



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta

AUTORA: Cinthia Guadalupe López Franco

TUTOR: Ing. Silvana Párraga Franco

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

Septiembre, 2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “**Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado comprende a la Señorita, **López Franco Cinthia Guadalupe**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2019 – 2020, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de agosto de 2019

Lo certifico,

Ing. Silvana Párraga Franco
Docente Tutora

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (TRIBUNAL)

Los miembros del tribunal de grado, una vez revisado dan la aprobación al trabajo final de titulación, cumpliendo con lo estipulado en las disposiciones reglamentarias que fueron emitidas por la facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Para constancia firman

Ing. Irasema Delgado Chávez

Ing. René Muñoz

Ing. Bosco Vera Mendieta

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, López Franco Cinthia Guadalupe con C.I. 131524897-9, declaro que, todos los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación del tema “**Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta**”, así como; el contenido, análisis, ideas y síntesis de datos vertidos son de mi responsabilidad.

Manta, 12 de agosto de 2019

López Franco Cinthia Guadalupe

DEDICATORIA

A Dios,

Por brindarme sabiduría y fortaleza para seguir adelante luchando por mis metas.

A mis padres,

Milton y Lorena por ser los pioneros en mi educación y sembrar en mí las ganas de terminar mi carrera.

A mi esposo,

Maiky Loor por su paciencia y apoyo incondicional en cada proceso de mis estudios. Y en especial;

A mi hijo,

Moisés por ser el pilar fundamental de mi vida, quien me inspira a no decaer en ciertos momentos.

López Franco Cinthia Guadalupe

RECONOCIMIENTO

Le agradezco, en primer lugar a Dios por haber sido mi guía en todo el proceso de la carrera; también al señor Milton Chávez y a la señora Cecilia Toala dueños y administradores de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, por haberme permitido realizar mi proyecto de investigación en su negocio.

A mi tutora, la Ingeniera Silvana Párraga Franco, por guiarme y por su disponibilidad siempre que la necesité durante el proceso de investigación.

López Franco Cinthia Guadalupe

SÍNTESIS

El presente proyecto de investigación titulado “Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta”. Pretende generar la propuesta de realizar un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables.

Esta idea surgió, por mejorar la rentabilidad de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, que en sus siete años de producción se ha mantenido estable; como resultado durante la investigación a través de los métodos analítico, descriptivo y deductivo que permitieron desarrollar los procesos y procedimientos administrativos y contables. Las técnicas de investigación aplicadas fueron; encuestas, entrevista y Check list, cuyos resultados, dio viabilidad a la propuesta.

Entre los resultados se evidenció, la preocupación de los dueños del negocio, por velar solo de la producción, sino también de la administración y los registros que evidencien la rentabilidad que genera la Planta de Agua. El Manual de procedimientos administrativos y contables, es una guía, que contiene los principales procedimientos y políticas, en materia administrativa y contable adaptados a la situación productiva de la Planta de Agua.

La aplicación de este Manual pretende corregir y mejorar los procesos, además de fortalecer el control interno de la microempresa, a través de la optimización de recursos, armonizar el trabajo en equipo, ofrecer un producto de calidad y de preferencia al consumidor.

La implementación del Manual, permite alcanzar las expectativas trazadas por el Propietario, implicando el compromiso de todo el personal que labora en la Planta, con la motivación de sentirse parte de esta familia de colaboradores generen potencial en sus actividades cumpliendo los objetivos de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.

Palabras claves: Microempresa, proceso, procedimiento, manual, responsabilidades, flujogramas.

ÍNDICE

PORTADA Y CONTRAPORTADA	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (TRIBUNAL)	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
SÍNTESIS	VII
ÍNDICE	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1.Fundamentación Teórica	3
1.1.1. Mipymes	3
1.1.2. Importancia de la Mipymes	3
1.1.3. Clasificación de las Mypimes	4
1.1.4. Planificación de los recursos humanos en las PYMES.....	5
1.1.5. Etapas de proceso de planeación	6
1.1.6. Planta Purificadora de Agua.....	6
1.1.7. Elementos que componen una Planta Purificadora de Agua.....	7
1.1.8. Control interno	8
1.1.9. Control interno Administrativo y Contable	9
1.1.10. Proceso y Procedimiento	10
1.1.11. Manuales de Procedimientos.....	10
1.1.12. Análisis de rentabilidad	11
1.1.13. Niveles de rentabilidad.....	11
1.2.Antecedentes investigativos	12
CAPÍTULO II	15

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	15
2.1. Métodos de investigación aplicada.	15
2.1.1. Método analítico	15
2.1.2. Método descriptivo	15
2.1.3. Método deductivo.....	15
2.2. Técnicas de la Investigación.....	16
2.2.1. Encuesta.....	16
2.2.2. Entrevista.....	16
2.2.3. Check list	16
2.3. Población	17
2.4. Muestra	17
2.5. Análisis de los resultados de la información	17
2.5.1. Análisis de los resultados de la encuesta.....	17
2.5.2. Análisis de los resultados de la entrevista.....	26
2.5.3. Análisis de los resultados del check list	27
CAPÍTULO III.....	29
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	29
3.1. Título de la propuesta.....	29
3.2. Objetivos de la propuesta.....	29
3.2.1. Objetivo general.....	29
3.2.2. Objetivos específicos	29
3.3. Fundamentación de la propuesta	29
3.3.1. Antecedentes.....	29
3.3.2. Análisis FODA.....	30
3.3.3. Análisis de Rentabilidad sobre las ventas	31
3.4. Factibilidad de la propuesta.....	33
3.4.1. Factibilidad económica.....	33
3.4.2. Factibilidad operativa	33

3.4.3. Resultados científicos	33
3.5. Manual de procedimientos administrativos y contables.	35
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	66

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación está elaborado con el fin de conocer y profundizar en los procesos administrativos y contables de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente para mejorar la rentabilidad de su proceso productivo.

Ricafuente es una planta procesadora de agua; ubicada en la ciudad de Manta, en el sector Altagracia de la parroquia Los Esteros; que a más de tratar el agua, realiza el proceso de envasado, distribución y venta, al por mayor y menor.

El agua purificada generalmente corresponde al consumo humano; se trata del agua potable, sometida a diferentes procesos de purificación, para poder lograr estándares de calidad totalmente estrictos, aún mayores que los del agua potable corriente.

Considerando que esta organización expende un producto de sumo interés para la población, se decide realizar un análisis en sus procesos, puesto que, las operaciones contables y administrativas se están dejando a un lado, siendo estas, una parte importante y exclusiva para el desarrollo de su actividad económica.

Dando a conocer que la Planta no posee tales guías para mejorar su funcionamiento total, permitiendo así un orden sistémico en cada proceso que la empresa requiere para poder llevar al mercado su producto. De ahí que se plantea el objetivo general; analizar los procesos administrativos y contables, de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, de la ciudad de Manta, con el fin de mejorar su rentabilidad.

Para ello se plantea los siguientes objetivos específicos, determinar la diferencia entre proceso y procedimientos en términos generales; delimitar los procedimientos administrativos y contables a través de flujogramas que enfoquen los responsables de dichas acciones; y, proponer un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables como guía para la Planta de Agua y permita optimar su rentabilidad.

Las variables de estudio están dadas por dos tipos; como variable independiente, analizar los procesos administrativos y contables; y como variable dependiente, mejorar la rentabilidad. Considerando como población a todo el equipo de trabajadores que opera en la Planta de Agua Ricafuente.

Para el análisis de esta investigación se emplean; método analítico con el fin de indagar en cada actividad que se realiza dentro de la organización y determinar las posibles falencias; método descriptivo para determinar la representación de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Planta de Agua.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Fundamentación Teórica.

1.1.1. Mipymes.

Las Mipymes, se refiere a las micro, pequeñas y mediana empresas, según el Reglamento a la Estructura de Desarrollo Productivo de Inversión.

Las Mipymes son consideradas como el vínculo clave del desarrollo productivo de la sociedad; debido a que proporciona directamente fuentes de trabajo y asegura la obtención de productos de primera necesidad. Yance, Solís, Burgos y Hermida (2017) determinan que: “Contribuyen al progreso económico porque son generadoras de empleo y promotoras de avances en el entorno local, tienen el potencial de convertirse en un importante complemento del trabajo de la gran empresa”. Por ello la Planta Purificadora de Agua es considerada como microempresa, generadora de fuentes de empleo a través de la distribución de un producto de primera necesidad.

1.1.2. Importancia de las Mipymes.

La importancia de las Mipymes, radica en la estabilidad que genera este tipo de organizaciones en la economía de un país. Debido a que la mayoría de estos negocios son familiares; las generaciones trascienden y con el pasar del tiempo obtiene mayor preparación y aplican dichos conocimientos en sus organizaciones.

A esta idea de crecimiento e implementación de nuevas estrategias en las organizaciones se le atribuye a las que ahora son grandes empresas. Nicola (2013) afirma. “Las empresas que hoy son grandes en algún momento fueron microempresas, lo importante es su permanencia en el largo plazo y que no se conviertan de alguna manera, en una situación de desempleo” (p.10). A pesar de que la Planta de Agua es una microempresa, hasta el momento rentable, con este proyecto de investigación busca aportar un manual que permita la guía y el control adecuado con las actividades que realiza.

La importancia de las MIPYMES en la economía, según Nicola (2013) se basa en que:

- Garantiza el mercado laboral mediante la descentralización de la mano de obra
- Permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor.
- Las unidades familiares favorecen las conexiones laborales reduciendo las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado.
- Presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura.

1.1.3. Clasificación de las Mipymes.

Según el artículo 106, del Reglamento a la Estructura de Desarrollo Productivo de Inversión, acápite II, Título I Del desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas, Capítulo I Clasificación de las Mipymes, se consideran las siguientes categorías:

- a) Micro empresa:** Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de trescientos mil (USD 300.000.00) dólares de los Estados Unidos de América;
- b) Pequeña empresa:** Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre trescientos mil uno (USD 300.001,00) y un millón (USD 1'000.000.00) de dólares de los Estados Unidos de América; y,
- c) Mediana empresa:** Es aquella unidad de producción que tiene de 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno (USD 1'000.001,00) y cinco millones (USD 5'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

1.1.4. Planificación de los Recursos Humanos en las Pymes.

Es importante que cualquier negocio, independiente del tamaño o de la actividad que realice mantenga una buena planificación. Zúñiga (2009) define la Planificación, como “Un proceso por el que la empresa se asegura el número suficiente de personal con la calificación necesaria en los puestos adecuados y en el tiempo oportuno para hacer las cosas más útiles económicamente” (p.29). La planificación busca optimizar los recursos que la Planta de Agua pueda mantener, en este caso, a través del número de trabajadores que cada proceso involucrado logre mantener.

Una microempresa, no solo funciona a través de sus procesos sino del personal, así como del conocimiento que ellos puedan mantener, adquirir y aplicar correctamente para evitar en cualquier momento pérdidas. A continuación, el cuadro de información pretende el establecimiento de una adecuada planificación.

Tabla 1
Planificación en las PYMES

	PRODUCCION	VENTAS	ADMINISTRACION Y FINANZAS
DIRECTIVOS	Número de plantas	Numero de zonas de venta	Número de centro de negocios
MANDOS INTERMEDIOS	Número de operarios	Número de vendedores	Número de empleados
OPERARIOS	Ritmo de producción Diversidad de productos	Ventas Número de clientes Diversidad de productos	Número de facturas Número de clientes Número de proveedores

Fuente: Zúñiga (2009): “Pymes”
Elaborado por: Cinthia López

Basado en esta planificación, Zúñiga (2009) pretende alcanzar estos objetivos:

- Integración dentro de la planificación general de la empresa, esto es a modo de que todos los sectores de la organización formen un todo.

- Garantizar el número de empleados necesario.
- Combinar los programas de formación y promoción (Capacitación)
- Favorecer una mayor rentabilidad empresarial.

Cada uno de estos objetivos son puntos estratégicos, que buscan garantizar el buen funcionamiento de las Mipymes; a través del trabajo en conjunto de todos los departamentos que la conforman.

1.1.5. Etapas del proceso de planeación.

Dentro del proceso de planeación en una microempresa, es necesario e importante considerar las características que debe tener el recurso humano de la organización, de ellos depende en desenvolvimiento eficiente en cada proceso. Para ello Zúñiga (2009), determina dos etapas dentro del proceso de planeación de los recursos humanos:

- **Análisis interno:** consiste en un estudio de la organización mediante la elaboración del organigrama, identificación de las áreas de actividad, puestos de trabajo e inventario de personal, así se espera dar solución a los problemas organizacionales dentro de la empresa (PYME)
- **Evaluación de la organización del trabajo:** descubrir fortalezas y debilidades sobre las que se debe actuar primordialmente con el fin de alcanzar mayores índices de productividad y rentabilidad.

Siguiendo estos conceptos, para analizar los procedimientos tanto administrativos como contables, dentro de la Planta de Agua; estructurando un organigrama, identificando los procesos que se mantienen en la Planta y los responsables de cada procedimiento que estos conllevan; a su vez definirlos objetivos y las metas que la organización debe mantener. Para ello los criterios empleados al efecto serán; eficacia, grado de autonomía y ambiente de trabajo.

1.1.6. Planta Purificadora de Agua.

Una planta purificadora de agua, es el lugar donde se procesa el agua y se la convierte través de maquinarias bajo las normas de calidad adecuadas para el consumo del ser humano. "Son plataformas hidrotecnológicas con la función de sanear el agua, procedente de fenómenos naturales, pozos y redes municipales a bajos costos, eliminando los virus bacterias, metales pesados y

sales disueltas contenidas en el agua” (Anónimo, 2017). A pesar de que la Planta de Agua, microempresa calificada como artesano, cumple con los parámetros de calidad establecidos, para así proporcionar al cliente un producto seguro y confiable. Las plantas purificadoras de agua se las puede considerar como una fuente de vida para una comunidad, por ser un producto de consumo masivo y de vital importancia para el ser humano.

