CONTRATACION

Los proveedores deben ser éticos y tienen que pertenecer a una empresa seria y responsable para mantener una relación comercial de manera íntegra y equitativa.

ARTÍCULO 11.- RELACION CON LOS PROVEEDORES

Todos los proveedores deben tener una relación de cordialidad, puntualidad, responsabilidad y honestidad en cualquier proceso que se realice.

ARTÍCULO 12.- CONFIDENCIALIDAD

Los empleados y proveedores deben ser cautelosos con los pedidos que realiza calzado “Livita” con el fin de precautelar el giro del negocio y sus actividades de comercialización.

3.9.5 Indicadores de gestión

Responsable de los cálculos y análisis: Área administrativa

- **Tiempo de comercialización de nuevos productos**

En este se detalla cuanto tiempo de demora la empresa en comercializar los nuevos productos que han sido adquiridos a los proveedores. Mide el tiempo en el que el calzado se demora en adaptarse a los nuevos productos ya que su innovación es según la temporada

en que se encuentre.

Se obtendrá el porcentaje de eficiencia de venta del calzado.

$$\text{PORCENTAJE DE EFICIENCIA: } \frac{\text{Inventario}}{\text{Costos de bienes vendidos} \div 365}$$

- **Eficiencia en ventas**

Esta es una herramienta que informa a la empresa si toda la mercadería adquirida a los proveedores ya ha sido vendida o por el contrario aún permanece en bodegas. Para este cálculo es necesario conocer el número de calzado vendido y el número de calzado adquirido.

$$\text{EFICIENCIA EN VENTAS: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de calzado vendido}}{\text{N}^\circ \text{ de calzado adquirido}}$$

- **Indicador de venta de vendedores**

Informa a la empresa si el vendedor cuenta con el porcentaje optimo en ventas diarias. Para este cálculo es necesario saber el número en ventas mensuales dividido para el numero de ventas diarias.

$$\text{INDICE DE VENTA: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de ventas mensuales}}{\text{N}^\circ \text{ de ventas diarias}}$$

- **Indicador de unidades defectuosas**

Nos permitirá conocer el porcentaje de pares de calzado que no cumplen con los requisitos de calidad por parte del calzado. Para esta fórmula se realiza una división entre los pares que se encuentran defectuosos y los pares que el proveedor envió.

$$\text{ÍNDICE DE UNIDADES DEFECTUOSAS: } \frac{N^{\circ} \text{ de pares defectuosos}}{N^{\circ} \text{ de pares recibidos}}$$

- **Indicador de retraso en los pedidos recibidos**

Este indicador permite conocer el porcentaje en el que los proveedores se han demorado en enviar la mercadería requerida con anterioridad por el propietario del calzado. Para esta fórmula se realiza una división del número de pedidos que han llegado retrasados entre el total de pedidos realizados.

$$\text{INDICE DE PEDIDOS RETRASADOS: } \frac{N^{\circ} \text{ de pedidos retrasados}}{\text{Total de los pedidos realizados}}$$

- **Indicador de calidad del servicio**

Permite establecer un estándar sobre la atención al cliente en el calzado mediante sus empleados. Esto mejorará la calidad del servicio cuando se atiende al cliente.

Se deberá realizar encuestas a los clientes para saber cuál es el personal adecuado y cual no lo es.

$$\text{INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO: } \frac{\text{Personal no adecuado}}{\text{Personal adecuado}}$$

3.9.6 SemafORIZACIÓN

Tabla 29: SemafORIZACIÓN de los indicadores de Gestión

INDICADORES	NADA SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Tiempo de comercialización de nuevos productos	0% - 34%	35% - 69%	70% - 100%
Eficiencia en ventas	0% - 34%	35% - 69%	70% - 100%
Indicador de venta de vendedores	0% - 34%	35% - 69%	70% - 100%
Indicador de unidades defectuosas	0% - 34%	35% - 69%	70% - 100%
Indicador de retraso en los pedidos recibidos	0% - 34%	35% - 69%	70% - 100%
Indicador de calidad del servicio	0% - 34%	35% - 69%	70% - 100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.10 Procedimientos contables de calzado Livita

3.10.1 Catálogo de cuentas.

Esta propuesta es creada exclusivamente para identificar la eficiencia en las operaciones económicas que realiza calzado LIVITA.

Complementa con un modelo de catálogo de cuentas en cual se detallará las cuentas con sus respectivas características, con la finalidad de que cualquier persona pueda hacer uso y correcto registro de los movimientos financieros que se realicen dentro del giro del negocio.

Objetivo

Diseñar un sistema contable que se acople a las necesidades del calzado Livita.

Desarrollo

Se basa en un listado de cuentas y subcuentas que se encuentra estructurado de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Para el plan de cuentas se utiliza el sistema de codificación numérico y el sistema decimal puntuado como se establece a continuación:

1. Activos
2. Pasivos
3. Patrimonio
4. Ingresos
5. Gastos

Tabla 30: *Catálogo de Cuentas*

CODIGO	CUENTA
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1	Caja
1.1.2	Bancos
1.1.3	Inventarios
1.2	ANTICIPOS
1.2.1	Anticipo proveedores
1.2.2	Otros anticipos
1.3	ACTIVO EXIGIBLE
1.3.1	IVA pagado
1.3.2	Documentos y cuentas por cobrar

1.4	ACTIVOS FIJOS
1.4.1	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.4.1.1	Edificio e instalaciones
1.4.1.2	(-) Depreciación acumulada de edificio
1.4.1.3	Muebles y enseres
1.4.1.4	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres
1.4.1.5	Equipo de oficina
1.4.1.6	(-) Depreciación equipo de oficina
2	PASIVO
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.1	Cuentas y Documentos por pagar corto plazo
2.1.2	Proveedores
2.1.3	Sueldos por pagar
2.2	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.1	Préstamos a corto plazo
2.2.2	Préstamos a largo plazo
2.3	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
2.3.1	IVA cobrado
3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL
3.1.1	Utilidad del ejercicio
3.1.2	Perdida del ejercicio
3.1.3	Resumen de rentas y gastos
4	INGRESOS
4.1	VENTAS
4.1.1	Ventas
4.1.2	(-) Devolución en ventas

4.1.3	(-) Descuentos en ventas
4.1.4	(-) Costos de ventas
5	GASTOS
5.1	GASTOS OPERATIVOS
5.1.1	Suministros de Oficina
5.1.2	Servicios básicos
5.1.3	Arriendo
5.1.4	Pago sueldos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.10.2 Descripción operacional del plan de cuentas.

