

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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El sistema de gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa Megaferretero
Ching de la ciudad de Ambato.”**

Autora: Chugchilán Herrera, Johanna Estefanía

Tutor: Dr. Mayorga Morales, Tito Patricio

Ambato – Ecuador

2017

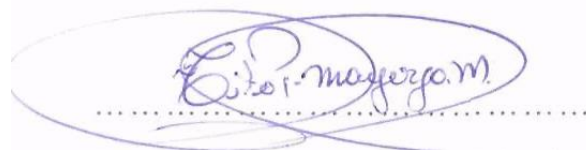
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Tito Patricio Mayorga Morales, con cédula de ciudadanía N° 180256768-3 en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MEGAFERRETERO CHIMG DE LA CIUDAD DE AMBATO”** desarrollado por Johanna Estefanía Chugchilán Herrera, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría .

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

Ambato, Enero del 2017

EL TUTOR



Dr. Tito Patricio Mayorga Morales

C.C. 180256768-3

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Johanna Estefanía Chugchilán Herrera, con cédula de ciudadanía N° 050399370-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MEGAFERRETERO CHIMG DE LA CIUDAD DE AMBATO.”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Enero del 2017

AUTORA



.....

Johanna Estefanía Chugchilán Herrera
C.C. 050399370-1

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos en línea patrimonial de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Enero del 2017

AUTORA



.....
Johanna Estefanía Chugchilán Herrera
C.C. 050399370-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MEGAFERRETERO CHIMG DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Johanna Estefanía Chugchilán Herrera, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero del 2017



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dra. Ana Molina

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. María del Carmen Gómez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios quien inspiro mi espíritu y me dio el impulso para la conclusión de este trabajo. A mis padres quienes me dieron la vida, educación y sobre todo apoyo y consejos. A toda mi familia, mis maestros, amigos quienes me apoyaron y creyeron en mí desde un inicio para escribir y concluir este trabajo. A todos aquellos que depositaron su esperanza en mi hago esta dedicatoria.

Johanna Chugchilán Herrera

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su cariño excepcional y su apoyo incondicional en los momentos más tristes y felices de mi vida y por motivarme cada día para ser mejor persona.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas y formarme como profesional a todos y a cada uno de los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por sus enseñanzas impartidas que han nutrido mis conocimientos y me han capacitado para desenvolverme como toda una profesional con valores éticos y morales. Además quiero agradecer al Dr. Tito Mayorga quien fue mi guía durante la investigación y que gracias a su paciencia, asesoramiento y conocimientos me permitió la realización de este trabajo.

A la empresa Megaferretero Ching en especial al Ing. Cesar Chiluisa y a la Lic. Rosa Rodríguez por brindarme la confianza y apertura para la realización de este trabajo.

A todas las personas que conformaron parte de mi vida universitaria y me apoyaron de una u otra manera GRACIAS.

Johanna Chugchilán Herrera

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

TEMA: “EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MEGAFERRETERO CHIMG DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

AUTORA: Johanna Estefanía Chugchilán Herrera

TUTOR: Dr. Tito Patricio Mayorga Morales

FECHA: Enero 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El término calidad está tomando más fuerza en el sector empresarial, puesto que hoy en día la calidad tiene como objetivo fundamental superar las expectativas de los clientes, de ahí que el problema, que la insatisfacción tanto de clientes internos como externos da lugar a una baja rentabilidad, es por esto que se debe estudiar la influencia de un sistema de gestión de calidad en la rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato, en este sentido después de una exhaustiva investigación de campo en la empresa, se determinó que existen deficiencias en los diferentes procesos, debido a que los procesos no están normalizados, por tanto la conclusión a la que se arribó es que la empresa desde su creación hasta la actualidad no ha contado con un manual de calidad por lo que no se ha podido aseverar de la eficaz planificación y control de sus procesos, es por esto que se recomienda diseñar un manual de calidad para mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos, así como la del personal implicado en cada uno de los procesos y lograr de esta manera el objetivo primordial de toda empresa que es obtener una mayor rentabilidad a largo plazo.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 90001:2015, PROCESOS EMPRESARIALES, MEJORA CONTINUA, RENTABILIDAD

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: "THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND PROFITABILITY IN THE COMPANY MEGAFERRETERO CHIMG OF THE CITY AMBATO."

AUTHOR: Johanna Estefanía Chugchilán Herrera

TUTOR: Dr. Tito Patricio Mayorga Morales

DATE: January 2017

ABSTRACT

The term quality is taking more strength in the business sector, since today the quality has as main objective to exceed the expectations of the customers, from there that the problem that the dissatisfaction both of internal and external clients gives place to a low profitability, it is for this reason that we should study the influence of a system of quality management in the profitability of the company Megaferretero Chimg from the city of Ambato, in this sense after an exhaustive field investigation in the company, one determined that shortcomings exist in the different processes, due to that the processes are not standardized, therefore the conclusion at which one arrived is that the company From its inception until now has not had a quality manual to improve the efficacy and efficiency in the processes, as well as that of the personnel involved in each of the processes and achieving in this way the primary objective of any company is to obtain a greater profitability in the long term.

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, STANDARD ISO 9001:2015, BUSINESS PROCESSES, CONTINUOUS IMPROVEMENT, PROFITABILITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
a.Descripción y formulación del problema	3
Contextualización.....	3
Análisis Crítico	6
Prognosis.....	7
Formulación del Problema	8
b.Justificación.....	8
c.Objetivos	9
General	9
Específicos	9
CAPÍTULO II	11

MARCO TEÓRICO	11
a. Antecedentes investigativos	11
b. Fundamentación científico-técnica	15
Marco Conceptual Variable Independiente.....	20
Marco Conceptual Variable Dependiente	32
c. Hipótesis.....	37
Señalamiento de las Variables	37
CAPÍTULO III	38
METODOLOGÍA	38
a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	38
Modalidad de la Investigación	38
Enfoque de la Investigación	38
Nivel de Investigación.....	39
b. Población, muestra y unidad de investigación	40
Población.....	40
Muestra.....	41
c. Operacionalización de Variables.....	42
d. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias	45
Plan de Recolección de Información.....	45
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS	48
a. Principales Resultados.....	48
Análisis de Datos	48
Verificación de la Hipótesis	84
b. Limitaciones de Estudio.....	87
c. Conclusiones	87
d. Recomendaciones.....	88
Propuesta de solución.....	90
Referencias Bibliográficas	98
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Población de Estudio - Personal de la empresa Megaferretero Ching.....	40
Tabla 2: Operacionalización de Variables: Variable Independiente.....	43
Tabla 3: Operacionalización de Variables: Variable Independiente.....	44
Tabla 4: Plan de Recolección de la Información	45
Tabla 5: Noción sobre la filosofía administrativa de la organización.....	48
Tabla 6: Participación en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico.....	50
Tabla 7: Nivel de conocimiento sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos.....	51
Tabla 8: Un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 asegura el cumplimiento de objetivos empresariales	52
Tabla 9: La empresa dispone de manuales, procedimientos, instructivos o guías documentadas.....	53
Tabla 10: Noción sobre funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa	54
Tabla 11: Una administración basada en procesos permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas.....	55
Tabla 12: Se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario.	56
Tabla 13: La rentabilidad de la empresa se ve afectada por una inadecuada gestión administrativa.....	57
Tabla 14: Frecuencia del uso de indicadores financieros en la empresa	58
Tabla 15: La toma de decisiones se basa en la información generada por el departamento contable	59
Tabla 16: Evolución de la rentabilidad en los últimos tres años.....	60
Tabla 17: Porcentaje del análisis vertical del activo corriente y fijo de los años 2014 y 2015.....	73
Tabla 18: Porcentaje del análisis vertical del activo corriente y fijo de los años 2014 y 2015.....	73
Tabla 19: Porcentaje del análisis vertical del pasivo corriente, a largo plazo y patrimonio de los años 2014 y 2015	74
Tabla 26: Frecuencias Observadas.....	85
Tabla 27: Frecuencias Esperadas	86
Tabla 28: Calculo del Chi-cuadrado	87
Tabla 29: Metodología operativa de la propuesta.....	91
Tabla 30: Estructura del Manual de Calidad basado en la ISO 9001:2015	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Árbol de Problemas	6
Gráfico 2: Red de Categorías Conceptuales	17
Gráfico 3: Constelación de las ideas V.I.....	18
Gráfico 4: Constelación de las ideas V.D.	19
Gráfico 5: Noción sobre la filosofía administrativa de la organización	49
Gráfico 6: Participación en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico.....	50
Gráfico 7: Nivel de conocimiento sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos.....	51
Gráfico 8: Un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 asegura el cumplimiento de objetivos empresariales	52
Gráfico 9: La empresa dispone de manuales, procedimientos, instructivos o guías documentadas.....	53
Gráfico 10: Noción sobre funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa	54
Gráfico 11: Una administración basada en procesos permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas.....	55
Gráfico 12: Se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario	56
Gráfico 13: La rentabilidad de la empresa se ve afectada por una inadecuada gestión administrativa.....	57
Gráfico 14: Frecuencia del uso de indicadores financieros en la empresa	58
Gráfico 15: La toma de decisiones se basa en la información generada por el departamento contable	59
Gráfico 16: Evolución de la rentabilidad en los últimos tres años.....	60
Gráfico 17: Flujograma de Procesos	62
Gráfico 18: Variación porcentual del análisis horizontal de los estados de situación financiera de los años 2014 y 2015	69
Gráfico 19: Variación porcentual del análisis horizontal de los activos corrientes de los años 2014 y 2015.....	69
Gráfico 20: Variación porcentual del análisis horizontal de los activos no corrientes de los años 2014 y 2015	70
Gráfico 21: Variación porcentual del análisis horizontal de los pasivos de los años 2014 y 2015.....	71
Gráfico 22: Variación porcentual del análisis horizontal del patrimonio de los años 2014 y 2015.....	71
Gráfico 23: Variación porcentual del análisis horizontal del estado de resultados de los años 2014 y 2015.....	72
Gráfico 24: Porcentaje del análisis horizontal de los activos durante el año 2014...	76
Gráfico 25: Porcentaje del análisis horizontal de los activos durante el año 2015...	77
Gráfico 26: Porcentaje del análisis horizontal del pasivo y patrimonio durante el año 2014.....	77

Gráfico 27: Porcentaje del análisis horizontal del pasivo y patrimonio durante el año 2015.....	78
Gráfico 28: Porcentaje del análisis horizontal de las ventas durante el año 2014	78
Gráfico 29: Porcentaje del análisis horizontal de las ventas durante el año 2015	78
Gráfico 30: Mapa de Procesos	92
Gráfico 31: Portada del Manual de Calidad ISO 9001:2015	94

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se desarrolló una metodología para estudiar como el sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato. Para ello se tuvo un estudio exhaustivo de la administración de los procesos en la empresa.

