



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

"Auditoría de gestión al proceso empresarial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., en el periodo 2013"

**AUTORA:** Ramos Rodríguez Fernanda Elizabeth

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema **"AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS EMPRESARIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TERAGUER CÍA. LTDA."** desarrollado por **Fernanda Elizabeth Ramos Rodríguez** estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato considero que el informe de investigación reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación del trabajo de investigación.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificadores designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 25 de Septiembre de 2015

**EL TUTOR**



.....  
Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Fernanda Elizabeth Ramos Rodríguez con C.C. 180446398-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en la tesis "**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS EMPRESARIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TERAGUER CÍA. LTDA.**" como también los contenidos presentados, es original autentico y personal, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, 25 de Septiembre del 2015

**AUTORA**



Fernanda Elizabeth Ramos Rodríguez

C.I. # 180446398-0

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de investigación sobre el tema; **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS EMPRESARIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TERAGUER CÍA. LTDA."** de la estudiante RAMOS RODRIGUEZ FERNANDA ELIZABETH egresada de la facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera Contabilidad y Auditoría modalidad presencial promoción 2013, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la facultad de contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de Septiembre del 2015

Para constancia firman:



Dr. Joselito Naranjo

PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Janet Urrutia

PROFESOR CALIFICADOR



Eco. Diego Proaño

PRÉSIDENTE DEL TRIBUNAL

## *DEDICATORIA*

*A Dios, por la bendición y la fortaleza, perceptor de mi vida, sueños y esperanzas. Que con amor me ayudado a cumplir con todos mis sueños y anhelos,*

*A mis queridos padres Carlos y Patricia que me han apoyado para que yo alcance esta ansiada meta, sin dejar de lado a mi hermana Kerly.*

*A mi amado esposo el Ing. Mario Proaño por su amor, apoyo incondicional y comprensión.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Agradecimiento infinito a Dios por ser la luz que guía mi camino y darme la sabiduría y el entendimiento para sobresalir con mi profesión.*

*A mi madre, un ser admirable que con su ejemplo de perseverancia, dedicación, amor y confianza supo llevarme a luchar y culminar con mis estudios*

*Mi agradecimiento especial al Ing. Fernando Terán por la oportunidad y la confianza al permitir que realice mi trabajo de investigación en la empresa TERAGUER CIA. LTDA.*

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

## Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv

## CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis crítico .....	4
1.1.2. Relación causa-efecto.....	5
1.2.3 Prognosis .....	5
1.2.4 Formulación del problema.....	5
1.2.5 Preguntas directrices.....	5
1.2.6 Delimitación.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.4 OBJETIVOS .....	7
1.2.3 Objetivo general .....	7
1.4.2 Objetivos específicos .....	7

## CAPITULO II

MARCO TEÒRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8

2.2.	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	13
2.4.1	Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema .....	13
2.5	HIPÓTESIS.....	36
2.6	SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS.....	36

### **CAPÍTULO III**

	METODOLOGÍA.....	37
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.1	INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	37
3.2.2	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA O DOCUMENTAL.....	37
3.3	NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.3.1	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	38
3.3.2	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	38
3.3.3	Investigación asociación de variables .....	38
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
3.4.1	Población .....	39
3.4.2	Muestra .....	40
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	40
3.5.1	Operacionalización de la variable independiente Procesos Empresariales .....	41
3.5.2	Operacionalización de la variable dependiente Rentabilidad .....	42
3.6	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	43
3.6.1	Plan para la recolección de información.....	43
3.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	45
3.7.1	Plan de procesamiento de información .....	45

### **CAPÍTULO IV**

	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	49
1.3.	VERIFICACION DE LA HIPOTESIS.....	64



4.3.1	Planteamiento de la Hipótesis.....	66
4.3.2	Regla de decisión.....	67
4.3.3	Interpretación .....	68

## **CAPITULO V**

	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	69
5.1.	CONCLUSIONES .....	69
5.2.	RECOMENDACIONES.....	70

## **CAPÍTULO IV**

	PROPUESTA .....	71
6.1	DATOS INFORMATIVOS.....	71
6.1.1	Titulo .....	71
6.1.2	Institución Ejecutora.....	71
6.1.3	Beneficiarios.....	71
6.1.4	Ubicación .....	71
6.1.5	Tiempo estimado para la ejecución.....	71
6.1.6	Equipo técnico responsable .....	71
6.1.7	Costo.....	71
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	71
6.3	JUSTIFICACIÓN .....	72
6.4	OBJETIVOS .....	73
6.4.1	Objetivos generales .....	73
6.4.2	Objetivos Específicos .....	73
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	73
6.5.1	Factibilidad socio-cultural.....	73
6.5.2	Factibilidad tecnológica.....	74
6.5.3	Factibilidad Organizacional .....	74
6.5.4	Factibilidad Económica .....	74
6.5.5	Factibilidad Ambiental .....	74
6.6	FUNDAMENTACIÓN .....	75

6.7	METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO .....	76
6.8	ADMINISTRACIÓN .....	97
6.9	REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	97
	Bibliografía .....	99
	ANEXOS.....	.....

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Nómina.....	39
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Independiente .....	41
Tabla 3 Operacionalización de la Variable Dependiente .....	42
Tabla 4.Procedimiento de recolección de información.....	44
Tabla 5. Título con idea principal de la pregunta.....	45
Tabla 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones.....	48
Tabla 7. Pregunta 1 .....	50
Tabla 8. Pregunta 2 .....	51
Tabla 9. Pregunta 3 .....	52
Tabla 10. Pregunta 4 .....	53
Tabla 11. Pregunta 5 .....	54
Tabla 12 Pregunta 6 .....	55
Tabla 13 Pregunta 7 .....	56
Tabla 14 Pregunta 8. ....	57
Tabla 15 Pregunta 9 .....	58
Tabla 16. Pregunta 10 .....	59
Tabla 17.Pregunta 10 .....	60
Tabla 18 Pregunta 12 .....	61
Tabla 19. Pregunta 13 .....	62
Tabla 20. Pregunta 14 .....	63
Tabla 21, Tabulación pregunta variable independiente .....	64
Tabla 22. Tabulación pregunta variable dependiente .....	65

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas .....	4
Gráfico 2 Superordinación conceptual .....	33
Gráfico3: Subordinación conceptual Variable Independiente .....	34
Gráfico 4: Subordinación conceptual Variable Dependiente .....	35
Gráfico 5. Representaciones Graficas .....	46
Gráfico 6. Pregunta 1 .....	50
Gráfico 7. Pregunta 2.....	51
Gráfico 8. Pregunta 3.....	52
Gráfico 9. Pregunta 4.....	53
Gráfico 10. Pregunta 5.....	54
Gráfico 11. Pregunta 6.....	55
Gráfico12. Pregunta 7.....	56
Gráfico 13. Pregunta 8.....	57
Gráfico 14 Pregunta 9.....	58
Gráfico 15. Pregunta 10.....	59
Gráfico 16 Pregunta 11.....	60
Gráfico 17. Pregunta 12.....	61
Gráfico 18. Pregunta 13.....	62
Gráfico 19. Pregunta 14.....	63
Gráfico 20. DECISIÓN DE t STUDENT .....	67

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto investigativo se desarrolla en seis capítulos:

**CAPÍTULO I:** se plantea el problema en el que se va a desarrollar el trabajo de investigación que es "Auditoría de gestión a los procesos empresariales y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA.LTDA.", la justificación del mismo y también se plantean los objetivos.

**CAPÍTULO II:** Aquí se desarrolla el marco teórico, los antecedentes, la fundamentación filosófica, las leyes normativas y reglamentos en que se respalda la siguiente investigación, se describen las variables del problema objeto de estudio, y la hipótesis fundamenta sobre la relación entre las variables,

**CAPÍTULO III:** en este capítulo se describe la metodología, los enfoques las técnicas y métodos que se van aplicar en la presente investigación, la modalidad y el nivel de investigación y por último se determina la población y la muestra.

**CAPÍTULO IV:** En este capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados con el apoyo de herramientas estadísticas, proyectando los resultados en tablas y diagramas en forma de pastel que generan mayor comprensión, se desarrollan también la parte básica de la investigación que es la comprobación de la hipótesis por el método t-student el mismo que nos ayudaran a determinar si el trabajo investigativo está totalmente desarrollado.

**CAPÍTULO V:** Se presentan las conclusiones que se ha llegado al desarrollar la siguiente investigación, las recomendaciones que apoyaran a resolver a ejecutar la problemática planteada.

**CAPÍTULO VI:** En este capítulo se desarrolla la propuesta la misma que permitirá proponer procesos empresariales más eficiente y efectivos.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo "Auditoría de gestión al proceso empresarial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., en el período 2013" propone realizar una evaluación a los procesos empresariales de los diferentes departamentos o áreas de la empresa, ya que estos inciden directamente en la rentabilidad de la empresa.

La evaluación a los procesos empresariales permitirá lograr cambios significativos, consiguiendo que todos los miembros empleados se integren en un solo equipo y se han participes de los mismos.

La auditoría de gestión a los procesos empresariales es una herramienta orientada al mejoramiento de las actividades de los procesos que se aplican en la empresa, así como su adecuada aplicación la misma que ayudaran a reducir costos y tiempo en los procesos, mejorara la atención a los clientes logrando brindar servicios de calidad en la salud visual tanto a los clientes internos como a los externos, permitiendo que la empresa obtenida una mayor rentabilidad.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

“Auditoría de gestión al proceso empresarial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., en el periodo 2013”

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.1.1.1. Contexto macro**

El mercado ecuatoriano de la salud visual está compuesto por diferentes ópticas y cadena de ópticas, las mismas que compiten ofreciendo bienes y servicios personalizados que satisfagan a sus clientes.

Cabe señalar que el mercado de la salud visual en el Ecuador en los últimos años tiene un importante desarrollo, lo que genera a una competencia entre ellas donde su primordial objetivo es el obtener un posicionamiento reconocido en el mercado que les permita ser competitivas y mejorar la rentabilidad, por esta razón es de gran importancia que las empresas gestionen adecuadamente sus procesos empresariales utilizando técnicas, modelos y herramientas que les permitan conocer la situación real de la empresa, realizando una planificación de los procesos para aplicar controles que les permita dar una mejor visión sobre la gestión de cada uno de los departamentos de la empresa, y llegar a ser líderes dentro del mercado de la salud visual y ofrecer un servicio de la calidad y garantizar el mismo.



### **1.1.1.2. Contexto meso**

En los últimos años Ambato se está convertido en una de las zonas de mayor desarrollo y comercialización de productos y servicios para la salud visual como lunas, armazones, gafas, lentes de contacto, exámenes optométricos y oftalmológicos, entre otros, dado lugar a la apertura de nuevos locales en nuestra ciudad por parte de algunas cadenas oftalmológicas las mismas que deben estar a acorde a los constantes cambios y exigencias que tiene el mercado en el que se desenvuelven las mismas, que es un medio de una alta competitividad, para lo cual exige que tengan una mayor previsión interna y externa para sobre salir y mantenerse en el mercado como una de las pioneras, lo que requieren aplicar las técnicas como la auditoría de gestión la misma que permitirá lograr sus objetivos a largo y mediano plazo.

### **1.1.1.3. Contexto micro**

La empresa Óptica Ambato nace en 1984 de la idea de la Optómetra Estela Guerrón conjuntamente con su esposo el Ing. Fernando Terán con la ilusión de ser una de las mejores ópticas de la ciudad y dar servicios de salud visual, en sus inicios laboraba empíricamente, con el incremento de sus ventas se vio en la necesidad de implementar tecnología para satisfacer las necesidades de mejor manera

Con el transcurrir el tiempo, y siendo sus hijos profesionales surgen la iniciativa por parte de sus hijos en involucrarse en la empresa y es así como se constituye una empresa familiar ampliando el campo de salud visual y ofreciendo nuevos servicios como son exámenes optométricos preventivos, generales, topografías, prótesis, lentes de contacto garantizando el servicio con especialistas en área infantil y adultos con productos de calidad y de marcas reconocidas a nivel nacional e internacional, logrando ser unos de los pioneros y reconocidos.

En el 2006 la empresa Óptica Ambato se ve obligada a constituirse como Compañía Limitada con la denominación de TERAGUER CÍA. LTDA., lo que se realiza un aumento de capital formado por 4 accionistas con el principal accionista del 50% el Ing. Fernando Terán designado Representante legal.

En la actualidad en la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., dentro de la cual se desarrolla el presente trabajo existe un gran número de dificultades por la falta de organización de las actividades que permita optimizar los procesos de las áreas, conllevando a una variedad de problemas internos que se reflejan en varios aspectos del trabajo laboral.

Otro de los problemas que también aquejan a las áreas departamentales en si es el no saber aprovechar al máximo las habilidades, capacidades y conocimientos de las personas y profesionales de la salud visual que día a día ingresan a la empresa; lastimosamente no hay un direccionamiento correcto en este sentido, y a más de un descuido total del personal ya existente, deficiencias en la satisfacción al cliente.

## 1.2.2 Análisis crítico

### Árbol de problemas

Gráfico1: **Árbol de Problemas**



**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

### **1.1.2. Relación causa-efecto**

Una vez identificado el problema en la empresa TERAGUER CÍA LTDA se determinarán las siguientes causas: Procesos deficientes, inadecuados procesos empresariales, carencia en la fijación de objetivos a corto, mediano o a largo plazo.

Del análisis la causa principal es los inadecuados procesos empresariales determinando la variable independiente, siendo esta la que genera como efecto la disminución de la rentabilidad denominada variable dependiente

### **1.2.3 Prognosis**

Si la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., no aplica una auditoría de gestión a los procesos empresariales traería como resultado un retraso en su desarrollo, una disminución en la rentabilidad de la empresa, no podrá reducir tiempos, costos ni gastos innecesarios en cada uno de los procesos, además dificultará la evaluación del nivel de cumplimiento de los planes, metas y objetivos planteados para cada uno de sus departamentos.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo incide la inadecuada gestión empresarial en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., de la ciudad de Ambato?

### **1.2.5 Preguntas directrices**

- ¿Cómo están estructurados los procesos empresariales de la empresa?
- ¿Realiza la empresa un estudio y análisis de la rentabilidad obtenida?
- ¿La evaluación de los procesos empresariales de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA. puede incrementar su rentabilidad?

### 1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoría de gestión
- **Aspecto:** Actividades de los procesos en cada uno de los departamentos
- **Temporal:** La presente investigación se realiza en el periodo de julio al 31 de diciembre del 2014.
- **Espacial:** Esta investigación se lleva a cabo en la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia la Matriz, en las calles QuizQuiz y los Shyris.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo es de gran importancia, que servirá como guía para el administrador empleados y accionistas, de la empresa TERAGUER CÍA LTDA., al igual que a la mayoría de empresas de la salud visual que experimentan varios cambios y exigencias del mercado, por lo que se debe gestionar adecuadamente cada una de sus actividades internas utilizando técnicas modelos y herramientas de gestión para crear estrategias que les permita ofrecer productos y servicios con eficiencia y eficacia.

Para la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., el posicionamiento y el incremento de rentabilidad hoy en día es un eje fundamental para lograr ser más competitiva en un mercado tan difícil como el de la salud visual, es por eso que se establece la aplicación de una auditoría de gestión a los procesos empresariales, que le permite establecer directrices para evaluar el desempeño empresarial, al igual que establecerá si la gestión empresarial es adecuada y conduzca a mejorar la rentabilidad de la misma, progresando en su servicio personalizado en ventas y por ende brindar una mejor atención, reduciendo costos innecesarios, tiempos improductivos, y lo que es importante la satisfacción de los clientes.

Al finalizar la investigación contaremos con resultados que nos guiaran a mejorar los procesos empresariales y alcanzar una mejor rentabilidad.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.2.3 Objetivo general**

- Estudiar los procesos empresariales y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las causas por las que los procesos empresariales son inadecuados para medir como afectan el uso de los recursos de la empresa.
- Determinar de qué manera incide los inadecuados procesos empresariales en la reducción de la rentabilidad de la empresa
- Proponer una evaluación a los procesos empresariales con el fin de utilizar apropiadamente los recursos existentes, generando mayor rentabilidad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según (Andrade, 2011, pág. 73), en su trabajo de investigación "La producción y la rentabilidad de la empresa de construcciones y hormigones ECOHORMIGONES CÍA LTDA., en el año 2010 " recomienda lo siguiente:

"Se debería da un mejor seguimiento en la utilización de los materiales de producción del hormigón para que así exista una mayor ejecución de las actividades que realiza la empresa, así también el encargado debería designar otras actividades a los trabajadores para disminuir el tiempo ocioso que pudiera existir."

Basándose en los estudios de(Acuña, 2005, pág. 104), en su trabajo de investigación "La auditoría de gestión como herramienta para el análisis en la calidad de los servicios del departamento de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda." concluye con lo siguiente:

"Si se cuenta con una auditoría de gestión en el tiempo justo se podrá de manera eficiente y eficaz monitorear la información y adaptar las medidas necesarias para corregir los desvíos propios de los procesos y actividades de la empresa."