ACTIVOS

Son todas las actividades con un valor monetario que tiene la empresa, así como también los bienes que posee la empresa.

Tabla 31: *Dinámica de caja*

Caja	
En esta cuenta se registran todos los movimientos que realice la empresa en efectivo.	
Todo el efectivo que haya sido recaudado diariamente estará a cargo de la administradora o será depositado.	
DÉBITO	CRÉDITO
Se registra los ingresos por las ventas	Se registra los pagos que se realice
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Documentar y registrar cada venta y compra realizada • Cumplir con las políticas implementadas 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 32: *Dinámica de bancos*

Bancos	
En esta cuenta se registrará todos los valores monetarios que hayan sido depositados en una cuenta bancaria que sea de propiedad del calzado, también se realizará retiros o pagos con cheque.	
DÉBITO	CRÉDITO
Ingreso de dinero en efectivo por ventas	Pago de arriendo
Pago a proveedores	Pago sueldos
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de conciliaciones bancarias• Revisión de documentación para realizar los pagos a proveedores• El pago a los proveedores se realizará mediante cheques	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 33: *Dinámica de Inventarios*

Inventarios	
En este constan toda la mercadería que tiene en stock el calzado para su venta.	
DÉBITO	CRÉDITO
Adquisición de mercadería	Venta de mercadería
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar tomas físicas de la mercadería que se encuentra en bodega.• Definir el custodio de bodega• Realizar Kardex• Archivar toda la documentación de compra y venta de inventarios.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 34: *Dinámica de anticipo a proveedores y otros anticipos*

Anticipo a proveedores y otros anticipos	
En este se registran todos los pagos que se realizaron de manera adelantada, pueden ser: anticipo a proveedores, anticipo sueldo, anticipo arriendo, entre otros.	
DÉBITO	CRÉDITO
Se debita los valores por concepto de pagos anticipados	Se acredita por el pago
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Los pagos deben ser efectuados únicamente por la administradora del calzado.• Archivar todos los documentos que evidencien los pagos por anticipado.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 35: *Dinámica de IVA pagado*

IVA Pagado	
En esta cuenta se acredita el impuesto al valor agregado que es un porcentaje del 12%, este valor paga la empresa porque ha sido generado a causa de la compra de bienes o mercadería.	
DÉBITO	CRÉDITO
Se debita por concepto de la obtención de bienes o mercadería.	Se acredita por la declaración y pago del IVA

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 36: *Dinámica de Activos Fijos*

ACTIVOS FIJOS	
En esta cuenta se detallan todos los bienes tangibles que posee la empresa y que van a ser utilizados por la misma	
DÉBITO	CRÉDITO
Compra Valor de mejoras y mantenimiento	Venta del bien si fuera el caso Datos de baja
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la constatación de inventarios periódicamente para poder verificar el estado de los bienes que posee la empresa	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 37: *Dinámica de depreciaciones*

Depreciaciones

En esta cuenta se registra el porcentaje que ha sido depreciado por el desgaste del bien durante el ejercicio económico.

Se deberá depreciar los bienes de acuerdo como indique la ley y con sus respectivos porcentajes que se detallan a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 38: *Porcentaje de Depreciaciones*

ACTIVO	PORCENTAJE	AÑOS DE VIDA ÚTIL
Edificio	5%	20 años
Maquinaria y equipo	10%	10 años
Equipo de computación	33.33%	3 años
Muebles y enseres	10%	10 años
Vehículo	20%	5 años

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

DÉBITO

CRÉDITO

Adquisición de un bien	Venta de un bien
------------------------	------------------

CONTROL INTERNO

Este debe realizar de acuerdo con la vida útil de cada bien y al porcentaje establecido por la ley.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

PASIVOS

Son todas las obligaciones que contrae la empresa, comprende todas las deudas que financian su actividad.

Tabla 39: *Dinámica de cuentas y documentos por pagar*

Cuentas y Documentos por pagar	
Obligaciones que contrae la empresa, como son el pago de deudas y letras por pagar.	
DÉBITO	CRÉDITO
Se debita por las adquisiciones de nuevas obligaciones	Se acredita cuando se realiza los pagos
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Estos pagos deberán realizarse de manera responsable y dentro del tiempo acordado. • La gerenta del local es la única autorizada para realizar estos pagos. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 40: *Dinámica de proveedores*

Proveedores	
Estos son las personas cuya actividad es representar a la empresa en donde trabajan, dar a conocer y distribuir un producto o servicio.	
DÉBITO	CRÉDITO
Pagos a proveedores	Cuenta por pagar
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe llevar un registro de todos los proveedores. • Llevar un archivo de todas las órdenes de compra. • La empresa deberá realizar los pagos correspondientes 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 41: Dinámica sueldos por pagar

Sueldos por pagar	
Son las remuneraciones que la empresa debe pagar mensualmente a sus empleados.	
DÉBITO	CRÉDITO
Adquisición de un bien	Venta de un bien
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• La autorización de pagar los sueldos debe de ser de la gerente.• Los sueldos pagados deben ser de acuerdo con el tiempo trabajado.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 42: Dinámica Préstamos a largo y corto plazo

Préstamos a largo y corto plazo	
Son todas las obligaciones que tiene la empresa con entidades bancarias.	
DÉBITO	CRÉDITO
Acreditación del Préstamo	Pago del préstamo a corto o largo plazo
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Archivar todos los comprobantes de pago que sean efectuados	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 43: Dinámica IVA cobrado

IVA cobrado	
Este se encuentra cuando la empresa realiza la venta de un producto, por lo tanto, cobra el IVA que es un porcentaje del 12%.	
DÉBITO	CRÉDITO
Declaraciones del IVA	Venta de productos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 44: *Dinámica de Patrimonio*

PATRIMONIO	
Es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que posee una empresa los cuales pone implementa para lograr sus objetivos, es decir, son todos los recursos y su uso.	
DEBITAR	CREDITAR
Se debita las pérdidas	Se acredita las utilidades
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Verificar el uso correcto de la inversión.• Revisar todas las operaciones hasta el cierre contable de las cuentas que corresponden al patrimonio.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 45: *Dinámica de Utilidad*

UTILIDAD	
Registra el valor de los resultados positivos obtenidos por la empresa como consecuencia de las operaciones realizadas durante un determinado período.	
DEBITO	CRÉDITO
Aprobación o distribución de las utilidades	Diferencia resultante
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Se debe recabar toda la información necesaria para la correcta elaboración de los estados financieros• Se debe realizar una adecuada contabilidad.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 46: *Dinámica de la Perdida del Ejercicio*

PERDIDA DEL EJERCICIO	
Registra el resultado negativo de las operaciones y que constituye una disminución patrimonial para el ente económico.	
DEBITO	CRÉDITO
Diferencia resultante	Traslado de pérdidas acumuladas

CONTROL INTERNO

- Custodiar el capital que posee la empresa
- Se debe recabar toda la información necesaria para la correcta elaboración de los estados financieros
- Se debe realizar una adecuada contabilidad

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 47: Dinámica de Ingresos

INGRESOS

Son todas las compensaciones económicas que ha recibido la empresa por su actividad comercial, intereses ganados, comisiones, etc.