1.1.7. Elementos que componen una planta purificadora de agua.

De acuerdo a Fibras y Normas una empresa con conocimiento en este tipo de industrias, las plantas purificadoras de agua están compuestas por 13 equipos, que se describen a continuación:

- **Clorador:** Equipo necesario para el proceso de cloración, es se compone por una bomba dosificadora, tanque para almacenamiento de cloro y sus respectivas bases.
- **Tanque de agua clorada:** Deposito donde se almacena el agua limpia clorada para lavado de garrafones, su constitución material es de polietileno virgen.
- **Hidroneumático:** El equipo hidroneumático, dispone de una bomba tipo jet y un tanque hidroneumático de diafragma.
- **Filtro de zeolita:** Filtro compuesto por lecho filtrante con zeolita Turbidex, válvula de control electrónica construida en materiales de plástico o bronce y un tanque de resina hecho a base de una sola pieza termoplástica revestida con fibra de vidrio.
- **Filtros de carbón activado:** Filtro de carbón activado que posee la capacidad de retener colores, olores y sabores. Igualmente, su composición está acompañada de una válvula de control electrónica construida en plástico o bronce y un tanque de resina fabricado en una sola pieza termoplástica de revestida con vidrio de filtro.
- **Suavizador:** Elimina la dureza del agua, a través del proceso de intercambio iónico. Generalmente, está compuesto por un tanque de resina fabricado en una sola pieza termoplástica revestida con fibra de vidrio y un tanque de salmuera para la regeneración de la resina.

- **Ósmosis inversa:** Equipo compuesto por membranas de ultra baja presión de ahorro de energía, bomba de alta presión, porta membranas de vidrio de fibras y manómetro de glicerina, como también, rotámetros de acrílico o sensores electrónicos, protecciones, tableros de control electrónicos o eléctricos.
- **Tanque de agua osmótica:** Es un deposito construido con polietileno virgen de cuantiosa capacidad para almacenar agua osmótica, es decir, procedente del proceso de osmosis inversa.
- **Bomba de acero inoxidable:** Constituida materialmente a base de acero inoxidable, tal equipo está destinado para servicio de agua.
- **Filtro pulidor:** Filtro pulidor de solidos suspendidos, cuya función principal de estos filtros de cartucho son la retención de sedimentos y la remoción de cloro. Asimismo, existen otro tipo de cartuchos para usos especiales tales como suavización de agua, desmineralización, la retención de grasas y aceites, entre otros.
- **Purificador ultravioleta:** Equipo encargado de purificar el agua a través del uso de rayos UV sin alterar el sabor, olor, y color del líquido vital. Conducen el agua a través de lámparas que emanan altas dosis de rayos UV en el rango de 200-280, con la finalidad de destruir bacterias y virus presentes en el agua.
- **Generador de Ozono:** Su función principal es producir ozono para la destrucción de materia orgánica en general, debido a su inestabilidad dosificada. Tal gas es conocido como un agente natural oxidante, súper poderoso tanto en rapidez como en efectividad, teniendo en cuenta que este bactericida y fungicida, es sumamente limpio porque produce una mínima cantidad de subproductos de la desinfección como también no conlleva al uso de productos químicos tóxicos para la salud humana.

1.1.8. Control interno.

El control interno, busca la intervención en cada procedimiento que se lleve a cabo en una organización, con el fin de asegurar su buen funcionamiento y alcanzar sus propósitos. “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, 1997, p.4). Estos objetivos están generados a partir de la eficacia y eficiencia de las operaciones, la veracidad de la información de la organización y su cumplimiento con las leyes.

También permite que una entidad logre sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, así como a prevenir la pérdida de sus recursos. Además permite que la empresa cumpla confiablemente con las leyes y normas a las que se rige. Coopers & Lybrand (1997) afirma: “Puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino” (p.7).

1.1.9. Control interno administrativo y contable.

Al mencionar el control interno administrativo hace referencia al principal rol de los directivos o propietarios de una organización, que es el adquirir un compromiso y responsabilidad en la operación de sus actividades con el fin de mejorar y lograr mayor rentabilidad. Capote (2007) define al control interno administrativo como: “Al plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados dentro de la entidad, para promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas” (p.13). Por ello está estrechamente relacionado con la administración y los directivos de una organización para un fin en común.

En cuanto al control interno contable, hace referencia a la adecuada información financiera que posee una organización. “Son los controles diseñados para verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables que ofrezcan un registro y resumen adecuado de la operaciones financieras autorizadas” (Capote, 2007, p.14). Cabe mencionar que este tipo de control, es generado por el departamento contable de las organizaciones; a pesar de que la Planta de Agua no está obligada a llevar contabilidad, se hace necesario definir este término ya que esta información es indispensable para conocer si la rentabilidad que genera el negocio es positiva, a través de los ingresos y gastos que la actividad genera.

1.1.10. Proceso y procedimiento.

La Norma ISO 9000, reconoce a un proceso, como: “Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. De acuerdo a este concepto un proceso dentro de una organización, son los departamentos o áreas previamente establecidas, en donde se realizan actividades diferentes, pero juntas logran la coordinación para que esta logre sus metas.

Mientras que procedimiento, según la Norma ISO 9000, está definido, como: “Una forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso”. Es decir, que, son un sin número de pasos que debe seguir un proceso para obtener un resultado.

Una vez definidos estos conceptos, se puede determinar que para obtener los procesos de la Planta de Agua es necesario determinar su estructura orgánica, de los cuales se determinaran los procedimientos correspondientes a través de los diagramas de flujo. Con el fin de expresar una idea clara que permita la perfección laboral con un mínimo de errores que puedan entorpecer la producción.

1.1.11. Manuales de Procedimientos.

Buscando la efectividad de los procesos que se realizan dentro de la Planta de Agua y porque no, que sirva de guía para otros negocios con fines similares; se hace referencia a este término, ya que implementar un manual de procedimientos administrativos y contables, será la propuesta del presente proyecto. Franklin (2009) define los manuales de procedimientos como: “Un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

El Manual que se pretende proponer, tiene el objetivo de guiar al personal de la Planta de Agua a través de una estructura que aporte a las actividades del negocio, y les dé a conocer sus objetivos, políticas, misión y visión con un enfoque de proporcionar una mejora en la rentabilidad. Como también definir

las funciones que se deben cumplir en cada proceso y los procedimientos que estos deben cumplir.

1.1.12. Análisis de Rentabilidad.

Se entiende por rentabilidad, la relación que existe entre los beneficios obtenidos en una producción y la inversión que se llevó a cabo para lograrla. “En sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo” (Sánchez, 2002, p.2). Esto, tratándose del rendimiento financiero que obtienen las empresas.

Al hablar de análisis de rentabilidad, hace referencia al estudio de dicho término; ya que supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla, con el fin de permitir la elección entre alternativas o emitir un criterio por la eficiencia de las acciones realizadas.

1.1.13. Niveles de Rentabilidad.

Según Sánchez (2002), en su guía de estudio Análisis de Rentabilidad de la Empresa considera dos niveles de rentabilidad; rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

La rentabilidad económica, es un resultado conocido obtenido a través de la actividad de una organización. Es decir que se omite si hubo o no financiamiento simplemente es el valor generado por la actividad productiva o comercial que se realiza.

Y la rentabilidad financiera, es un resultado también conocido, que previamente fue financiado y ha generado intereses. Esta rentabilidad hace referencia a los fondos propios de la empresa.

1.2. Antecedentes investigativos.

Dentro de la investigación previamente realizada, se pudo analizar varios puntos de vista de diferentes autores, de los cuales se destaca los siguientes:

Título: “Análisis de los procesos administrativos y contables en la empresa Impordau A.A. de la ciudad de Guayaquil”, **Autor:** Chris Verónica Borbor Jiménez, **Año:** 2013, **Fuente:** Universidad Estatal de Miagro.

El proyecto de investigación busca fortalecer la estructura organizacional para conseguir un buen proceso de las actividades. A través de la evaluación de los diferentes procedimientos administrativos en las distintas áreas funcionales, administrativas y contables. Por ello la propuesta de implementar procedimientos administrativos y contables, contribuyen a mejorar el desempeño laboral, la planificación, la ejecución, control de actividades y el flujo de la comunicación dentro de la organización; así como fortalecer los puntos débiles del personal que compone la microempresa y mejorar la competitividad en el mercado que se desenvuelve, ampliando su oferta y mejorando sus resultados económicos. Dirigiéndola también, hacia una rentabilidad viable Con este propósito determinar la viabilidad económica financiera de la propuesta; permitiendo que el personal disponga de un mayor conocimiento funcional, sistémico e interdisciplinario de las actividades que se desarrollan para mejorar la cadena de valores que redundarán en beneficio para el cliente tanto interno como externo, que contempla el alineamiento hacia la misión, visión, objetivos institucionales y de la organización.

Título: “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A, ubicada en el cantón El triunfo, provincia del Guayas”, **Autor:** Digna Beatriz López Vega, **Año:** 2013, **Fuente:** Universidad Estatal de Milagro.

Este proyecto de investigación pretende dar a conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de las empresas, está ejecutando de manera adecuada y por lo tanto, afecta la operatividad de la empresa, con el fin de proponer mecanismos que contribuyan al desarrollo del personal. Una manera de facilitar la labor de la gerencia, consiste en el diseño de un medio

eficaz de estructura, que brinde la información completa de las labores que deben ser desarrolladas por el talento humano de la empresa, estableciendo además jerarquía y autoridad. Los datos aportados en este proyecto facilitan una comprensión de cómo realizar el análisis y la creación de un manual para emplearlos en la microempresa, objeto de estudio.

Título: “Diseño de un manual de procesos contables y financieros para el Tecnicentro Automotriz Chávez y asociados de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”, **Autor:** Paulina Elizabeth Segovia Delgado, **Año:** 2017, **Fuente:** Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Este estudio pretende aportar mejoras en los procedimientos contables de la empresa, mediante el diseño de un manual de procesos contables, utilizando información suministrada por el personal involucrado en el proceso contable, tomando en cuenta que un manual es un elemento eficaz que permite plasmar la información de manera clara y concreta. Aporta para el proyecto una guía para elaborar el manual, así como el contenido apropiado e idóneo para el tipo de empresa que se pretende investigar. También un aporte de técnicas de investigación realizadas, buscando sean las adecuadas para el personal que labora en la Planta de Agua.

Título: “Diseño de procedimientos administrativos – financieros aplicado a la empresa Servicopermim Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito”, **Autor:** Valeria Estefanía Coyago Conlago, **Año:** 2018, **Fuente:** Universidad Central del Ecuador.

La investigación plantea un diseño de procedimientos administrativos, debido a que estos lineamientos permitan un adecuado control en la ejecución de las diferentes funciones y actividades que se desempeñan en el área mencionada. A partir de esta idea se busca conseguir y establecer una guía que dirija la Planta de Agua, y le permita un mejor desenvolvimiento no solo en la parte administrativa sino también contable, promoviendo la eficiencia y eficacia, para cumplir con los objetivos del negocio, a más de mejorar su desarrollo organizacional y permitirle ser competitivo en el mercado. Con ayuda de esta guía de investigación se pudo tener conocimientos acerca de los

procedimientos propios de las empresas y adaptar cada procedimiento de acuerdo al tipo de negocio y el mercado en el que se desenvuelven.

Título: “Diseño de procedimientos administrativos y contables de la compañía de transporte comercial, escolar e institucional Logros Avalmisan S.A., ubicada en el sector Amaguaña”, **Autor:** Lizeth Giovanna Paucar Lema, **Año:** 2018, **Fuente:** Universidad Central del Ecuador.

Con la guía de este trabajo de investigación se logra determinar las funciones y responsabilidades para cada persona que labora en la Planta de Agua, con la finalidad de que cada actividad se desarrolle de manera favorable. Por ello, se propone un Diseño de Procedimientos Administrativos y Contables, los cuales permiten la correcta ejecución de las actividades del personal que labora, de manera eficiente y eficaz, contribuyendo así a la mejora del producto que brinda al público, potencializando el desarrollo y crecimiento de la compañía, de tal manera que genere mayor rentabilidad. Estableciendo así, que la idea del proyecto de investigación es factible en todo tipo de empresas no solo en las que ofrecen servicios sino a las que proporcionan producto de consumo masivo y de primera necesidad como la Planta de Agua.

Título: “Control interno administrativo y contable y su incidencia en la gestión financiera de la Cooperativa de carga pesada Presidente”, **Autor:** Jessica Victoria Mendoza Rivera, **Año:** 2018, **Fuente:** Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Toda organización independientemente del tamaño o su actividad económica ha tenido la necesidad de integrar estrategias y metodologías, además de hacer uso de herramientas que les ayude a hacer frente a los errores y riesgos que se presentan. Por ello este trabajo de investigación aporta como guía porque se busca mejorar los procesos que realizan los negocios para que surjan y logren aportar servicios y productos de calidad a través de procedimientos previamente establecidos y que sean de conocimiento general para todo quien trabaje en ellos. A más de aportar con la adecuada planeación que deben tener las empresas para que se mantengan en el mercado y a más de ello logren superarse.

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico o estudio de campo

2.1. Métodos de investigación.

Los métodos de investigación se aplicaron con el fin de recolectar y analizar los datos específicos de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente; así como, los procesos que se llevan a cabo en las actividades administrativas y contables. Para ello se utilizaron los siguientes métodos:

2.1.1. Método Analítico.

El método analítico, se fundamenta en realizar una investigación global, para luego determinar los elementos que la componen. “El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos” (Ruiz, 2006, p.128). Para luego establecidos los parámetros; en el caso de la Planta de Agua, serán los procedimientos se procede a determinar si estos, son los correctos o se debe realizar algún cambio que procure generar mayor rentabilidad.