Con el propósito de realizar una evaluación detallada de la empresa se utilizó herramientas de Análisis Financiero como el análisis horizontal y vertical e indicadores o índices de rentabilidad a los estados financieros, de esta manera se pudo analizar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la incidencia en la rentabilidad de la empresa. Este proyecto de investigación está estructurado de la siguiente manera: revisión del marco teórico sobre la definición y conceptualización de, los sistemas de gestión de la calidad, análisis horizontal, análisis vertical e indicadores de rentabilidad. Seguidamente se exterioriza la metodología de investigación utilizada y se presentan los resultados por medio de la comprobación de hipótesis de las variables. Finalmente, se contribuyen las conclusiones sobre el presente estudio.

En el **Capítulo I** se plantea, la problemática que atraviesa la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato., esto mediante la utilización del Gráfico Árbol de Problemas con sus respectivas causas y efectos de las cuales se ha compuesto tanto la variable dependiente como la independiente, además se detalla los objetivos generales y específicos a realizar.

El **Capítulo II** abarca, el marco teórico en la que se respalda la investigación científica con sus debidas fuentes bibliográficas para el desarrollo de la investigación, además se plantea la hipótesis de estudio la misma que será justificada consecutivamente.

El **Capítulo III** contiene, la metodología de la investigación, partiendo por los antecedentes investigativos, enfoque, nivel de investigación mismos que respaldan la indagación, seguidamente se determinó la población y muestra de estudio; conjuntamente se ha especificado la Operacionalización de las variables dependiente e independiente y el plan de procesamiento de la información.

El **Capítulo IV** Se detalla los principales resultado obtenidos de las encuestas aplicadas al personal que labora en la empresa Megaferretero Chimg, seguido de ello se verifico la hipótesis determinando la incidencia de las variables en estudio, además se especifica si existió alguna limitación al recolectar la información, y finalmente se manifiesta las conclusiones y recomendaciones suscitadas de los datos obtenidos, y se presenta un esquema de la propuesta de solución.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“El Sistema de Gestión de Calidad y la Rentabilidad en la Empresa Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato”

a. Descripción y formulación del problema

Contextualización

En la actualidad la globalización, la acelerada integración de los mercados internacionales y el crecimiento económico hace que los negocios contiendan más eficazmente en el mercado estableciendo estrategias para mantenerse dentro del actual mercado competitivo, por esto, hoy en día las empresas se acogen a la implementación de sistemas de gestión calidad que favorecen a una competencia globalizada.

En términos de San Miguel (2009) un sistema de gestión de calidad es “el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas” (pág. 72). En otras palabras un sistema de gestión de calidad es la manera en que las responsabilidades están distribuidas y en el que los procedimientos y procesos de trabajo son llevados a cabo entre los miembros de la organización con el propósito de cumplir el objetivo deseado que es satisfacer los requerimientos del cliente.

Un sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a las organizaciones definir estrategias para alcanzar el uso eficiente de sus recursos, es así que según los autores Moguel, Laguna, Camacho, Trejo, & Gordillo (2012) un Sistema de Gestión de Calidad es “una de las herramientas modernas implementadas en las organizaciones en la búsqueda permanente de la productividad a través de programas de mejoras continua entre los factores críticos en las empresas : personas, sistemas , procesos , productos y servicios” (pág. 48).

En el Ecuador muy pocas empresas han demostrado ser lo bastante efectivas para permanecer y competir en los mercados tanto nacionales como internacionales. Según Castelo (2011) afirma:

El sistema de calidad en el Ecuador, es el estudio más evolucionado en las empresas Ecuatorianas, dentro de las transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo, la filosofía del gobierno en el sistema de calidad a nivel nacional proporciona una concepción global, que cada vez fomenta la mejora continua del producto en una empresa, centrándose en la satisfacción del cliente; pero aún existen algunas empresas en nuestro país, que no muestran estas nuevas formas de hacer empresa y poco a poco se están haciendo los cambios, para que puedan ser competitivos dentro del mercado nacional e internacional (págs. 3-4).

Sin embargo, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Ecuador aún carecen de procedimientos a las normativas de calidad exigidas como en otros países, lo que imposibilita que exista la diversificación de la oferta de productos y servicios con estándares de calidad para los mercados internos y externos.

La provincia de Tungurahua se ha distinguido por ser una de las zonas más comerciales y productivas a nivel nacional. De hecho, de acuerdo con el Gobierno Provincial de Tungurahua (2015) : “La provincia de Tungurahua se caracteriza por ser un territorio ideal para la instalación de industrias, empresas, comercio e intercambio de productos”.

En este contexto, es importante enfatizar la intervención de las PYMES en la economía provincial, principalmente en cuanto constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo por lo que es substancial de que las PYMES cuenten con una mejora continua en sus procesos para así crear mayor satisfacción en sus clientes.

Megaferretero Ching es una empresa dedicada a la comercialización de servicios y suministros para la construcción y decoración del hogar, fue creada por el Ing. César Chiluisa y su esposa la Lic. Rosa Rodríguez el 14 de diciembre de 1998, se encuentra ubicada en el sector Atocha – Ficoa, Cdma. México, Av. Rodrigo Pachano 15-165 y la Delicia Ambato – Ecuador.

Durante los últimos años la empresa se ha convertido en una de las ferreterías más grandes e importantes de la ciudad de Ambato esto debido a que Megaferretero Ching

está diseñada para todo tipo de exigencias de sus clientes. En el 2013 la empresa inauguro sus nuevas y modernas instalaciones de Show Room (sala de exposición) donde exponen sus novedades a los compradores, demostrando así el progreso continuo que tiene la empresa y por lo cual ocupa un importante espacio en el desarrollo de la economía de la ciudad de Ambato.

Sin embargo como en toda empresa existen deficiencias que impiden el desarrollo comercial, la inadecuada gestión de procesos en la empresa ha inducido a la insatisfacción tanto en sus clientes internos como externos y por ende a obtener una menor rentabilidad.

Análisis Crítico

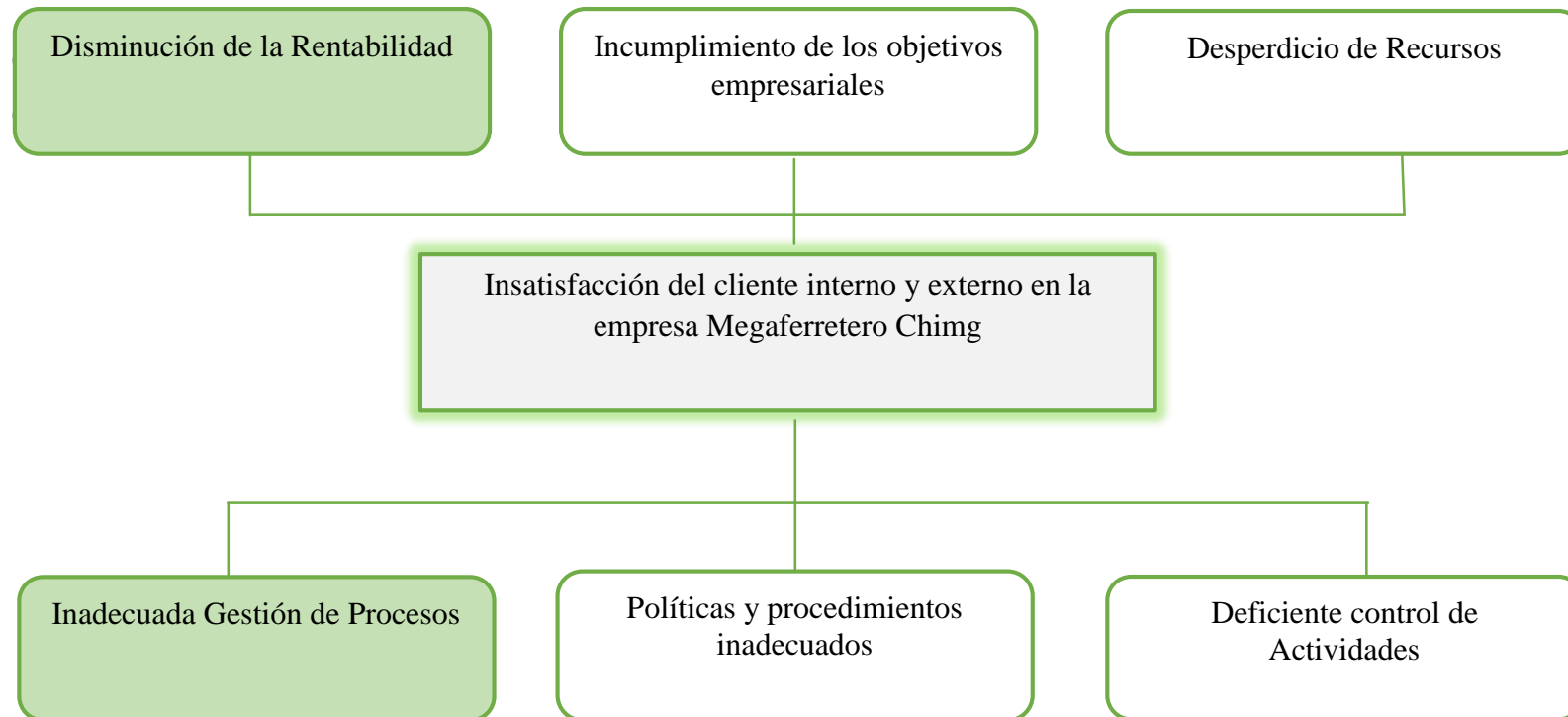


Gráfico 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Chugchilán, J (2016)

Relación Causa-Efecto

Para la elaboración del árbol de problemas después de un exhaustivo trabajo de campo en la empresa se identificó como causa principal la inadecuada gestión de procesos y como efecto principal la disminución de la rentabilidad en la empresa “Megaferretero Ching”.