Tomando como referencia a (Vega, 2011, pág. 148), en su trabajo de investigación "El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010" recomienda lo siguiente:

- Contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el sistema de control interno implantado.
- Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

- Capacitar al personal constantemente mediante cursos, conferencias, etc; de acuerdo al perfil de cada puesto, para brindar un mejor servicio al cliente externo.
- Aplicar debidamente el sistema de control interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuáles son los objetivos y las responsabilidades que se deben cumplir para la correcta marcha de la empresa.
- Utilizar indicadores financieros que les permita observar los resultados y tomar decisiones financieras que les permita aumentar la rentabilidad de la empresa.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Para la explicación científica del problema de investigación se toma como sustento la fundamentación del paradigma critico propositivo, propuesto por Jean Piaget y reafirmado por (Herrera L. , 2002, pág. 24) porque nos permite conocer el problema planteado tanto en términos teóricos como prácticos para cualificar y cuantificar las causas y efectos del problema, el mismo que es considerado como la mejor alternativa para la investigación social. Esto permite cuestionar las diferentes maneras de investigación y luego plantear las diferentes alternativas de solución realizando explicaciones claras, objetivas, concretas y contextualizadas.

Es necesario destacar que la metodología que se emplea por el paradigma critico propositivo se canaliza por el empleo de la dialéctica y la educación del método al objeto de estudio bajo un esquema critico propositivo, demanda complementariamente la participación del sujeto en la solución del problema, considerando lo cualitativo como referente importante para el análisis; parámetros que nos guiaran a la aplicación práctica y veras.

Incluir la información de que es, para que sirve y como va utilizarse en la investigación, utilizando las citas de texto.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación de acuerdo a las actividades que realiza la empresa está sustentada en:



**Ley de Compañías del Ecuador**  
**(Codificación No 000. RO/ 312 de 5 de noviembre de 1999.)**

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviara a esta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expendido por la superintendencia de compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentaran en la forma que señale la Superintendencia.

Art.449.- los fondos atender a los gastos de la superintendencia de compañías se obtendrán por contribuciones señaladas por el Superintendente. Estas contribuciones se fijaran anualmente, antes de primero de agosto, y se impondrán sobre las diferentes compañías sujetas a su vigencia, en relación a los correspondientes activos reales. Si la compañía obligada a la contribución no hubiere remitido el balance la superintendencia podrá emitir un título de crédito provisional.

La contribución anual de la compañía no excederá del uno por mil de sus activos reales, de acuerdo con las normas que dicte el Superintendente de Compañías.

Pagará la mitad de la contribución las compañías en las que el cincuenta por ciento o más del capital estar representado por acciones pertenecientes a instituciones del sector público o de derecho privado con finalidad de cada año.

Las compañías que hubiere pagado por lo menos el ciento de la contribución podrán solicitar al Superintendente autorización para pagar la segunda cuota hasta el treinta y uno de diciembre del mismo año.

El banco designado para depósitos recibirá las contribuciones de las compañías y las acreditará en una cuenta denominada "Superintendencias de Compañías" y remitirá al Banco Central del Ecuador, el que acreditará en la cuenta asignada a la "Superintendencia de Compañías"

El Banco Central del Ecuador anticipará los fondos necesarios para cubrir el presupuesto de la Superintendencia de conformidad con los cheques que le girara directamente el Superintendente y liquidará esta cuenta tan pronto como todas las compañías hayan efectuado el correspondiente depósito.

En caso de mora en el pago de contribuciones, las compañías pagaran el máximo interés convencional permitido de acuerdo con la Ley.

La exoneración de impuestos, tasas y cualquier otro gravamen preceptuado por leyes especiales no comprenderá las contribuciones a que se refiere este artículo.

**Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**  
**(R.O.S 116 / 10-JULIO /2000)**

**Art. 4.- Derechos del consumidor.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos:
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

## **2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **2.4.1 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

#### **2.4.1.1 *Marco conceptual variable independiente***

## **PROCESOS EMPRESARIALES**

Compartimos los criterios de (Adler, 2004, pág. 614) que al referirse al proceso dice:

El proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente: El propósito es ofrecer al cliente el producto o servicio correcto, con un alto grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

El termino cliente debería ser entendido en un sentido más amplio, considerando también al usuario interno de la compañía, socios y subcontratistas.

(Aquilano, 2009, pág. 160)Definen al proceso como “Una parte cualquiera de una organización que toma insumos y los trasforma en productos que, según espera, tendrá un valor más alto para ella que los insumos originales”.

Compartimos los criterios de(Cuatrecasas, 2011, pág. 14) que al referirse al proceso dice:Se define como el elemento central del sistema productivo, constituido por un conjunto de actividades coordinadas que suponen la ejecución <<física>>de la producción.

Estas actividades incluirán las operaciones propias del proceso a las cuales nos hemos referido anteriormente, junto a otras actividades complementarias, que en realidad servirán para <<preparar>> las operaciones.

Después de haber analizado las Definiciones de Procesos Empresariales de los diferentes autores llegue a la conclusión que es un Conjunto de actividades coordinadas y relacionadas entre sí que recibe insumos y crea un producto o servicios.

## **AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**

**Según** (LUNA, 2012, pág. 322)La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimiento que le son aplicables.

Esta auditoría se practica mediante a revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad

**Según** (LOEBBECKE, 1996) El propósito de una auditoría de cumplimiento es determinar si el auditado está cumpliendo con algunos procedimientos, reglas o reglamentos específicos que fije alguna autoridad superior.

En una auditoría de cumplimiento para una empresa privada podría incluirse el determinar si el personal de contabilidad está siguiendo los procedimientos que ha prescrito el contralor de la compañía el análisis de los niveles de salarios para cumplir con las leyes del salario mínimo o examinar los convenios contractuales con banqueros y otros prestamistas para asegurarse que la compañía está cumpliendo con los requisitos legales.

**Según** (RIVERA, 2013) La auditoría de cumplimiento consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otras índoles de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimiento que le son aplicables.

Esta auditoría tiene como objetivo la revisión numérico legal de las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

## **AUDITORÍA FINANCIERA**

(LUNA, 2012, pág. 323) Define a la auditoría financiera como objetivo el examen de los estados financiero por parte de un contador público distinto del que preparo la información financiera y de los usuarios.

Con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad otorga aseguramiento a la confiabilidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó.

**Según** (CONTRALORIA, 2001) Las disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la Contraloría General del Estado, definen a la Auditoría Financiera así:

“Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno”.

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Según** (LUNA, 2012, pág. 394) La Auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesionalismo externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales.

Su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección

**Para** (E., 2006) Una auditoría de gestión es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad. Ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

**Según** (LOPEZ, 2008) Consiste en la realización de un examen de la gestión, de los procedimientos y sistemas de control interno.

Esa no se encuentra regulada por la ley, ya que persigue constatar la eficiencia y eficacia interna y externa de la gestión empresarial. Dicha

actividad se puede realizar tanto por el auditor interno como por el auditor externo.

## TIPOS DE PROCESOS

**Para** (Velasco, 2010, pág. 52) los tipos son:

Procesos operativos

Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido. Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición, es muy probable que se hagan de manera más eficiente como parte de algún proceso de otro tipo.

Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.

Procesos de apoyo

Proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

Aquí incluiríamos:

- El proceso de gestión de los recursos humanos(terminología ISO 9001) Nosotros preferimos denominarlo de "Gestión e Integración de las personas". Se dice que una persona está integrada cuando se comporta y toma decisiones coherentes con el escenario (interno y externo). Este proceso sería más bien un Sistema de Proceso que incluiría los procesos de:
  - Selección y contratación
  - Promoción interna
  - Acogida e Integración
  - Comunicación Interna
  - Desarrollo de las personas (información)
  - Evaluación de las personas.



## Procesos de gestión

Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarles la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces.

Como una manifestación de su enfoque a procesos, podrían exigir prioridades a los procesos operativos y que orienten sus esfuerzos a objetivos.

Estos procesos recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos; información comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual y, sobre todo, accesible y aplicable para la toma de decisiones.

## Procesos de dirección

Los concebimos con carácter transversal a todo el resto de procesos de la empresa.

- ✓ El proceso de formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia.
- ✓ Determinación despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos. ISO 9001 este proceso lo separa entre los requisitos del área 5 y los del área 8
- ✓ Comunicación interna, aunque su ejecución corresponda normalmente al área de personal.
- ✓ Revisión de resultados por dirección. Retroalimentación a la determinación de objetivos.

## LOS PAPELES DE TRABAJO

**Según** (Madariaga, 2004, pág. 213) Los papeles de trabajo fundamentan el informe de auditoría y deben ser la garantía de que se han cumplido las normas de auditoría generalmente aceptadas en el desarrollo del trabajo para llegar a las conclusiones expuestas en el informe.

### **Finalidad**

Brevemente, podemos decir que los papeles de trabajo:

- ✓ Facilitan los medios para organizar, controlar, administrar y supervisar el trabajo ejecutado
- ✓ Sirven de base a los informes que se emiten;
- ✓ Facilitan la continuidad del trabajo en el caso de que la labro en un área determinada deba ser acabada por persona distinta que quien la inicio;
- ✓ Facilitan la labor de las auditorias futuras.

## **Técnicas**

La auditoría es básicamente una labor de equipo. Es necesario que los papeles de trabajo se preparen con unas técnicas especiales. Estas técnicas son de gran importancia, dadas las normas que regulan la actuación profesional.

La información mínima que todo papel de trabajo debe contener es la siguiente:

- a) Encabezamiento: tipo de trabajo, fecha en que se efectúa, fecha en que se refiere y breve descripción de la hoja de trabajo.
- b) Identificación de la persona o personas que intervienen en el trabajo.
- c) Fuente de obtención de la información.
- d) Alcance de trabajo: tamaño de las muestras y forma de su obtención
- e) Explicación del trabajo realizado
- f) Información general o comentarios sobre hechos importantes: deficiencias encontradas, problemas planteados y su solución.
- g) Conclusiones a las que se llegó una vez finalizado el trabajo.

## **Ordenación**

Dentro de los papeles de trabajo de auditoria hay que distinguir dos grupos: los que contienen información permanente y los que se refina al ejercicio analizado.

## **Referenciación**

Para los papeles de trabajo sean manejables deben estar adecuadamente referenciados. La referenciación es el sistema que sirve para relacionar las distintas partidas del balance y la cuenta de resultados con el trabajo realizado en el análisis de las mismas.

En cada una de las partidas, al expresar la composición del saldo que se recoge en el balance, se hará constar en que hoja de trabajo está realizado el análisis que ha dado origen a los comentarios y a las conclusiones.

## **Supervisión**

La supervisión adecuada de los papeles de trabajo es una norma de auditoria. Dada la responsabilidad que contrae el auditor al emitir su informe, es necesario someter tanto el informe como los papeles de trabajo en que se basa a sucesivos controles de calidad.

Todo papel de trabajo de auditoria debe ser revisado por el jefe de equipo. Asimismo, el responsable del trabajo debe asegurarse de que las conclusiones de auditoria están suficientemente documentadas.

## **TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

**Según (GIRONZINI)** Las técnicas de auditoria se pueden clasificar de la siguiente forma:

### **1. ESTUDIO GENERAL**

Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cunetas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.

## **2. ANÁLISIS**

Es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.

## **3. INSPECCIÓN**

Es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, etc.).

## **4. CONFIRMACIÓN**

Es la ratificación por parte del Auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participo y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

## **5. INVESTIGACIÓN**

Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.

## **6. DECLARACIONES Y CERTIFICACIONES**

Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).

## **7. OBSERVACIÓN**

Es una manera de inspección menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

## **8. CÁLCULO**

Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

## GESTIÓN FINANCIERA

(Arana) Define que la gestión financiera es un conjunto de procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos económicos financieros al objeto de lograr la consecución de los objetivos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente.

Por lo tanto la gestión financiera se integra por tres ámbitos de gestión:

**Planificación:** la planificación en cualquiera de los ámbitos de gestión es fundamental permitiendo en el ámbito económico financiero:

- Definir un marco de regencia de la gestión económica.
- Anticiparse a necesidades financieras futuras
- Posterior análisis de desviaciones.
- Argumento para la interlocución con entidades de crédito

**Organización de la información económico financiera:** los documentos con efectos económicos han de estar debidamente ordenados y registrados en la contabilidad, puesto que la técnica contable nos permite la generación de los estados contables son la base para un adecuado seguimiento de la situación económica financiera de la empresa

Evaluación, control y seguimiento: una empresa debe tener un seguimiento y evaluación de los resultados para de esta forma poder adoptar medidas dirigidas a corregir las desviaciones identificadas respecto de la planificación.

La gestión económico financiero de una empresa es una herramienta más para la consecución de los objetivos de la misma

(Padilla, 2012) Define que es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión

financiera se interesa en adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente (Camacho y López 2007). La gestión financiera se encarga de análisis las decisiones y acciones que tiene que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

Según (JAMES C. VAN - JOHN M. WACHOWICZ, 2002, pág. 4) Se refieren a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente.

Entonces, la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres fases principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de activos.

## **HERRAMIENTAS DEL ANÁLISIS FINANCIERO**

**Para** (John J. Wild, 2007, pág. 24) Las herramientas del análisis financiero ofrece una exposición preliminar a cinco series que son:

1. Análisis de estados financieros comparativos
2. Análisis de estados financieros porcentual
3. Análisis de razones
4. Análisis del flujo de efectivo
5. Valuación

### **Análisis de estados financieros corporativos.**

Al análisis de estados financieros comparativos también se le conoce como análisis horizontal, debido a que el análisis de los saldos de las cuentas se efectúa la izquierda a derecha (o de derecha a izquierda) cuando se examinan los estados comparativos. Dos técnicas del análisis comparativo son usadas con frecuencia: el análisis del cambio de un año al otro y el análisis de la tendencia del número índice.

### **Análisis de estados financieros porcentual**

El análisis prospectivo es el pronóstico de los futuros resultados- comúnmente utilidades, flujos de efectivo, o ambos. Este análisis hace uso del análisis contable, el análisis financiero, y el análisis de la estrategia y el ambiente de negocios. El resultado del análisis prospectivo es una serie de resultados futuros esperados que se utilizan para estimar el valor de la compañía.

### **Análisis de razones**

El análisis de razones financieras se encuentra entre las herramientas más populares y más ampliamente utilizadas del análisis financiero. Sin embargo, su función a menudo se malinterpreta y en, consecuencia, frecuentemente se exagera su importancia. Una razón expresa una relación matemática entre dos cantidades.

### **Análisis del flujo de efectivo**

Análisis del flujo de efectivo se utiliza primordialmente como una herramienta para evaluar las fuentes y las utilidades de los fondos. El análisis del flujo de efectivo ofrece una comprensión de la forma en la cual una compañía esta obteniendo su financiamiento y utilizando sus recursos. También se utiliza en el pronóstico de los flujos de efectivo y como parte del análisis de la liquidez.

### **Valuación**

La valuación es un resultado importante de muchos tipos de análisis de negocios y de estados financieros. La valuación por lo común se refiere a estimar el valor intrínseco de una compañía o de sus acciones. La base de la valuación es la teoría del valor presente.

## **INDICADORES FINANCIEROS**

**Según** (JARMILLO, 2009, pág. 33) "Los indicadores o razones financieras son relaciones entre dos o más cifras de los estados financieros, que dan con resultado índices comparables en el tiempo".

**Según**(BLOCK, 2001, pág. 52) "Los índices o razones se pueden usar para medir la rentabilidad, utilización de activo, liquidez y utilización del endeudamiento´.

**Según** (Anaya, 2008, pág. 215)las razones o indicadores financieros constituyen de la forma más común de análisis financiero.

Se conoce con el nombre de "razón" el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades. En nuestro caso estas dos cantidades son dos cuentas diferentes de balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias.

El análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias. También enfoca la atención del analista sobre determinadas relaciones que requieren posterior y más profunda investigación.

## **RENTABILIDAD**

(RODRIGUEZ, 2012, pág. 164)Define a la rentabilidad como "un parámetro que puede servir para comparar los resultados entre diferentes empresas y ayudar a los inversionistas a determinar en qué deben invertir su dinero y optimizar sus beneficios".

(AMAT, 2007, pág. 95)Define a la rentabilidad como "la relación de lo que se genera a través de la cuenta de pérdidas y ganancias con lo que se precisa, de activos y capitales propios, por ejemplo, para poder desarrollar la actividad empresarial".

(Morales 2008, pág. 154) define a la rentabilidad como "la obtención de beneficios en una actividad económica o financiera. Junto con la seguridad y la liquidez, es una de las características que definen a una inversión".

Concordando con los autores anteriores con la definición de Rentabilidad afirmo que es un parámetro para comparar la obtención de beneficios al desarrollar una



actividad empresarial para realizar inversiones donde sean rentables para la empresa con seguridad de contar con eficiencia y eficacia.

## **ÍNDICES FINANCIEROS**

Según (Villacis 2008, pág.27) define a los índices financieros como:

Los índices financieros son coeficientes de comparación, que se utilizan para medir los resultados financieros de la empresa y corregir su desenvolvimiento. Existen en casi todos los países publicaciones periódicas que contienen información precisa entorno a los promedios industriales de producción y al quien es quien en el mundo de los negocios..

Según (JARAMILLO, 2009, pág. 34) se refiere a los índices financieros como: "Son relaciones entre dos o más cifras de los estados financieros, que dan como resultados índices comparados en el tiempo".

Según (Beltrán, 2008, pág. 23) define a los índices financieros como: la relación entre las variables cuantitativa y cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado respecto de objetivos y metas previstas he influencias inesperadas.

Coincidiendo con los autores defino a los Índices Financieros como coeficientes de comparación que se usa para medir los resultados financieros de la empresa y poder corregirlos.

## **ANÁLISIS FINANCIERO**

Compartimos los criterios de (ORTIZ, 2008, pág. 34) que define al Análisis Financiero como: Un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculos e interpretación de porcentajes, tasas tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o

auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

El análisis, cualquiera que sea su finalidad, requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros, puesto que el analista tiene que determinar si las diversas partidas presentan una relación razonable entre sí, lo cual permite calificar las políticas financieras y administrativas de buenas, regulares o malas.