2.1.2. Método Descriptivo.

El fin del método descriptivo en esta investigación es el caracterizar los procesos realizados en la planta purificadora. Arias (2012) afirma: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). Este método se aplicó; una vez analizadas las actividades administrativas y contables del negocio, para luego describir cada una de ellas. Y a su vez dar respuestas a quien es el responsable de los registros, de las ventas, el control y demás actividades que la microempresa demanda.

2.1.3. Método Deductivo.

Se utilizó este método partiendo de temas generales, las conceptualizaciones del marco teórico; para luego aplicarlos a la Planta de Agua; como los procesos administrativos y contables, determinar sus procedimientos; todos relacionados con el fin de mejorar su rentabilidad. Ruiz (2006) afirma “El proceso deductivo

toma en cuenta como se definen los conceptos, a través de varias etapas de intermediación, permitiendo pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad a través de indicadores o referentes empíricos”. Para ello utilizando de apoyo las técnicas de investigación como resultados de indicadores.

2.2. Técnicas de investigación.

2.2.1. Encuesta.

La técnica de la encuesta, está aplicada a los trabajadores de la Planta Purificadora de Agua, con la que se logró conocer las expectativas del trabajador acerca de la dirección de la empresa. Arias (2006) define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.72). Los resultados obtenidos lograron determinar también el nivel de rendimiento de las actividades; y la calidad de servicio y producto que se ofrece. Así, como también, el grado de aceptación que el trabajador percibe del cliente.

2.2.2. Entrevista.

La entrevista se emplea con el fin de inquirir en el conocimiento de las actividades y de los procesos tanto administrativos como contables. “Es una técnica basada en el dialogo o conservación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (Arias, 2006, p.73). Esta fue dirigida a los dueños de la Planta, debido a que ellos son quienes administran y registran las ventas.

2.2.3. Check list.

El Check list, permite indagar de situaciones a través de un sinnúmero de preguntas. “Sirve para constatar que se están realizando de manera adecuada los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de una empresa, mediante varios ítems” (Murillo, 2015, p.54). Se lo realizó con el propósito de verificar el compromiso que tiene la microempresa con el cumplimiento de las leyes. Además de determinar si hace falta algún requisito más en la organización para determinarlo como una recomendación.

2.3. Población.

La población que se analizara en la investigación, está determinada por el personal que labora en la planta. Según Arias (2006) conceptualiza “En términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes” (p.81). A continuación, población objeto:

Tabla 2.
Personal que labora en la Planta de Agua

Cargo	Cantidad
Gerente Propietario	1
Responsable de Compra-Venta	1
Obreros	2
Distribuidores	6
Total	10

Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente
Elaborado por: Cinthia López

2.4. Muestra.

La muestra está determinada a partir de la población objetivo, y se determina en el caso de que por situaciones diversas resulte imposible abarcar la totalidad de elementos. Según Arias (2006) indica: “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población, (...). Si la población por el número de unidades que la integren resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” (p.83). Al constatar que se trata de una población accesible, se la estableció, como muestra.

2.5. Análisis de los resultados.

2.5.1. Análisis de resultados de la Encuesta.

Encuesta dirigida a los ocho trabajadores de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente. **(Ver Anexo 1)**

1. ¿Qué tiempo tiene laborando en la Planta de Agua?

Tabla 3.

Pregunta 1: Tiempo laborando en la Planta de Agua

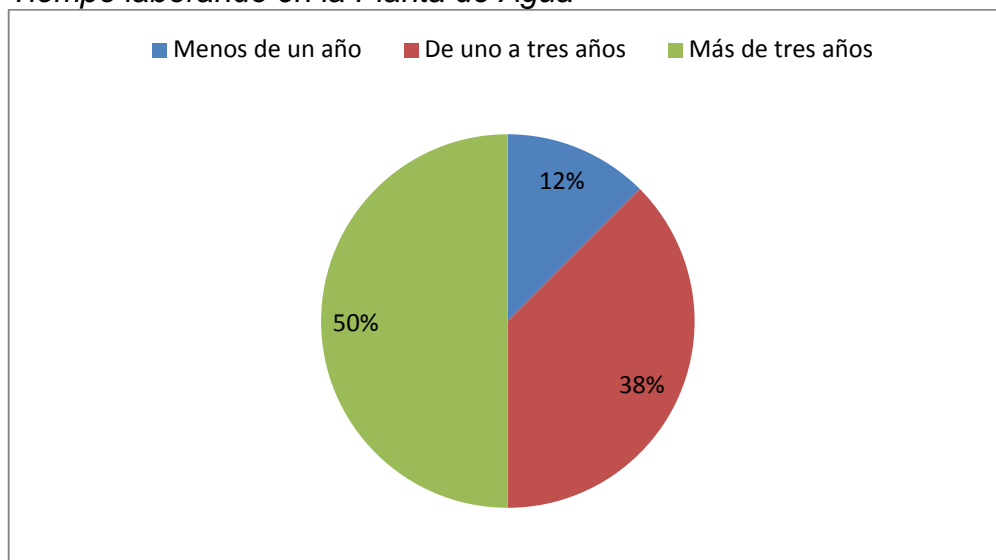
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	1	12%
De uno a tres años	3	38%
Más de tres años	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Grafico 1.

Tiempo laborando en la Planta de Agua



Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que el 12% lleva laborando menos de un año en la Planta de Agua, el 38% pasa del año laborando pero no se excede de los tres y el 50% del personal lleva laborando más de tres años.

Por tanto, se considera que la mayoría de los obreros que laboran en la Planta, cuentan con la experiencia y conocimiento adecuado para realizar las actividades que amerite la producción.

2. ¿Al momento que inició a trabajar en la Planta de Agua se le hizo conocer sus obligaciones dentro del área de trabajo?

Tabla 4.

Pregunta 2: Conocimiento de obligaciones laborales en el área

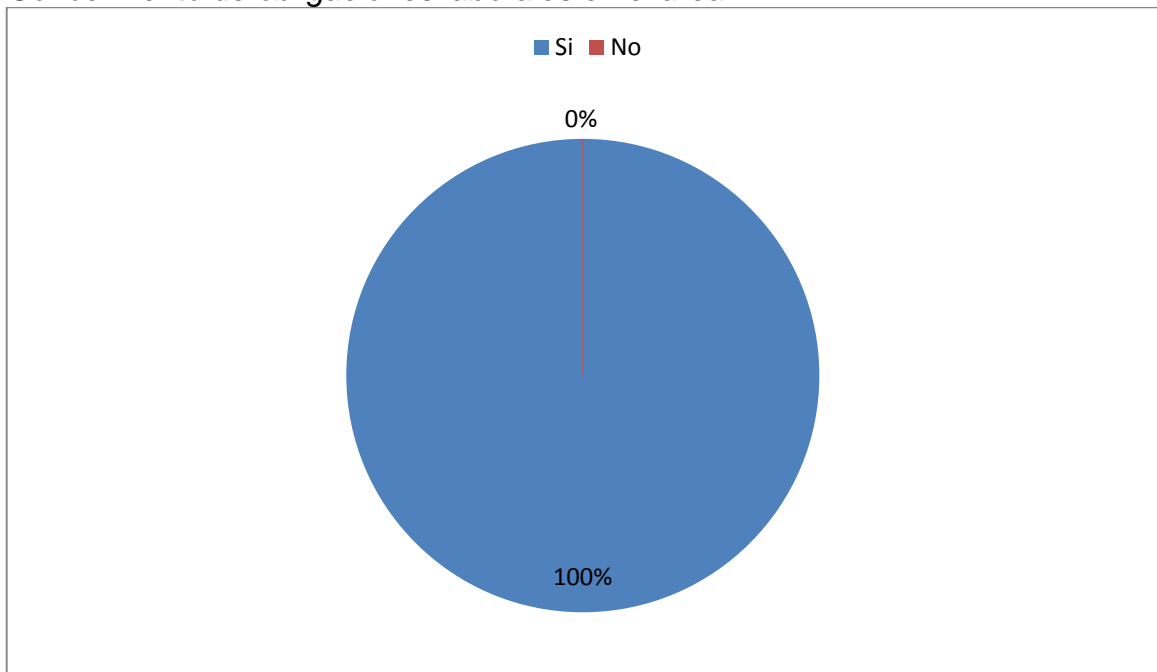
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 2.

Conocimiento de obligaciones laborales en el área



Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados, el 100% de los trabajadores afirman que, se les dio a conocer sus obligaciones desde que iniciaron a laborar en la Planta. Por tanto todos los trabajadores conocen acerca de sus obligaciones haciendo posible que todo el proceso productivo sea ameno y eficaz.

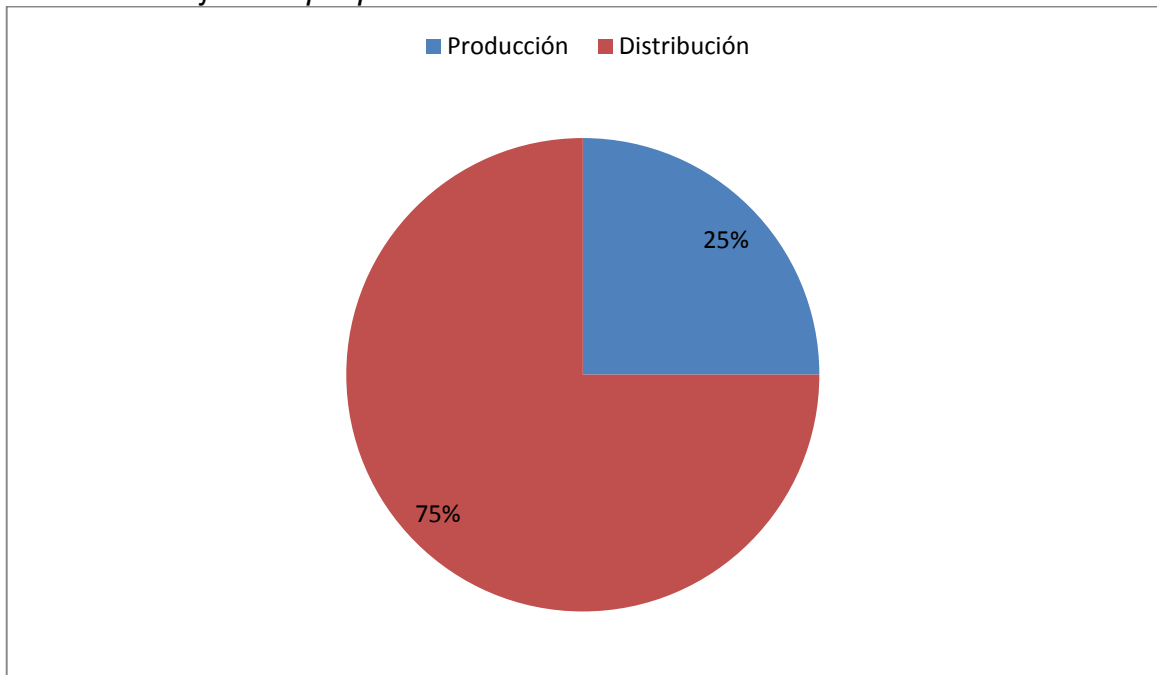
3. ¿A qué área de trabajo corresponden las funciones que usted desempeña?

Tabla 5.
Pregunta 3: Área de trabajo a la que pertenece

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Producción	2	25%
Distribución	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 3.
Área de trabajo a la que pertenece



Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 25% de los trabajadores pertenecen a la Producción o al trabajo en la Planta, mientras que el 75% se encargan de la distribución del producto terminado. Esto indica que el trabajo que se realiza en la planta no requiere de tanto personal, al contrario de la distribución ya que este proceso es el que lleva el producto a la venta a diferentes puntos y genera ingreso monetario a la Planta.

4. ¿La Planta de Agua cuenta con algún tipo de manual (escrito) en donde se especifique los procedimientos a realizar?

Tabla 6.

Pregunta 4: La Planta de Agua cuenta con algún tipo de manual

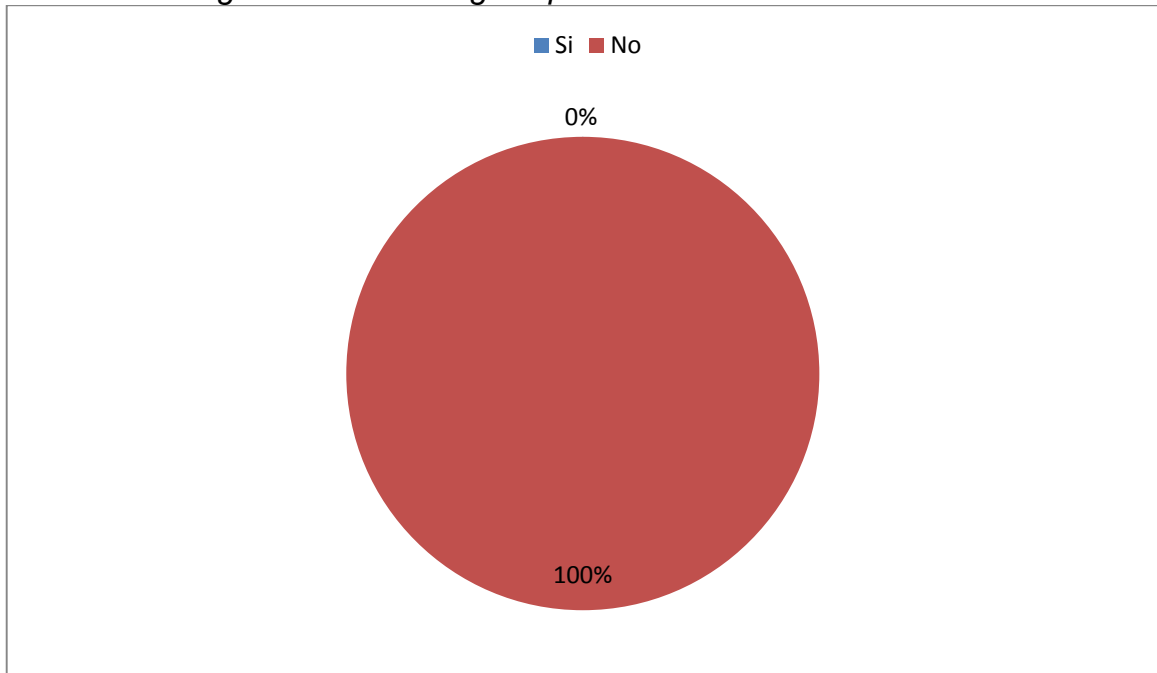
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 4.