Por otro lado, el manejo inadecuado de políticas y procedimientos interviene directamente en el bajo nivel de cumplimiento de los objetivos debido a que no se puede efectuar de manera adecuada sus operaciones y por ende no se puede conseguir los resultados deseados.

Así mismo el deficiente control de actividades ocasiona un desperdicio de los recursos debido a que el personal no cuenta con un correcto desempeño en sus actividades.

Prognosis

Si la empresa Megaferretero Ching no mejora la eficiencia de sus procesos internos ocasionara la insatisfacción de sus clientes trayendo consigo devoluciones de los productos por despachos incorrectos e incumplimientos del producto a tiempo, por tales circunstancias la empresa podría disminuir significativamente sus ventas, lo que ocasionara un retraso en su crecimiento generando la incapacidad de competir frente a sus competidores.

Del mismo modo disminuirá su rentabilidad debido a mayores costos como consecuencia de traslados innecesarios de materiales, pérdidas de materiales, reclamos por parte de los clientes y el uso ineficientes de sus recursos.

Si no se toma medidas correctivas a tiempo, el personal de la empresa Megaferretero Ching continuaran en desconocimiento de manuales, procedimientos, instructivos o guías, estrategias, objetivos, políticas es decir todo lo que comprende un Sistema de Gestión de Calidad. Un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 servirá de guía para el mejoramiento continuo y estandarización de procesos internos de la empresa.

Por este motivo es de suma importancia tomar acciones adecuadas en cuanto al problema antes dicho para lograr el objetivo primordial de toda empresa que es obtener una mayor rentabilidad.

Formulación del Problema

¿Cómo el sistema de gestión de calidad influye en la rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg?

Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Gestión de Calidad

Área: ISO 9001:2015

Aspecto: Sistema de Gestión de Calidad

Temporal: El trabajo de campo del proyecto de investigación, se llevara a cabo en el primer semestre del año 2016.

Espacial: La presente investigación será desarrollada en la Empresa “Megaferretero Chimg”, que se dedica a la comercialización de productos para la construcción. Sector Atocha – Ficoa, Cda. México, Av. Rodrigo Pachano 15-165 y la Delicia Ambato-Tungurahua -Ecuador

Poblacional: El presente trabajo investigativo tiene como elementos de observación al personal que labora en las diversas áreas de la Empresa “MEGAFERRETERO CHIMG”.

b. Justificación

En la actualidad son más las empresas que se encuentran introducidas en entornos y mercados más competitivos y globalizados, entornos en los que toda empresa busca obtener buenos resultados empresariales. Para lograr estos buenos resultados, las empresas requieren de herramientas como el Sistema de Gestión de Calidad para competir en los distintos mercados, puesto que un Sistema de Gestión de Calidad permite una gestión orientada hacia a la obtención de buenos resultados.

Megaferretero Ching es una empresa que se ha caracterizado por la comercialización de materiales de construcción, acabados y línea hogar. Desde la creación de la empresa, se ha venido observando un gran crecimiento considerable tanto en su estructura como en la de sus clientes, debido a lo cual es ahora considerada como una de las principales ferreterías del centro del país y es por esto que se requiere de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las nuevas normas ISO 9001:2015 puesto que permitirá a la empresa tener una eficiente y eficaz planificación y control de sus procesos y por ende facilitara la comercialización de sus productos y además garantizara una mejor relación comercial con sus clientes y proveedores logrando de esta manera una mayor rentabilidad a largo plazo y una ventaja competitiva frente a sus competidores contribuyendo al desarrollo de la misma.

El presente trabajo de investigación es de gran impacto en la empresa, ya que no se ha ejecutado una investigación con este argumento, por lo cual existe originalidad por ser la primera vez en ser realizada en la empresa.

Además el presente trabajo de investigación es factible y viable ya que cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, y con la aprobación de la gerente general y todos sus colaboradores así como también con el acceso directo a las fuentes de investigación, la disponibilidad de talentos humanos, materiales y voluntad personal para el desarrollo de la investigación.

c. Objetivos

General

Estudiar la influencia de un Sistema de Gestión de Calidad en la rentabilidad de la empresa Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato.

Específicos

- Examinar los procesos internos que se realizan en la empresa Megaferretero Ching.
- Analizar la rentabilidad de la empresa Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato para el conocimiento de su situación económica.

- Diseñar una propuesta que permita mejorar los procesos internos con el uso de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes investigativos

Para investigar los antecedentes de las dos variables se ha recolectado información bibliográfica relevante tanto en artículos científicos como en tesis, los cuales se detallan a continuación.

Por lo anteriormente dicho hago cita al artículo investigativo de Fontalvo, Vergara & de la Hoz (2012) denominado “Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40” donde se plantea como objetivo “Analizar la relación existente entre los procesos de calidad y la incidencia en los indicadores financieros seleccionados” (págs. 167-182).

En la investigación antes mencionada se utilizó un análisis cualitativo, descriptivo propositivo y cuantitativo, soportada en un análisis Discriminante Multivariado (DMA), además se realizó un estudio de los rubros requeridos de los estados financieros de las 35 empresas de la Zona Industrial Vía 40 en Barranquilla - Colombia.

Al finalizar la investigación los autores se dispusieron a formular entre otras las siguientes conclusiones:

- a) Al analizar las funciones discriminantes generadas se puede observar que indicadores como el Capital Neto (CN), Margen Bruto (MB), Margen Neto (MN) y Utilidad Operacional (UO) discriminan bien, mejorando de un periodo a otro. Sin embargo, para el caso de la Razón Corriente (RC) y Margen Operacional (MO) se puede observar que estos indicadores no evidencian el mismo comportamiento en el transcurso de 2008 a 2010. Esto último sustenta la hipótesis de la poca capacidad de predicción del modelo obtenido.; b) En lo que respecta a las medias de los indicadores seleccionados, se pudo analizar que los indicadores como el Capital Neto (CN), Margen Bruto (MB) y Utilidad Operacional (UO) mejoraron de un período a otro, por lo cual podemos concluir que la certificación en calidad ISO 9001 impacta positivamente en estos indicadores. Sin embargo, para el caso de

Razón Corriente (RC), Prueba Ácida (PA), Margen Operacional (MO), Margen Neto (MN) no se observa un mejoramiento de estos indicadores en el período estudiado, 2008 a 2010. ; c) De la función discriminante obtenida y de los estadísticos analizados se puede concluir que la certificación en calidad ISO 9001 incide positivamente en los indicadores financieros Capital Neto (CN), Margen Bruto (MB) y Utilidad Operacional (UO) del sector.

En el artículo investigativo de Nicolau & Sellers (2003) denominado “Influencia de la Calidad sobre la Rentabilidad y la Volatilidad” donde se plantea como objetivo: “Analizar el impacto que la publicación de la noticia de obtención de un certificado de calidad (ISO 9000) tiene sobre el valor de mercado de la empresa y sobre la volatilidad del precio de cotización de las acciones” (págs. 65-79).

Se aplica la metodología del event study la misma que permitió observar el impacto que la obtención de un certificado de calidad tiene sobre el valor del mercado de la empresa, utilizando para ello los precios de cotización de las acciones de las empresas.

Al finalizar la investigación los autores se dispusieron a formular entre otras las siguientes conclusiones:

a) Este trabajo ha tratado de analizar empíricamente el efecto que la obtención de un certificado de calidad ISO 9000 tiene sobre el precio de cotización de las acciones de una empresa y sobre su volatilidad. Se ha estimado el rendimiento anormal que experimentan los precios de las acciones de la empresa, cuando estas anuncian públicamente la obtención de dicho certificado, así como la volatilidad en el período anterior y posterior a dicho anuncio. Para realizar esta tarea, se han considerado la totalidad de empresas que, habiendo cotizado en el mercado continuo desde 1993 hasta 1999, han obtenido un certificado de calidad y lo han anunciado públicamente. La principal limitación se encuentra en el tamaño muestral obtenido no obstante, es conveniente señalar que, de acuerdo con el procedimiento seguido para recoger los datos, estas son todas las noticias existentes para el período de tiempo considerado; b) Los resultados obtenidos señalan que el mercado reacciona positivamente a la obtención de un certificado, produciéndose un incremento en la volatilidad del precio de las acciones. Este resultado apoya la

teoría de que las noticias relacionadas con la calidad tienen un impacto sobre las expectativas de los inversores. Asimismo, se ha obtenido evidencia de que el tamaño y la naturaleza del producto son determinantes del impacto de la calidad; c) El análisis realizado se ha obtenido que el mercado responde positivamente a la obtención de un certificado de calidad, no se debe olvidar que la obtención de este certificado no es más que un paso dentro de la estrategia que las empresas pueden llevar a cabo con la finalidad de mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen al mercado.

Además cabe mencionar a los autores Forero, Bohórquez & Lozano (2008) y su artículo denominado “Impacto de la Calidad en la Rentabilidad” en el que se plantearon como objetivo “Analizar los diferentes estudios académicos realizados acerca de la relación calidad – rentabilidad” (págs. 42-50).