Compartimos los criterios de (Zapata, 2011, pág. 414) define al Análisis Financiero como: El análisis financiero es el conjunto ordenado de acciones, que se hace mediante la lectura crítica, el análisis objetivo y la interrelación coherente de los datos que constan en los estados financieros y otros elementos complementarios como los presupuestos, que permiten obtener indicadores que debidamente interpretados ayudarían a describir la situación económica y financiera presente y futura de la empresa, con lo que facilitara la tomas de decisiones para corregir falencias actuales y prevenir acontecimientos que pudieran afectar los intereses o estabilidad de la empresa. También es un patrón de comparación a nivel sectorial y de tendencias.

## **RENTABILIDAD (análisis económico-financiero)**

### Económica

La rentabilidad económica o rendimiento es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el activo total. Se toma el BAI (beneficio antes de intereses e impuestos) para evaluar el beneficio generado por el activo, independientemente de como se financia el mismo y, por tanto, sin tener en cuenta los gastos financieros. El estudio del rendimiento permite conocer la evolución y las causas de la productividad del activo de la empresa.

Financiera

La rentabilidad financiera o rentabilidad propiamente dicha, es la relación entre el beneficio neto y los capitales propios.

## **ÍNDICES DE RENTABILIDAD**

Según(ORTIZ, 2008, pág. 241) los Índices de Rentabilidad son:

### **Liquidez**

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar que pasaría a si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de una año.

Esta prueba, aplicada a un instante de tiempo, evalúa a la empresa desde un punto de vista de liquidación, en lugar e juzgarla como una empresa en marcha: en este caso los pasivos no se pagarían con el producto de la liquidación del activo corriente sino con los ingresos obtenidos por las ventas, movimiento que solo se logra apreciar en realidad mediante un presupuesto detallado de efectivo.

#### **1. RAZÓN CORRIENTE**

Se denomina también relación corriente, y trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo.

#### **2. CAPITAL NETO DE TRABAJO**

Este no es propiamente un indicador sino más bien una forma de apreciar de manera cuantitativa los resultados de la razón corriente. Dicho de otro

modo, este cálculo expresa en términos de valor de que la razón corriente presente como una relación.

### 3. PRUEBA ACIDA

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un test más rigurosos, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes pero sino depender de la venta de sus existencias, es activos más líquidos. Así mismo, habiendo mayor inversión fija, la financiación tiende a desplazarse al largo plazo, mejorando de esta manera la visión global de la liquidez.

#### **Endeudamiento**

Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

De la misma manera se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización depende, entre otras variables, de la situación financiera de la empresa en particular, de los márgenes de rentabilidad de la empresa u del nivel de las tasa de interés vigente en el momento.

Esto se conoce con el nombre de apalancamiento financiero; en principio, un alto nivel de endeudamiento es conveniente solo cuando la tasa de rendimiento del activo total de la compañía es superior promedio del capital. En palabras más sencilla, trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre la rentabilidad neta superior a los intereses que se pagan por ese dinero.

El endeudamiento de una firma se debe tener en cuenta al tomar decisiones de financiación tanto de corto como de largo plazo. Sin embargo, los criterios complementarios en este tipo de análisis difieren según el plazo. Así, mientras en el corto plazo se mide el riesgo por el grado de liquidez, en el largo plazo es más importante analizar la capacidad de la empresa para generar recursos internos, con los cuales pueda amortizar sus obligaciones.

#### 1- NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa.

#### 2- ENDEUDAMIENTO FINANCIERO

Este indicador establece el porcentaje que representa las obligaciones financieras de corto y largo plazo con respecto a las ventas de periodo. En el caso en que las ventas correspondan a un periodo menor de un año deben anualizarse antes de proceder al cálculo del indicador.

#### 3- IMPACTO DE LA CARGA FINANCIERA

Su resultado indica el porcentaje que representa los gastos financieros con respecto a las ventas o ingresos de operación del mismo periodo.

#### 4- COBERTURA DE INTERESES.

Este indicador establece una relación entre las utilidades operacionales de la empresa y sus gastos financieros, los cuales están a su vez en relación directa con su nivel de endeudamiento. En otras palabras, se quiere establecer la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades de la empresa.

#### 5- CONCENTRACIÓN DEL ENDEUDAMIENTO EN EL CORTO PLAZO

Este indicador establece que porcentaje del total de pasivos con terceros tiene vencimiento corriente, es decir, a menos de un año.

## 6- INDICADOR DE CRISIS

Cuando la economía y las empresas entran en dificultades, estas comienzan generalmente por la reducción o estancamiento de las ventas, pero terminan reflejándose de manera clara en los indicadores de endeudamiento.

## 7- INDICADORES DE LEVERAGE O APALANCAMIENTO

Otra forma de analizar el endeudamiento de una compañía es a través de los denominados indicadores de leverage o apalancamiento. Estos indicadores comparan el financiamiento originario de terceros con los recursos de los accionistas, socios o dueños de la empresa, con el fin de establecer cuál de las dos partes está corriendo el mayor riesgo. Así si los accionistas contribuyen apenas con una pequeña parte de financiamiento total, los riesgos de la empresa recaen principalmente sobre los acreedores.

## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**Según** (Chiavenato, PLANEACION ESTRATEGICA, 2011, pág. 6) Es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarlas, según su misión, en el contexto en el que se encuentra. Para Drucker "la planeación estratégica es el proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados; es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se haya generado"

## **MISIÓN**

**Según** (PINILLA, 1996, pág. 40) es como componente del proceso administrativo, la misión deberá expresar la razón de ser de la organización en todas sus dimensiones. Involucra al cliente como parte fundamental del

negocio | igual que a los recursos humanos y físicos. Dicho de otra forma. La misión es el conjunto de actividades que se deben realizar para alcanzar la visión definida, una especie de objeto general dentro del cual se inscribe en forma detallada toda la dinámica organizacional.

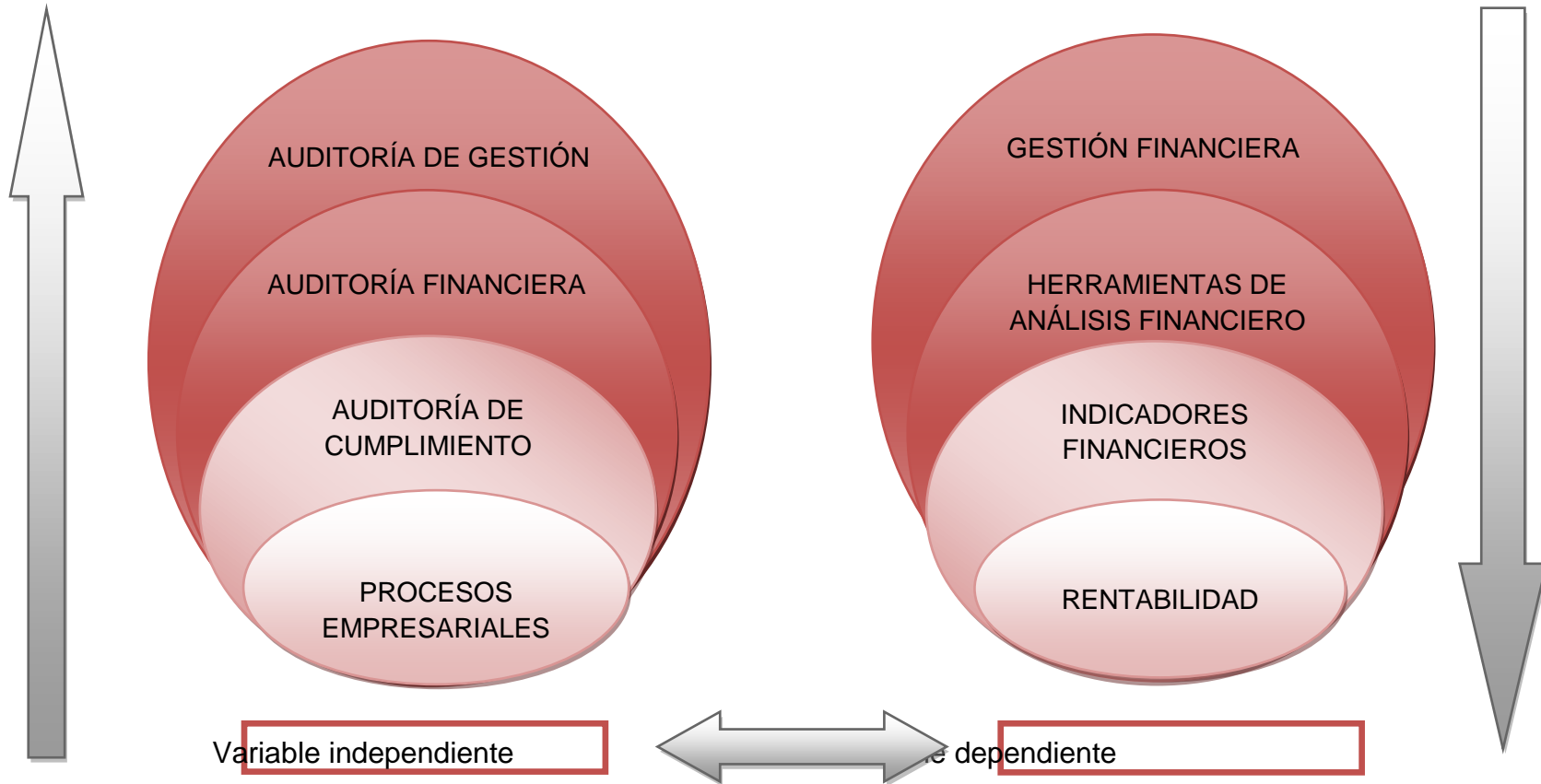
## **VISIÓN**

**Según** (PINILLA, 1996, pág. 40) Es la proyección o futuro posible de la organización. Su sueño a realizar. Es la empresa que puede llegar a ser en un determinado tiempo, la que queremos amplia, comprometedora e implica reto. Por ejemplo: en cinco años nos tendremos que ver como una compañía altamente productiva, conectada por medio de redes con nuestros clientes, proveedores y mercados.

## 2.4.2 Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual

Gráfico 2 Superordinación conceptual

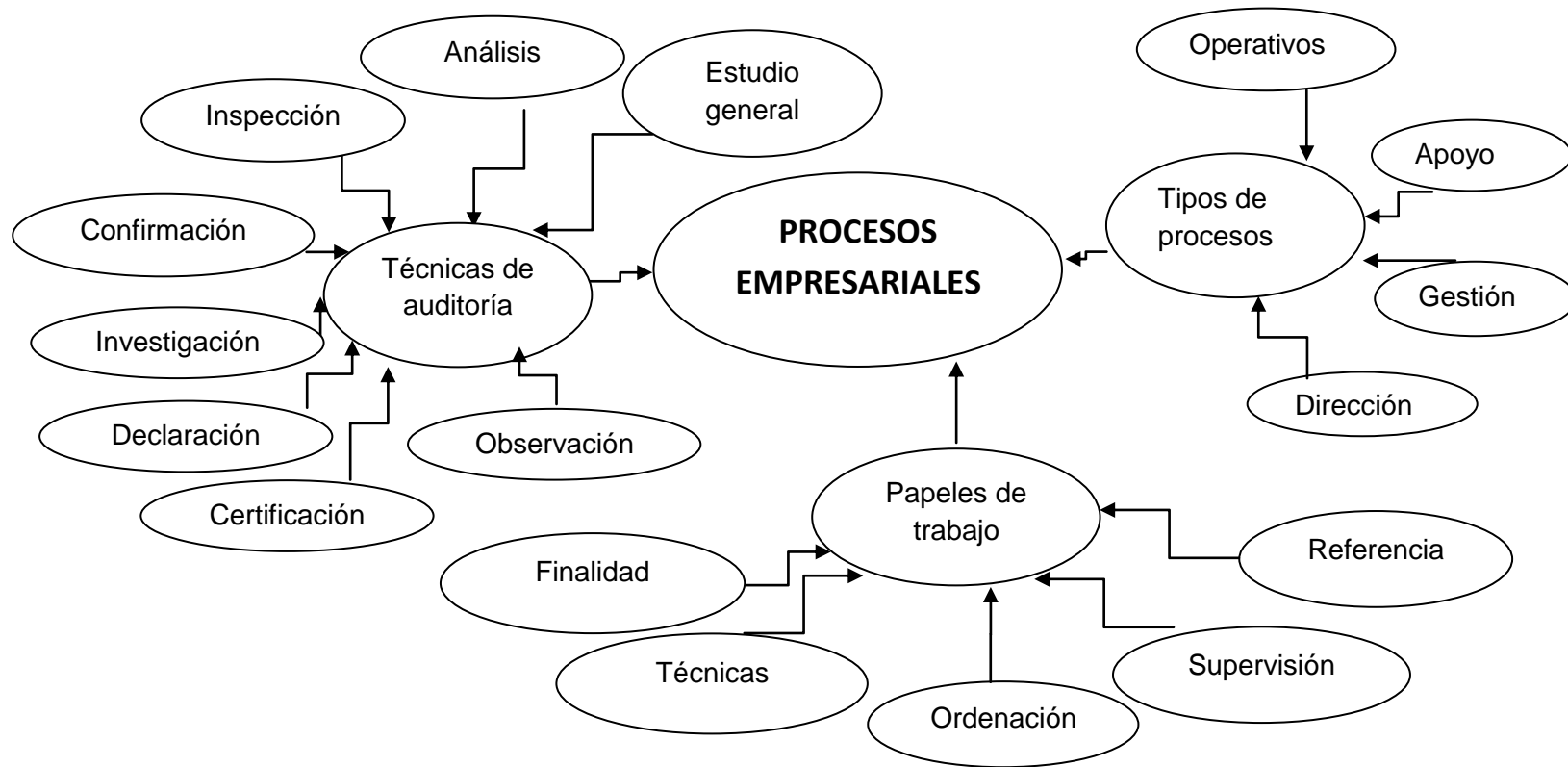


**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)



- Subordinación conceptual de Variable Independiente

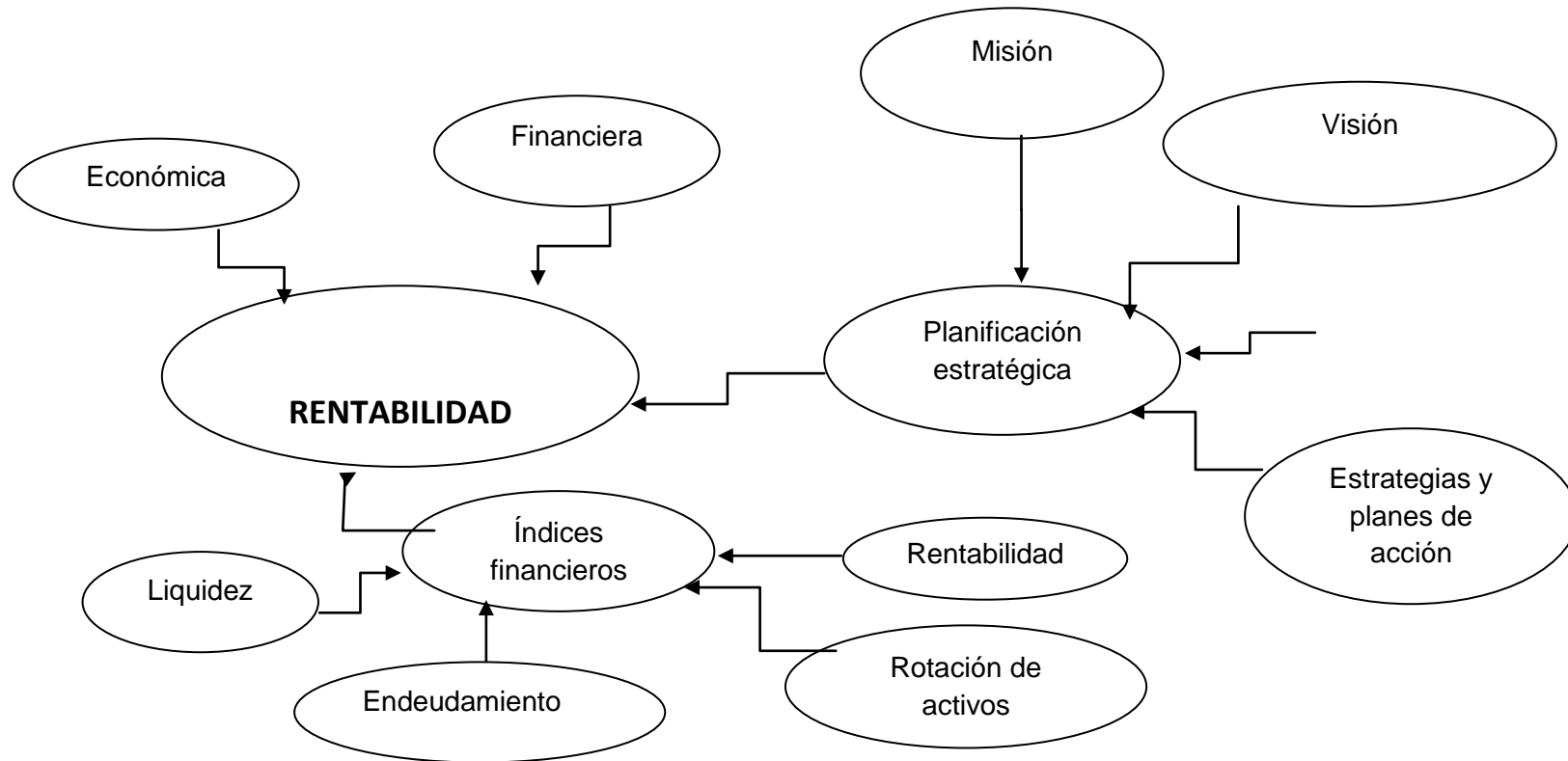
**Gráfico3: Subordinación conceptual variable independiente**



**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

- Subordinación conceptual de Evaluación de Procesos

Gráfico 4: Subordinación conceptual Variable Dependiente



**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

## **2.5 HIPÓTESIS**

Los procesos empresariales inciden en la rentabilidad de la Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

## **2.6 SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

- **Variable independiente:** Procesos empresariales
- **Variable dependiente:** Rentabilidad
- **Unidad de observación:** TERAGUER CÍA. LTDA.
- **Términos de relación:** Incidencia, los, en, la

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente Investigación está enmarcado en el paradigma critico propositivo, donde encontraremos enfoques cualitativa y cuantitativos.