La Planta de Agua cuenta con algún tipo de manual



Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

Según los resultados obtenidos, el 100% de los trabajadores indicaron que la Planta no cuenta con algún manual en donde se especifiquen los procedimientos a realizar. Por tanto es factible realizar un manual que mencione a más de dichos procedimientos, ciertas políticas y hacerlas de conocimiento para todo el personal.

5. ¿Cómo considera usted que es la comunicación dentro del área de trabajo?

Tabla 7.

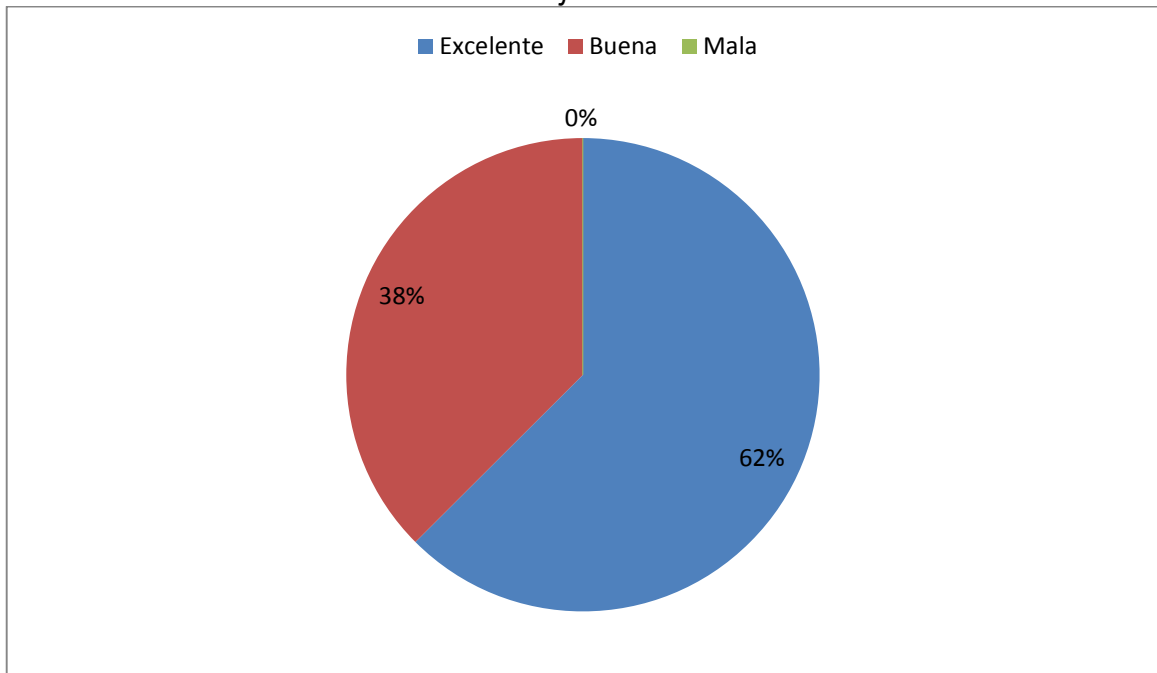
Pregunta 5: Comunicación dentro del área de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	62%
Buena	3	38%
Mala	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 5.

Comunicación dentro del área de trabajo



Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

En mención a los resultados, el 62% del personal mencionó que es excelente la comunicación y el 38% determina que es buena. Por tanto, esto indica que la comunicación dentro del área laboral es adecuada para mantener y sobrellevar de manera eficiente el proceso productivo.

6. ¿Con que frecuencia se controla y supervisa las actividades que usted realiza dentro de su área de trabajo?

Tabla 8.

Pregunta 6: Control y supervisión de las actividades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	100%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 6.

Control y supervisión de las actividades



Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

El 100% de los trabajadores indican que siempre son controladas y supervisadas las actividades que se realizan en cada área de trabajo. Por tanto se considera que el control y supervisión que se da dentro de la Planta hace que se cumpla cada parámetro y normas de seguridad que el producto lo requiera.

7. ¿Cómo considera que los clientes calificarían la atención que reciben al realizar sus compras en la Planta de Agua?

Tabla 9.

Pregunta 7: Satisfacción del cliente por atención recibida

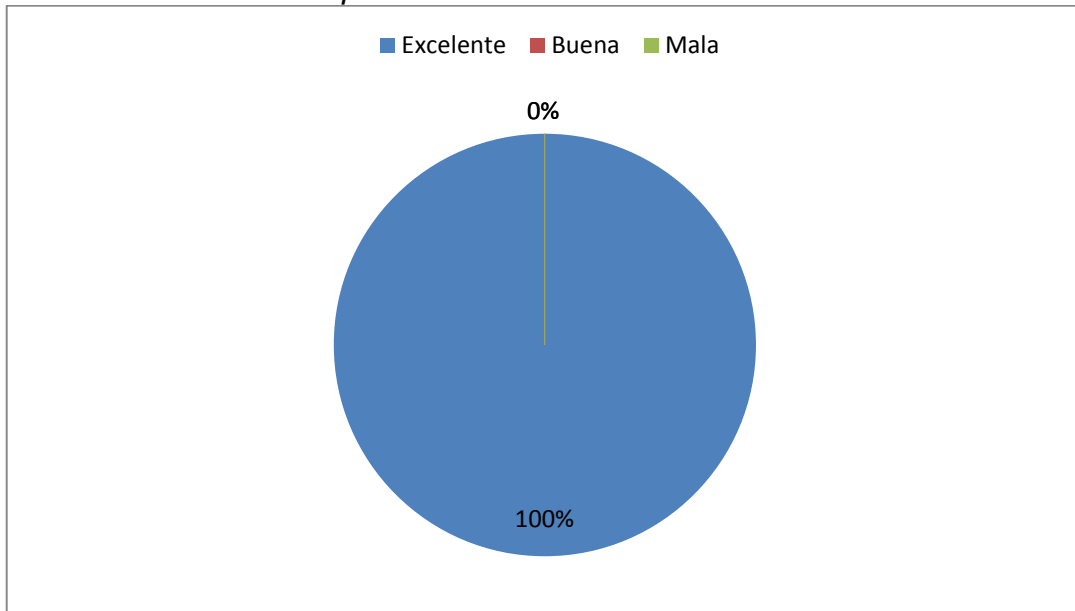
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	100%
Buena	0	0%
Mala	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 7.

Satisfacción del cliente por atención recibida



Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los trabajadores perciben que los clientes se encuentran satisfechos por la atención recibida al obtener su producto. Por tanto este es un indicador de que el cliente acepta el producto a más de la calidez con la que se lo atiende, haciendo que la planta a diario reciba su visita, y se permita mostrar el buen funcionamiento a través de políticas previamente dispuestas.

8. ¿Qué tan importante considera usted, que la Planta de Agua adopte un manual de procedimientos administrativos y contables?

Tabla 10.

Pregunta 8: Manual de procedimientos administrativos y contables

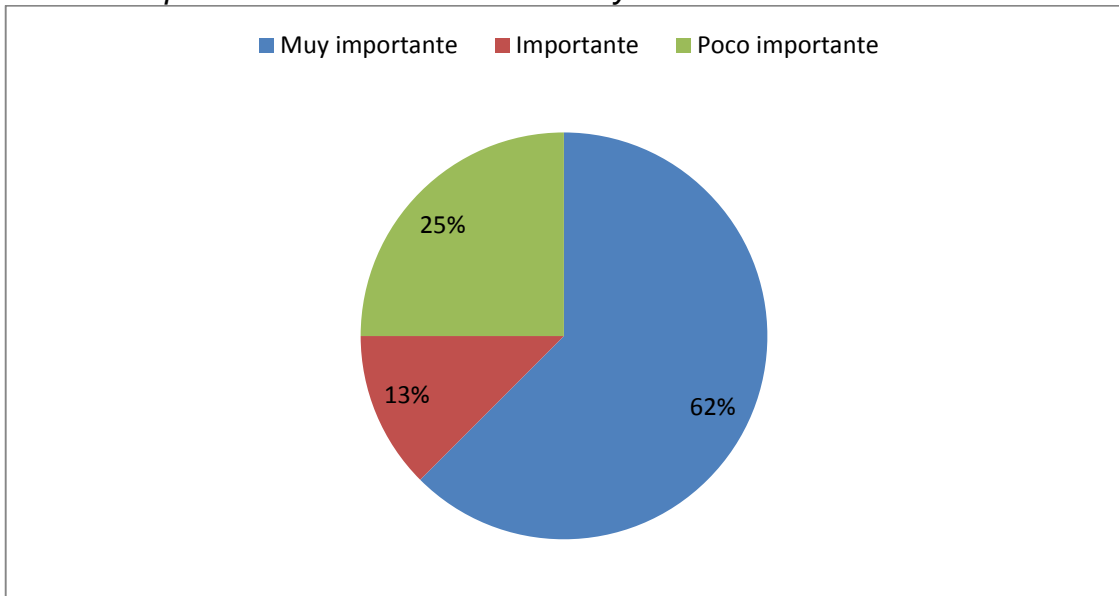
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	5	62%
Importante	1	13%
Poco importante	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Gráfico 8.

Manual de procedimientos administrativos y contables



Fuente: Resultados de la investigación

Elaborado por: Cinthia López

Análisis e interpretación.

Según los datos obtenidos el 62% de los trabajadores consideran que es muy importante adoptar un manual de procedimientos administrativos, mientras que el 13% lo consideran importante y un 25% poco importante. De acuerdo a estos resultados la mayoría considera que es de suma importancia un manual de procedimientos por tanto se creará un manual específico para la Planta de Agua y será de conocimiento general para todos los empleados que laboren en la Planta.

2.5.2. Análisis de los resultados de la Entrevista.

Las entrevistas fueron realizadas a los dueños de la Planta Purificadora Ricafuente; el señor Milton Chávez, quien administra el negocio y la señora Cecilia Toala, quien se encarga de realizar y registrar las ventas diarias (**Ver Anexo 2**). A continuación se detalla los resultados obtenidos en las entrevistas:

La Planta lleva operando aproximadamente siete años, se creó con el fin de un negocio familiar; un medio para generar ingresos y de trabajo para otras personas. Para ello se realizó un estudio de mercado en donde la mejor opción fue implantar una planta purificadora de agua, debido a que en aquel tiempo por el sector no había más plantas de agua, era una idea rentable. A pesar de que ahora hay competencia cerca de la localidad, sigue siendo rentable.

La planificación se la realiza, a través del flujo de venta diaria y de los pedidos vía telefónica. Además de la experiencia obtenida, con el transcurso de los años, se adquiere conocimientos sobre el funcionamiento de este tipo de negocios. Un ejemplo de esta experiencia; en época de frío las ventas disminuyen porque las personas no consumen agua en cantidad, a diferencia de los días donde el sol es intenso.

El control de los ingresos y egresos; esta dado a través de los registros de ventas diarias que realiza la planta y los distribuidores. Mientras que los pagos a proveedores se la realizan a través de las cuentas bancarias y con el registro de los cheques.


No se posee con algún tipo de normas administrativas, lo que si siempre se está controlando al personal porque eso es lo más importante para que un negocio funcione de la mejor manera. No tenemos políticas establecidas por escritas, pero sí son indicadas de forma verbal al trabajador, cuando se suman por primera vez a la producción de la Planta de Agua, porque de eso se trata el buen liderazgo.

Es importante establecer un manual de procedimientos, porque permitiría mejorar la organización en cuanto a cada proceso de la Planta y obtener formatos para llevar de la mejor manera los registros de la planta. Además si

las grandes empresas poseen manuales y les va muy bien por llevar un orden; a las microempresas y a los emprendedores también les serviría.

2.5.3. Análisis de los resultados del Check list.

El Check list, fue realizado a los dueños del negocio en donde se constataron el cumplimiento de los siguientes parámetros:

		Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Contabilidad y Auditoría			Pág. 1 de 1	
Nombre del Documento:		Check list				
Objetivo:		Verificar el compromiso que tiene la microempresa con el cumplimiento de las leyes.				
Dirigida a:		Dueños de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente				
#	Pregunta	Cumple	No cumple	N/A	Observaciones	
1	¿Los permisos de funcionamiento se encuentran actualizados?	X				
2	¿Tiene certificación INEN?		X			
3	¿Se posee formatos para registro de las ventas diarias?		X			
4	¿Se mantiene y conserva información documentada referente a los ingresos y egresos de años anteriores?	X				
5	¿Los dueños del negocio están plenamente comprometidos con las actividades que este influye?	X				
6	¿Están definidas y comunicadas las funciones	X				

	del personal que labora en la Planta de Agua?				
7	¿Los dueños garantizan que sus clientes se sienten satisfechos con sus productos?	X			
8	¿Dispone la Planta de Agua de políticas y objetivos de calidad?		X		
9	¿Posee de algún manual o políticas por escrito?		X		
10	¿Existen procedimientos documentados o previamente establecidos para el funcionamiento de la Planta de Agua?		X		
11	¿Presenta a tiempo las declaraciones con respecto a su actividad?	X			
12	¿La Planta de Agua asegura que los procesos, productos y servicios suministrados son conforme a los requisitos?		X		

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta.

Manual de procedimientos administrativos y contables para la Planta Purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta.

3.2. Objetivos de la propuesta.

3.2.1. *Objetivo general.*

Elaborar un manual de procedimientos administrativos y contables, acorde a las actividades que se realizan en la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, a fin de mejorar su rentabilidad.