DEBITO

CRÉDITO

Se debita por el cierre de cuentas

Se acredita por el registro de las ventas

CONTROL INTERNO

Realizar verificaciones y cuadrar todas las ventas que se realizado mensualmente con las declaraciones mensuales.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 48: Dinámica de Ventas

VENTAS

Son todos los productos que ya han sido comercializados a los clientes a cambio del pago.

DEBITO

CRÉDITO

Acredita la venta

Se acredita por las ventas

Ajuste por diferencia

Ajuste por diferencia de saldos

CONTROL INTERNO

- Llevar un registro de la mercadería vendida diariamente
- Realizar cuadros de la mercadería vendida diariamente

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 49: Dinámica de Costo de Ventas

COSTOS DE VENTAS	
El costo de ventas se realizará bajo el sistema de Inventarios permanente.	
DEBITO	CRÉDITO
Compra de mercadería según lo determine el Kardex de cada producto	Venta de la mercadería
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar los Kárdex mediante el método promedio ponderado • Cruce de los kárdex de inventario versus los físicos, estos reportes deben ser verificados contablemente. 	

Tabla 50: Dinámica de Gastos

GASTOS	
En esta se encuentran todas las cuentas que impliquen un desembolso de efectivo por pagos de cualquier tipo en que la empresa incurre para el desarrollo de sus actividades durante el ejercicio económico.	
DÉBITO	CRÉDITO
Pago de gastos varios	Saldo o cierre de la cuenta
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y controlar los gastos que se realizan • Destinar un presupuesto a los gastos durante periodos que hayan sido fijados. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 51: Dinámica de Gastos del Personal

GASTOS DEL PERSONAL	
Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral existente de conformidad con el reglamento interno de la empresa y el Código de Trabajo.	
DÉBITO	CRÉDITO
Valor pagado o causado por este concepto	Cancelación del saldo
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar antes de realizar el pago si las nóminas están correctas. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 52: *Dinámica de Gatos por Servicios Básicos*

GASTOS POR SERVICIOS BÁSICOS	
Registra los gastos ocasionados por concepto Gastos en servicios básicos, tales como energía, agua, etc.	
DÉBITO	CRÉDITO
Valor pagado o causado por este concepto	Cancelación del saldo
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Verificar antes de realizar el pago si las facturas están emitidas correctamente.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Tabla 53: *Dinámica de los Gastos en Arriendo*

GASTOS ARRIENDOS	
Registra los gastos ocasionados por concepto de pago de arriendo del establecimiento en el que se encuentra la empresa.	
DÉBITO	CRÉDITO
Valor pagado o causado por este concepto	Cancelación del saldo
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• Verificar antes de realizar el pago si las facturas están emitidas correctamente.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.11 Estados Financieros


Los estados financieros son una herramienta indispensable que se utiliza en la contabilidad de una empresa para saber el desenvolvimiento económico de la misma durante un período determinado, ya que mediante estas se hace un análisis y se interpreta los datos de una manera más fácil, objetiva y real. En este capítulo se propone utilizar los siguientes estados financieros.

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Evolución del Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

3.11.1 Estado de situación financiera.

Es un documento contable básico que sirve para reflejar la situación del activo, pasivo y patrimonio por las transacciones que ha realizado la empresa durante un determinado período de tiempo.

Tabla 54: Modelo de Estado de situación financiera

 <p style="text-align: center;">TIENDAS DE CALZADO LIVITA ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE...</p>							
COD.	CUENTA	20XX	20XX	CODIGO	CUENTA	20XX	20XX
1	ACTIVO			2	PASIVO		
1.1	<i>Activo Corriente</i>			2.1	<i>Pasivo corriente</i>	XX	XX
1.1.1	Activos Disponibles	XX	XX	2.1.1	Cuentas y documentos por cobrar	xx	xx
1.1.1.1	Caja	xx	xx	2.1.2	Proveedores	xx	xx
1.1.1.2	Bancos	xx	xx	2.1.3	Sueldos por pagar	xx	xx
1.2	Anticipos	XX	XX	2.2	<i>Pasivo No Corriente</i>	XX	XX
1.2.1	Anticipo a proveedores	xx	xx	2.2.1	Préstamos a corto plazo	xx	xx
1.2.2	Otros anticipos	xx	xx	2.2.2	Préstamos a largo plazo	xx	xx
1.3	Activo Exigible	XX	XX	2.3	Obligaciones tributarias	XX	XX
1.3.1	IVA pagado	xx	xx	2.3.1	IVA pagado	xx	xx
1.3.2	Documentos y cuentas por cobrar	xx	xx		TOTAL PASIVOS	XX	XX
1.4	<i>Activos Fijos</i>			3	PATRIMONIO		
1.4.1	Activos No corrientes	XX	XX	3.1	Capital	xx	xx
1.4.1.1	Edificio e instalaciones	xx	xx	3.1.1	Utilidad del ejercicio	xx	xx
1.4.1.2	(-) Depre. Acumulada de edificio	xx	xx	3.1.2	Perdida del ejercicio	xx	xx
1.4.1.3	Muebles y enseres	xx	xx	3.1.3	Resumen de rentas y gastos	xx	xx
1.4.1.4	(-) Depre. Acumulada de muebles y enseres	xx	xx		TOTAL DEL PATRIMONIO	XX	XX
1.4.1.5	Equipo de oficina	xx	xx		TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	XX	XX
1.4.1.6	(-) Depre. Acumulada de equipo de oficina	xx	xx				
	TOTAL ACTIVOS	XX	XX				
CONTADOR				ADMINISTRADORA			

Fuente: Investigación propia


Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.11.2 Estado de resultados integral.

Este es documento contable que muestra detalladamente los ingresos que se obtuvieron en un determinado periodo de tiempo, los gastos que se realizaron y como resultado final si existe o no perdida al final del ejercicio durante dicho periodo.