Cuantitativamente se puede establecer un análisis e interpretación de la evaluación de los procesos administrativos para mejorar la gestión de la empresa.

Cualitativamente se establece claramente las ventajas y desventajas de establecer controles de los procesos de la empresa TERAGUER CÍA LTDA., mediante un detalle pormenorizado de los procedimientos internos.

#### **3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de la presente investigación utilizaremos las siguientes modalidades:

##### **3.2.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Para el presente trabajo y con el propósito de recolectar información primaria nos trasladamos al lugar de los hechos la Empresa TERAGUER CÍA. LTDA., para determinar la realidad de los problemas, realizar entrevistas y encuestas a los accionistas, personal Administrativo y empleados.

##### **3.2.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA O DOCUMENTAL**

Para respaldar la información utilizaremos investigación bibliográfica, pues necesitamos autores que respalden las diferentes teorías relacionadas con el tema en estudio que permita fundamentar teóricamente este trabajo.

### **3.3 NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

De esta manera en la presente investigación el nivel exploratorio permitirá conocer el nivel de desarrollo en que se encuentran los servicios que proporciona la Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

#### **3.3.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

EL tipo de investigación en el presente proyecto es descriptivo, ya que durante el proceso de Investigación se realiza una descripción detallada de cada una de las características de la evaluación de los procesos internos de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.,

#### **3.3.3 Investigación asociación de variables**

Los estudios correlacionados pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí, estas relaciones se establecen dentro de un mismo argumento, y a partir de los mismos argumentos en la mayoría de los casos.

El propósito principal de los estudios correlacionados es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tiene en una variable relacionada.

Es un estudio que pretende ver como se relacionan la variable independiente (Auditoria de gestión a los procesos) con la dependiente (Rentabilidad), un factor con otro, este tienen como plan medir el grado de relación que existe entre las dos variables.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

Según (MARTINEZ, 2006), Población es un conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que presentan una característica común. El termino población se usa para denotar el conjunto de elementos del cual se extrae la muestra.

La población, universo de nuestra investigación comprende la empresa TERAGUER CÍA LTDA., de Ambato, según el siguiente detalle:

**Tabla 1. Nómina**

NUMERO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Fernando Terán	Gerente General
2	Estela Guerrón	Gerente De R.R.H.H.
3	Miguel Terán	Gerente Administrativo
4	Verónica Terán	Optómetra
5	Pablo Terán	Optómetra
6	Diana Terán	Diseñadora Web
7	David Romero	Optómetra
8	Fernanda Ramos	Asistente Contable
9	Ángel Chicaiza	Biselador
10	Norma Pullutaxi	Bodeguera
11	Anita Amaya	Instituciones
12	Jenny Rivera	Vendedora
13	Alejandra Reyes	Vendedora
14	Verónica Vaca	Cajera
15	Cecilia Yuccha	Limpieza y mensajería

**Fuente:** Nómina TERAGUER CÍA LTDA  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

### **3.4.2 Muestra**

Según (MARTINEZ, 2006) Es un conjunto de medidas pertenecientes a una parte de la población.

También es un parte de la población o subconjunto de elementos que resulta de la aplicación de algún proceso, generalmente de selección aleatoria, con el objeto de investigar todas o parte de las características de estos elementos.

En el problema objeto de estudio de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA, La población con la que trabajaremos es pequeña por lo tanto se tomara en cuenta a la totalidad de la población.

### **3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Según Frida G. Ortiz U. (2004:124), "La Operalización de las variables es un procedimiento que consiste en la consecución de los siguientes pasos: definición nominal de la variable por medir, definición real, definición operacional (selección de indicadores)."

La operalización de las variables nos permite realizar un análisis de las variables de estudio y poder determinar su importancia dentro del problema.

Con la aplicación conoceremos de mejor manera los indicadores de cada una de las variables en estudio y realizar medición cuantitativa y cualitativa.

### 3.5.1 Operacionalización de la variable independiente Procesos Empresariales

**Tabla 2 Operacionalización de la Variable Independiente**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Procesos es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente: El propósito es ofrecer al cliente el producto o servicio correcto, con un alto grado de rendimiento en costo, servicio y calidad. El termino cliente debería ser entendido en un sentido más amplio, considerando también al usuario interno de la compañía, socios y subcontratistas.</p>	<p>-Controlar los Procesos empresariales, así como la eficiencia del personal humano.</p> <p>-Grado de cumplimiento de los procesos y de metas.</p> <p>-Control para la consecución de los objetivos.</p>	<p>-Ordenar</p> <p>-Registrar</p> <p>-Clasificar</p> <p>-Resumir</p> <p>-Analizar</p> <p>-Productividad</p> <p>-Evaluación</p>	<p>¿Cuenta usted con sistemas de control de procesos que le permitan prevenir y detectar si el desempeño de la Empresa se está realizando de acuerdo a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia?</p> <p>¿Cree usted que la valoración de riesgos identificaría las partes vulnerables de la organización para la consecución de los objetivos?</p>	<p>Encuesta-Cuestionario, focalizada a los accionistas y empleados de la Empresa TERAGUER Cía.Ltda.(<b>anexo No.2</b>)</p> <p>Encuesta- Cuestionario focalizada a los Accionistas y empleados de la Empresa TERAGUER CÍA .LTDA.</p>

**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)



### 3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente Rentabilidad

**Tabla 3 Operacionalización de la Variable Dependiente**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La Rentabilidad es "la obtención de beneficios en una actividad económica o financiera. Junto con la seguridad y la liquidez, es una de las características que definen a una inversión"	Rentabilidad Baja	-Marketing y ventas  -RRHH  -Gastos operacionales	¿Por qué hay desinterés en la publicidad?  ¿Qué atención se le brinda al cliente?	Encuesta-Cuestionario focalizado a los accionistas y Gerente de la Empresa TERAGUER Cía.Ltda.  Observación  encuesta-cuestionario focalizada a los accionistas y personal Administrativo de la Empresa TERAGUER CÍA .LTDA.
	Rentabilidad Alta	-Liquidez  -Ventas	¿Cuando un Cliente es fiel a la empresa?  ¿Está capacitado el personal?	Encuesta-Cuestionario focalizado a los accionistas y personal Administrativo de la Empresa TERAGUER CÍA.LTDA.

**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

### 3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

#### 3.6.1 Plan para la recolección de información

Para obtener la información se realizara una serie de técnicas que nos permitirán comprender la investigación de forma más clara y precisa respecto a la cantidad de datos posibles.

Al recabar la información motivo de este estudio, se visualizara la realidad de los hechos, para que se pueda realizar la investigación de estudio del problema, con lo cual se utilizara las técnicas de investigación mediante, la observación es decir estar en el lugar de los hechos, la entrevista a los accionistas y empleados de la Empresa TERAGUER CÍA.LTDA., Para detectar el problema de investigación, la encuesta para conocer las necesidades de la compañía, se acudirá a la biblioteca para obtener información de estudios con datos científicos ya realizados, esto ayudará a realizar un análisis de documentación para el desarrollo de la presente investigación.

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.*** Las personas a ser investigadas serán todos los empleados de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.
- ***Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.*** Para el análisis de cada una de las variables se utilizara técnicas de investigación; para el estudio se utilizará la encuesta.
- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.*** Cuando se determine cada uno de los

instrumentos de estudio se procede a desarrollar el cuestionario correspondiente para la recolección de la información.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** Las personas que colaboran a esta investigación son todos los miembros de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.** Se realizará las encuestas que se requieran en la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

#### Procedimiento de recolección de información

**Tabla 4. Procedimiento de recolección de información**

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	A través del método analítico y sintético
	En la Empresa TERAGUER Cía. Ltda.
Entrevista	A través del método analítico y sintético
	En la Empresa TERAGUER Cía. Ltda.
Observación	A través del método analítico y sintético
	En la Empresa TERAGUER Cía. Ltda.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Método analítico:** según (Hernan, 2007, pág. 94)“es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, en sus elementos para observar su naturaleza, peculiaridades, relaciones, etc. El análisis es la observación y examen minuciosos de un hecho particular.”.

**Método sintético:** para(BABRESCO, 2007, pág. 94)“la síntesis es la meta o resultado final de análisis, por medio del cual se logra la comprensión cabal de la esencia de lo que se ha conocido en todos sus aspectos particulares o sea del análisis.”

### 3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 3.7.1 Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

**Tabla 5. Título con idea principal de la pregunta**

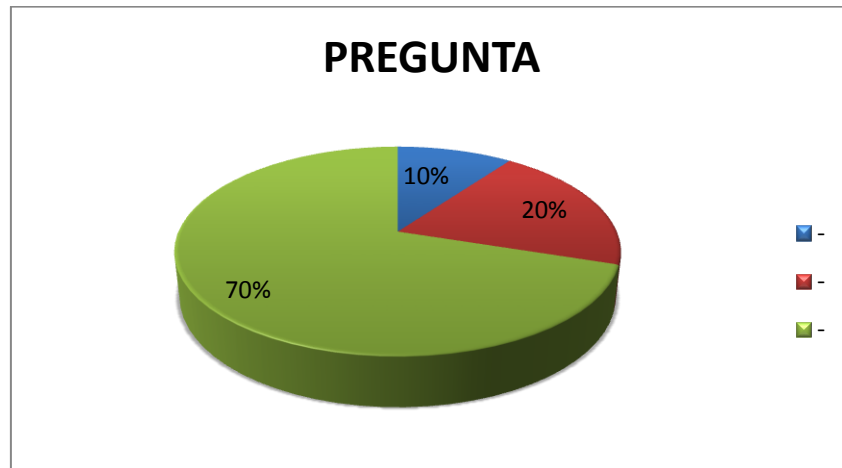
OPCIONES (X)	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	-	%
No	-	%
Total	$\Sigma$	$\Sigma$ %

**Fuente:** Empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

- **Representaciones gráficas.** En la presente Investigación la figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior es el grafico en forma de círculo o pastel.

**Grafico 5. Representaciones Graficas**



**Fuente:** Investigación de campo – encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

### 3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** Explicar el posible método estadístico de comprobación de hipótesis ( $H_1$ ) a ser utilizado en el desarrollo de la investigación, con sus respectivos pasos, incluyendo la cita de texto y su utilidad, teniendo en cuenta el enfoque (cuantitativo o cualitativo) de la

hipótesis de trabajo; así como, del tamaño de la población (finita o infinita,  $N \leq 100 \leq N$ ) y/o muestra.

## FORMULA

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

S= desviación típica corregida

$\mu$ = grados de libertad

$\bar{x}$ = media

n= tamaño muestra

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

## Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

**Tabla 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones**

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Evaluar los procesos empresariales mediante una auditoría de gestión para establecer nuevas formas y mecanismos que permitan el control de los mismos.		
Analizar la manera como la empresa determina su rentabilidad con el propósito de medir los niveles de eficiencia y eficacia.		
Realizar una Auditoría de Gestión a los procesos empresariales con el fin de utilizar apropiadamente los recursos existentes, generando mayor rentabilidad		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El objetivo del presente capítulo es el analizar e interpretar la información obtenida en la encuesta realizada a los accionistas y empleados de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., en base a estos resultados obtenidos se realizara la representación gráfica en forma de pastel de los datos que permitirá analizar y comprender los mismos de una mejor manera.

Posteriormente se procederá a la verificación de la hipótesis mediante el procedimiento estadístico de la T- Student

#### **4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

##### **4.2.1 Resultados de las encuestas**

A continuación se presentan las encuestas tabuladas y con sus respectivas representaciones gráficas, su análisis y su interpretación correspondientes.



1. **Pregunta 1.-** ¿Cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno la empresa?

**Tabla 7. Pregunta 1**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	3	20%
No	12	80%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Resultados de la encuesta

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 6. Pregunta 1**



**Fuente:** Tabla N° 7

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 80% considera que no es adecuado el sistema de comunicación interno y el 20% si considera que es oportuno.

**Interpretación.-** La mayoría del personal encuestado considera que no es adecuado el sistema de comunicación interno, lo que afecta la rentabilidad de la empresa, por lo que se recomienda mejorar el sistema de comunicación interno.

2. **Pregunta 2.-** ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la empresa, conoce detalladamente sus funciones?

**Tabla 8. Pregunta 2**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 7. Pregunta 2**



**Fuente:** Tabla N° 8

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 73% considera que no conoce detalladamente las funciones del cargo y el 27% si conoce detalladamente sus funciones.

**Interpretación.-** La mayoría de empleados encuestados considera que no conoce detalladamente las funciones del cargo que está desempeñando, por lo que la empresa debería entregar a cada trabajador un manual de funciones.

3. **Pregunta 3.-**¿Se ha realizado una evaluación de procesos en la empresa?

**Tabla 9. Pregunta 3**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	1	7%
No	14	93%
Total	15	100 %

Fuente: Resultados de la encuesta

Elaborado por: Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico8. Pregunta 3**



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada, el 93% afirma que no se ha realizado una evaluación de procesos en la empresa y apenas el 7% considera que alguna vez se realizó una evaluación de procesos.

**Interpretación.-** La empresa no ha realizado una evaluación de procesos lo que ha contribuido a que la empresa baje su rentabilidad.

4. **Pregunta 4.-** ¿Cree usted que existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

**Tabla 10. Pregunta 4**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 9. Pregunta 4**



**Fuente:** Tabla N°10

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 87% considera que no existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente y el 13% si considera que existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas.

**Interpretación.-** Dentro de la empresa no existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente, por lo tanto la empresa debería tomar correctivos urgentes para que no se vea afectada su rentabilidad.

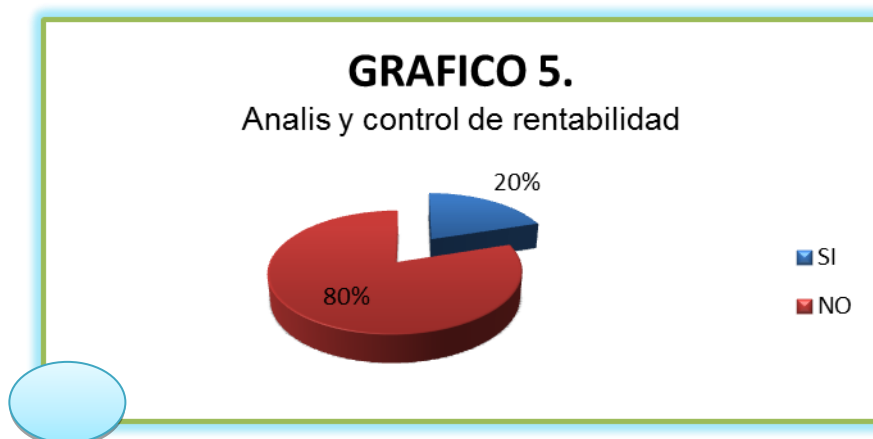
5. **Pregunta 5.-** ¿La empresa realiza un análisis y control de su rentabilidad?

**Tabla 11. Pregunta 5**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 10. Pregunta 5**



**Fuente:** Tabla N°11  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y gráfica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 80% de los encuestados considera que no existe un análisis y control de la rentabilidad en la empresa y el 20% si considera que hay un análisis y control de la misma.

**Interpretación.-** La empresa no controla estrictamente su rentabilidad, y aún más no analiza antes de realizar gastos, esto genera que la empresa tenga una disminución en su rentabilidad.

6. **Pregunta 6.-** ¿Considera importante que la empresa cuente con procesos empresariales que le permita mejorar al desarrollo de la empresa?

**Tabla 12 Pregunta 6**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 11. Pregunta 6**



**Fuente:** Tabla N°12  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha concluido que el 93% considera importante que la empresa cuente con procesos empresariales y el 7% no considera importante que la empresa cuente con procesos empresariales.

**Interpretación.-** Para que la empresa mejore y alcance el Desarrollo debe implementar nuevos procesos empresariales que le permita alcanzar una mejor rentabilidad.

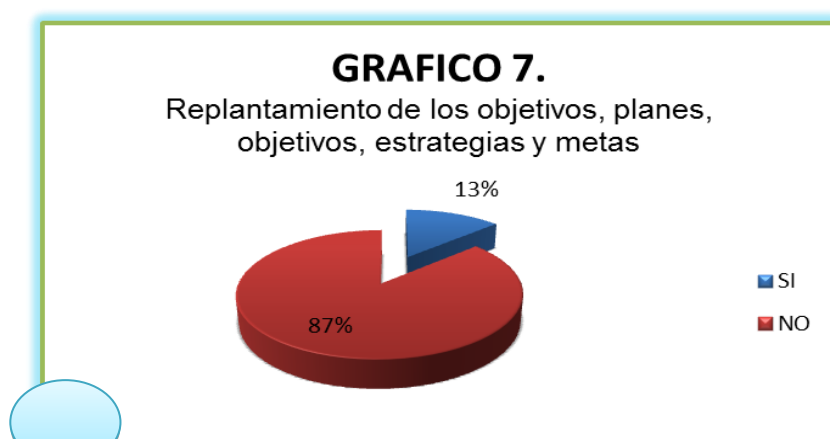
7. **Pregunta 7.-** ¿La empresa replantea periódicamente los planes, objetivos, estrategias y metas?