3.2.2. *Objetivos específicos.*

- ✓ Establecer los procedimientos de los procesos contables y administrativos de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.
- ✓ Delimitar las actividades del personal que la labora en la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.
- ✓ Elaborar los respectivos flujogramas para guía de los procesos establecidos en la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.

3.3. Fundamentación de la propuesta.

3.3.1. *Antecedentes.*

Planta Purificadora de Agua Ricafuente

Tipo de Contribuyente: Persona natural

Calificación: Artesano

Ruc: 130832685-7

Representante legal: Sra. Cecilia Toala Saltos

Nombre de producto: (marca): Mega Water

Ubicación: Los Esteros, Barrio Altagracia vía al Palmar, calle Juan Montalvo.



3.3.2. Análisis FODA



Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente
 Autor: Cinthia López Franco

3.3.2.1. Cruce estratégico FA – FO – DO – DA.

Fortalezas Amenazas (FA)	Fortalezas Oportunidades (FO)
<p>1.1 El precio de venta es aceptable para el cliente lo que permite competir con marcas renombradas.</p> <p>1.2 El precio del producto es preferente permitiendo liderar ante los nuevos competidores.</p> <p>2.2 Su ubicación permite establecer su producto ampliamente ante los nuevos competidores.</p> <p>2.3 Su localidad le permite adquirir prontamente de algún repuesto o producto que necesite en el momento.</p>	<p>1.1 Por precio módico y por ser producto de consumo masivo genera rentabilidad.</p> <p>2.4 La ubicación le permite obtener nuevos canales de distribución y venta sin mayor esfuerzo.</p> <p>3.4 La atención directa al cliente permite acoger al cliente creando confianza</p>

Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente
 Autor: Cinthia López Franco

Debilidades Oportunidades (DO)	Debilidades Amenazas (DA)
<p>1.3 Acoger un Manual de procedimientos aprovechando que la ley favorece a las microempresas.</p> <p>2.4 Los registros de ventas deben ser cambiados y considerados para evitar confusiones al obtener nuevos clientes.</p> <p>3.1 Realizar publicidad que capte al cliente y conozca la marca a pesar de ser un producto de consumo masivo.</p>	<p>1.1 Implementar un Manual de Procedimientos permitirá que la Planta de Agua tenga una producción estable, se mantenga en el mercado y se convierta en una marca reconocida.</p> <p>1.3 Adoptar un Manual de Procedimientos permitirá que la Planta evite errores en la producción y se abstenga de daños prolongados.</p>

Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente

Autor: Cinthia López Franco

3.3.3. Análisis de Rentabilidad sobre las ventas.

Para lograr determinar la rentabilidad del año 2018, se consideró los gastos que obtuvo la Planta Purificadora de Agua Ricafuente. La rentabilidad a calcular será sobre las ventas:

Ingresos y Gastos para determinar Rentabilidad 2018	
Ingresos	85.215,00
(-) Costos	50.756,00
(+)Materia prima	9.800,00
(+)Mano de obra	37.056,00
(+)CIF	3.900,00
Ingresos brutos	34.459,00

Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente

Autor: Cinthia López Franco

$$Rentabilidad\ sobre\ ventas = \left(\frac{Utilidades}{Ventas} \right) * 100$$

$$Rentabilidad\ sobre\ ventas = \left(\frac{34.459}{85.215} \right) * 100$$

$$Rentabilidad\ sobre\ ventas = 40,44$$

A continuación se muestran las proyecciones realizadas en base a los ingresos y gastos obtenidos del año 2018, en donde se considera la tasa del PIB promedio de los últimos tres años, para determinar los ingresos proyectados:

TASA PROMEDIO DEL PIB

Año	Tasa	
2017	2,4%	1,47%
2018	1,4%	
2019	0,6%	

Fuente: Banco Central del Ecuador

Autor: Cinthia López Franco

Proyecciones de la Planta Purificadora Ricafuente

	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Ingresos				
	86.467,66	87.738,74	89.028,49	90.337,21
(-) Costos				
	51.466,58	52.187,12	52.917,74	53.658,58
(+)Materia prima	9.937,20	10.076,32	10.217,39	10.360,43
(+)Mano de obra	37.574,78	38.100,83	38.634,24	39.175,12
(+)CIF	3.954,60	4.009,96	4.066,10	4.123,03
Ingresos brutos	35.001,08	35.551,62	36.110,76	36.678,63

Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente

Autor: Cinthia López Franco

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2020} = \left(\frac{35.001,08}{86.467,66} \right) * 100 = 40,48\%$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2021} = \left(\frac{35.551,62}{87.738,74} \right) * 100 = 40,52\%$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2022} = \left(\frac{36.110,75}{89.028,49} \right) * 100 = 40,56\%$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2023} = \left(\frac{36.678,63}{90.337,21} \right) * 100 = 40,60\%$$

Al determinar las proyecciones, se puede evidenciar un aumento mínimo en la rentabilidad por cada año, debido a que el PIB de este año por el momento es bajo, de ser el caso que aumente en el transcurso del año, la rentabilidad aumentará. Por tanto en consideración con los resultados, la aplicación del Manual de procedimientos, se constatará la optimización de recursos, ya que

será una guía paso a paso de los procedimientos a seguir evitando repetir actividades que generen costes.

3.4. Factibilidad de la propuesta.

Para el proyecto, la creación de un Manual de procedimientos administrativos y contables, presenta una factibilidad viable; ya que la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, no cuenta con un manual en donde se detallen los departamentos que se desenvuelven en todo el ámbito laboral de esta microempresa. A más de detallarse las funciones que se realizan por departamento, representados a través de flujogramas que hacen posible la reducción de errores en la producción y del suministro de plantillas de control que permitirán el correcto desempeño de la Planta y que su rentabilidad cumpla con los objetivos trazados.

Esta propuesta es factible en los siguientes aspectos:

3.4.1. Factibilidad económica.

Es factible económicamente ya que implementar y hacer uso del Manual de Procedimientos no requiere de recursos económicos, más que solo la disposición de ponerlo a conocimiento de sus colaboradores y aplicarlo con el fin de reducir errores y obtener mayores beneficios (rentabilidad).

3.4.2. Factibilidad operativa.

Desde la perspectiva operativa, proporciona a todo el personal de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, una guía para realizar paso a paso las actividades acorde a las necesidades de la microempresa. Permitiendo así la optimización de recursos y la colaboración de todos los obreros en el área de producción.

3.5. Resultados científicos.

Este resultado científico, está definido a través del Manual de Procedimientos Administrativos y Contables de la Planta Purificadora Ricafuente; el cual una vez aplicado dentro de la organización obtendrá resultados en su rentabilidad y serán visibles a largo plazo.

Con él, se busca eliminar procedimientos innecesarios dentro de la Planta, permitiendo la optimización de recursos. Además de aportar procedimientos necesarios para la administración y la contabilidad de la Planta de Agua, como el registro de la venta y de la salida de los productos junto con formatos que faciliten estos registros y asegure la veracidad de la información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES

**PLANTA PURIFICADORA DE AGUA
RICA FUENTE**



El presente manual de procedimientos administrativos y contables, establece responsabilidades para el cumplimiento de todo el personal administrativo y contable que ejerza una función en la Planta Purificadora Ricafuente.

Contenido:

- + Misión
- + Visión
- + Organigrama institucional
- + Objetivos
- + Alcance
- + Responsables
- + Descripción de Responsabilidades
- + Simbología
- + Políticas
- + Procedimientos
- + Flujogramas
- + Anexos

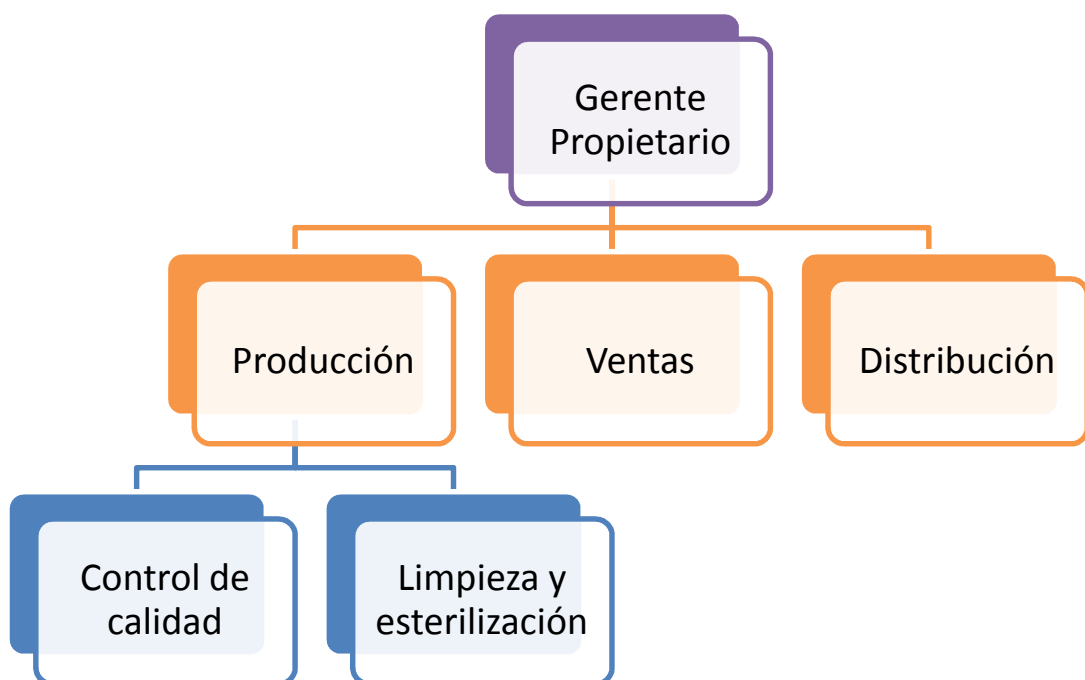
1. MISIÓN

La Planta Purificadora de Agua Ricafuente es una microempresa, que brinda un producto de consumo vital, como es el agua purificada, en diferentes presentaciones. Proporcionar calidad en el producto así como lograr la satisfacción y atención adecuada al consumidor en general.

2. VISIÓN

Ser una microempresa líder en producción y distribución de agua purificada a nivel provincial, cumpliendo los estándares y normas de calidad para que el cliente se sienta confiado y seguro con nuestros productos.

3. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: Planta Purificadora de Agua Ricafuente
Autora: Cinthia López.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general.

Establecer las funciones y procedimientos contables y administrativos para el eficiente desarrollo de las actividades de la Planta Purificadora Ricafuente.

4.2. Objetivos específicos.

- Proporcionar a la Planta de agua una herramienta de apoyo, donde se detallan las actividades que se desarrollan en sus áreas.
- Servir de guía al personal administrativo y contable, en el desempeño de sus funciones.
- Proveer a todo el personal el conocimiento necesario, de cómo realizar sus tareas propuestas.

5. ALCANCE

Este manual aplica al personal administrativo y contable de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.

6. RESPONSABLES DE LA PLANTA DE AGUA

- ❖ Gerente Propietario
- ❖ Administradora de Ventas
- ❖ Obreros
- ❖ Distribuidores

7. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

❖ Gerente Propietario.

El propietario de la Planta Purificadora de Agua es la persona encargada de organizar, dirigir y controlar las actividades que se realizan en todo el proceso de operatividad de la Planta de Agua. Es el responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos propuestos en el presente manual.

Responsabilidades.

- Organizar a los trabajadores de la Planta.
- Dirigir todas las actividades a realizar en la Planta.
- Controlar que todos los procesos se realicen adecuadamente.
- Elaborar el plan de trabajo diario.
- Realizar el respectivo control de calidad.
- Mantener excelente relaciones con el cliente interno, externo y con los proveedores.
- Negocia adquisiciones para todas las áreas de la empresa de bienes y productos , bienes y servicios
- Informa asesora y toma decisiones
- Autorizar los gastos para el buen funcionamiento de la empresa.
- Establecer políticas y funciones a los trabajadores.

❖ **Administradora de Compras y Ventas.**

Las compras y ventas son administradas por la esposa del propietario, y es la representante legal de la Planta de Agua; es la encargada de atender principalmente al cliente, realizar los informes de ventas diarias y despacho del producto a los distribuidores. A más de estar facultada en la recepción, manejo y control de los ingresos y egresos de la Planta de Agua; e informar sobre la situación económica que se presente a diario.

Responsabilidades.

- Realizar el respectivo registro del producto terminado.
- Registrar y mantener un control de inventario.
- Atender las ventas que surgen dentro de la Planta y responder por el efectivo
- Mantener un registro de las ventas realizadas.
- Atender y dar a conocer al propietario cualquier inquietud relacionada con los distribuidores de la empresa.
- Controlar la asistencia diaria de los empleados.
- Recibir y atender la correspondencia que reciba la Planta.
- Mantener un listado actualizado de los proveedores que tiene la Planta.
- Realizar el arqueo de caja al final del día.
- Ser la jefa inmediata cuando el propietario se ausente.

❖ **Obreros.**

El personal de planta, son las personas encargadas de realizar las actividades que se generan en la producción; purificación y envasado del agua, de acuerdo al programa dirigido por el propietario. Además de manipular correctamente los insumos para la limpieza y esterilización de envases.

Requisitos.

- ✓ Instrucción Bachiller cualquier rama.
- ✓ Experiencia mínima de un año en trabajos similares.
- ✓ Conocimientos en ventas y distribución de productos masivos de preferencia.
- ✓ Habilidades para la comunicación.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Salud física y mental.

Responsabilidades.