Tabla 55: Modelo de Estado de Resultados

 TIENDAS DE CALZADO LIVITA ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO..... AL 31 DE DICIEMBRE...			
CODIGO		20XX	20XX
4	INGRESOS		Xxxx
4.1	VENTAS		
4.1.1	Ventas	xxx	
4.1.2	(-) Devolución en ventas	xxx	
4.1.3	(-) Descuento en ventas	xxx	Xxxx
4.1.4	(-) COSTO DE VENTAS		
	=UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		
5	(-) GASTOS		
5.1	GASTOS OPERATIVOS	xxx	
5.1.1	Suministros de oficina	xxx	
5.1.2	Servicios básicos	xxx	
5.1.3	Arriendo	xxx	
5.1.4	Pago sueldos		Xxxx
	= TOTAL GASTOS OPERATIVOS		Xxxx
	(=) Utilidad Operativa		Xxxx
	(-) 15% de Participación trabajadores		Xxxx
	(=) Utilidad antes del impuesto a la renta		
CONTADOR		ADMINISTRADORA	

Fuente: Investigación propia


Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.11.3 Estado de Flujo de Efectivo.

Este estado financiero evidencia la variación en los movimientos de los activos que representan el efectivo y sus demás equivalentes en un periodo de tiempo determinado, en donde su clasificación consta actividades de operación, inversión, financiamiento.

Tabla 56: Modelo de Estado de Flujo de Efectivo

 TIENDAS DE CALZADO LIVITA ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL ...			
CODIGO			
	1. Flujo de Efectivo por Actividades de Operación		
4.1.1	Ventas	XXXX	
5.1.4	(-) Pago sueldos	XXXX	
2.1.2	(-) Proveedores	XXXX	
	(=) Efectivo Neto de Actividades Operativas		XXXX
	2. Flujo de Efectivo por Actividades de Inversión		
2.2.1	(-) Préstamos a corto plazo	XXXX	
2.2.2	(-) Préstamos a largo plazo	XXXX	
	(=) Efectivo neto usado en actividades de inversión		XXXX
	3. Flujo de Efectivo por Actividades de Financiamiento		
2.1.1	(-) Cuentas y Documentos por pagar	XXXX	
	(=) Efectivo neto usado por actividades de financiamiento		XXXX
	4. (=) Aumento neto en efectivo y sus equivalentes		Xxxx
	(+) Efectivo y sus equivalentes al principio del periodo		Xxxxxx
	(=) Efectivo y sus equivalentes al final del periodo		
	Gerente		Contador

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.11.4 Estado de Evolución del Patrimonio.

Analiza las variaciones cuantitativas en las cuentas del patrimonio de la empresa durante un determinado periodo de tiempo.

Tabla 57: Modelo de Estado de Evolución en el Patrimonio

 TIENDAS DE CALZADO LIVITA ESTADO DE EVOLUCION EN EL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE...					
CODIGO	CONCEPTO	SALDO AL XXXX	INCREMENTO	DISMINUCIÓN	SALDO AL XXXX
3.1	Capital + (Utilidades al 31- diciembre- xxxx)	\$Xxxx	\$Xxxx	\$(-Xxxx)	\$Xxxx \$xxxx
					\$Xxxxx
GERENTE			CONTADORA		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.11.5 Notas Aclaratorias a los Estados Financieros.

De acuerdo con las NIF 7 las notas a los estados financieros deben presentarse siguiendo un orden lógico y consistente, considerando la importancia de la información contenida en ellas, en la medida que sea práctico. Las notas que correspondan a información significativa deben relacionarse con los correspondientes renglones de los estados financieros.

Normalmente las notas se presentan en el siguiente orden:

- Declaración en la que se manifieste explícitamente el cumplimiento cabal con las Normas de Información Financiera, para lograr una presentación razonable. En caso contrario debe revelarse este hecho;
- Descripción de la naturaleza de las operaciones de la entidad y de sus principales actividades;
- Resumen de las políticas contables significativas aplicadas;
- Información relativa a partidas que se presentan en el cuerpo de los estados financieros básicos, en el orden en el que se presenta cada estado financiero y las partidas que lo integran;
- Fecha autorizada para la emisión de los estados financieros y nombre(s) del(los) funcionario(s) u órgano(s) de la administración que la autorizaron; y
- Otras revelaciones incluyendo:
 - pasivos contingentes y compromisos contractuales no reconocidos;
 - revelaciones de información no financiera; por ejemplo, los objetivos y políticas relativos a la administración de riesgos; y
 - nombre de la entidad controladora directa y de la controladora de último nivel de consolidación. (NIF 7, n.d.)

3.12 Indicadores Financieros

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Este mide la capacidad que tienen las empresas para cancelar las obligaciones que contrajeron a corto plazo.

- **Liquidez Corriente**

Este indicador compara los activos con los pasivos corrientes. Si su resultado es 1 o mayor a 1 quiere decir que la empresa tiene solvencia para cancelar sus deudas a corto plazo.

$$RC: \frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

- **Prueba Ácida**

Verifica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes. El resultado serio adecuado si es mayor a 1, dependiendo del tipo de la empresa que sea y en la época del año en que se encuentre.

$$PA = \frac{\textit{Activo corriente} - \textit{inventarios}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

- **Capital de trabajo**

Este capital de trabajo debe ser positivo y en este se verifica la capacidad que tiene la empresa para cumplir responsablemente con sus obligaciones.

Fórmula:

$$CP = \textit{Activo corriente} - \textit{Pasivo corriente}$$

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Son de gran utilidad para medir el grado de efectividad en la administración de la empresa en cuanto a los gastos y así convertir cada venta en utilidad.

- **Rentabilidad neta de ventas**

Estos sirven para medir las utilidades que ha generado la empresa por cada unidad vendida. El resultado debe ser alto porque mientras más sea el número de ventas, mayor será la utilidad.

$$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

- **Margen Operacional**

Este indica si el negocio genera utilidades o no, entre más elevado sea el resultado, será mucho mejor.

$$\text{MARGEN OPERACIONAL: } \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

3.13 SemafORIZACIÓN

Tabla 58: Interpretación de los Indicadores Financieros

INDICADORES	RESULTADO NO OPTIMO	RESULTADO OPTIMO
Liquidez Corrientes	<1	>1
Prueba Acida	<1	>1
Capital de Trabajo	Resultado negativo	Resultado positivo
Rentabilidad neta de ventas	Bajo y negativo	Alto y positivo
Margen Operacional	Bajo	Más alto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

3.14 Análisis Financiero

Los análisis financieros son importantes porque sirven para tener un diagnóstico de la situación financiera actual de la empresa. “El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas instrumentos analíticos de los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones” (P. Dominguez, n.d, p.2). Esto se realiza una vez que se provea los estados financieros.