**Tabla 13 Pregunta 7**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico12. Pregunta 7**



**Fuente:** Tabla N°13  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha concluido que el 87% considera que la empresa no replantea periódicamente los planes, objetivos, estrategias y metas y el 13% si considera que la empresa replantea periódicamente sus planes, objetivos, estrategias y metas.

**Interpretación.-**La empresa debería replantear periódicamente sus planes, objetivos, estrategias y metas, las mismas que contribuirán a que la empresa tenga una mejor rentabilidad.

8. **Pregunta 8.-** ¿Piensa usted que mejoraría el nivel organizacional de la empresa si aplica modelos de gestión adecuados?

**Tabla 14 Pregunta 8.**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 13. Pregunta 8**



**Fuente:** Tabla N°14  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha derivado que el 93% considera que mejoraría el nivel organizacional de la empresa si aplica modelos de gestión adecuados y el 7% considera que no mejoraría el nivel organizacional aplicando modelos de gestión.

**Interpretación.-** La empresa para mejorar su nivel organizacional debe estudiar la aplicación de adecuados modelos de gestión que le permitan obtener una mejor eficiencia y eficacia en los servicios que ofrece.



9. **Pregunta 9.-** ¿Cree usted que los inadecuados procesos inciden en la rentabilidad de la empresa?

**Tabla 15 Pregunta 9**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 14 Pregunta 9**



**Fuente:** Tabla N°15  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 73% considera que si inciden los inadecuados procesos en la rentabilidad de la empresa y el 27% considera que no inciden los inadecuados procesos en la rentabilidad de la empresa.

**Interpretación.-** Los inadecuados procesos que utiliza la empresa dentro de sus actividades operacionales han incidido en la rentabilidad de la misma, por lo que debería realizar una reingeniería de procesos.

10. **Pregunta 10.-** ¿Los vendedores de la Óptica se preocupan que el cliente se sienta satisfecho en su compra?

**Tabla 16. Pregunta 10**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 15. Pregunta 10**



**Fuente:** Tabla N°16  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y gráfica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 60% considera que los vendedores de la empresa si se preocupan por que los clientes se sientan satisfechos en su compra y el 40% consideran que los vendedores no se preocupan en que los clientes se sientan satisfechos en su compra.

**Interpretación.-** El Departamento de ventas de la empresa debería programar capacitaciones permanentes para sus vendedores, para así conseguir servir con eficiencia y eficacia a sus clientes y los mismos se sientan satisfechos en las compras que realizan.

11. **Pregunta 11.-** ¿La entrega de los productos y servicios que presta la empresa se realiza con rapidez y puntualidad?

**Tabla 17.Pregunta 10**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 16 Pregunta 11**



**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 73% considera que la entrega de los productos y servicios que da la empresa se realiza con rapidez y puntualidad y el 27% considera que los productos y servicios no se entregan con rapidez y puntualidad.

**Interpretación.-** La empresa cuenta con un stock variado y un control adecuado de mercadería lo que le permite servir con rapidez y puntualidad a sus clientes.

12. **Pregunta 12.-** ¿Se realiza equipos de trabajo para mejorar la rentabilidad de la óptica?

**Tabla 18 Pregunta 12**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	1	7%
No	14	93%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 17. Pregunta 12**



**Fuente:** Tabla N°18  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 93% piensa que no se realizan equipos de trabajo para mejorar la rentabilidad de la empresa y el 7% si considera que se realizan equipos de trabajo para mejorar la rentabilidad.

**Interpretación.-** Dentro de la empresa se debe realizar equipos de trabajo, los mismos que contribuirán a que mejore las relaciones laborales entre compañeros y lograr servir de mejor manera a sus clientes.

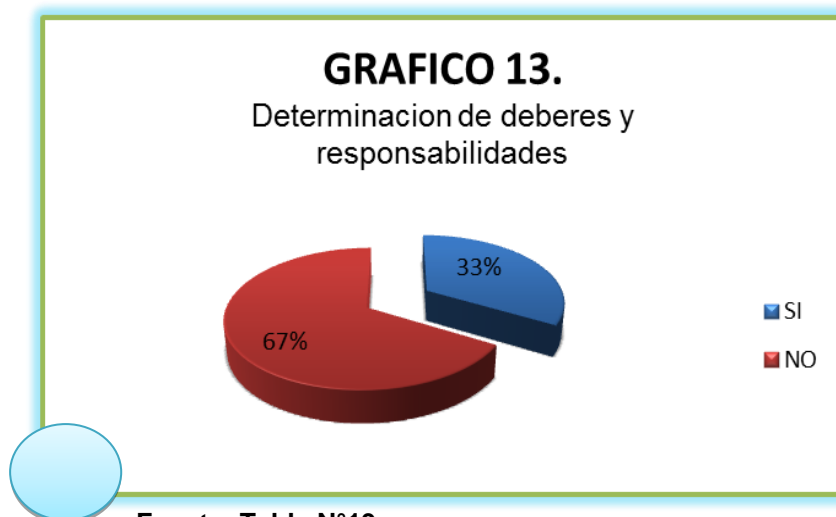
13. ¿Tiene en cada puesto de trabajo determinado los deberes y responsabilidades?

**Tabla 19. Pregunta 13**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico 18. Pregunta 13**



**Fuente:** Tabla N°19  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y gráfica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 67% considera que no están determinados los deberes y responsabilidades en cada puesto y el 33% si considera que están bien determinados los deberes y responsabilidades.

**Interpretación.-** La empresa debe definir bien los deberes y responsabilidades de cada uno de sus empleados y hacerlos saber por escrito para no tener inconvenientes futuros con los empleados.

14. **Pregunta 14.-** ¿La óptica toma correctivos oportunos cuando hay quejas de los usuarios?

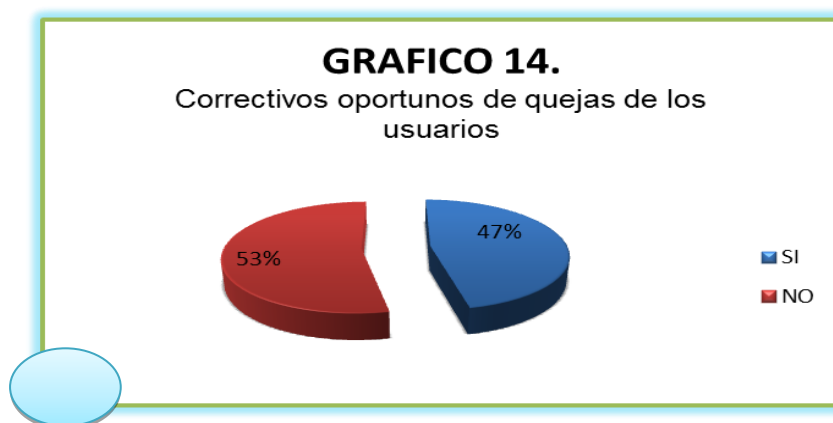
**Tabla 20. Pregunta 14**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	7	47%
No	8	53%
Total	15	100 %

**Fuente:** Resultados de la encuesta

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Gráfico19. Pregunta 14**



**Fuente:** Tabla N°18

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

**Análisis.-** De la presentación numérica y grafica de la información, mediante la encuesta realizada se ha deducido que el 53% considera que no se toman correctivos oportunos cuando hay quejas de los usuarios y el 47% si considera que se toman correctivos oportunos.

**Interpretación.-** Cuando hay quejas de los clientes sobre el servicio que reciben la empresa debe tomar los correctivos inmediatos y necesarios a fin que el cliente se considere que es lo más importante dentro de nuestra empresa y así evitar errados comentarios concernientes a nuestro prestigio empresarial.

### 1.3. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

En la presente investigación el método a utilizarse para la comprobación de la hipótesis es la denominada "t" de student por ser la más aconsejable debido a que es aplicada en la población pequeña.

Para el desarrollo de lo expuesto se acude a la información obtenida de la encuesta, las preguntas que permiten comprobar la hipótesis son la #3 y #5; estas consideran las variables, auditoria de gestión a los procesos empresariales y rentabilidad, como eje fundamental para que la empresa pueda marchar eficiente y eficazmente.

Para el estudio utilizaremos la pregunta número 3 del cuestionario que se relaciona con la variable independiente, la misma que tiene los siguientes resultados.

#### Preguntas # 3

¿Se ha realizado una evaluación de procesos en la empresa?

Tabla 21, Tabulación pregunta variable independiente

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	1	7%
No	14	93%
Total	15	100 %

Fuente: Respuestas observadas- encuesta

Elaborado por: Ramos Fernanda (2014)

Para el estudio utilizaremos la pregunta número 5 del cuestionario que se relaciona con la variable dependiente, la misma que tiene los siguientes resultados.

## Preguntas # 5

¿La empresa realiza un análisis y control de su rentabilidad?

**Tabla 22. Tabulación pregunta variable dependiente**

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100 %

**Fuente:** Respuestas observadas- encuesta

**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

## DESARROLLO

### Variable independiente

Datos:

$\mu_{P1}$ = media poblacional = 0.1

n= 15 empleados

p= probabilidad de éxito 93%

q= probabilidad de error 7%

$\alpha$ = nivel de significación 0.5

### Variable dependiente

Datos:

$\mu_{P1}$ = media poblacional = 0.1

n= 15 empleados

p= probabilidad de éxito 80%

q= probabilidad de error 20%

$\alpha$ = nivel de significación 0.5



### 4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis

#### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

H<sub>0</sub> = La auditoría de gestión a los procesos empresariales no inciden en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA LTDA

#### Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>)

(H<sub>1</sub>)= La auditoría de gestión a los procesos empresariales inciden en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA LTDA

#### Nivel de significación y grados de libertad

Para este caso se presenta a continuación

Dónde:

Nivel de Confianza = 95%

Gl = Grados de Libertad

Nivel de Significación = 5%

NC = Nivel de Confianza

Grados de Libertad = n-1

Por tanto:

$$Gl = n-1$$

$$\alpha = 1 - NC$$

$$Gl = 15-1$$

$$\alpha = 1 - 0.95$$

$$Gl = 14$$

$$\alpha = 0.05$$

#### Método Estadístico: "t" de student

#### FORMÚLA

$$t = \frac{(p - P)}{S}$$

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

$$t = \frac{(0.93 - 0.05)}{S = \sqrt{\frac{0.93*0.07}{15-1}}} \quad t = \frac{(0.88)}{\sqrt{\frac{0.065}{14}}} \quad t = \frac{(0.88)}{\sqrt{0.0047}} \quad t = \frac{(0.88)}{0.068} \quad t_1 = 12.75$$

## VARIABLE DEPENDIENTE

$$t = \frac{(0.80 - 0.05)}{S = \sqrt{\frac{0.80 \cdot 0.20}{15 - 1}}} \quad t = \frac{(0.75)}{\sqrt{\frac{0.16}{14}}} \quad t = \frac{(0.75)}{\sqrt{0.011}} \quad t = \frac{(0.75)}{0.105}$$

**t2 = 7.14**

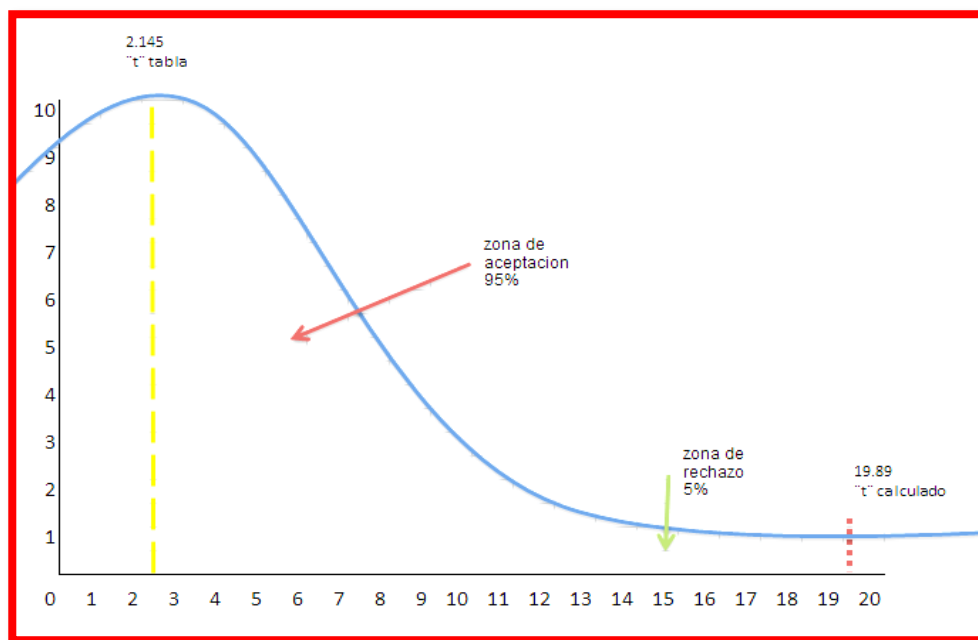
Por lo consiguiente

$$T = t1 + t2$$

$$T = 12.75 + 7.14$$

$$T = 19.89$$

**Gráfico20. DECISIÓN DE t STUDENT**



**Fuente:** Decisión de "t" student  
**Elaborado por:** Ramos Fernanda (2014)

### 4.3.2 Regla de decisión

Si  $t \geq \mu_P = 2.145$  rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$

Si  $t < \mu_P = 2.145$  aceptar  $H_0$

**Por lo tanto**

19.89 > 1.8331 (se rechaza la Ho y se acepta H1)

### **4.3.3 Interpretación**

Teniendo los cálculos respectivos, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), esto nos da la certeza de que la auditoría de gestión a los procesos empresariales incide en la rentabilidad de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Una vez finalizada la investigación a la empresa TERAGUER CÍA. LTDA. Llegue a las siguientes conclusiones:

- La empresa TERAGUER CÍA. LTDA. no tiene correctamente estructurado sus procesos, pues existe varias falencias en la aplicación de los mismos, no existe un adecuado sistema de comunicación entre los directivos y sus empleados, ocasionando una inexistencia de control adecuado para medir y evaluar la gestión y capacidad de sus empleados en función de la efectividad y eficacia en la actividad que cada uno desarrolla en beneficio de la empresa.
- Se ha detectado falencias en los procesos empresariales de la empresa TERAGUER CÍA. LTDA. lo que causa grandes inconvenientes en el manejo de los recursos económicos, por lo que la empresa ha tenido que incurrir en costos adicionales incidiendo considerablemente en la radicación de la rentabilidad de la empresa.
- En el aspecto administrativo se ha determinado la falta de control y evaluación a los procesos empresariales por lo que se ve necesario de realizar una evaluación a los procesos para utilizar con eficacia y eficiencia los recursos existentes, lo que nos permite generar mayor rentabilidad

## 5.2. RECOMENDACIONES

A fin que la empresa alcance sus objetivos planteados y los servicios que presta en la salud visual sean realizados adecuadamente con eficiencia y eficacia y estén acorde a los requerimientos de sus clientes se plantea las siguientes recomendaciones:

- Estructurar y aplicar correctamente los procesos empresariales, implementados un sistema de comunicación oportuno entre los directivos y empleados que permite la integración de la empresa, lo que ayuda a medir y evaluar las capacidades individuales de cada uno, para poder ofrecer un servicio con eficiencia y eficacia
- Corregir los errores que existe en la aplicación de los procesos empresariales con el fin de realizar un adecuado análisis y control de los gastos económicos innecesarios que la empresa realiza y toma correctivos oportunos para evitar que exista una reducción en la rentabilidad.
- Realizar una evaluación a los procesos empresariales que permita optimizar todos los recursos que la empresa tiene, logrando eficacia en sus operaciones y obteniendo una mejor rentabilidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Título**

Auditoría de gestión a los procesos empresariales para el mejoramiento de su rentabilidad en la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora**

TERAGUER CÍA LTDA.

##### **6.1.3 Beneficiarios**

TERAGUER CÍA LTDA.

##### **6.1.4 Ubicación**

Av. Quiz Quiz y Los Shirys

##### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

Fecha inicio: Agosto 2014

Fecha final: marzo 2015

##### **6.1.6 Equipo técnico responsable**

Autor: Fernanda Ramos

Tutor: Ing. Eduardo Paredes

##### **6.1.7 Costo**

Se estima que en la investigación tendrá un costo \$2.000,00

#### **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

A través de las conclusiones determinadas en la investigación se pudo evidenciar que en la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., no tiene establecidas las funciones específicas a los empleados, ya que se realiza distintas actividades, lo que a su vez no se puede designar responsabilidades del puesto que están ejerciendo por lo que se genera pérdidas de tiempo y recursos,

añadiendo así que la información no son confiables lo que no se puede establecer un informe para conocer la rentabilidad de la empresa

En la administración de la empresa TERAGUER CÍA .LTDA., ha existido poco interés en evaluar los procesos empresariales, ya que su mayor preocupación e importancia ha sido el generar ventas para su incremento de ingresos y mantenerse en el mercado dando como garantía sus servicios de salud visual apartando el campo financiero donde le permita conocer la situación real de la empresa.

La rentabilidad es un factor de gran importancia por ende es un parámetro fundamental para conocer el éxito o fracaso de la empresa esta nos permite desarrollar las metas, objetivos, proyecto e inversiones que se ha propuesto para permanecer en el mercado competitivo.