- Utilizar el equipo necesario dentro de la Planta durante el proceso de purificación del agua.
- Mantener la cisterna que contiene la materia prima en óptimas condiciones.
- Verificar que el paso de la materia prima a las maquinarias sea la adecuada.
- Vigilar que las maquinarias mantengan un buen funcionamiento.
- Procurar que los químicos utilizados durante el proceso sean los adecuados y en cantidad necesaria.
- Verificar que cada envase que ingresa a la Planta se encuentre en buenas condiciones.
- Realizar inspección interna y externa del envase.
- Ejecutar lavado interno y externo del envase.
- Enjuagar envases con agua purificada.
- Entregar a los distribuidores el producto en perfectas condiciones, para la movilización y comercialización.

❖ **Distribuidores.**

Los distribuidores, es el personal encargado que hace posible la salida del producto a otros puntos de venta por la ciudad, e incluso fuera de la ciudad en ciertas ocasiones como a Jaramijó y Montecristi. La distribución se hace posible a través de los vehículos de la Planta de Agua.

Requisitos.

- ✓ Instrucción Bachiller cualquier rama.
- ✓ Tener licencia de conducción vigente.
- ✓ Conocimientos en las señaléticas de tránsito y tipos de infracciones.
- ✓ Tener sentido de orientación y conocer las rutas más comunes de la ciudad.
- ✓ Conocimientos en ventas y distribución de productos masivos de preferencia.
- ✓ Habilidades para la comunicación.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Salud física y mental.

Responsabilidades.

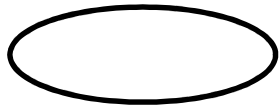

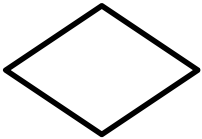
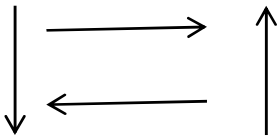
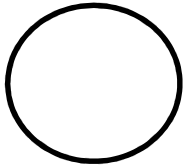

- Receptar el producto en las bodegas de la Planta de Agua.
- Realizar rutas de distribución del producto.
- Vender el producto a diferentes puntos de la ciudad.
- Dar reporte de las ventas que realicen y devolver producto no vendido.

8. SIMBOLOGÍA

La simbología trata de los símbolos que se emplearan en la presentación grafica de los procedimientos que se van a realizar en cada función establecida anteriormente.

Los símbolos presentados, estarán entrelazados para formar diagramas de flujo, detallando de manera gráfica las actividades relevantes de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.

Entre los símbolos más utilizados, a continuación se presentan los siguientes:

Símbolo	Descripción
	El símbolo terminal, es un óvalo que identifica el principio y el final de un proceso.
	El símbolo actividad, es un rectángulo que destina una actividad dentro de cada rectángulo, incluyendo una breve descripción.
	El símbolo decisión, es un rombo que indica una toma de decisión dentro del proceso. Donde existen dos o más vías.
	Líneas de flujo, representan una vía del proceso que conectan elementos del mismo; actividades, decisión documentos.
	El símbolo conector, es un círculo que se utiliza para indicar la continuidad del diagrama de flujo, cuando este abarca más de una hoja.
	El símbolo documento, es un documento generado dentro del proceso y es en donde se almacena información relativa a él.

9. POLÍTICAS

Todo el personal que labora en la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, debe estar dispuesto a cumplir con las siguientes políticas:

1. Realizar el trabajo encomendado con esmero y excelencia.
2. Usar vestimenta adecuada y pertinente al área de trabajo.
3. Ejecutar las labores sin distracciones para salvaguardar el buen desempeño y calidad en la producción.
4. Mantener el servicio de atención al cliente y público en general.
5. El personal de la planta y sus propietarios deben permanecer en su área de trabajo.
6. En caso de que uno de los propietarios deba salir por asuntos de la Planta de Agua deberá dejar encargado al otro propietario.
7. Todo el personal de la Planta deberá estar presto a colaborar en todas las áreas.
8. Conservar excelente comunicación entre los trabajadores.
9. Mantener cultura y comportamiento ético en todo momento.

10. PROCEDIMIENTOS

Una vez descritas y delimitadas las funciones de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente, es importante definir los procedimientos administrativos y contables que guíen las labores a emprenderse en cada uno de los puestos de trabajos que se desarrollan dentro de la Planta.

Los procedimientos propuestos en el presente Manual, están analizados y puestos a consideración para ser ejecutados, diseñados en base a los principios y leyes internas que rigen a la Planta actualmente.

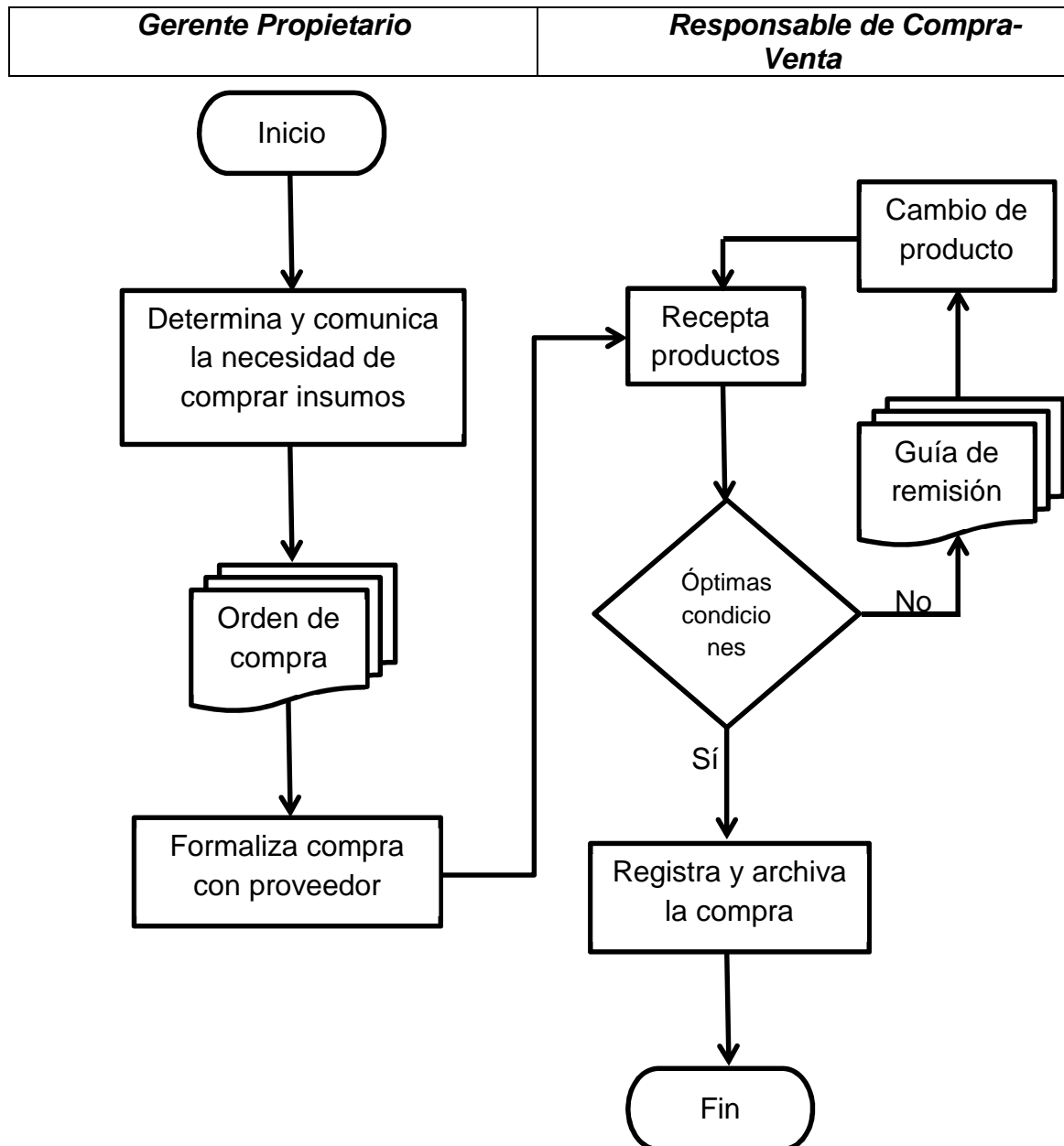
Este instrumento debe ser aplicado de manera eficiente por todo el personal que labora en la Planta y a su vez deberá ser actualizado de acuerdo a las necesidades que la microempresa adquiera con el transcurso del tiempo en sus actividades.

El desarrollo de estas instrucciones, se realizan con el fin de mejorar la rentabilidad de la Planta, las cuales una vez implantadas en las labores de la organización se obtendrán resultados a largo plazo.

Procedimiento Administrativo	
Compra de insumos	
<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Gerente Propietario	Determina la necesidad de comprar productos y comunica a responsable de ventas.
	Emite la orden de compra (original y dos copias, Ver anexo 1), original se entrega al proveedor, una copia se archiva en el respectivo folder y la otra copia para realizar declaración pertinente
	Si la Compra se realiza al contado, se emite el cheque con el valor respectivo.
	Si la Compra se realiza a crédito, a través de convenios con los proveedores; el propietario legaliza la compra con los plazos y condiciones previamente establecidos.
	Recibe y supervisa que el producto recibido junto con la orden de compra y factura emitida por el proveedor.
Responsable de Compra-Venta	Si no existe alguna anomalía en el producto y en la cantidad se procede a actualizar el inventario, caso contrario se realiza una guía de remisión con la devolución del producto.
	Verifica la factura y documentos de respaldo para ser archivados respectivamente.

Flujograma 1.

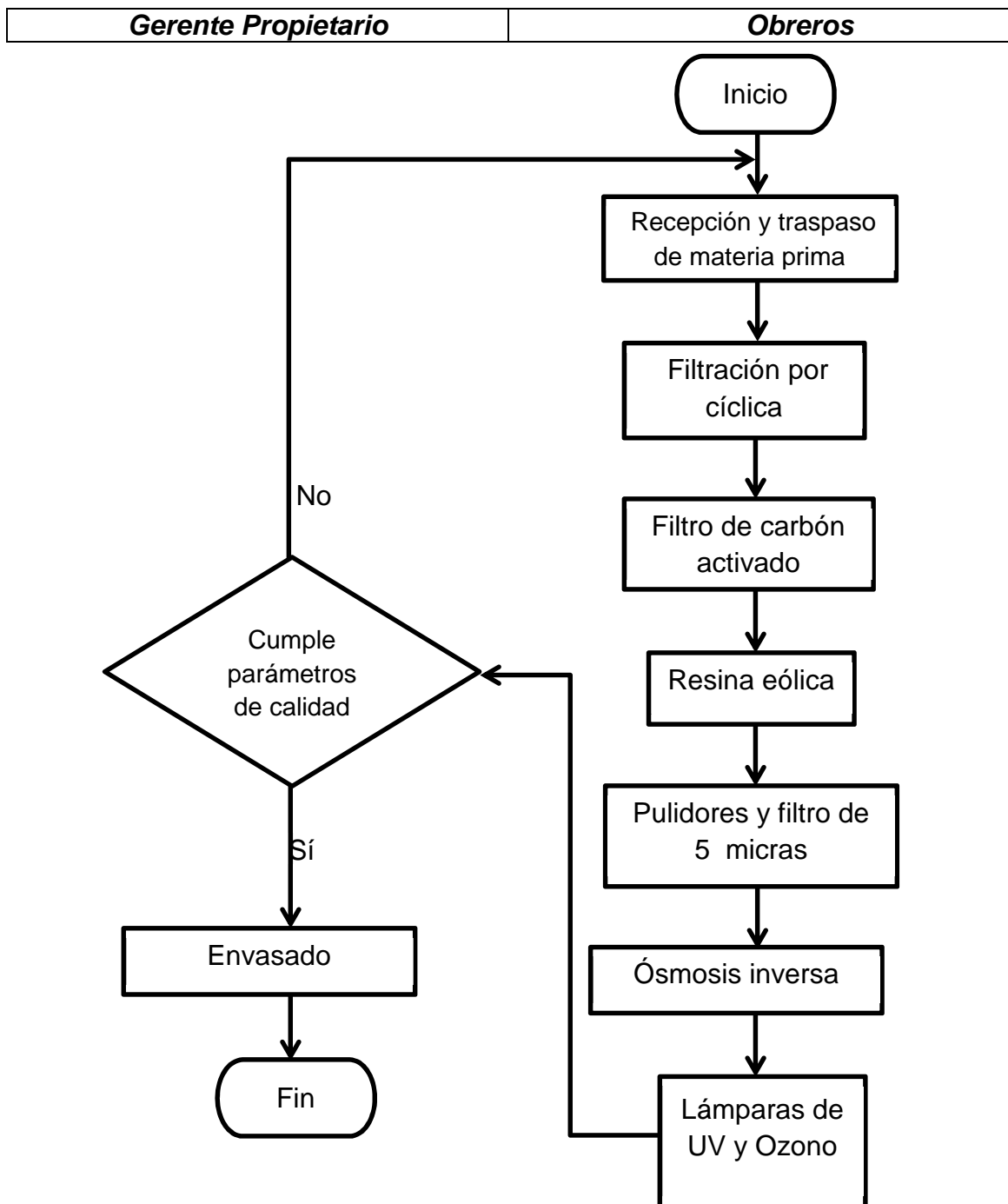
Compra de Insumos.



Procedimiento Administrativo	
Producción: Purificación de Agua	
Responsable	Acción
Obreros	Recepción de materia prima en cisterna revestida de pintura grado alimenticia
	Traspaso de materia prima a las maquinarias a través de válvulas.
	Filtración por cíclica.
	Filtro de carbón activado.
	Resina eólica.
	Pulidores
	Filtro de cinco micras.
	Osmosis inversa.
	Lámparas de rayos Ultra Violeta.
	Lámparas de ozono.
	Envasado del producto terminado
Gerente Propietario	Medición de estándares de calidad (PH y sólidos).

Flujograma 2.