3.15 Propuesta de implementación de un sistema de Inventarios

La tecnología avanza alrededor del mundo a pasos agigantados y cada vez va creando mejores herramientas que se pueden acoplar al mundo de los negocios como son los softwares de contabilidad que recogen y procesan información, arrojando resultados reales para la toma de decisiones, mejorando así su gestión y procesos para la obtención de mejores resultados.

Es por esto por lo que la implementación de un sistema de control de inventarios en calzado Livita, permitirá llevar de una manera ordenada el seguimiento de la venta y compra de mercadería, controlando cada movimiento de la rotación de inventarios, ofreciendo reportes oportunos y reales de todas estas transacciones.

3.15.1 Beneficios del sistema de control de inventarios.

- Eleva y mejora el flujo de efectivo de la empresa
- Ayuda a la toma de decisiones
- Identifica la mercadería que no rota ni se vende constantemente
- Monitorea la mercadería en stock
- Identifica y reduce el índice de robos y mermas

- Controla de mejor manera la compra y venta de la mercadería
- Facilita el manejo de la mercadería en la bodega
- Codifica cada producto

Capítulo IV

4. Validación de la Propuesta

4.1 Introducción

En la validación se pretende demostrar que la propuesta que se realizó va a servir para mejorar los procesos en la empresa. Para lo cual es muy importante hacer una evaluación de los diferentes cambios que se han realizado dentro de la organización al implementar la presente propuesta.

Para realizar esta validación es necesario que se implementen diferentes formas de calificación las cuales revelaran si la propuesta va a dar un cambio positivo en los procesos administrativos y contables del calzado Livita.

Se implementará organigramas en donde se detalla la organización jerárquica de la empresa, se detallan también las funciones de cada trabajador, se propone la implementación de un reglamento interno y código de ética, así como también se estableció un catálogo de cuentas para la realización de estados financieros y también se propuso la implementación de un sistema de control de inventarios.

Todo esto se encuentra dentro de un Modelo de Gestión que pretende garantizar la optimización y mejora de todos los procesos que se realizan dentro de la empresa.

4.2 Descripción del estudio

Objetivo

Validar la propuesta del Modelo de Gestión Administrativos y Contables del Calzado Livita con el fin de evaluar la implementación en la empresa.

4.3 Equipo de trabajo

Tabla 59: *Equipo de Trabajo*

Autor	Mishell Rafaela Guevara Gudiño
Tutores	<ul style="list-style-type: none">• MSc. Ana Lucia Gómez Vaca• Ing. María Alejandra Bedoya Guerrero• MSc. María Guadalupe León Carlosama
Propietario del Negocio	Silvia Guamaní

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

4.4 Método de Verificación

Se desarrolla una matriz en el que mediante calificaciones se da a conocer que tan efectivo fue el modelo de gestión, se realizará esto mediante fórmulas que permitan llegar a un porcentaje.

4.5 Matriz de validación

Tabla 60: Matriz de Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN					
N°	VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN		
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable
			3	2	1
1	Gestión Administrativa	Misión	X		
2		Visión	X		
3		Objetivos	X		
4		Principios	X		
5		Valores	X		
6		Políticas	X		
7		Código de Ética	X		
8		Reglamento Interno	X		
9		Estructura Organizacional	X		
10		Diseño de Procesos	X		
1	Gestión Contable	Plan de Cuentas	X		
2		Dinámica de Cuentas	X		
3		Modelo de Estados Financieros	X		
4		Indicadores Financieros	X		
5		Indicadores de Gestión	X		
6		Sistema de Control de Inventarios	X		
TOTAL (16*3)			48		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

4.5.1 Características a validar.

Tabla 61: *Características a Validar*

VARIABLES	INDICADORES
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	Misión Visión Objetivos Principios Valores Políticas Código de Ética Reglamento Interno Estructura Organizacional Diseño de Procesos
ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS	Plan de Cuentas Dinámica de cuentas Modelos de Estados Financieros Indicadores Financieros Indicadores de Gestión Sistema de Control de Inventarios

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

4.6 Método de Calificación

La calificación se realiza de acuerdo con la importancia que el equipo de trabajo considere en cada uno de los indicadores a ser evaluados para ello se debe seguir los siguientes parámetros detallados a continuación:

Tabla 62: *Método de Calificación*

PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

4.7 Rango de Interpretación

Para facilitar la interpretación de los resultados se ha establecido los rangos detallados a continuación:

Tabla 63: Rango de Interpretación

RANGO	INTERPRETACIÓN
De 1% a 32%	Poco aplicables
De 33% a 66%	Aplicable
De 67% a 100%	Muy Aplicable

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Fórmula:

$$V = \frac{CF}{CT} \times 100\%$$

En donde:

V= Validación

CF= Calificación: suma de la calificación de todos los indicadores multiplicada de acuerdo con el criterio de evaluación.

CT= Calificación total: suma de todos los indicadores multiplicado por la calificación más alta.

Para obtener el resultado de la validación se divide la sumatoria obtenida después de haber evaluado cada uno de los indicadores de la matriz de validación a ser evaluada y para concluir se multiplica por 100% para obtener el resultado en porcentaje.

4.8 Resultados

4.8.1 Tabulación de resultados.

Calificación total

$$CT = 16 \times 3$$

$$CT = 48$$

Calificación Obtenida

Tabla 64: Tabulación de resultados

VALIDADOR	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	TOTAL
Administradora de Calzado LIVITA	48	0	0	48

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

4.9 Evaluación

Validación Administradora de Calzado LIVITA

$$V = \frac{CF}{CT} \times 100\%$$

$$V = \frac{48}{48} \times 100\%$$

$$V = 100\% \text{ Muy aplicable}$$

4.9.1 Interpretación.

Una vez validada la propuesta por parte de la administradora del Calzado LIVITA, se pudo determinar que el Modelo de Gestión para procesos Administrativos y Contables que se propuso, es muy aplicable ya que el resultado está dentro de los rangos y criterios de evaluación establecidos porque este expone de manera clara y concisa los procesos que se deben realizar para la solución de los problemas y la toma de decisiones acertadas.