Al aplicar una auditoria de gestión se evaluará los procesos empresariales considerando la estructura organizacional, políticas, objetivos que la empresa mantiene. Para alcanzar una información eficiente y eficaz sobre los movimientos de la empresa y su rentabilidad

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

Para la empresa TERAGUER CÍA. LTDA., es fundamental aplicar una auditoría de gestión debido a que llevara a la empresa a mejor sus procesos empresariales y el incremento de la rentabilidad para dar cumplimiento a los objetivos y metas que la empresa se ha establecido haciéndole frente a la competencia y garantizando su servicios con los mejores profesionales en la salud visual y tener un mejoramiento en la atención al sus clientes con la entrega eficaz de sus productos.

Además con la presente propuesta se quiere conocer la situación real de la empresa para poder tomar las decisiones correctas ene l momento adecuado y estar previstos a cualquier situación económica del país para seguir sobre saliendo en el campo de la optometría

Finalmente los puntos expuestos anteriormente y el anhelo de ser partícipe de una solución a la empresa TERAGUER CÍA LTDA., para el cumplimiento de sus proyectos y metas. Con la evaluación de sus procesos empresariales será indiscutible que la rentabilidad se incremente en la empresa.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivos generales**

- Verificar la correcta aplicación de los procesos empresariales para mejorar la rentabilidad

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos empresariales que se aplican en la empresa para conocer su eficiencia y eficacia.
- Diseñar los procesos de las áreas principales de la empresa

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La aplicación de la propuesta es factible y viable porque contamos con la disponibilidad de información y recursos para cumplir con los objetivos y metas. Tenemos el apoyo de los socios y que nos permitirá ejecutar el plan de trabajo en la empresa con el fin de evaluar los procesos empresariales con la finalidad de optimizar tiempo y recurso para el mejoramiento de la rentabilidad en la empresa TERAGUER CÍA. LTDA.

### **6.5.1 Factibilidad socio-cultural**

La presente propuesta tiene como finalidad mejorar la situación económica de la empresa añadiendo que esto servirá al gerente y al administrador a mejorar y lograr sus objetivos, metas y proyectos establecidos



### **6.5.2 Factibilidad tecnológica**

Desde el punto de vista tecnológico la propuesta es viable debido a que la empresa mantiene una tecnología como por ejemplo el sistema contable "Microplus" además de este cuenta con su laboratorio para la producción en donde se procesan diariamente el ensamble de los lentes ya que esto nos ayuda a evaluar los procesos para la presente propuesta

### **6.5.3 Factibilidad Organizacional**

Se cuenta con el apoyo de todo el personal que trabaja en la empresa TERAGUER CÍA LTDA., por lo que facilita información necesaria para desarrollar esta propuesta y mejorar sus procesos empresariales

### **6.5.4 Factibilidad Económica**

En cuanto a lo económico es viable debido a que la empresa tiene los recursos económicos suficientes y además están interesados en la aplicación de esta propuesta lo que nos ayudara a mejorar la rentabilidad y tener un informe confiable y seguro para los proyectos que la empresa tiene por aplicar.

### **6.5.5 Factibilidad Ambiental**

La propuesta es viable desde el punto de ambiental debido a que no se causa ningún riesgo para el medio ambiente ya que cuenta con las debidas precauciones en el momento del lavado para el ensamble lo que se quiere es optimizar los recursos y materiales en los procesos

## 6.6 FUNDAMENTACIÓN

### AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Según** (RIVERA, 2013) La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente

1. Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
2. Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
3. Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
4. Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
5. Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
6. Comprobar la utilización adecuada de los recursos

### RENTABILIDAD

**Según**(Torres A. I.)La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financiero con el fin de obtener los resultados esperados.



## 6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

### 1.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### VENTAS

**OBJETIVOS:** Satisfacer las necesidades del cliente con productos de calidad y garantía, con la seguridad de mantener su fiabilidad.

**UNIDADES:** vendedor, laboratorio, caja

**DOCUMENTOS:** orden de trabajo, factura

#### COMPRAS

**OBJETIVOS:** Proveer productos de acuerdo a las necesidades y preferencias del cliente con el fin de ofrecer productos de moda y de alta calidad

**UNIDADES:** gerente administrativo, bodega, contabilidad

**DOCUMENTOS:** cotización de pedido, factura, retención

#### LABORATORIO

**OBJETIVOS:** Realizar trabajos de calidad garantizando al cliente un producto terminado con las medidas y formas adecuadas de acuerdo al requerimiento del cliente.

**UNIDADES:** biselador, bodega, ventas

**DOCUMENTOS:** cuaderno de registro, orden de trabajo



## OPTOMETRIA

**OBJETIVOS:** Realizar un diagnóstico veraz y oportuno que ayude a detectar las falencias visuales del paciente, obteniendo una solución a los problemas de salud visual.