Producción: Purificación de Agua

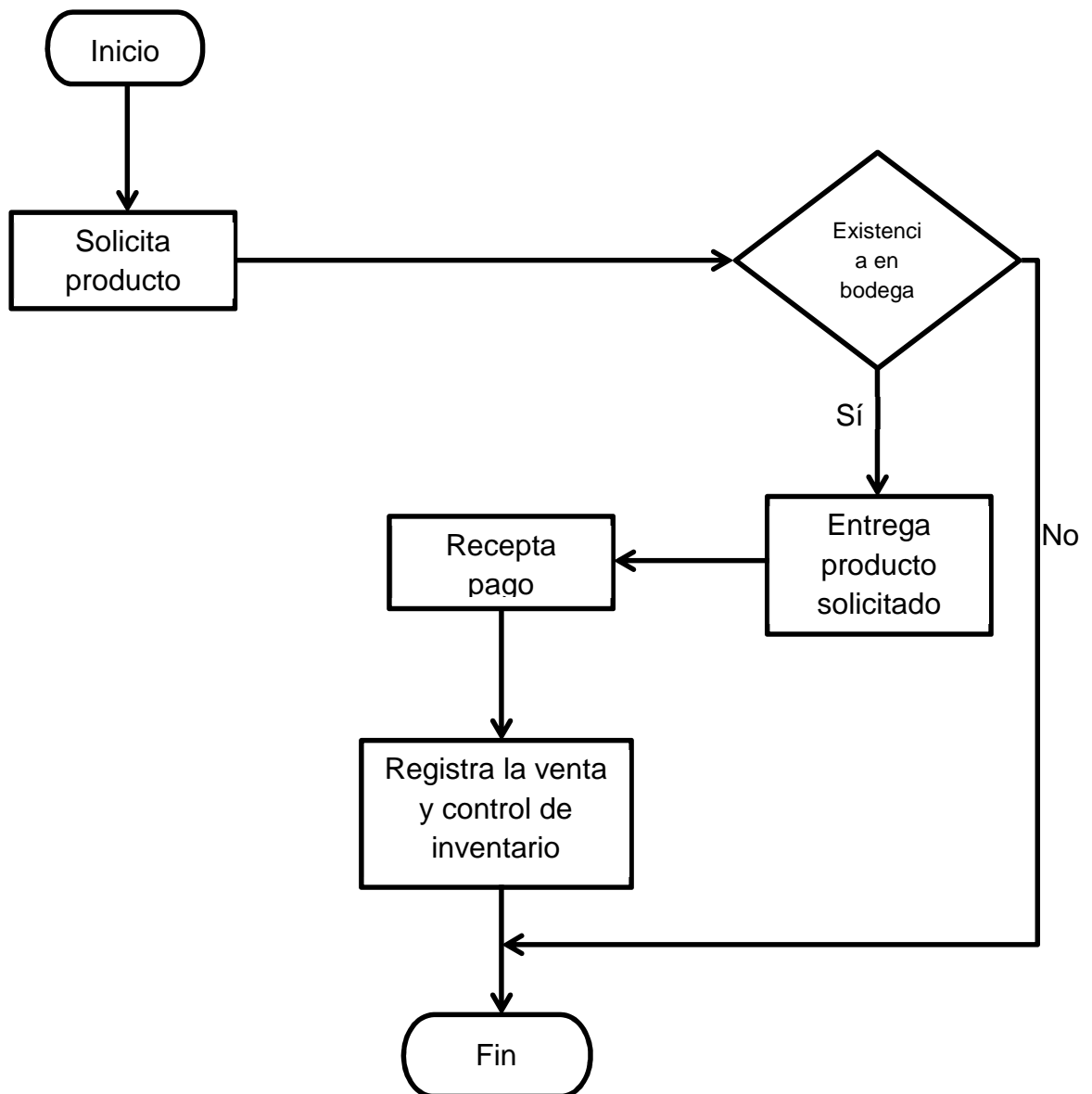


Procedimiento Administrativo	
Venta del producto	
<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Cliente	Solicita el producto que necesita (Fundas, botellas personales o bidones).
Responsable de Compra-Venta	Recibe el dinero de la compra.
	Registra la venta y el control de inventario por el producto despachado.
Obrero	Realiza la entrega del producto solicitado.

Flujograma 3.

Venta del producto

<i>Cliente</i>	<i>Responsable de Venta</i>	<i>Obrero</i>
----------------	-----------------------------	---------------

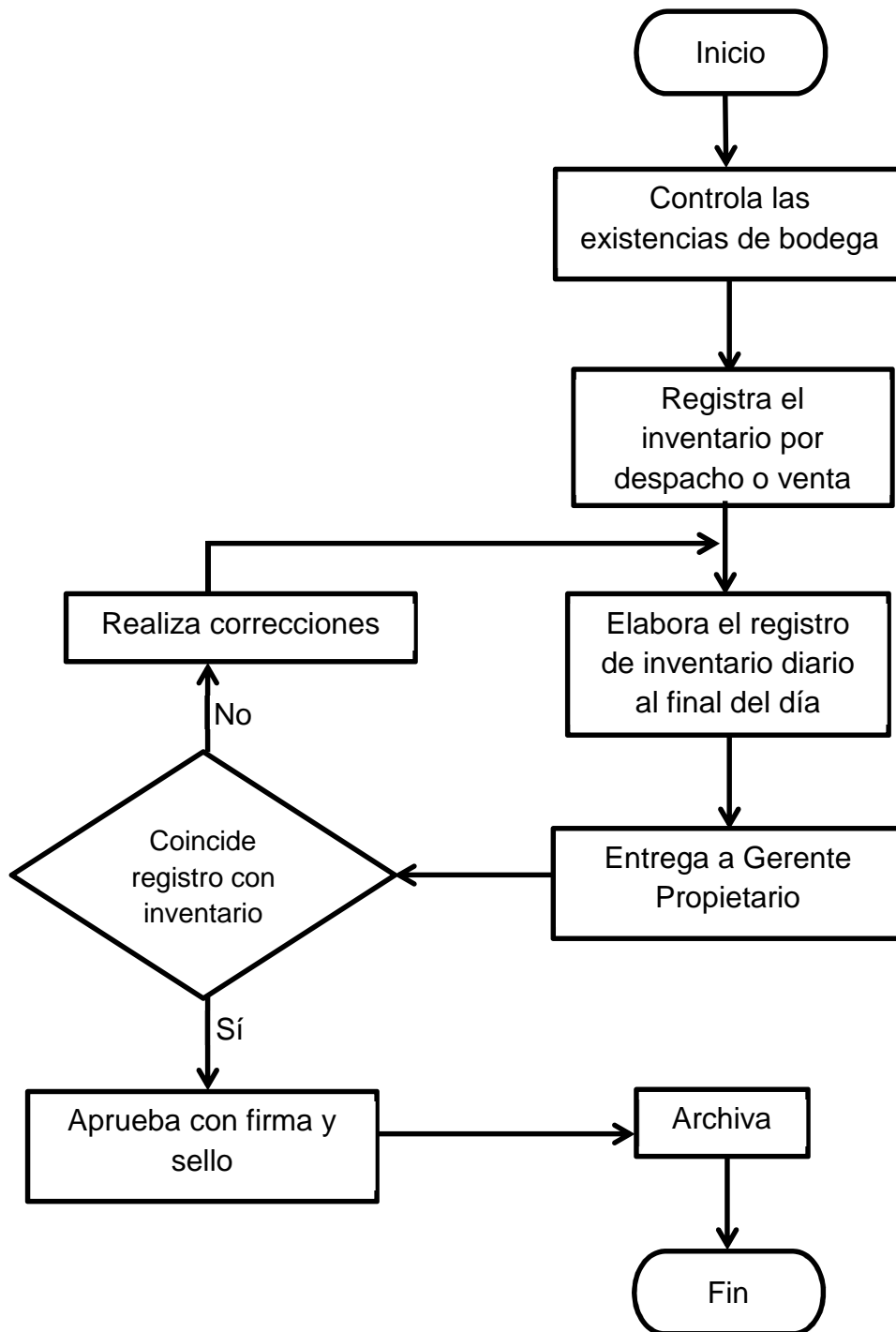


Procedimiento Contable	
Control de Inventario	
Responsable	Acción
Responsable de Compras y Ventas	Controla el producto que sale de la Planta.
	Registra los productos despachados por ventas.
	Registra los productos despachados a distribuidores.
	Al final del día verifica la cantidad de producto en bodega con la cantidad registrada.
	Entrega al propietario el respectivo registro (Ver anexo 2).
	Archiva en el respectivo folder el control de inventario
Gerente Propietario	Verifica que los datos sean los correctos
	Aprueba con su firma el control de inventario diario.

Flujograma 4.

Control de inventario.

Gerente Propietario	Responsable de Compra-Venta
----------------------------	------------------------------------

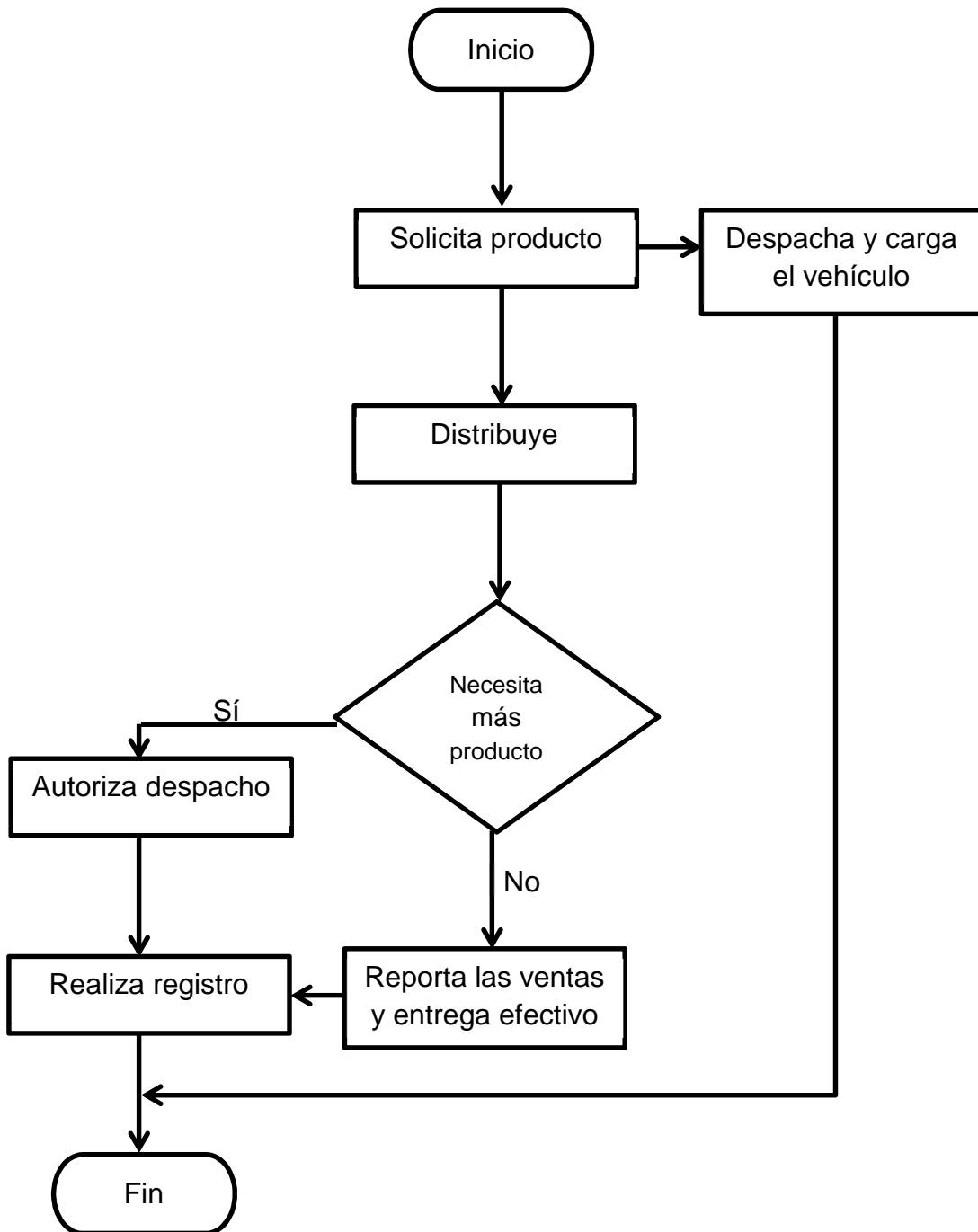


Procedimiento Administrativo	
Despacho a distribuidores	
Responsable	Acción
Distribuidores	Solicitan la cantidad necesaria para distribuir en el respectivo carro distribuidor.
	En caso de que en el transcurso del día se solicite más producto, el distribuidor deberá ir a la Planta a requerir.
	Al final del día deberán reportar las ventas realizadas, coincidiendo con el registro de despacho
	Entregar el dinero en efectivo recaudado y entregar a responsable de compra-venta.
Obreros	Ayudan a cargar los carros con los bidones.
Responsable de Compra-Venta	Registra la cantidad entregada a los distribuidores.

Flujograma 5.

Despacho a distribuidores.