Esta investigación se realizó en dos fases, la primera de recolección de la información de investigaciones preliminares en el tema y la segunda fase de análisis de las diferentes posturas, a fin de evidenciar las consideraciones necesarias para promover el impacto de la calidad en la rentabilidad.

Al concluir la investigación los autores se permiten formular entre otras las siguientes conclusiones:

- a) La calidad impacta de manera positiva la rentabilidad de la organización, y el principal indicador financiero en el cual se evidencia dicho impacto es el ROA - Rentabilidad Operativa del Activo. Aspecto de gran importancia, por cuanto es el ROA, uno de los principales medidores del desempeño empresarial, por cuanto habla de la capacidad de generar renta ejecutando la actividad económica de la organización;
- b) El factor clave de éxito para generar impacto en el ROA de la organización, mediante la calidad, es el garantizar que esta se articula con los fines gerenciales (supervivencia crecimiento y rentabilidad), mediante la estrategia. Así la calidad, es fuente generadora de fortalezas diferenciadoras que le permiten a la empresa consolidar su ventaja competitiva (liderazgo en costos o diferenciación);
- c) La satisfacción y el bienestar del cliente, propósito de la calidad, se logra a través de dos dimensiones: las características y la ausencia de deficiencias. Las características dependen de la calidad de diseño, son generadoras de fortalezas

cuando la ventaja competitiva de la organización se enfoca en la diferenciación e impactan la rentabilidad de la misma, mediante el incremento de los ingresos y participación en el mercado. Por su lado la dimensión "ausencia de deficiencias", es fuente generadora de fortalezas, cuando la ventaja competitiva de la organización es el liderazgo en costos, e impacta la rentabilidad, mediante la reducción de desperdicios, reprocesos, tiempos de ciclo entre otros.

En el trabajo investigativo de Andrango (2014) denominado “Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 e implementación hasta la quinta etapa, para una empresa importadora y comercializadora de material para acabados de la construcción, en la provincia de Pichincha, Cantón Quito. Caso CICEIE Cía. Ltda.” se planteó como objetivos a) “Diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 hasta la quinta etapa en una empresa importadora de material para acabados de la construcción , en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Caso CICEIE Cía. Ltda.” b) “Determinar la situación inicial de la empresa CICEIE respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008”; c)“ Presentar el diseño del SGC ISO 9001:2008,docuemntando todos los procesos y procedimientos de CICEIE.

Al final de la investigación la autora se permite formular, entre otras las siguientes conclusiones:

a) Mediante el presente trabajo se logró definir y elaborar los procedimientos de CICEIE Cía. Ltda., que permiten medir la calidad del servicio y mejorar la atención al cliente; b) La documentación desarrollada en el SGC de CICEIE Cía. Ltda., ha permitido ordenar y racionalizar las funciones de los empleados; c) El SGC desarrollado e implementado permite que se eliminen las debilidades de la estructura organizacional.

Por su parte en el trabajo investigativo de Tamayo (2015) llamado “Diseño e implementación piloto de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la dirección de innovación, conceptual y normativa del ministerio de finanzas” se planteó como objetivos: a) “Diseñar e implementar el piloto de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas”; b) “ Establecer el

diagnóstico de la situación a actual de los procesos con los cuales se desempeña la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas” ; c) “Presentar la documentación requerida por la norma ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad de la Dirección de Innovación , Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas”

En el trabajo investigativo mencionado se realizó un diagnóstico sobre el conocimiento del sistema de gestión de calidad a través de un checklist.

Al final del trabajo investigativo la autora se dispone a formular las siguientes conclusiones:

a) El poco conocimiento del personal de la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa, sobre la norma Internacional para sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, se pudo evidenciar que no tenían desarrollado en forma sistemática y organizada los procesos para la Dirección ; b) Los diagramas de caracterizaron de procesos , las descripciones de sus actividades y sus diagramas de flujo los indicadores de gestión permitieron conocer cuáles eran los procesos e identificar los pasos que deben seguir para cumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad, los servicios que se derivan del mismo, los clientes internos y externos, además de las posibles relaciones que se puedan establecer con ellos para llegar a la satisfacción de los mismos; c) Mediante los indicadores de gestión para implementación piloto de los procesos con base en la Norma ISO 9001:2008, se pudo evidenciar, en la mayor parte de los procesos, que mejoro el desempeño de los mismo, como en los procesos operacionales, las cuales comprenden el giro del negocio, aumentaron su desempeño al implementar el sistema de gestión de calidad.

b. Fundamentación científico-técnica

Fundamentación Filosófica

La presente investigación está alineada con el paradigma critico-propositivo, ya que este enfoque se concentra en la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos que van a ser objeto de estudio en este caso en las variables como son el sistema de gestión de calidad y su relación con la rentabilidad de la empresa

Megaferretero Ching. Este enfoque nos servirá de apoyo en la búsqueda de procesos lógicos de investigación para incorporarse a la información natural y real.

Para realizar la investigación es necesario la asistencia de un paradigma de investigación acorde a las necesidades por ello el Crítico – Propositivo es el adecuado (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008). Efectivamente el paradigma critico propositivo dentro de la investigación ayudará a proyectar de una manera más apropiada la problematización en donde se examinara el ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades, en busca de la raíz del problema para poder dar una solución, la construcción teórica del objeto de estudio es una pieza fundamental ya que ayudara a esclarecer dudas que se crean dentro del desarrollo de la investigación.

Fundamentación legal

La presente investigación se sustenta jurídicamente en la Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente 2008 la cual plasma en su artículo 52 Capítulo Tercero Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria Sección novena Personas usuarias y consumidoras: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”.

Además se debe mencionar a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad publicada en el Registro Oficial Suplemento 26 con fecha 22 de febrero del 2007 con su última modificación el 29 de diciembre del 2010 en el Título I Objetivo y ámbito de aplicación artículo 3 dice “Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional”.

En conclusión la presente investigación está sustentada en varias pautas legales, por lo cual responde a la existencia de una base jurídica consistente que respalda a la construcción del proyecto.

Categorías Fundamentales

a) Subordinación de las Variables a Investigar

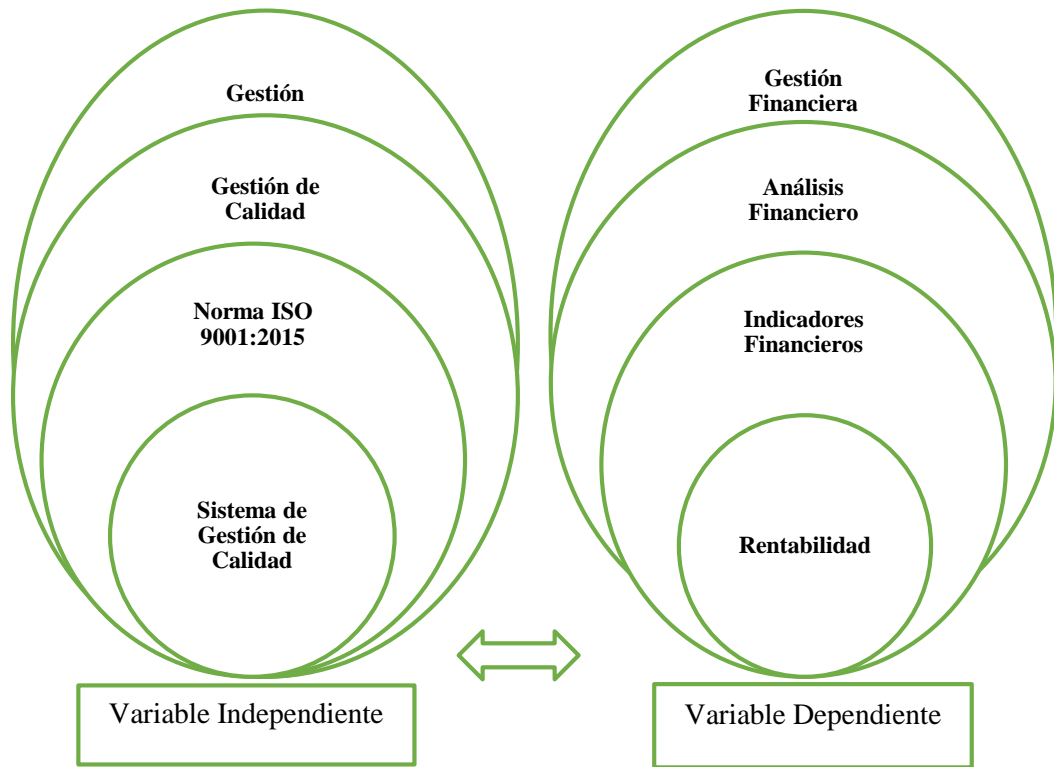


Gráfico 2: Red de Categorías Conceptuales
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