Conclusiones

Al término del presente trabajo se ha podido concluir que:

- El diagnóstico situacional nos permitió conocer la situación en la que se encuentra la empresa, todas las herramientas que se utilizaron fueron de gran ayuda porque se obtuvo información que sustentó la base para desarrollar el Modelo de Gestión para procesos administrativos y contables del Calzado “Livita”.
- El marco teórico realizado a base de bibliografía científica, en relación con el modelo de gestión, se definió el marco teórico para el desarrollo de la propuesta de este proyecto, ya que en este constan las bases teóricas que facilitan el entendimiento de este documento para las personas que hagan uso de este y en especial para el personal de Calzado “Livita”
- La propuesta de este documento se realizó en base a los fundamentos teóricos y al diagnóstico situacional de la empresa, en la que consta la filosofía de la empresa, flujogramas, organigrama estructural y funcional, diseño de procesos, código de ética, reglamento interno y en el aspecto contable consta de un plan de cuentas, dinámica de cuentas, modelos de estados financieros, indicadores de gestión.
- En la validación de los aspectos más importantes de la propuesta se evaluó por parte de la administradora del negocio dando como resultado que esta propuesta es aplicable en la empresa.

Recomendaciones

- Calzado Livita debe realizar periódicamente un diagnóstico situacional de la empresa a través de la utilización de la matriz FODA, en donde se detallan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de que se tome las más adecuadas decisiones en los posibles problemas que se presenten.
- La investigación que se utilizó en el marco teórico servirá como base para el enriquecimiento de conocimientos en el área administrativa y contable, los mismos que deberán ser aplicados en la empresa para cumplir con los objetivos propuestos e incrementar la gestión de la empresa.
- Implementar la propuesta que se realizó en el presente trabajo para los procesos administrativos como son la visión, misión, valores, políticas, organigramas estructurales y funcionales, flujogramas, código de ética, reglamento interno, los procesos contables como estados financieros, sistema de control de inventarios, plan de cuentas, indicadores financieros y de gestión.
- Realizar monitoreos de la aplicación de la propuesto de este Modelo de Gestión con el fin de que se estén realizando correctamente su implantación y que en el menor tiempo puedan obtener los resultados esperados.

Bibliografía

Alcarria, J. (2009). *Contabilidad financiera I*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

ALONSO, M. (2013). *Manual de Consultoría Administrativa*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3218792&query=reglamento+interno+en+las+empresas>

Aramburu, G., & Rivera, O. (2010). *Organización de empresas*. Retrieved from https://books.google.com.ec/books?id=jKuNuxFZU7YC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+organización+en+las+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWjk64D1-7ngAhWvmeAKHa_dBfYQ6AEILTAB#v=onepage&q=La+existencia+de+un+grupo+humano%2C+que+comparte+unos+medios+o+recurso

Arenal, C. (2017). *Gestion de la atencion al cliente* (TUTOR FORM). La Rioja. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5190124&query=atencion+al+cliente#>

Bastos, I. (2006). *Fidelización Del Cliente*. Retrieved February 13, 2019, from <https://books.google.com.ec/books?id=8nj-kruWt1gC&printsec=frontcover&dq=cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiVksuGhbrgAhVhp1kKHSgFB0QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=cliente&f=false>

Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. (UNID, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq>

=que+es+procesos+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq-Nj_6YffAhWLMd8KHQ3HAYwQ6AEINjAD#v=onepage&q=que es procesos administrativo&f=false

- Bogdanski, T., Santana, P., & Portillo, A. (2014). *Códigos de Ética en la Gestión Empresarial*. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=0jj3AwAAQBAJ&pg=PT21&dq=como+hacer+codigo+de+ética&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq4qHfyqHgAhWrm-AKHQ9FAp4Q6AEIRDAF#v=onepage&q=codigo de ética&f=false>
- Borghi, A. (2010). Claves para elaborar el reglamento interno. Retrieved February 4, 2019, from <https://coyunturaeconomica.com/lugar-de-trabajo/reglamento-empresa>
- CHUQUÍN RUIZ THALÍA PAMELA. (2018). *Diseño de un Sistema Contable y de Costos para la empresa ECUACINTAS en la parroquia de San Antonio*. Retrieved from [http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/112/1/ECUACINTAS LECTORES ESCANER 1.pdf](http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/112/1/ECUACINTAS%20LECTORES%20ESCANER%201.pdf)
- Coopers, & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Ediciones Díaz de Santos.
- DELGADO, D. F. M. (2017). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE INVESTIGACIÓN Y ASESORÍA ON-LINE EN SERVICIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL PARA LAS PYMES DE IMBABURA*. Retrieved from [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7764/1/04 IND 100 TRABAJO DE GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7764/1/04%20IND%20100%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf)

- Dominguez, E. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial*. (TUTOR FORMACIÓN, Ed.). La Rioja. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3222663&query=pasos+de+la+atencion+al+cliente>
- Dominguez, P. (n.d.). *Manual de análisis financiero*. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=7afDDNYa1z4C&printsec=frontcover&dq=análisis+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZiry-9qfgAhXSJt8KHXQpDjcQ6AEIPzAE#v=onepage&q&f=false>
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas* (Tercera). Retrieved from www.FreeLibros.me
- Gavilánez, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del ecuador.
- Guzman, A., Guzman, D., & Romero, T. (2005). *Contabilidad Financiera*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=U7vR89H9U2oC&pg=PA4&dq=Guzman,+Alexander.+Guzman,+David.+Romero,+Tatiana.+Contabilidad+Financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiy4cT6mbrgAhVEp1kKHcbmBxsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=ciclo+contable&f=false>
- NIC 2. (n.d.). *Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios*. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf
- NIF 7. (n.d.). *Norma de Información Financiera 7 PRESENTACIÓN Y REVELACIÓN*. Retrieved from http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1257/1257_cr_NIF A-7.pdf

Ortega, M., Rojas, D., Espejo, L., Malo, Z., Juanatey-Boga, Ó., & Ornelas, S. (2017).

Modelo de gestión para el sector micro empresarial Ecuatoriano. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0e75c036-bcec-4356-bb73-6514cefdef72%40sessionmgr4006>

París, F. (1996). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas* (Cuarta).

Paidotribo. Retrieved from

<https://books.google.com.ec/books?id=qYKvdeXgbjgC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+planificacion+estrategica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqq-ia9bngAhVNgK0KHQNVdVsQ6AEILTAB#v=onepage&q=que es la planificacion estrategica&f=false>

Romero, R. (2015). *Rotación de Inventario y sus efectos en el Sector Empresarial Metal*

Mecánico de la ciudad de Lima. Retrieved from

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1111/43.pdf?sequence=1>

Uribe, L. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables en NIIF*. Ecoe Ediciones.