Responsable Compra-Venta	Distribuidores	Obreros
---------------------------------	-----------------------	----------------

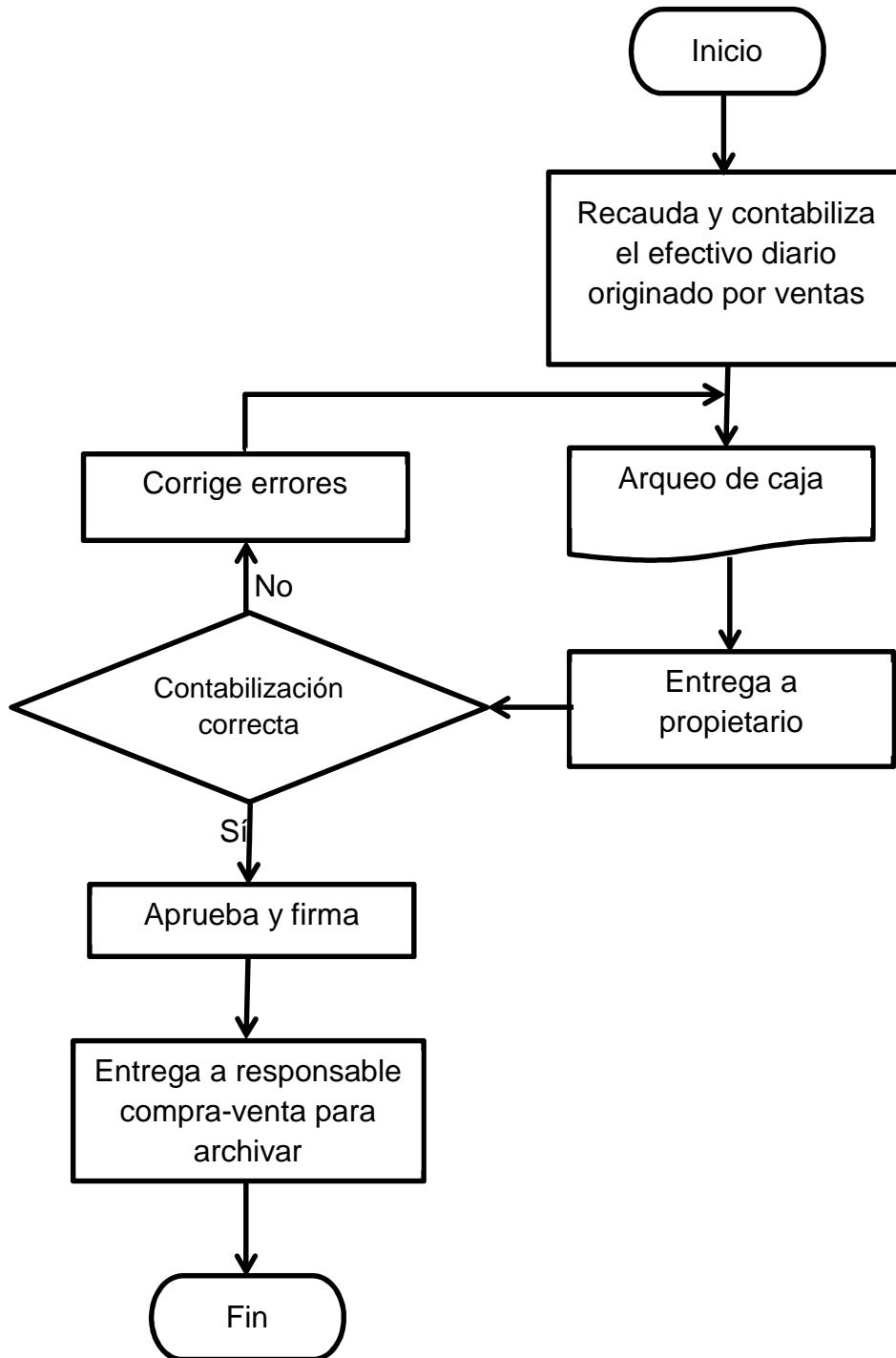


Procedimiento Contable	
Arqueo de Caja	
<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Responsable de Compra-Venta	Recaudar durante el día el dinero en efectivo generado por las ventas en la Planta y las ventas realizadas por los distribuidores.
	Contabilizar el dinero recaudado.
	Realizar el respectivo arqueo de caja.
	Hacer la entrega al propietario junto con el registro. (Ver anexo 3)
	Archivar en el respectivo folder el arqueo de caja diario.
Gerente Propietario	Aprobar con su firma el total del dinero recaudado y entregar el acta a responsable de compra-venta.

Flujograma 6.

Arqueo de caja.


Gerente Propietario	Responsable de Compra-Venta
----------------------------	------------------------------------



11. Anexos.

Anexo 1.

Orden de Compra




Purificadora Ricafuente
Dpto. Calle: JUAN MONTALVO Numero: 5/N Intersección: VIA ALFAMAR
Telf: (05) 2923885 - 0986278131
Correo: ricafuente2011@gmail.com
Permiso de funcionamiento # ARCISA-2018-14.1.19.4-0000432
NOTIFICACIÓN SANITARIA: 804217-ALN3137
MANTA - MANABI - ECUADOR

Fecha: _____ ORDEN DE COMPRA N° _____

CANT	PRODUCTO	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN

(*) Autocensura Propietario

Anexo 2.
Arqueo de caja



Purificadora Ricafuente
 Da. Calle: JUAN MONTALVO Numero: S/N Intersección: VIA AL PALMAR
 Telef: (05) 2923885 – 0996278131.
 Correo: ricafuente2011@gmail.com
 Permiso de funcionamiento # ARCSA-2018-14.1.19.4-0000412
 NOTIFICACIÓN SANITARIA: 804217-ALN3137
 MANTA – MANABI - ECUADOR

Fecha: _____ **ARQUEO DE CAJA**

Saldo según registros _____

Detalle del Arqueo: Billetes

Cantidad	Valor	Valor total
	20,00	
	10,00	
	5,00	
	1,00	
Total billetes		

Detalle del Arqueo: Monedas

Cantidad	Valor	Valor total
	1,00	
	0,50	
	0,25	
	0,10	
	0,05	
	0,01	
Total monedas		

Detalle del Arqueo: Cheques

Numero	Banco	Valor total
Total cheques		

Total Arqueo _____


Faltante _____

Sobranse _____

 (F) Responsable Compra-Venta

 (F) Proprietario

Anexo 3.
Reporte de Venta



Purificadora Ricafuente
Dn. Calle: JUAN MONTALVO Numero: 5/M Intersección: VÍA AL PALMAR
Telf: (05) 2923883 – 0986278131.
Correo: ricafuente2011@gmail.com
Permiso de funcionamiento # ARCSA-2018-14.1.19.4-0000412
NOTIFICACION SANITARIA: 804217-ALN0137
MANTA – MANABI - ECUADOR

Fecha: _____ REPORTE DIARIO DE VENTA

Ventas en Planta	<input type="text"/>
Ventas de distribuidores	<input type="text"/>
Otros ingresos	<input type="text"/>
Total en cantidad	<input type="text"/>

(i) Entrega Responsable Compra/Venta

(j) Recibe Propietario

CONCLUSIONES

- La Planta Purificadora de Agua Ricafuente no posee ningún manual en donde se establezcan políticas y funciones por escrito, motivando a que el personal se limite a lo que el Propietario de la Planta le comunica en el trabajo diario. El trabajo realizado dentro de la Planta se hace de manera rutinaria, ya que solo se dedican a producir y mantener el stock lo suficientemente abasto para las ventas.

- Los registros de los ingresos de la Planta de Agua, son precarios ya que no hacen uso de plantillas o formatos y mucho menos de la tecnología, para registrar oportunamente y conocer las ventas que realizan a diario y del dinero que ingresa.

- Los empleados no reciben capacitaciones relacionadas a la seguridad laboral o las normas de calidad, lo cual es indispensable para mantener una producción en óptimas condiciones.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el Manual de Procedimientos Administrativos y contables propuesto, para que la Planta de Agua logre optimizar sus recursos, y todo el personal incluyendo, los propietarios obtengan una herramienta que permita desarrollar sus actividades laborales de manera correcta.
- Emplear las plantillas y formatos, para mejorar la organización de los ingresos y datos pertinentes a las actividades de la Planta de Agua.
- Capacitar al personal sobre temas relevantes a las actividades laborales; Seguridad Laboral, Normas de Calidad, Buenas Prácticas de Manufactura. Con el fin de motivar al trabajador, y precautelar su seguridad y las condiciones del producto.

BIBLIOGRAFÍA

Arias Fideas, (2006): “El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica”. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Borbor, C. V. (2013): “Análisis de los procesos administrativos y contables en la empresa Impordau A. A de la ciudad de Guayaquil.”, UNEMI.

Capote, Cordovés, Gabriel. (2007): “El control interno y el control. Economía y Desarrollo”. Editorial Universitaria, 2007. Recuperado de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uileamecsp/detail.action?docID=3175027>.

Coopers & Lybrand. (1997): “Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)”, Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uileamecsp/detail.action?docID=3175209>.

Coyago, V. E. (2018): “Diseño de procedimientos Administrativos – Financieros aplicado a la empresa Servicopermim Cía. Ltda., ubicada en la Ciudad de Quito.”, UCE.

Fibras y Normas de Colombia S.A.S. (2018): “*Plantas purificadoras de agua: ¿Cómo se definen? ¿Qué equipos las componen?*”, Recuperado de <https://www.fibrasynormasdecolombia.com/terminos-definiciones/plantas-purificadoras-agua-se-definen-equipos-las-componen-funciona/>

López, D. B. (2013): “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S. A, ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas.”, Repositorio UNEMI.

Mendoza, J. V. (2018): “Control interno administrativo y contable y su incidencia en la gestión financiera de la Cooperativa de carga pesada Presidente.”, Repositorio ULEAM.

Murillo, C.E. (2015): “El control de los costos de producción y su Incidencia en la rentabilidad de la empresa CONFECCIONES DEPORTIVAS PISCIS de la

ciudad de Ambato”, Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16999/1/T2917i.pdf>

Nicola, Luis. (2015): “Análisis sectorial de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la provincia del Guayas, período 2011-2013”, Repositorio Universidad de Guayaquil. (Septiembre 2015). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8956>

Norma ISO 9000:2015 (2015): “Manual de términos para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad” Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Paucar, L. G. (2018): “Diseño de procedimientos administrativos y contables de la compañía de transporte comercial escolar e institucional Logros Avalmisan S.A. ubicada en el sector de Amaguaña.”, UCE.

Reglamento a la Estructura de Desarrollo Productivo de Inversión (2017) Recuperado de: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-a-la-Estructura-e-Institucionalidad-de-Desarrollo-de-la-Inversi%C3%B3n-y-de-los-Mecanismos-e-Instrumentos-de-Fomento-Productivo.pdf>

Ruiz Limón, Ramón (2006): “Historia y evolución del pensamiento científico”. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/index.htm>


Sánchez, J. P. (2002): “Análisis de Rentabilidad de la empresa”, Recuperado de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>

Segovia, P. E. (2017): “Diseño de un manual de procesos contables y financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.”, ULEAM.

Yance, C., Solís, L., Burgos, I., y Hermida, L. (2017): “La importancia de las PYMES en el Ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (junio 2017). Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>

Zúñiga, Rodrigo. (2009): "PYMES", El Cid Editor | apuntes. Recuperado de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3182145>

ANEXOS

 <p>Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Contabilidad y Auditoría	Pág. 1 de 2
Nombre del Documento:	Encuesta	
Objetivo:	Conocer las expectativas del trabajador acerca de la dirección de la empresa.	
Dirigida a:	Personal que labora en la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.	
Instrucciones:	Leer atentamente cada pregunta y seleccionar su respuesta.	

Datos del encuestado:

Género: F M

Edad: 18-30 31-40 41-50 Más de 50

1. ¿Qué tiempo tiene laborando en la Planta de Agua?

Menos de un año De uno a tres años Más de tres años

2. ¿Al momento que inició a trabajar en la Planta de Agua se le hizo conocer sus obligaciones dentro del área de trabajo?

SI NO

3. ¿A qué área de trabajo corresponden las funciones que usted desempeña?

Producción

Distribución

Otra: _____

4. ¿Conoce si la Planta de Agua cuenta con algún tipo de manual en donde se especifique los procedimientos a realizar?

SI NO

5. ¿Cómo considera usted que es la comunicación dentro del área de trabajo?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

6. ¿Con que frecuencia se controla y supervisa las actividades que usted realiza dentro de su área de trabajo?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>


7. ¿Cómo considera que los clientes calificarían la atención que reciben al realizar sus compras en la Planta de Agua?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

8. ¿Qué tan importante considera usted, que la Planta de Agua adopte un manual de procedimientos administrativos y contables?

Muy importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración.

	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Contabilidad y Auditoría	Pág. 1 de 1
Nombre del Documento:	Entrevista	
Objetivo:	Conocer acerca de las actividades y de los procesos administrativos y contables.	
Dirigida a:	Dueños de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente.	

1. ¿Qué tiempo tiene de funcionamiento la Planta Purificadora de Agua?


2. ¿De qué manera planifica y controla las actividades que se realizan en el funcionamiento de la Planta de Agua?

3. ¿Cómo realiza control de ingresos y egresos dentro de la Planta de Agua?

4. ¿Cree usted que la manera en que se realiza el control de ingresos y egresos es la adecuada?

5. ¿Disponen de normas administrativas para lograr la coordinación operativa?

6. ¿Cuáles cree que podrían ser las ventajas de adoptar un manual de procedimientos administrativos y contables?

		Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Contabilidad y Auditoría			Pág. 1 de 1	
Nombre del Documento:		Check list				
Objetivo:		Verificar el compromiso que tiene la microempresa con el cumplimiento de las leyes.				
Dirigida a:		Dueños de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente				
#	Pregunta	Cumple	No cumple	N/A	Observaciones	
1	¿Los permisos de funcionamiento se encuentran actualizados?					
2	¿Tiene certificación INEN?					
3	¿Se posee formatos para registro de las ventas diarias?					
4	¿Se mantiene y conserva información documentada referente a los ingresos y egresos de años anteriores?					
5	¿Los dueños del negocio están plenamente comprometidos con las actividades que este influye?					
6	¿Están definidas y comunicadas las funciones del personal que labora en la Planta de Agua?					
7	¿Los dueños garantizan que sus clientes se					

	sienten satisfechos con sus productos?				
8	¿Dispone la Planta de Agua de políticas y objetivos de calidad?				
9	¿Posee de algún manual o políticas por escrito?				
10	¿Existen procedimientos documentados o previamente establecidos para el funcionamiento de la Planta de Agua?				
11	¿Presenta a tiempo las declaraciones con respecto a su actividad?				
12	¿La Planta de Agua asegura que los procesos, productos y servicios suministrados son conforme a los requisitos?				