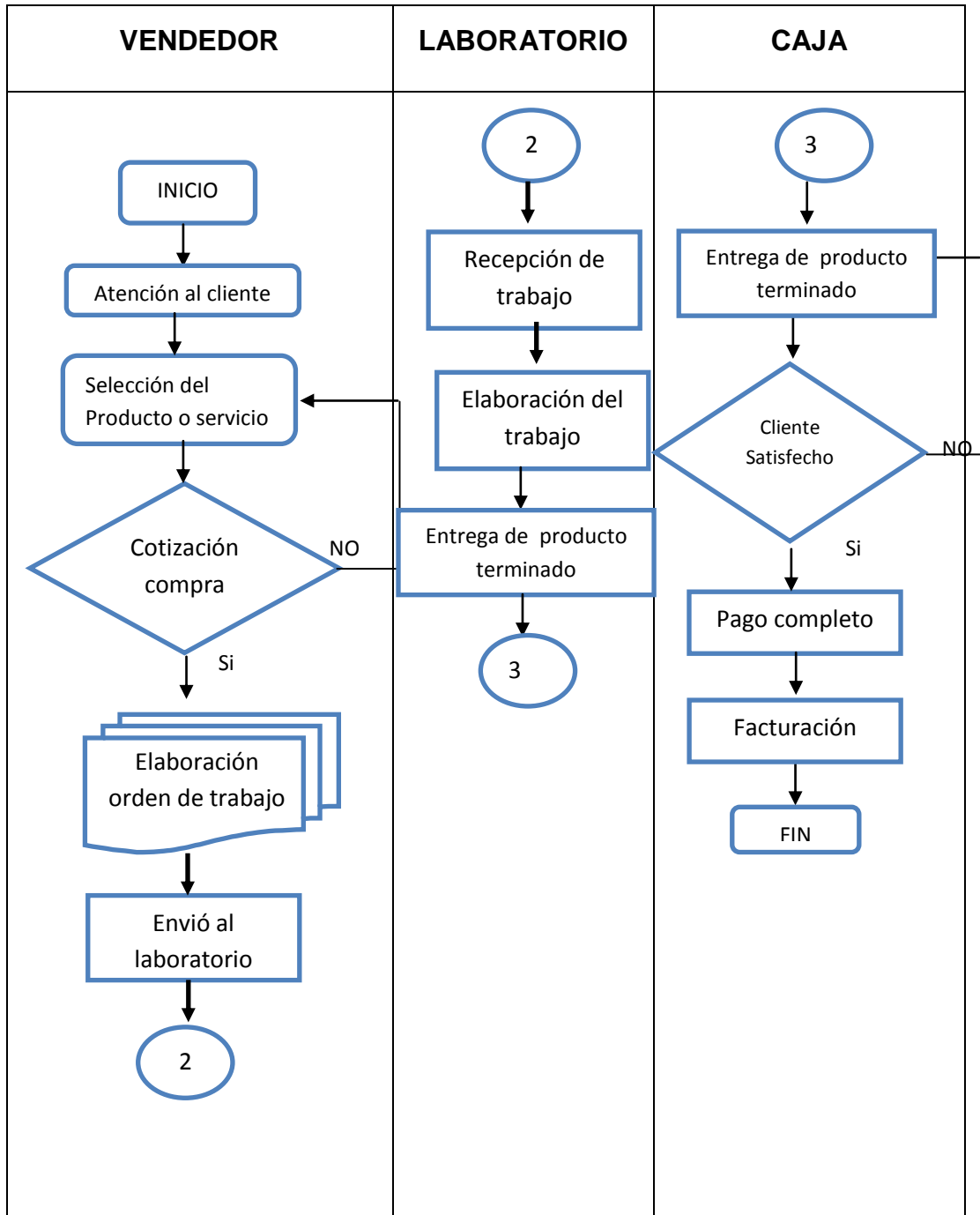
**UNIDADES:** Optómetra, vendedor

**DOCUMENTOS:** historia clínica, orden de trabajo



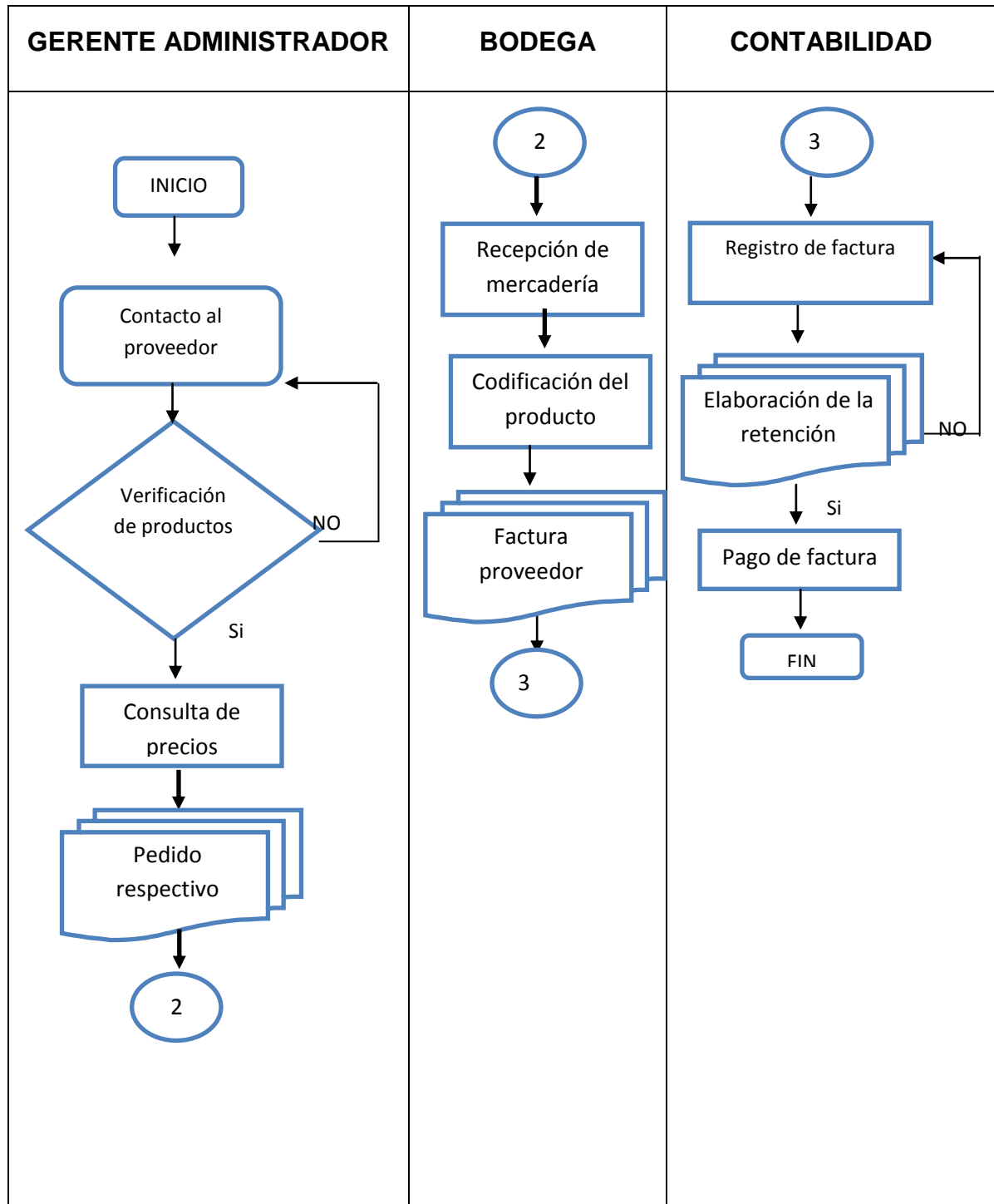
## 2.- FLUJOGRAMA

### VENTAS



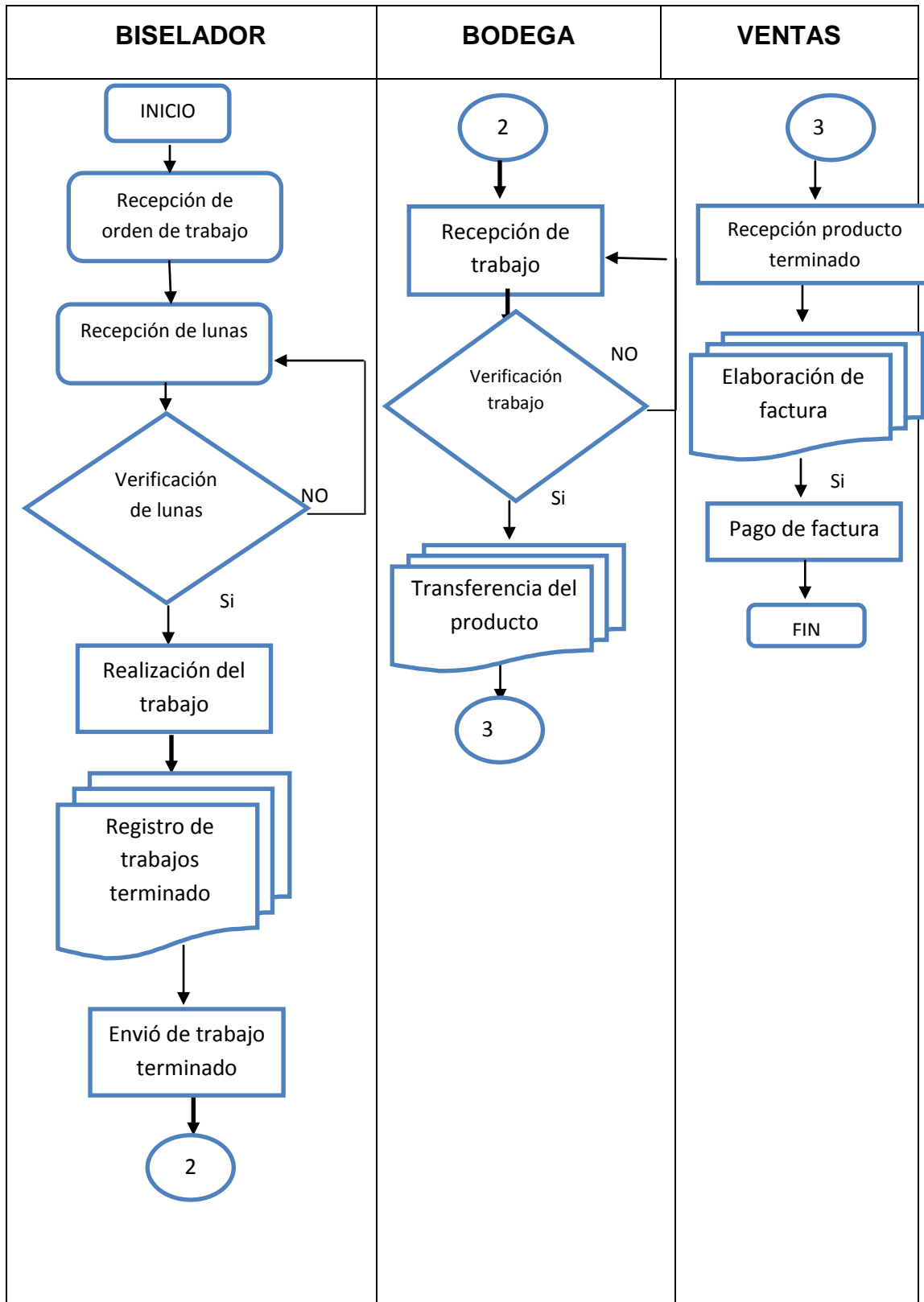


**COMPRAS**



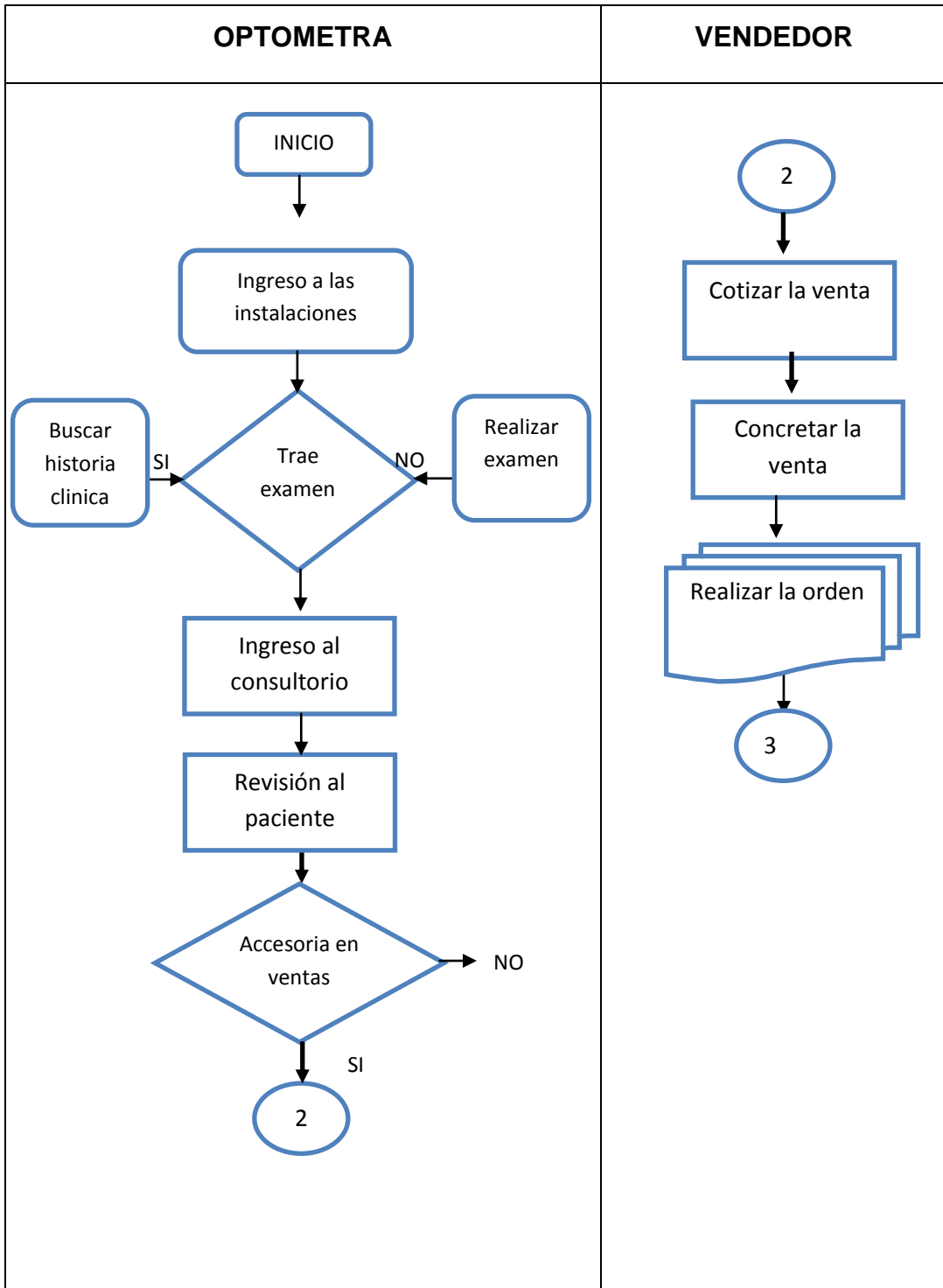


**LABORATORIO**





### OPTOMETRIA







### 3.- DETALLE DEL PROCESO

#### VENTAS

EJECUTORA	N°	ACTIVIDAD
vendedor,	1	se realiza la atención al cliente para su respectiva selección del producto o el servicio para realizar la cotización de la misma con la orden de trabajo.
laboratorio,	1	Llegando al laboratorio para su proceso de verificación, ensamble y registro del trabajo terminado.
Caja	1	Terminando dicho trabajo llega a caja para la elaboración de la factura con el pago respectivo y entrega inmediata al cliente.

#### COMPRAS

EJECUTORA	N°	ACTIVIDAD
<b>Gerente administrador</b>	1	Realiza el contacto al proveedor y verifica los productos que existe en stock y consulta los precios para su respectiva elaboración de pedido
<b>Bodega</b>	1	Recibe la mercadería para la codificación de los

		artículos con la factura de compra
<b>Contabilidad</b>	<b>1</b>	Registra la factura con su retención para dentro del plazo establecido del proveedor realizar el pago

### LABORATORIO

<b>EJECUTORA</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>BISELADOR</b>	<b>1</b>	Recibe las ordenes de trabajo juntamente con las lunas para la verificación de las mismas que no estén rayas, mal la medida, o no es de esa orden, para continuar con el proceso del ensamble del armazón y terminar el trabajo.
<b>BODEGA</b>	<b>1</b>	Recibe el trabajo para su correcta verificación de calidad del trabajo terminado para continuar con la transferencia de los artículos a los locales para su venta destinada
<b>VENTAS</b>	<b>1</b>	Recibe el trabajo terminado para verificar si todos los productos están de acuerdo a la orden de trabajo que se realizó, para continuar con la elaboración de la factura y la entrega del trabajo con su pago respectivo para cumplir con las necesidades del cliente.



### OPTOMETRIA

EJECUTORA	N°	ACTIVIDAD
<b>OPTOMETRIA</b>	<b>1</b>	El paciente ingresa a las instalaciones de la óptica para consultarle si tiene una historia clínica o no siendo este último caso se procede al consultorio para que el optómetra le realice el examen correspondiente en donde se da una pequeña accesoria del tipo de materiales y producto que requiere el paciente para pasar al departamento de ventas donde terminara de dar la accesoria al cliente
<b>VENDEDOR</b>	<b>1</b>	El paciente llega al departamento de ventas donde tiene una breve idea de lo que necesita el cliente donde el vendedor debe tener la manera más especial para darle a conocer los diferentes productos y opciones sin dejar de lado los beneficios que el optómetra le recomendó para su salud visual



4.- DOCUMENTOS

**HISTORIA CLINICA**

**OPTICA AMBATO**

Fecha: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
 Orden: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Telf.: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_  
 MPC: \_\_\_\_\_

Antecedentes Generales: \_\_\_\_\_

AV	VP	CCVL	VP
VL			

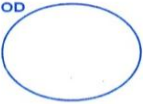
DUCCIONES  
 OD   
 OI


Reflejos Pupilares  
 Motor  Consensual  Acc

MOTILIDAD OCULAR  
 PPC: \_\_\_\_\_

VERSIONES + | - | + | -

OFTALMOSCOPIA / BIOMICROSCOPIA

OD  \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 PIO: \_\_\_\_\_

OI  \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 PIO: \_\_\_\_\_

**QUERATOMETRIA / AUTOREFRACTOMETRO**

FECHA \_\_\_\_\_

OD	OI
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

RX ANTERIOR \_\_\_\_\_ OD: \_\_\_\_\_ OI: \_\_\_\_\_

REFRACCION										
FECHA	ESF.	CIL.	EJE	A.V.	ESF.	CIL.	EJE	A.V.	ADC	AV.VP.

Titmus Test: \_\_\_\_\_ Amsler Test: OD: \_\_\_\_\_ OI: \_\_\_\_\_  
 Ishihara Test: \_\_\_\_\_ DP: \_\_\_\_\_  
 DX: \_\_\_\_\_


PLAN: \_\_\_\_\_ Cod. Ex. \_\_\_\_\_  
 LENTE: \_\_\_\_\_



**OPTICA AMBATO**  
Líderes en Salud visual

Av. Quiz Quiz y Los Shyris  
Telf.: 2842160  
AMBATO – ECUADOR

## ORDEN DE ARREGLO


 **OPTICA AMBATO** **ORDEN DE ARREGLO**  
Dirección:  
Castillo 06-06 y Av. Cavallos  
Teléfono: (03) 2822630

**0003027**

LOCAL: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_ OFRECIDO: \_\_\_\_\_  
NOMBRE: \_\_\_\_\_  
TELF.: \_\_\_\_\_

CANT.	DETALLE	COSTO	ABONO	SALDO

Otros: \_\_\_\_\_  
Observaciones: \_\_\_\_\_

 **OPTICA AMBATO** **ORDEN DE ARREGLO**  
Dirección:  
Castillo 06-06 y Av. Cavallos  
Teléfono: (03) 2822630  
AMBATO - ECUADOR

**0003027**

Fecha de Entrega: Día: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Abono \$ \_\_\_\_\_ Saldo \$ \_\_\_\_\_

PROTABON-Elaborado el 24/05/2008 DEL 1001 AL 4000



**OPTICA AMBATO**  
Lideres en Salud visual

Av. Quiz Quiz y Los Shyris  
Telf.: 2842160  
AMBATO – ECUADOR

## COMPROBANTE DE RETENCION



**OPTICA AMBATO**  
**TERAGUER CIA. LTDA.**  
Dirección: Castillo 06-06 y Av. Cevallos  
E-mail: opambato@hotmail.com Teléfono: (03) 2822630  
AMBATO - ECUADOR

R.U.C. 1891720579001  
**COMPROBANTE DE RETECIÓN**  
N° 001-001-00 **0013026**  
AUT. S.R.I. N° 1115752728

Fecha: \_\_\_\_\_

Retenido a: \_\_\_\_\_ R.U.C./C.I.: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Por el siguiente comprobante de venta:

COMPROBANTE		VALOR BASE DE RETENCION	IMPUESTO IVA		A LA RENTA		AÑO FISCAL
TIPO	NÚMERO		%	VALOR RET.	%	VALOR RET.	

\*"ELIOGRAF" Carrasco Barriga Elio Patricio-RUC: 1802322386001 - Aut. 3246 / Telf: 2425628 / Maldonado 8-20 y Rocafuerte del 12101 al 13100 - Fecha Aut.: 16 / OCTUBRE / 2014 Válido hasta 16 / OCTUBRE / 2015

**TOTAL RETENIDO**

\_\_\_\_\_  
AGENTE DE RETENCION

\_\_\_\_\_  
RECIBÍ CONFORME

SUJETO PASIVO RETENIDO: Original Blanco  
AGENTE DE RETENCION: Copia Celeste  
SIN VALOR PARA CREDITO TRIBUTARIO: Copia Amarilla



# OPTICA AMBATO

Lideres en Salud visual

Av. Quiz Quiz y Los Shyris  
Telf.: 2842160  
AMBATO – ECUADOR

## ORDEN DE TRABAJO



**OPTICA AMBATO**  
Dirección:  
Av. Quiz Quiz 15-83 y Av. Los Shyris  
R.U.C. 1891720579001

**ORDEN DE TRABAJO**  
**0007133**

Fact. N°: \_\_\_\_\_  
Fecha de Entrega: 

Día:	_____
Hora:	_____

Fecha: \_\_\_\_\_ H.C.: \_\_\_\_\_ 

RX
V
trial

Paciente: \_\_\_\_\_

Fact/Cliente: \_\_\_\_\_

Ci/RUC: \_\_\_\_\_

Inst: \_\_\_\_\_ Telf.: \_\_\_\_\_

	ESF.	CIL.	EJE.	OP.	ALT.
OD					
OI					
AD	Progresi	Adic.		TIPO:	
Armaçòn:					<input checked="" type="checkbox"/>
Lente OD:					DM
Lente OI:					A
Color:					B
Obs:					Pta
					>

DESCRIPCION	COSTO	ABONO	SALDO

DEL 1981 AL 2000 / S.A.R

Recibi Conforme: \_\_\_\_\_

---



**OPTICA AMBATO**  
Av. Quiz Quiz 15-83 y Av. Los Shyris  
E-mail: [optambato@hotmail.com](mailto:optambato@hotmail.com)  
Teléfono: (03) 2842-160  
AMBATO - ECUADOR

**ORDEN DE TRABAJO**  
**C 07133**

Fecha de Entrega: 

Día:	_____
Hora:	_____

Abono \$ \_\_\_\_\_ Saldo \$ \_\_\_\_\_


HORARIO: LUNES - VIERNES 09:00 - 13:00 \* SABADO 09:00 - 14:00  
NOTA: SU ABONO Y PEDIDO TIENEN VALIDEZ DE 30 DIAS. NO HAY DEVOLUCION DE DINERO EN EFECTIVO



**OPTICA AMBATO**  
Lideres en Salud visual

Av. Quiz Quiz y Los Shyris  
Telf.: 2842160  
AMBATO – ECUADOR

## FACTURA



**OPTICA AMBATO**  
**LA PEQUE OPTICA**  
TERAGUER CIA. LTDA.  
Castillo 06-06 y Av. Cevallos  
Sucursal 002: Av. Quis Quis 15-83 y Av Los Shyris  
E-mail: opambato@hotmail.com  
Teléfono: (03) 2842 - 160 Cel.: 0996 486 113  
AMBATO - ECUADOR

AUT. S.R.I. N° 1115656575  
R.U.C. 1891720579001

**FACTURA 002-001-00 0007573**

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Cliente: \_\_\_\_\_ Orden: \_\_\_\_\_  
 R.U.C. \_\_\_\_\_

N°	DESCRIPCION	P.U.	TOTAL


<p>ENTREGUE CONFORME _____ RECIBI CONFORME _____</p> <p><b>¡GRACIAS POR SU COMPRA!</b> La emisión de esta factura garantiza que el producto no es de contrabando. Esta es una manera más de contribuir con el desarrollo del ECUADOR.</p>	<p>SUMAN</p> <p>DESCUENTO</p> <p>SUBTOTAL</p> <p>TARIFA 0%</p> <p>TARIFA 12%</p> <p>I.V.A. %</p> <p>TOTAL</p>
---	---

"ELIOGRAF" Carrasco Barriga Ello Patricio-RUC: 1802322386001      ADQUIRIENTE (Original Blanca)  
 Aut. 3246 / Telf: 2425628 Maldonado 8-20 y Rocafuerte      EMISOR (Copia Verde)  
 del 6701 al 8700 - Fecha Aut.: 30 de Septiembre del 2014 - Válido hasta 30 de Septiembre del 2015





## AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO

 **OPTICA AMBATO**

Castillo y Cevallos PEQUEOPTICA Quis Quis 1583 y Shiris  
2822630 2842160

---

### AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO

Orden N  Fecha

Yo,  Con,  
C.I.  Miembro de  
 Autorizo de

manera expresa y en forma voluntaria los descuentos correspondientes, por la adquisición de los productos indicados en la orden.

Crédito Directo   
Planilla  Cuotas personales   
Por autorizar  Pago en efectivo

Valor TOTAL a descontar

Son:

En el caso de faltar a las cuotas personales, autorizo descontar la totalidad del valor, a planilla de institución.

Obs: \_\_\_\_\_

Para descontar en la planilla así:

Desde el mes de:	CUOTAS	VALOR A PAGAR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Acepto, \_\_\_\_\_ Autorizado por: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente

\_\_\_\_\_  
Firma y sello



## VENTAS

### **Condición**

Es adecuada la atención que le ofrece el vendedor

### **Criterio**

Se debería establecer técnicas de atención al cliente

### **Causa**

Falta de capacitación al personal de ventas

### **Efecto**

Disminución en las ventas por mala atención

### **Condición**

Cuenta la empresa con listas de precios y catálogos actualizados.

### **Criterio**

Se debe mantener un listado de fácil manejo y acceso

### **Causa**

Cambio en los precios al momento de la cotización con el cliente

### **Efecto**

Problemas en el momento de realizar el pago.



**Condición**

Existen políticas y manuales de procedimientos establecidos para el departamento de ventas

**Criterio**

Conocimientos de las actividades y disposiciones en el área de ventas para los vendedores

**Causa**

Desconocimiento de las funciones de los vendedores en el área de ventas

**Efecto**

Desorganización en el área de trabajo y confusión en sus funciones con los demás miembros de la empresa

**Condición**

Hay planes de incremento de mercado.

**Criterio**

Es necesario establecer metas a largo plazo

**Causa**

Administración desorganizada de las ideas a largo plazo

**Efecto**

Conformidad con lo que se mantiene al momento

**Condición**

Tienen vendedores externos.



**Criterio**

Apertura de más ingresos sin utilizar locales

**Causa**

Desconfianza en el personal de ventas

**Efecto**

No se extiende el mercado óptico

**Condición**

Se ha realizado un estudio de las zonas de mayor consumo de los productos.

**Criterio**

Aplicar un estudio de las necesidades de la población para satisfacer las mismas

**Causa**

Descuido en la población de sus necesidades

**Efecto**

Pérdida de clientes potenciales por no satisfacer sus necesidades

**Condición**

Se realiza pos venta

**Criterio**

Realizar un seguimiento de los productos adquiridos en la empresa

**Causa**

Despreocupación del paciente como se siente con la compras que realizo



**Efecto**

Un cliente inseguro de preferirnos nuevamente

**Condición**

Existen procedimientos establecidos para aplicar créditos a los clientes.

**Criterio**

Una regla para conocer o establecer ventas a crédito

**Causa**

Carencia de créditos a clientes potenciales

**Efecto**

Pérdida de clientes por facilidades de pago

**LABORATORIO**

**Condición**

Esta determinado los procesos por su tiempo

**Criterio**

Determinar los tiempos de cada proceso

**Causa**

Carencia de tiempo en los procesos

**Efecto**

Retraso en los procesos



**Condición**

Siempre se verifica el estado de los lentes a la llegada del proveedor.

**Criterio**

Verificar y registrar el estado de los lentes a su llegada

**Causa**

Esporádico control en la llegada de los lentes

**Efecto**

Lentes dañados sin un responsable

**Condición**

Se realiza un seguimiento de los trabajos terminados.

**Criterio**

Determinar un control de los trabajos terminados

**Causa**

Carencia de control de los trabajados terminados

**Efecto**

Desinterés de los trabajos terminados que realiza el laboratorio

**Condición**

Se capacita al personal sobre productos nuevos.

**Criterio**

Capacitación continúa de nuevos productos en el mercado



**Causa**

Desconocimiento de personal de nuevos productos

**Efecto**

Personal con pocos conocimientos en nuevos productos

**Condición**

Tiene un manual de las funciones que se debe realizar en el laboratorio.

**Criterio**

Debe realizar un manual de funciones y procesos del laboratorio

**Causa**

Inexistencia de procesos en el laboratorio

**Efecto**

Incumplimiento de las funciones de laboratorio

**Condición**

Existe una evaluación después del terminado completo.