a) Subordinación : Variable Independiente

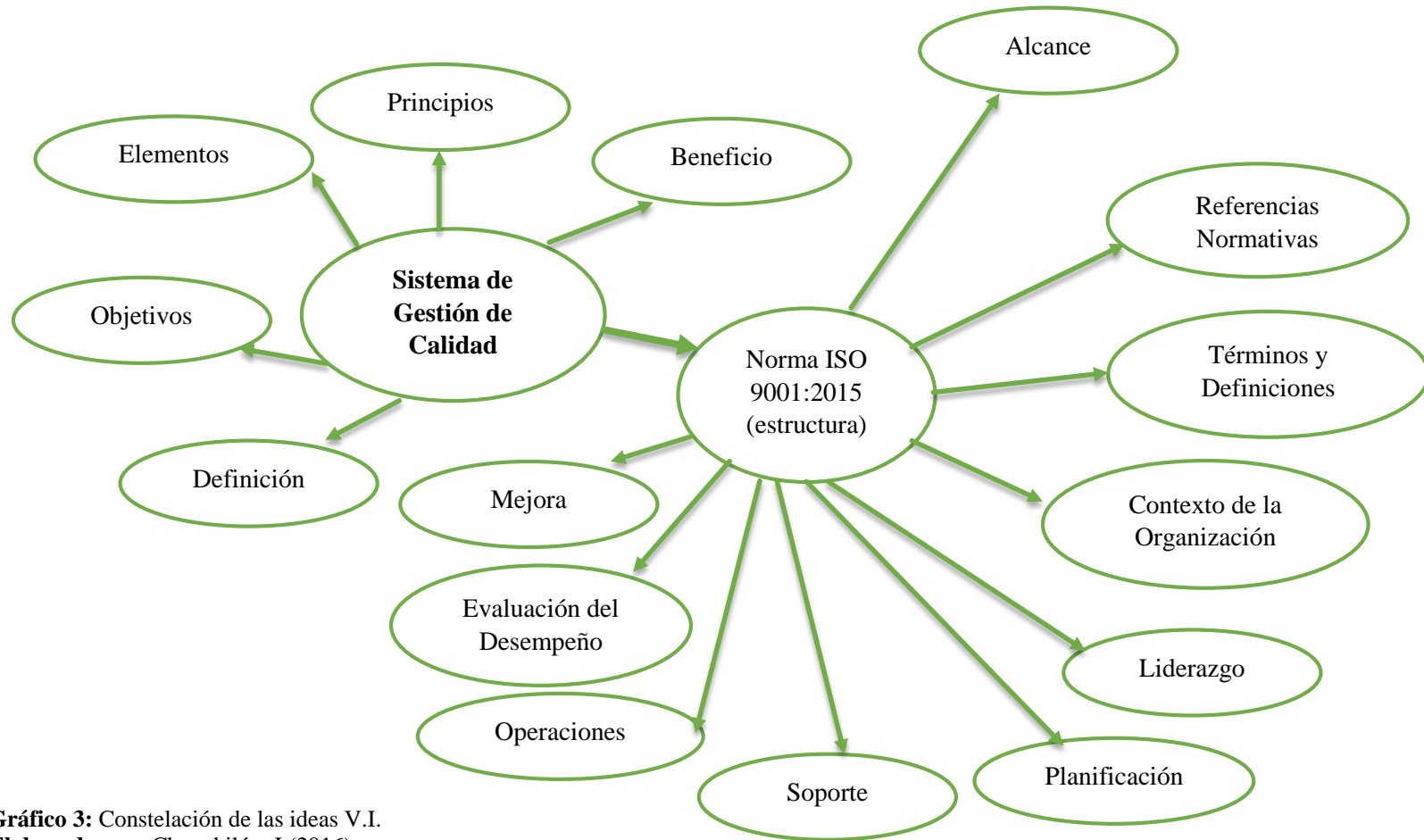


Gráfico 3: Constelación de las ideas V.I.
Elaborado por: Chugchilán, J (2016)

b) Subordinación: Variable Dependiente

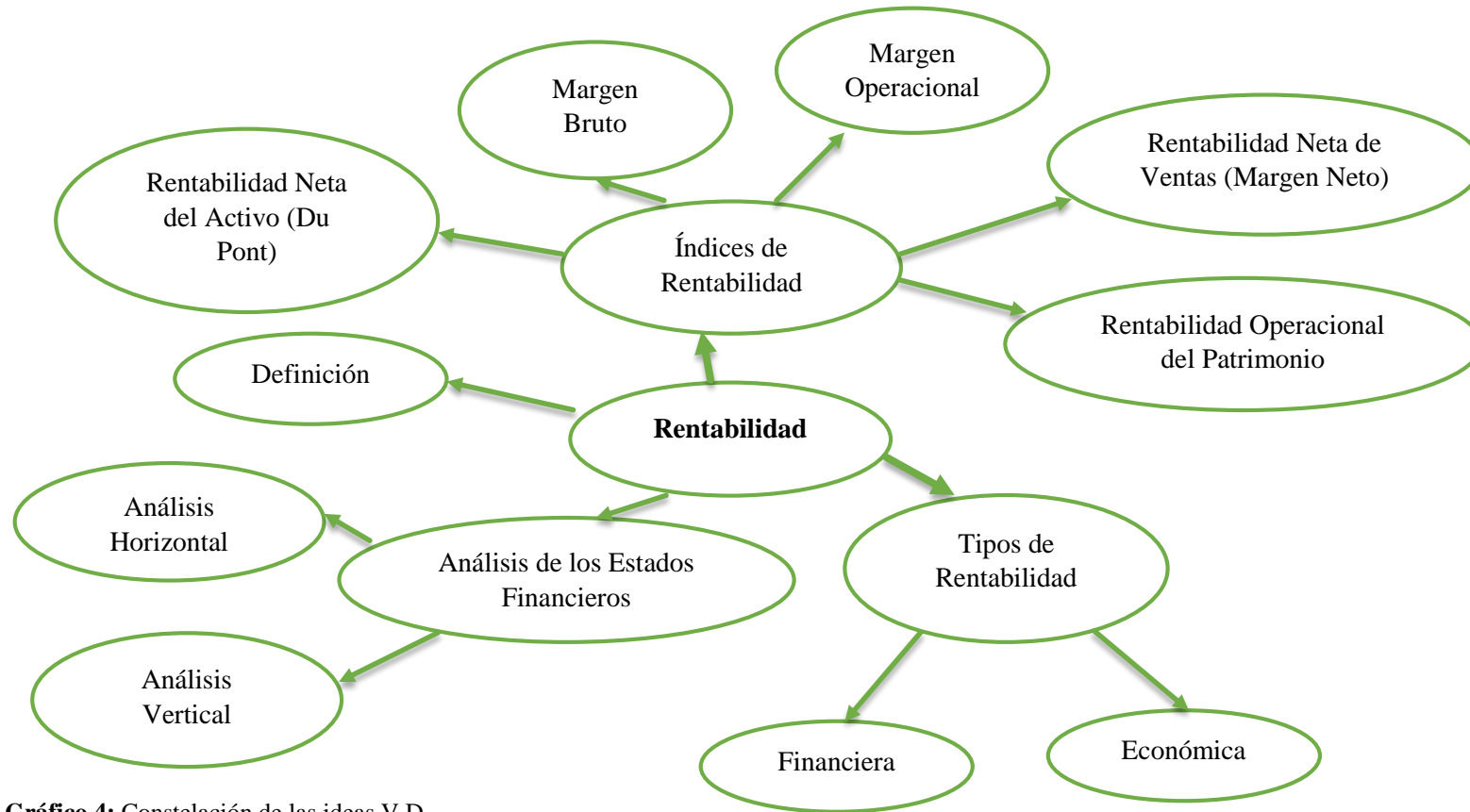


Gráfico 4: Constelación de las ideas V.D.
Elaborado por: Chugchilán, J (2016)

Marco Conceptual Variable Independiente

Gestión

Para Álvarez (2006) Gestión se puede definir como “el conjunto de trámites que se llevan a cabo de cara a la dirección de una actividad” (pág. 23). Es decir, que la gestión es el conjunto de diligencias que se realizan para dirigir y administrar una empresa o negocio.

De acuerdo con Pulido (2011) la Gestión “debe ser creativa, es decir original para obtener, en virtud de la calidad de los productos o servicios, la preferencia de los consumidores; la innovación y la negociación se manifiestan en las relaciones con los clientes, proveedores” (pág. 2). Bajo este contexto es importante indicar que la calidad está fuertemente ligada con la gestión por lo que es sustancial de que se conceda productos y servicios de excelente calidad para así reducir la insatisfacción en los proveedores y clientes.

En términos de Vilcarromero (2013) la Gestión es “la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (pág. 14). En efecto la Gestión está relacionada con la administración y dirección de una organización la misma que tiene como objetivo el desarrollo de estrategias.

Gestión de Calidad

Desde el punto de vista de Pola (1999) la Gestión de Calidad “es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa” (pág. 23). Es decir que la Gestión de Calidad es el conjunto de actividades o funciones imprescindibles para establecer la calidad en una empresa.

Para Ruiz & López (2004) la Gestión de Calidad “tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente” (págs. 6-7). En efecto la Gestión de Calidad incide en

el desarrollo de estrategias en la empresa las mismas que ayudan a crear una ventaja competitiva frente a sus competidores y satisfacen las necesidades del cliente.

Por otra parte, para Camisón, Cruz & González (2007) la gestión de calidad no es solamente “un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo, también es una función de la dirección” (pág. 56). En relación con este criterio, podemos decir que la Gestión de Calidad no consiste solamente en dirigir la organización en base a ciertos dogmas sino la Gestión de Calidad también debe contener funciones administrativas como planificar, organizar y controlar.

Sistema de Gestión de Calidad

En opinión de Casadesús & Heros (2005) un Sistema de Gestión de Calidad es “un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que hacen posible gestionar la calidad de una forma eficaz y eficiente, permitiendo obtener los objetivos establecidos en materia de calidad” (pág. 76). Bajo este contexto se puede decir que un Sistema de Gestión de Calidad es una sucesión de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios influyendo así en el logro de los resultados deseados por la organización.

Es importante señalar que un Sistema de Gestión de Calidad está presente en todo el sistema general de la organización es así que para López (2006) un Sistema de Calidad “es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad; se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa” (pág. 12).

Por otra parte, para San Miguel (2009) un Sistema de Gestión de Calidad “es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas” (pág. 72). En otras palabras un Sistema de Gestión de Calidad abarca la estructura organizativa de la empresa, a la que se establece la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se utiliza para lograr los objetivos de la

calidad, para mejorar los productos y servicios y para satisfacer las necesidades de los clientes.

Objetivos

Los objetivos de un Sistema de Gestión de Calidad según Oyarzún (2009) son:

- “Prevención: evitar que se produzcan elementos no conformes
- Detección: segregación de elementos no conformes
- Corrección y mejora: eliminar las causas de no conformidades y mejora de los procesos.
- Demostración: evidenciar objetivamente que se han cumplido todos los requisitos”.