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

Anexo 1: *Censo dirigido al personal*

CENSO DIRIGIDO AL PERSONAL

Objetivos. – Conocer el criterio de los empleados al implementar un modelo de gestión para los procesos administrativos y contables del Calzado “Livita”

1. ¿Tiene conocimientos sobre si el calzado cuenta con planificación estratégica, misión, visión, objetivos, políticas y valores establecidos?

SI NO

2. ¿Tiene claro el nivel jerárquico al que pertenece en la empresa?

SI NO

3. ¿Tiene conocimientos sobre la existencia de un reglamento interno?

SI NO

4. ¿Al momento de contratar sus servicios le informaron sobre las funciones a su cargo en forma e?

Escrita Verbal No le informaron

5. ¿Recibe capacitaciones constantes sobre atención al cliente?

SI NO

6. ¿Usted cree que existe una comunicación efectiva entre el gerente y los empleados?

SI NO

7. ¿Recibe reconocimientos por su trabajo?

SI NO

8. ¿Cree que su desempeño en la empresa es eficiente y ayuda al éxito de la empresa?

SI NO

9. ¿Existen promociones constantemente?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

Anexo 2: Encuestas dirigida a los clientes

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE CALZADO “LIVITA”

Objetivo: Conocer la percepción en la satisfacción de los clientes respecto al servicio que recibe de Calzado “Livita”

1. ¿Por cuál medio se enteró de la existencia de este calzado?

Recomendacion Radio TV Redes Sociales

2. ¿Con que frecuencia adquiere calzado en este local?

Cada mes Cada tres meses Semestralme

3. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la atención que le brinda el personal de calzado “Livita”?

Satisfecho Neutral Insatisfecho

4. ¿Cree que calzado “Livita” comercializa calzado de calidad?

Si No

5. ¿En comparación con la competencia, los precios le parecen?

Accesibles Poco Nada accesibles

6. ¿Ha recomendado al Calzado “Livita” con otras personas?

Si No

7. ¿Compraría otra vez en este local?

Si No

8. ¿Ha tenido alguna clase de inconvenientes con el producto que adquirió en este calzado?

Si No

9. ¿Cree que Calzado “Livita” debería renovar constantemente su calzado?

Si No

10. Que factores incidieron a que usted sea cliente de este negocio:

Ubicación



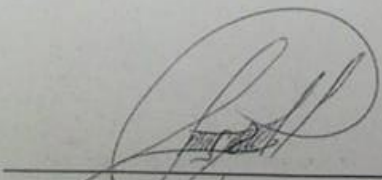
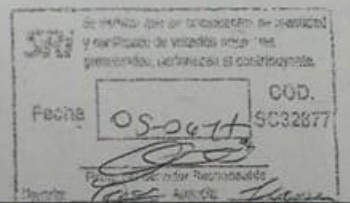
Precio

Calidad del producto

Servicio con amabilidad y rapidez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Registro Único de Contribuyentes (RUC)

	REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES	 <i>...le hace bien al país</i>
NUMERO RUC:	1001228285001	
APELLIDOS Y NOMBRES:	GALEANO YALAMA SEGUNDO ALFREDO	
NOMBRE COMERCIAL:		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	NUMERO:	
<hr/>		
FEC. NACIMIENTO:	16/08/1960	FEC. ACTUALIZACION: 05/04/2017
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	21/02/1989	FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCIÓN:	22/05/1989	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
<hr/>		
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:		
VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y MEDICINALES		
<hr/>		
DOMICILIO TRIBUTARIO:		
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAGRARIO Calle: EL ORO Intersección: 13 DE ABRIL Referencia: A DOSCIENTOS METROS DEL CENTRO DE REHABILITACION DE MENORES Teléfono: 062601300 Email: freddygaleano60@yahoo.com Celular: 0983322011		
DOMICILIO ESPECIAL:		
<hr/>		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:		
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA		
<hr/>		
Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)		
Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS: 2
JURISDICCION: \ ZONA 1\ IMBABURA		CERRADOS: 0
<hr/>		
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).		
Usuario: ECVC100214	Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE	Fecha y hora: 05/04/2017 12:09:33
Página 1 de 2		



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1001228285001
 APELLIDOS Y NOMBRES: GALEANO YALAMA SEGUNDO ALFREDO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	21/02/1989
NOMBRE COMERCIAL:	FARMACIA ESPEJO				FEC. CIERRE:	
					FEC. REINICIO:	

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y MEDICINALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: COLON Número: 972 Intersección: AV. EUGENIO ESPEJO Referencia: FRENTE A LA ESTACION DEL FERROCARRIL Email: freddygaleano60@yahoo.com Celular: 0983322011

No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO	ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.	05/04/2017
NOMBRE COMERCIAL:	LIVITA TIENDAS DE CALZADO				FEC. CIERRE:	
					FEC. REINICIO:	

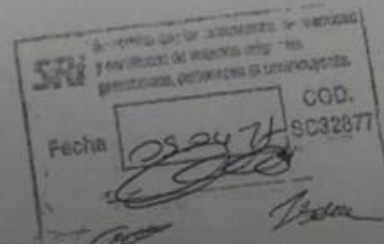
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE CALZADO
 VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DEPORTIVOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: VELASCO Número: 9-52 Intersección: SANCHEZ Y CIFUENTES Referencia: DIAGONAL A LA CRUZ ROJA

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: ECVC100214 Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE Fecha y hora: 05/04/2017 12:08:33

Anexo 4: Rol de pagos



Calzado "Livita"
ROL DE PAGOS

EMPLEADO:
CARGO:

MES:

INGRESOS		DESCUENTOS	
Sueldo básico	\$394,00	Aporte IESS	\$43,93
Horas Extras	\$00,00	Prestamos IESS	
Comisiones	\$00,00		
TOTAL INGRESOS	\$394,00	TOTAL DESCUENTOS	\$43,93
NETO A PAGAR: \$350,07			

RECIBE CONFORME

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Anexo 5: Formato de Conciliación Bancaria



CALZADO “LIVITA”
RUC: 1001228285001
DIRECCIÓN: Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes, diagonal a la Cruz Roja

CONCILIACION BANCARIA

SALDO SEGÚN ESTADO DEL BANCO:		SALDO SEGÚN LIBROS:	XXXXXX
(+) Depósitos	XXXX		
SUB TOTAL:	XXXX		
CHEQUES PENDIENTES DE PAGO:			
(-) Cheques	XXXXX		
SUB TOTAL:	XXXXX		
TOTAL (SUBTOTAL 1 – SUBTOTAL2)	XXXXX	TOTAL:	XXXXXX