**Criterio**

Realizar un control y evaluación del producto terminado

**Causa**

Carencia de un control y evaluación del producto terminado

**Efecto**

Producto terminado con defectos al momento de entrega

## 6.8 ADMINISTRACIÓN

Con la finalidad que la propuesta de resultados positivos y se ejecute eficientemente, dando solución a los problemas planteados, es necesario la participación de todo el personal que conforma TERAGUER CIA. LTDA.

## 6.9 REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

N°	ITEMS	ACTIVIDAD
1	¿Qué evaluar?	Los procesos empresariales de la empresa TERGUER CÍA. LTDA
2	¿Porque evaluar?	Para mejorar los procesos que no generan una óptima atención y satisfacción a los clientes.
3	¿Para qué evaluar?	Para lograr una mejora continua de los procesos y el cumplimiento efectivo de las actividades que realiza el personal de la empresa.
4	¿Con que criterios ?	Eficacia.- Logrando alcanzar los objetivos planteados. Economía.- Llegar a cumplir el objetivo empresarial de obtener una mejor rentabilidad. Efectividad.- Lograr los resultados con eficiencia y eficacia.
5	¿Indicadores?	Los diferentes tipos de indicadores o



		razones a fin de medir la capacidad que tiene la empresa para alcanzar a satisfacer los clientes y obtener una mayor rentabilidad.
6	¿Quién evalúa?	Auditor externo o interno
7	¿Cuándo evalúa?	Se lo realiza anualmente
8	¿Con que evaluar?	El proceso de evaluar se lo realizara con una auditoria de gestión a los procesos empresariales

## Bibliografía

- (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi.
- (2010 ). *Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Quito: Registro Oficial N° 209.
- Abril, V. ((2008)). *Investigación, Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación*.
- Acuña, L. (2005). *La Auditoria de gestion como herrmienta para el analisis en l calidad de los servicios del departamento de conbranzas de la cooperativa de ahorro y credito Comercio de ambato ltda. AMBATO*.
- Adler, M. (2004). *Produccion y Operaciones* . Buenos Aires - Argentina: MACCHI GRUPO EDITOR.
- AMAT, O. (2007). *ANALISIS ECONOMICO-FINANCIERO*. BARCELONA, ESPAÑA: GESTION 2000.
- Anaya, H. O. (2008). *Analisis Financiero Aplicado*. COLOMBIA: Externado.
- Andrade, C. (2011). *La produccion y la rentabilidad de la empresa de construcciones y hormigones ECOHORMIGONES CIA. LTDA. en el año 2010. AMBATO*.
- Aquilano, R. B.-E.-N. (2009). *Administración de Operaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Arana, S. (s.f.). *Manual de conceptos básicos de gestiones economico financiero*. bilbao: BEAZ, S.A.U.
- Arístides, C. V. (1978). *Técnicas de muestreo*. Guaranda: Pueblo y Educación.
- Ávila, H. (1982). *Introducción a la metodología de la investigación*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Avilez, J. (2010). *Monografias.com*. Recuperado el 02 de 09 de 2013, de La recolección de datos: <http://www.monografias.com/trabajos12/recodat/recodat.shtml>
- BABRESCO, A. (2007). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. En V. ABRIL. AMBATO.
- BLOCK, S. B. (2001). *FUNDAMENTOS DE GERENCIA FINANCIERA*. BOGOTA: McGraw-Hill.
- Bravo, M. (2009). En *Contabilidad General*. Quito: Nuevodia.
- Chiavenato, I. (2007). En *Administración de recursos humanos* (pág. 494). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *PLANEACION ESTRATEGICA*. MEXICO: Mc Graw-Hill.
- CONTRALORIA, C. G. (15 de 07 de 2001).

- Cuatrecasas, L. (2011). Organización de la Producción y dirección de operaciones. Argentina: Diaz de Santos.
- Deobold, B., Dalen, V., & William, M. (1983). Manual de técnica de la investigación educacional. Paidós.
- E., M. K. (2006). *AUDITORIA DE GESTION*. QUITO: DIGITALES ABYA-YALA.
- Fiallos, N. (2008). Aplicación de un sistema contable para la oportuna toma de decisiones en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquial Totoras. Ambato: Propia.
- Galán, M. A. (2010). Determinación de la Población y la Muestra Objeto de Estudio en la Investigación. Bogota.
- Geerts, G. and McCarthy, W..E. (1999). En *An Accounting Object Infrastructure For Knowledge* (págs. 89-94). Michigan, East Lansing: IEEE Intelligent.
- GIRONZINI, M. A. (s.f.). *AUDITOOL*. Recuperado el 21 de 7 de 2015, de RED DE CONOCIMIENTOS EN AUDITORIA Y CONTROL INTERNO : 2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer
- Gomez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas.
- Hernan, M. (2007). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. En V. ABRIL. AMBATO.
- Herrera, L. (2002). Tutoria de la investigación . Quito.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). Tutoría de la Investigación Científica . Quito : Diemerino Editores.
- JAMES C. VAN - JOHN M. WACHOWICZ, J. (2002). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION FINANCIERA*. MEXICO: PEARSON.
- JARAMILLO, F. (2009). *COMO HACER ANALISIS FINANCIERO*. COLOMBIA: ALFAOMEGA.
- JARMILLO, F. (2009). *COMO HACER UN ANALISIS FINANCIERO*. COLOMBIA: ALFAOMEGA.
- John J. Wild, K. S. (2007). *ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS*. MEXICO: Novena edicion.
- Koontz, H., Donnell, C. O., & Weihrich, H. (1988). Administración. McGraw-Hill.
- Kuhn, T. S. (1976). La estructura de las revoluciones científicas. Madrid: Fondo de Cultura Economica.
- LOEBBECKE, A. A. (1996). *AUDITORIA*. MEXICO: PUBLISHED BY PRENTICE HALL INC.
- LOPEZ, R. G. (2008). *EUMED.NET*. Recuperado el 21 de 7 de 2015, de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm>
- LUNA, Y. B. (2012). *AUDITORIA INTEGRAL normas y procedimientos*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Madariaga, J. M. (2004). *MANUAL PRACTIVO DE AUDITORIA*. ESPAÑA: EDISIONES DEUSTO.

- MARTINEZ, C. (2006). *ESTADISTICA Y MUESTREO* (12 ed.). BOGOTA, COLOMBIA: ECO EDICIONES.
- Morales, F. (16 de 09 de 2010). <http://manuelgross.bligoo.com/>. Recuperado el 24 de 08 de 2013, de Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Münch, L. (2006). En *Planificación Estratégica* (pág. 271). Mexico D.F: Trillas.
- normasinternacionalesdecontabilidad. (Enero de 2006). *normasinternacionalesdecontabilidad.es*. Recuperado el 05 de 08 de 2014, de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/niif1.pdf>
- ORTIZ, H. (2008). *ANALISIS FINANCIERO APLICADO* (13 ed.). BOGOTA, COLOMBIA: CURCIO PENEN.
- Padilla, M. C. (2012). *Gestion Financiera*. Bogota: Ecoediciones.
- PINILLA, J. D. (1996). *AUDITORIA OPERACIONAL*. Colombia: IMPRENTA UNIVESIDAD NACIONAL.
- RIVERA, C. E. (2013). *GALEON*. Recuperado el 25 de 07 de 2015, de <http://galeon.com/controlfiscal/GUIA1conceptos.pdf>
- RODRIGUEZ, L. (2012). *ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS* (1 ed.). MEXICO D.F., MEXICO: MC GRAW HILL.
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill .
- Sarmiento, R. (2004). *Contabilidad General*. Quito: Voluntad.
- SERNA, H. (1994). *Planeación y gestión estratégica*. Bogota: Editorial Legis Editores S.A.
- Torres, A. I. (s.f.). *eumed.com*. Recuperado el 29 de 07 de 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- Torres, L. (2005). *Implementar un sistema contable como base para la toma de decisiones Gerenciales para la empresa Tecnicentro Frajova HNO*. Ambato: Propia.
- Valdes, C. (19 de 06 de 2009). *gestiopolis1*. Recuperado el 18 de 08 de 2013, de Toma de decisiones: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/toma-de-decisiones.htm#mas-autor>
- Valdivia, I. G. (1996). *La ciencia de la administración*. Texas: Editorial Limusa-Wiley.
- Vásconez, J. V. (2000). En *Introducción a la Contabilidad* (pág. 440). Quito: Dimaxi.
- Vega, R. (2011). *el control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa akabados de la ciudad de ambato durante el año 2010* . Ambato.

Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid : ESIC.

Zapata, P. (2011). CONTABILIDAD GENERAL. Bogota: Mc Graw Hill.

Zaragoza, N. (06 de 2006). *gestiopolis1*. Recuperado el 27 de 08 de 2013, de Marco conceptual de la administración: <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/un-marco-conceptual-de-la-administracion.htm>

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y  
AUDITORIA



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

## CUESTIONARIO

### OBJETIVO:

Analizar cómo afecta la aplicación de los procesos empresariales en la Rentabilidad de la Empresa TERAGUER Cía.Ltda.

### INSTRUCCIONES:

Su respuesta es muy importante para alcanzar el objetivo propuesto.  
Marque con una x en la respuesta que usted considera correcta.

### PREGUNTAS.

1. ¿Cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno la empresa?

SI  NO

2. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la empresa, conoce detalladamente sus funciones?

SI  NO

3. ¿Se ha realizado una evaluación de procesos en la empresa?  
SI  NO
4. Cree usted que existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?  
SI  NO
5. ¿La empresa realiza un análisis y control de su rentabilidad?  
SI  NO
6. ¿considera importante que la empresa cuente con procesos empresariales que le permita mejorar al desarrollo de la empresa?  
SI  NO
7. ¿La empresa replantea periódicamente los planes, objetivos, estrategias y metas?  
SI  NO
8. ¿Piensa usted que mejoraría el nivel organizacional de la empresa si aplica modelos de gestión adecuados?  
SI  NO
9. ¿Cree Ud. que los inadecuados procesos inciden en la rentabilidad de la empresa?  
SI  NO
10. ¿Los vendedores de la Óptica se preocupan que el cliente se sienta satisfecho en su compra?  
SI  NO
11. ¿La entrega de los productos y servicios que presta la empresa se realiza con rapidez y puntualidad?  
SI  NO



12. ¿Se realiza equipos de trabajo para mejorar la rentabilidad de la óptica?

SI  NO

13. ¿Tiene en cada puesto de trabajo determinado los deberes y responsabilidades?

SI  NO

14. ¿La óptica toma correctivos oportunos cuando hay quejas de los usuarios?

SI  NO

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 1891720579001  
**RAZON SOCIAL:** TERAGUER CIA. LTDA.  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION:** TERAN ARCENTALES RAFAEL FERNANDO  
**CONTADOR:** GUERRON SALAZAR HERNAN RENE

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 01/11/2006 **FEC. CONSTITUCION:** 01/11/2006  
**FEC. INSCRIPCION:** 09/11/2006 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 31/03/2009

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO Y ARTICULOS OPTICOS

**DIRECCION PRINCIPAL:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: CASTILLO Número: 06-06 Intersección:  
AV. CEVALLOS Referencia ubicación: FRENTE A LA LIBRERIA CIENTIFICA Telefono Trabajo: 032822630 Telefono  
Trabajo: 098918055 Apartado Postal: 1801185 Email: opambato@hotmail.com

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
  - ANEXO RELACION DEPENDENCIA
  - DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
  - DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
  - DECLARACION MENSUAL DE IVA

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2  
**JURISDICCION:** REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:   

**Usuario:** PKSEVILLA **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 31/03/2009

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891720579001  
RAZON SOCIAL: TERAGUER CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 01/11/2006  
NOMBRE COMERCIAL: OPTICA AMBATO FEC. CIERRE:  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO Y ARTICULOS OPTICOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: CASTILLO Número: 06-06 Intersección: AV. CEVALLOS Referencia: FRENTE A LA LIBRERIA CIENTIFICA Telefono Trabajo: 032822630 Telefono Trabajo: 098918055 Apartado Postal: 1801185 Email: opambato@hotmail.com

Nº. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 19/01/2007  
NOMBRE COMERCIAL: LA PEQUE OPTICA FEC. CIERRE:  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS OPTICOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: CASTILLO Número: 06-38 Intersección: AV. CEVALLOS Y JUAN B. VELA Referencia: FRENTE A COMERCIAL ANDINO Telefono Trabajo: 092420395 Email: opambato@hotmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE  SERVICIO DE RENTAS INTERNAS 

Usuario: PKSEVILLA Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 31/03/2009



2022

Ambato, a 29 de mayo del 2012

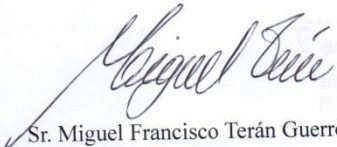
Señor:  
Rafael Fernando Terán Arcentales  
Ambato.-

De mis consideraciones:

Por el presente tengo el agrado de comunicarle a usted que ha sido elegido para que desempeñe el cargo de GERENTE GENERAL de la compañía TERAGUER CIA. LTDA. Por un período de tres años, de acuerdo al artículo 13 del estatuto social de la compañía para que la represente legal, judicial o extrajudicialmente y las demás funciones señaladas por el estatuto.


La compañía TERAGUER CIA. LTDA. se constituyó mediante escritura pública de 23 de octubre del 2006 otorgada ante el Notario Octavo del cantón Ambato, Doctor Franklin Villalva Espinoza, y, legalmente inscrita en el Registro Mercantil del cantón Ambato el 01 del mes de noviembre del 2006 bajo el número 585.

Atentamente,



Sr. Miguel Francisco Terán Guerrón  
PRESIDENTE

Ambato, 29 de mayo del 2012.  
Acepto el nombramiento de GERENTE GENERAL de la compañía TERAGUER CIA. LTDA.



Sr. Rafael Fernando Terán Arcentales.  
C.C. No 1703399368

NOMBRE: RAFAEL FERNANDO TERAN ARCENTALES  
C.I.: 1703399368  
NACIONALIDAD: ECUATORIANA  
DIRECCION DOMICILIARIA: QUIS QUIS 1583 Y SHIRIS  
TELEFONO: 2847396

 Razón: Queda Inscrito con el No. **0569**  
el presente nombramiento en el Registro Mercantil  
Ambato **04 JUN 2012**  
EL REGISTRADOR



*Ab. José Luis Freire F.*  
REGISTRADOR MERCANTIL  
DEL CANTON AMBATO (E)

5066

Ambato, 29 de abril del 2015

Señor.  
Miguel Francisco Terán Guerrón  
Ambato.-

De mis consideraciones

Por el presente tengo el agrado de comunicarle a usted que ha sido elegido para que desempeñe el cargo de PRESIDENTE de la compañía TERAGUER CIA LTDA. Por un periodo de tres años, de acuerdo al artículo 13 del estatuto social de la compañía para que ejerza las funciones establecidas por el estatuto.

La compañía TERAGUER CIA. LTDA. se constituyó mediante escritura pública de 23 de octubre del 2006 otorgada ante el Notario Octavo del cantón Ambato, Doctor Franklin Villalva Espinoza, y legalmente inscrita en el Registro Mercantil del cantón Ambato el 01 del mes de noviembre del 2006 bajo el número 585.

Atentamente,



Sr. Rafael Fernando Terán Arcentales  
GERENTE GENERAL

Ambato, 29 de abril del 2015

Acepto el nombramiento de PRESIDENTE de la compañía TERAGUER CIA. LTDA.



Sr. Miguel Francisco Terán Guerrón  
C.C. No 1803792298



TRÁMITE NÚMERO: 7083

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN: AMBATO

## RAZÓN DE INSCRIPCIÓN

### 1. RAZÓN DE INSCRIPCIÓN DEL: NOMBRAMIENTO DE PRESIDENTE

NÚMERO DE REPERTORIO:	5066
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	18/06/2015
NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:	531
REGISTRO:	LIBRO DE NOMBRAMIENTOS

### 2. DATOS DEL NOMBRAMIENTO:

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	TERAGUER CIA. LTDA.
NOMBRES DEL ADMINISTRADOR	TERAN GUERRON MIGUEL FRANCISCO
IDENTIFICACIÓN	1803792298
CARGO:	PRESIDENTE
PERIODO:	TRES AÑOS

### 3. DATOS ADICIONALES:

NO APLICA

CUALQUIER ENMENDADURA, ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN AL TEXTO DE LA PRESENTE RAZÓN, LA INVALIDA. LOS CAMPOS QUE SE ENCUENTRAN EN BLANCO NO SON NECESARIOS PARA LA VALIDEZ DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

FECHA DE EMISIÓN: AMBATO, A 18 DÍA(S) DEL MES DE JUNIO DE 2015

DR. FAUSTO HERNAN PALACIOS PEREZ  
REGISTRADOR MERCANTIL DEL CANTÓN AMBATO

DIRECCIÓN DEL REGISTRO: AV. RODRIGO PACHANO S/N, CANTÓN MONTALVO C.C. CARACOL LO



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR - REGISTRO DE SOCIEDADES

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:	TERAGUER CIA. LTDA.
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	96517
RUC:	1891720579001
CAPITAL SOCIAL:	10000.0000
DIRECCIÓN:	CASTILLO Y CEVALLOS No. 6-06 BARRIO: LA MATRIZ
TELÉFONO:	032822630
DOMICILIO:	AMBATO
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:	<input checked="" type="radio"/> SI HA CUMPLIDO
LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL:	01/11/2056

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, de conformidad con los artículos 20, 23 y 449 de la Ley de Compañías; certifico que esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2015

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web [www.supercias.gob.ec/portaldeinformación/verifica.php](http://www.supercias.gob.ec/portaldeinformación/verifica.php) con el siguiente código de seguridad:



CNU41024288