Elementos

Los principales elementos de un Sistema de Gestión de Calidad según Botero (2008) son:

- “Estructura de la organización.- responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- Estructura de responsabilidades.- implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- Procedimientos.- responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Procesos.- responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Recursos.- no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial”.

Principios

Los principios de gestión de la calidad deberían ser la herramienta de trabajo de directivos para llevar a su organización hacia la mejora en el desempeño. La

evaluación objetiva sobre si los principios se están usando en una entidad y la medición de los resultados de su aplicación son dos variables imprescindibles en el correcto funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. (Escuela Europea de Excelencia, 2014)

Los principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad según la ISO 9001 de acuerdo con la Escuela Europea de Excelencia (2014) son los siguientes:

“1. Enfoque al cliente.- Los clientes son los elementos clave de una organización, si no existe un cliente que adquiera sus productos o servicios la organización no existe. Por ello es esencial comprender las necesidades presentes y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos e intentar siempre superar sus expectativas.

2. Liderazgo.- Los líderes tienen la responsabilidad de propiciar un ambiente interno que invite a los trabajadores a involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal.- El compromiso que adquiere el personal hace posible que sus habilidades sean usadas para lograr el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos.- La gestión por procesos de actividades y recursos posibilita que se alcancen más eficazmente los resultados esperados.

5. Enfoque de sistemas para la gestión.- Si consideramos los procesos interrelacionados como un sistema estaremos contribuyendo a aumentar la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua.- La mejora continua debe ser considerada como un objetivo permanente de la organización.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.- Las decisiones más eficaces están fundamentadas en el análisis de datos e información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.- Este tipo de relaciones, beneficiosas para organización y proveedor, incrementa la capacidad de ambos para crear valor”.

Beneficio

Los beneficios que aporta un Sistema de Gestión de Calidad según González (2012) son:

“Desde el punto de vista externo a la empresa

- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000 implantado y certificado.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

Desde el punto de vista interno de la empresa

- Aumento de la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.

- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos”.

Norma ISO 9001:2015

La ISO 9000 es una serie de normas de Sistema de Gestión de la Calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) se pueden emplear en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios, es así que para San Miguel (2009) “Hoy en día el modelo sobre Sistemas de Gestión de la Calidad que se está siendo más aceptado en organizaciones de todo tipo a nivel mundial es la ISO 9000” (pág. 73).

La norma ISO 9001:2015 se publicó “el 23 de septiembre de 2015. La nueva ISO 9001:2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad” (Escuela Europea de Excelencia, 2014). Esta organización detalla también que la norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.

Estructura de la Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 está estructurada en diez capítulos según la Escuela de Excelencia Europea (2014), refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc. Los capítulos cuatro a diez están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad y son:

“1. Alcance

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y
- b) Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales, reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de sus productos, pueden considerarse para su exclusión.

2. Referencias Normativas

- La nueva ISO 9001:2015 quiere enfatizar los servicios y dejar claro que la norma se aplica en su totalidad al sector de servicios, que se están siendo cada vez más importantes.

3. Términos y Definiciones

- La Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario puede ser utilizada como referencia para aclarar conceptos.

Introducción del término servicio: “productos y servicios “y no sólo “productos”.

4. Contexto de la Organización

- Entendiendo la organización y su contexto
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Sistema de Gestión de la Calidad.- La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.

5. Liderazgo

- Liderazgo y compromiso.- La norma quiere que la dirección se encuentre implicada con el SGC, demostrando el liderazgo, conociendo mucho a sus clientes y determinando los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que ofrece.
- Política.- La alta dirección es la que debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad.
- Roles, responsabilidad y autoridad.- La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

6. Planificación

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) quiere que los casos en lo que se deban realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad que influyan en la satisfacción del cliente cuente con una planificación según la metodología.

- Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos; aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y Alcanzar la mejora.
- Objetivos de calidad y planificación.- Los objetivos de la calidad deben: Ser afines con la política de la calidad; ser medibles; considerar los requisitos aplicables; ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente; ser objeto de seguimiento; ser comunicados y actualizarse, según convenga.

- Planificación y control de cambios: La organización debe considerar: El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias; la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad; la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Soporte

El proceso de soporte tiene en cuenta todos los recursos internos y externos, por lo que se incorpora el concepto de servicios subcontratados. Por lo que resulta de gran importancia identificar a todos los proveedores de la organización, más aún si se realizar un servicio de fabricación de un producto bajo nuestra marca.

- Recursos.- La organización debe considerar: Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.
- Competencia.- La empresa tiene que: Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad; se tiene que asegurar de que las personas sean competentes, se puede basar en su educación, formación o experiencia laboral; cuando se puedan aplicar las tomas de acciones necesarias para adquirir la competencia necesaria y así poder realizar la evaluación de la eficiencia de acciones llevadas a cabo; se debe conservar la información de forma documentada, para contar con la evidencia si en algún momento es requerida.
- Toma de conciencia .- La empresa se debe asegurar de que las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia sobre: La política de calidad; los objetivos de calidad pertinentes ;la contribución de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, se incluyen los beneficios de mejorar el desempeño; lo que implica incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Comunicación.- La empresa tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir: Qué comunicar; cuándo comunicarlo; a qué persona comunicárselo;

cómo realizar la comunicación; quién es la persona encargada de realizar la comunicación.

- Información documentada.- El Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 tiene que incluir: La información documentada requerida por la norma ISO 9001; la información documentada que la empresa determina como necesaria para obtener la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. Genera y actualiza la información documentada, por lo que la empresa tiene que asegurarse de: si se realiza la identificación y la descripción; el formato y los medios de soporte; revisar y aprobar según la adecuación de la norma.

8. Operación

- Planificación y control operacional.- La empresa tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante: La determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa; establecer los diferentes criterios para: los procesos y que se acepten los servicios y los productos ; se determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos.
- Requisitos para los productos y los servicios.- Son la comunicación con el cliente; determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios y la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. La empresa se tiene que asegurar de que en el momento en el que cambien los requisitos para los servicios o productos, la información documentada se modifique pertinentemente, y que las personas responsables sean conscientes de dichos cambios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.- La empresa tiene que establecer, implantar y mantener el proceso de diseño y desarrollo que sea el adecuado para asegurarse de que se cumpla la provisión de productos y servicios.

- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.- La empresa tiene que estar segura de que los productos, procesos y servicios que se suministran de forma externa se encuentran conformes a los requisitos.
- Producción y provisión del servicio.- La empresa tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas.
- Liberación de los productos y servicios.- La empresa tiene que implantar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, verificando que se cumplan todos los requisitos de los servicios y productos. La liberación de los servicios y los productos no se puede realizar hasta que se hayan completado de forma satisfactoria las disposiciones planificadas, sino es aprobado mediante la autoridad pertinente y por el cliente.
- Control de las salidas no conformes.- La empresa tiene que asegurarse de que las salidas que no estén conformes con los requisitos que se identifican y se controlan previniendo la utilización no intencionada. La empresa tiene que tomar ciertas decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad y se genera un efecto sobre la conformidad de los productos y los servicios. Se tiene que aplicar a todos los productos y los servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante la provisión de los servicios.

9. Evaluación Desempeño

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.- La empresa tiene que establecer: Que necesita que se realice un seguimiento y una medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos ; cuando se tienen que realizar los seguimientos y las mediciones; cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.
- Auditoría interna.- La empresa tiene que realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad: Es conforme a los requisitos de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad y los

requisitos de la norma ISO 9001:2015; se implanta y se mantiene de forma eficaz.

- Revisión por la dirección.- La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

10. Mejora

Se solicitará a las organizaciones a utilizar para gestionar las oportunidades de mejora organizando bien las acciones a desarrollar: “La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar”.

- Generalidades.- La empresa tiene que determinar y seleccionar todas las oportunidades de mejora, se implementan todas las acciones necesarias para realizar los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del cliente. Se debe incluir: La mejora en los productos y los servicios necesarios para cumplir con todos los requisitos, además de considerar las necesidades y las expectativas futuras. Corregir, prevenir y reducir los efectos. Mejorar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- No conformidad y acción correctiva.- En el momento en el que se produce una no conformidad, incluyendo las que se originen por quejas, la empresa tiene que: Reaccionar ante la no conformidad supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todas las consecuencias que pueda generar; se tiene que evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicha no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte. La forma de evaluarlo será revisando y analizando la no conformidad, se tienen que determinar las causas que han provocado la no conformidad y se tiene que determinar si existen no conformidades parecidas. Hay que implementar las acciones necesarias. Se tiene que revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo. Si llegara a ser necesario, se tienen que realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Revisión por la dirección.- La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa”.

Marco Conceptual Variable Dependiente

Gestión Financiera

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para aseverar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

En términos de Perdomo (2002) La gestión financiera está “íntimamente ligada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos” (pág. 32).

Para Córdoba (2012) La gestión financiera se encarga de analizar “las decisiones y acciones que tienen 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” (pág. 3).

Análisis Financiero

Macías como se citó en (Zamorano, 2011) menciona que:

El análisis de los estados financieros es un estudio de las relaciones que existen entre los diversos elementos financieros de un negocio, manifestados por un conjunto de estados contables pertenecientes a un mismo ejercicio y de las tendencias de esos elementos, mostradas en una serie de estados financieros correspondientes a varios periodos sucesivos (pág. 49).

Índices o Indicadores Financieros

Un índice financiero se relaciona con las cifras extraídas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el fin de obtener una idea del comportamiento de la empresa, es así que para Barajas (2008) otro método para conocer la situación financiera de una empresa es “el análisis por medio de los índices o razones financieras

que se calculan con la información del Balance General y del Pérdidas y Ganancias” (pág. 86).