CAJERA

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora
Año: 2019

Anexo 6: Formato Arqueo de Caja



CALZADO "LIVITA"

RUC: 1001228285001

DIRECCIÓN: Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes, diagonal a la Cruz Roja

ARQUEO DE CAJA

FECHA: _____

CAJERO: _____

SALDO		XXXX
Saldo Inicial	XXXX	
VENTAS		XXXX
Total de ventas al día	XXXX	
COMPRAS		XXXX
Total de compras al día	XXXX	
TOTAL		XXXX

CAJERA

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Anexo 7: Formato de acta de toma física de inventarios KARDEX



CALZADO “LIVITA”

RUC: 1001228285001

DIRECCIÓN: Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes, diagonal a la Cruz Roja

**ACTA DE TOMA FISICA DE
INVENTARIOS PROMEDIO PONDERADO**

Responsable: _____

Fecha: _____

DENOMINACIÓN	CODIGO	CANTIDAD AL INGRESAR	CANTIDAD VENDIDA	DIFERENCIAS	OBSERVACIONES

RESPONSABLE

ADMINISTRADORA

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Anexo 8: Detalle de Activos Fijos



CALZADO “LIVITA”

RUC: 1001228285001

DIRECCIÓN: Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes, diagonal a la Cruz Roja

DETALLE DE ACTIVOS FIJOS

Nro.	DETALLE DEL ACTIVO FIJO	FECHA DE COMPRA	VALOR HISTORICO DE COMPRA	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN MENSUAL	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	SALDO ACTIVO (VC-DA)
MUEBLES DE OFICINA							
1	Silla 1	XX-XX-XX	\$XX	10	\$XX	\$XX	\$XX
2	Silla 2	XX-XX-XX	\$XX	10	\$XX	\$XX	\$XX
3	Escritorio 1	XX-XX-XX	\$XX	10	\$XX	\$XX	\$XX
4	Escritorio 2	XX-XX-XX	\$XX	10	\$XX	\$XX	\$XX
5	Televisión	XX-XX-XX	\$XXX	10	\$XX	\$XX	\$XX
	SUBTOTAL		\$XXXX		\$XXXX	\$XXXX	\$XXXX
EQUIPO DE COMPUTO							
1	CPU	XX-XX-XX	\$XX	3	\$XX	\$XX	\$XX
2	Pantalla	XX-XX-XX	\$XX	3	\$XX	\$XX	\$XX
3	Teclado	XX-XX-XX	\$XX	3	\$XX	\$XX	\$XX
4	Mouse	XX-XX-XX	\$XX	3	\$XX	\$XX	\$XX
	SUBTOTAL	XX-XX-XX	\$XXXX		\$XXXX	\$XXXX	\$XXXX
	TOTAL ACTIVOS FIJOS						

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Anexo 9: Formato ingreso de mercadería a la bodega



**CALZADO “LIVITA”
INGRESO DE MERCADERIA A BODEGA**

FECHA:
NOMBRE DE QUIEN RECIBE:
REF. ORDEN N° DE COMPRA:
REF. FACTURA N°:
NOMBRE DEL PROVEEDOR:

CODIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL

OBSERVACIONES:

RECIBIDO POR

ENTREGADO POR

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Año: 2019

Anexo 10: Formato de factura



CALZADO “LIVITA”
DIRECCIÓN: Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes,
diagonal a la Cruz Roja

RUC:

FACTURA
No. 001 – 001 -

CODIGO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
INFORMACIÓN ADICIONAL E-mail: Forma de pago:			Subtotal	
			Descuento	
			Tarifa 0%	
			Tarifa 12%	
			IVA 12%	
			TOTAL	

Entrega conforme

Recibe conforme

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora
Año: 2019

Anexo 11: *Formato de Reporte de ventas mensuales*



CALZADO "LIVITA"
RUC: 1001228285001
DIRECCIÓN: Velasco 9-52 y Sánchez y Cifuentes,
 diagonal a la Cruz Roja

REPORTE DE VENTAS

Fecha de elaboración: _____

Encargados del Informe: _____

CODIGO DEL CLIENTE	N° DE FACTURA	FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA VENTA
TOTAL				

OBSEVACIONES: _____

ELABORADO POR

APROBBADO POR

*Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora
 Año: 2019*

Anexo 12: Carta de pedido de Validación

Ibarra, 18 de febrero de 2018

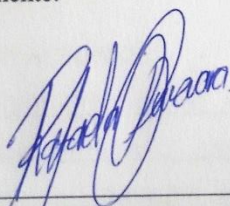
Señora
Silvia Guamaní
Administradora de Calzado "LIVITA"
Ref: Validación Capítulo 3 Propuesta

De mis consideraciones:

Yo, Mishell Rafaela Guevara Gudiño con número de cédula 100392702-5, alumna de Décimo Semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría CPA, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, solicito la revisión y validación de la PROPUESTA correspondiente al tema: **"MODELO DE GESTIÓN PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DEL CALZADO LIVITA"**, misma que corresponde al cuarto capítulo del mismo, al ser usted asignado por la Universidad Técnica del Norte para evaluar el trabajo realizado.

Adjunto propuesta y matriz de validación que debe ser llenada de acuerdo a su criterio respectivo.

Atentamente:



Rafaela Guevara Gudiño

SOLICITANTE

Dirección de correo electrónico: mrguevarag@utn.edu.ec

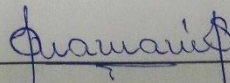
Teléfono de contacto: 0992757715

Anexo 13: Matriz de Validación evaluada

MATRIZ DE VALIDACIÓN					
N°	VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN		
			Muy Aplicable 3	Aplicable 2	Poco Aplicable 1
1	Gestión Administrativa	Misión	✓		
2		Visión	✓		
3		Objetivos	✓		
4		Principios	✓		
5		Valores	✓		
6		Políticas	✓		
7		Código de Ética	✓		
8		Reglamento Interno	✓		
9		Estructura Organizacional	✓		
10		Diseño de Procesos	✓		
1	Gestión Contable	Plan de Cuentas	✓		
2		Dinámica de Cuentas	✓		
3		Modelo de Estados Financieros	✓		
4		Indicadores Financieros	✓		
5		Indicadores de Gestión	✓		
6		Sistema de Control de Inventarios	✓		
TOTAL					

OBSERVACIONES:

La investigación está muy bien, aplicable al negocio que administro, se han tomado en cuenta todos los procesos; desde el momento que ingresa el cliente a la tienda. Mucha Gracias. Excelente trabajo!



Silvia Guamaní
ADMINISTRADORA DE CALZADO LIVITA