Rentabilidad

Para Ortega (2008) “La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros. Es decir que una empresa es eficiente es decir que no desperdicia recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios” (pág. 1).

Para Rodríguez (2012, pág. 164) La rentabilidad es “un parámetro que muestra la relación que existe entre las utilidades y las inversiones necesarias para lograrlas, y puede considerarse como el resultado que resume todas las interrelaciones antes mencionadas”. Así mismo el autor detalla que “esa rentabilidad puede traducirse en un indicador de la eficiencia de como la administración está haciendo su trabajo; si la administración maneja con eficiencia estas inversiones la rentabilidad crecerá y como resultado los accionistas aumentaran sus beneficios”.

Tipos de Rentabilidad

Las dos medidas de rentabilidad más utilizadas son:

- Rentabilidad Económica
- Rentabilidad Financiera

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica es la rentabilidad de los activos de una empresa. Mide el grado de eficiencia de la empresa en el uso de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios.

Para Córdoba (2012, pág. 96) La Rentabilidad Económica o rendimiento es “la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el activo total”. Así mismo el autor puntualiza que “se toma el BAI (Beneficio antes de Intereses e Impuestos) para evaluar el beneficio generado por el activo independiente de cómo se financia el mismo, y por tanto, sin tener en cuenta los gastos financiero”.

El estudio del rendimiento permite conocer la evolución y las causas de la productividad del activo de la empresa.

$$\text{Rendimiento} = \frac{\text{Beneficio antes de intereses e impuestos}}{\text{Total Activo}}$$

El ratio de rendimiento también es denominado ratio de rentabilidad económica o ROI (en inglés Return On Investment, Rentabilidad de las Inversiones) o ROA (del inglés Return On Assets, Rentabilidad de los Activos).

Mientras más elevado sea el rendimiento es mejor ya que indicara que se posee más productividad del activo.

Rentabilidad Financiera

De acuerdo con Córdoba (2012) La rentabilidad financiera, o rentabilidad propiamente dicha es “la relación entre el beneficio neto y los capitales propios”. Así mismo el autor menciona que “la rentabilidad financiera es para las empresas lucrativas, el ratio más importante ya que mide el beneficio neto generado en relación a los propietarios de la empresa. Este ratio permite medir la evolución del principal objetivo del inversor” (pág. 98).

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitales propios}}$$

Este ratio también se denomina ROE (del inglés Return On Equity, Rentabilidad del Capital Propio).

A medida que el valor del ratio de rentabilidad financiera sea mayor, mejor será esta.

Análisis de Estados Financieros

Análisis Horizontal

Para Rodríguez (2012) la aplicación de esta herramienta ayuda a:

Entender que ha pasado a través del tiempo (meses o años), comparando las tendencias que han tenido las partidas relacionadas entre sí y que sus variaciones deben seguir un patrón ya sea en el mismo sentido o en sentido opuesto pero que dependa una de la otra. Así, el analista se forma un juicio al comparar las tendencias, identificar si son favorables o desfavorables, profundizar en las situaciones que así convenga para tomar decisiones en consecuencia (pág. 142).

Análisis Vertical

Rodríguez (2012) afirma:

Esta herramienta ayuda a conocer la participación interna de las partidas dentro de los estados financieros. En el balance general permite saber cómo están formados los activos cuantos son activos circulantes y cuantos son activos, en la otra parte del balance general, como se distribuyen las fuentes de financiamientos, cuanto es de pasivos y cuanto representa capital. También dentro de estos rubros, cuales con las partidas más importantes de acuerdo con sus cantidades monetarias (pág. 149).

Índices o Razones de Rentabilidad

Para Córdoba (2012, pág. 105) los Índices de Rentabilidad “miden la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre las ventas y sobre la inversión”. Además el autor señala que “los índices de rentabilidad se emplean para controlar los costos y gastos en que se debe incurrir y así convertir las ventas en ganancias o utilidades”.

“Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades” (Superintendencia de Compañías, 2010).

Dentro del índice de Rentabilidad se encuentran los siguientes ratios:

- Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)
- Margen Bruto

- Margen Operacional
- Rentabilidad Operacional del Patrimonio
- Rentabilidad Financiera

Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)

“Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como hay sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio”. (Superintendencia de Compañías, 2010)

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Margen Bruto de Utilidad

“Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos”. (Superintendencia de Compañías, 2010)

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Margen Operacional de Utilidad

“El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado”. (Superintendencia de Compañías, 2010)

$$\text{Margen Operacional de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto de Utilidad)

“Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede

principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes”. (Superintendencia de Compañías, 2010)

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad Operacional del Patrimonio

“La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que les ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores”. (Superintendencia de Compañías, 2010)

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

Rentabilidad Financiera

“La rentabilidad financiera se constituye en un indicador sumamente importante, pues mide el beneficio neto (deducidos los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores) generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa”. (Superintendencia de Compañías, 2010)

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

c. Hipótesis

El Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la rentabilidad en la empresa Megaferretero Ching

Señalamiento de las Variables

Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Variable Dependiente: Rentabilidad

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

Modalidad de la Investigación

El proyecto de investigación a realizarse, se fundamentó en una exhaustiva investigación de campo con el objetivo de recolectar información para lograr los objetivos planteados, y como lo manifiesta Herrera, Medina, & Naranjo (2008) “la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos” (pág. 103).

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto; logrando como finalidad la recopilación de datos primordiales referentes al problema de estudio a través de la utilización de técnicas como son la observación, la entrevista y la encuesta.

Así mismo, se tuvo una investigación documental, ya que es una técnica que permitió obtener documentos en los que fue posible describir, explicar, analizar, comparar, entre otros un tema mediante el análisis de fuentes de información, es así que para los autores Pulido, Ballén, & Zúñiga, (2007) “La investigación documental es un instrumento o técnica de investigación, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos o no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de un estudio concreto” (pág. 59).

Enfoque de la Investigación

Enfoque Cuantitativo

En términos de Gómez (2006) el enfoque cuantitativo consiste en “utilizar la recolección de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida previamente, y confiar en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud los patrones en una población” (pág. 60).

Enfoque Cualitativo

El autor Gómez (2006) define “el enfoque cualitativo lo que busca es obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones, en profundidad, en las propias palabras, definiciones, o términos de los sujetos en su contexto” (pág. 138).

El presente proyecto de investigación se enfocó al paradigma cualitativo y cuantitativo, debido a que mediante las concepciones y la investigación se pudo fundamentar el conocimiento y por medio de un análisis estadístico se logró determinar la influencia del sistema de gestión de calidad en la rentabilidad de la empresa Megaferretero Ching.

Nivel de Investigación

En el presente proyecto la investigación estuvo desarrollada por los siguientes niveles de investigación:

Investigación Descriptiva

Según expresa Grajales (2000):

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir (pág. 2).

En otras palabras, este nivel de investigación consiste esencialmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta señalando sus rasgos más distintivos.

En el actual proyecto de investigación se analizó al problema, cuáles fueron las causas, consecuencias y conflictos por lo que estaba atravesando la empresa Megaferretero Ching.

Investigación Exploratoria

Para Llopis (2004) la Investigación Exploratoria es aquella en la que “se intenta obtener una familiarización de un tema del que se tiene un conocimiento general, para planear posteriores investigaciones u obtener hipótesis” (pág. 40).

La Investigación Exploratoria proporciona un mayor discernimiento y comprensión del problema que enfrenta el investigador.

En el presente trabajo se realizó una investigación exploratoria que permitió reconocer variables de interés de investigación, indagando el problema para tener una visión clara, y de esta manera dar solución al problema que se investiga.

b. Población y Muestra

Población

Según los autores Herrera, Medina, & Naranjo (2008) “La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características” (pág. 107). Es por esto, que es importante determinar el tamaño de la población involucrada en el problema.

La población en el actual proyecto de investigación se constituyó por el personal que pertenece al área administrativa, comercial y logística de la empresa Megaferretero Ching, de la ciudad de Ambato, que dan un total de 46 personas.

Tabla 1: Población de Estudio - Personal de la empresa Megaferretero Ching

Nº	Nómina de Empleados	Departamento
1	Abril Mariño María de Lourdes	Administrativo
2	Aladas Zúñiga Andrea Lorena	Administrativo
3	Bejarano Torres Ibeth Alexandra	Administrativo
4	Chiluisa Escobar Cesar Humberto	Administrativo
5	Cruz Quinllin Danilo Santiago	Administrativo
6	Gómez Morales Alexandra Paulina	Administrativo
7	Guevara Martínez Christian Nelson	Administrativo
8	Mejía Moya Andrea Fernanda	Administrativo
9	Rodríguez Correa Rosa Ayde	Administrativo
10	Rodríguez Correa Zoraya Lisseth	Administrativo

11	Vejar Morales Patricia del Roció	Administrativo
12	Yanchaliquin Punina Luis Gonzalo	Administrativo
13	Barragán Barrionuevo Zaida Magali	Almacén
14	Borja Tobanda Judith de los Ángeles	Almacén
15	Duran Defaz José Mauricio	Almacén
16	Fiallos Barrionuevo Jenny Ivanova	Almacén
17	Gamboa Yancha Felipe Valentin	Almacén
18	Gómez Toro Corona Altamira	Almacén
19	González Grijalva Mónica Graciela	Almacén
20	Guilcapi Artos Washington Efraín	Almacén
21	López Rivera Carlos Raúl	Almacén
22	Mayorga Naranjo Luz del Roció	Almacén
23	Montenegro Valverde Julio Cesar	Almacén
24	Muñoz Franco Karla Viviana	Almacén
25	Núñez Díaz Teresa de Jesús	Almacén
26	Real Pérez Juan Pablo	Almacén
27	Tamayo Mendoza Gioconda Tamara	Almacén
28	Usulla Falcón Christian Daniel	Almacén
29	Caiza Chimborazo Wilmer Adolfo	Bodega Externa
30	Chisag Chimborazo Luis Misael	Bodega Externa
31	Lasluisa Quilligana Luis Geovanni	Bodega Externa
32	Pezantes Jara Raúl Arcenio	Bodega Externa
33	Tubon Poaquiza Nelson Moises	Bodega Externa
34	Velasco Romero Henry Paul	Bodega Externa
35	Chamba Giron Jaime Francisco	Bodega Interna
36	Chulco Chulco Guido Gonzalo	Bodega Interna
37	Cifuentes Carrión Jorge Hernán	Bodega Interna
38	Guamán Pualacin Carlos Roberto	Bodega Interna
39	Peñaloza Molina Edison Darwin	Bodega Interna
40	Peralta Barahona Luis Felipe	Bodega Interna
41	Ribera Masaquiza Marco Antonio	Bodega Interna
42	Toscano Zapata Javier Ricardo	Bodega Interna
43	Amaya Barriga Julio Alfredo	Choferes Carga Pesada
44	Pérez Jerez Jorge Eduardo	Choferes Carga Pesada
45	Usulla Bastidas Raúl	Choferes Carga Pesada
46	Tubon Edison Isaac	Seguridad
	TOTAL PERSONAL	46

Fuente: Megaferretero Ching

Muestra

En términos de Juez & Diez (1997) La muestra es “un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (aleatorio, por conglomerados, etc.)” (pág. 95). En efecto la muestra debe ser representativa de la población y para ello debe seleccionarse una técnica de muestreo adecuada.

En el presente proyecto de investigación debido a que la población consto de 46 personas se puedo trabajar con ella sin ninguna necesidad de obtener una muestra.

c. Operacionalización de Variables

De acuerdo con Herrera, Medina, & Naranjo (2008) “La Operacionalización de las variables es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles” (págs. 118-119). En otras palabras en el proceso de Operacionalización de variables es necesario determinar los parámetros de medición a partir de los cuales se establecerá la relación de variables expuestas por la hipótesis.

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumento
Según Alcalde (2009) “Es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas”.	Elementos	*Estructura de la Organización *Estructura de Responsabilidades *Procedimientos *Procesos *Recursos	¿Cuál es su nivel de conocimientos sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario
			¿En qué medida la empresa dispone de manuales, procesos, procedimientos, instructivos o guías documentadas?	
	Herramientas de mejora continua	*Hoja de Verificación *Diagrama de Flujo *Mapa de Procesos	¿Con que frecuencia se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario?	
			¿Con que frecuencia usted participa en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico (Misión, visión y objetivos) de la empresa?	

Tabla 2: Operacionalización de Variables: Variable Independiente
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Variable Dependiente: Rentabilidad

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumento
<p>En términos de Ortega (2008) “La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros. Es decir que una empresa es eficiente es decir que no desperdicia recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios”</p>	<p>Indicadores Financieros</p>	<p>Rentabilidad Neta del Activo $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$ Margen Operacional $= \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$ Margen Bruto $= \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$ Margen Neto = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$ Rentabilidad Operacional del Patrimonio $= \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$ Rentabilidad Financiera $= \frac{\text{Ventas Activo}}{\text{Activo}} * \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}}$ $* \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} * \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$</p>	<p>¿Con que frecuencia se hace uso de indicadores financieros en la empresa?</p> <p>¿En qué medida considera usted que se ve afectada la rentabilidad de la empresa por una inadecuada gestión administrativa?</p> <p>¿El proceso de toma de decisiones se basa en la información financiera generada por el departamento contable?</p> <p>¿Cuál ha sido la evolución de la rentabilidad en los últimos tres años?</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p>

Tabla 3: Operacionalización de Variables: Variable Independiente
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

d. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Plan de Recolección de Información

Según expresa Herrera, Medina, & Naranjo (2008):

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido. La información requerida para el desarrollo de la investigación se recolectará a través de la técnica de la entrevista y encuesta a los directivos, personal y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato para determinar el grado de relación, vinculación y veracidad de los datos a recolectarse y la observación de información contable con la que cuenta la institución para el desarrollo correcto de la investigación (pág. 124).

En este contexto, el plan para la presente investigación responderá a las siguientes preguntas:

Nº	Preguntas Frecuentes	Explicación
1	¿Para qué?	La recolección de información permitirá cumplir los objetivos planteados, además, esta ayudara a proponer una solución al problema que concurre en la empresa
2	¿De qué personas?	La información se la obtendrá de personal que la labora en el área administrativa, financiera, comercial y logística de la empresa Megaferretero Chimg.
3	¿Sobre qué aspectos?	Sistema de Gestión de Calidad y Rentabilidad
4	¿Quién?	Investigadora: Johanna Chugchilán
6	¿Cuándo?	2016
7	¿Dónde?	Megaferretero Chimg
8	¿Qué técnicas de recolección?	Observación directa, entrevista y encuesta
9	¿Con que?	Cuestionario estructurado

Tabla 4: Plan de Recolección de la Información
Elaborado por: Chugchilán J. (2016)

Plan de Procesamiento de la Información

Para Bernal (2010, pág. 198) el procesamiento de la información “consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados)”, en la misma línea de investigación el autor menciona que, “a partir de estos resultados los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos”

Bajo este contexto es importante acotar que el procesamiento de la información es una fase muy importante en el proceso de la investigación, ya que, los datos individuales se agrupan y se estructuran con el fin de responder al problema de investigación, objetivos e hipótesis del estudio.

Para el presente trabajo investigativo, el procesamiento de datos comprendió del siguiente esquema:

Según Herrera, Medina, & Naranjo (2008, págs. 183-184) “Es necesario prever planificada mente el procedimiento de información a recogerse, por lo que se sigue el siguiente esquema”:

- a) **Revisión crítica de la información recogida**, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- b) **Repetición de la recolección**, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- c) **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis**, manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

- **Representación Escrita:** Se aplicara cuando los datos no sean numerosos

- **Representación Tabular:** Se emplearan cuando los datos numéricos requirieren ser ordenados en filas y columnas, para una mejor comprensión

- **Representación Gráfica:** Facilitará la presentación de la información recopilada en una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

El análisis de la información obtenida fue de vital importancia para determinar la calidad, confiabilidad y veracidad de la misma. A la información procesada se la ordenó y presentó en gráficos estadísticos y resúmenes para facilitar su comprensión y análisis. La tabulación de datos se realizó en el programa Microsoft Excel 2013, el mismo que facilitó la cuantificación de los datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

a. Principales Resultados

Análisis de Datos

Una vez finalizada la recolección de la información comienza la etapa de análisis de datos, es así que para Díaz de Rada (2009) el objetivo de la etapa de análisis de datos se “centra en obtener un conocimiento detallado de cada una de las variables utilizadas en la investigación, empleando para ellos distribuciones de frecuencias, estadísticos univariantes y representaciones gráficas” (pág. 27).

En base a lo anterior mencionado en el presente capítulo se analizó e interpretó la información recolectada de las encuestas con el propósito de establecer deducciones sobre las relaciones entre las variables que fueron objeto de estudio y de esta manera se logró extraer conclusiones y recomendaciones.

Cabe mencionar que para el desarrollo del análisis de datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2013 ya que en el mismo se pudo construir tablas de distribuciones de frecuencias y porcentajes con sus correspondientes gráficas de cada una de las preguntas formuladas en los cuestionarios.

A continuación se procede a realizar la tabulación, análisis e interpretación respectiva de los resultados obtenidos.

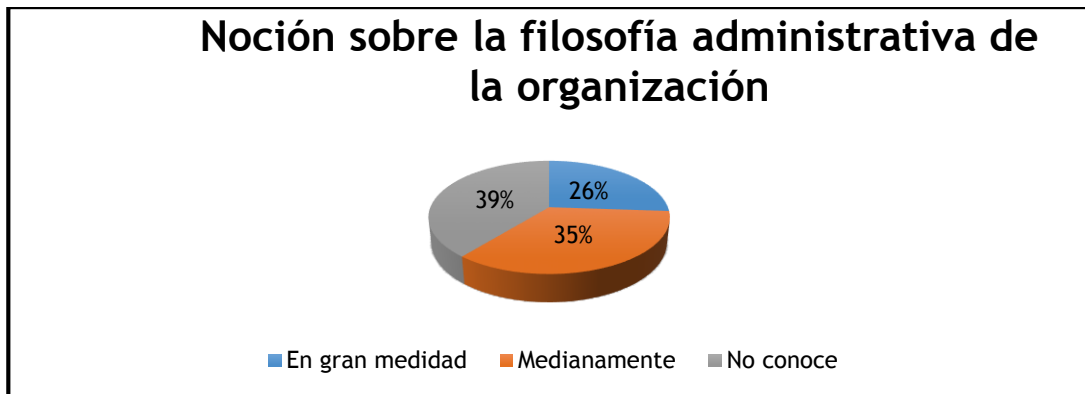
1. ¿En qué medida conoce usted la filosofía administrativa de la organización?

Tabla 5: Noción sobre la filosofía administrativa de la organización

ALTERNATIVAS	F	%
En gran medida	12	26,09%
Medianamente	16	34,78%
No conoce	18	39,13%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 5: Noción sobre la filosofía administrativa de la organización



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

De la población encuestada el 26% considera que conoce en gran medida acerca de la filosofía administrativa de la organización, el 35% manifiesta que medianamente y el 39% asevera no conocer.

Interpretación

La gran mayoría de los encuestados manifiesta que no conocen sobre la filosofía administrativa de la organización, la otra parte de colaboradores considera que si conocen la filosofía administrativa de la organización, mientras que el resto de colaboradores dice que medianamente. Por tanto sería importante de que los miembros de la empresa Megaferretero Chimg conozcan de la filosofía administrativa de la organización puesto que ayuda a tener un mejor desempeño en la empresa aportando y generando sólidas bases para alcanzar los objetivos propuestos.

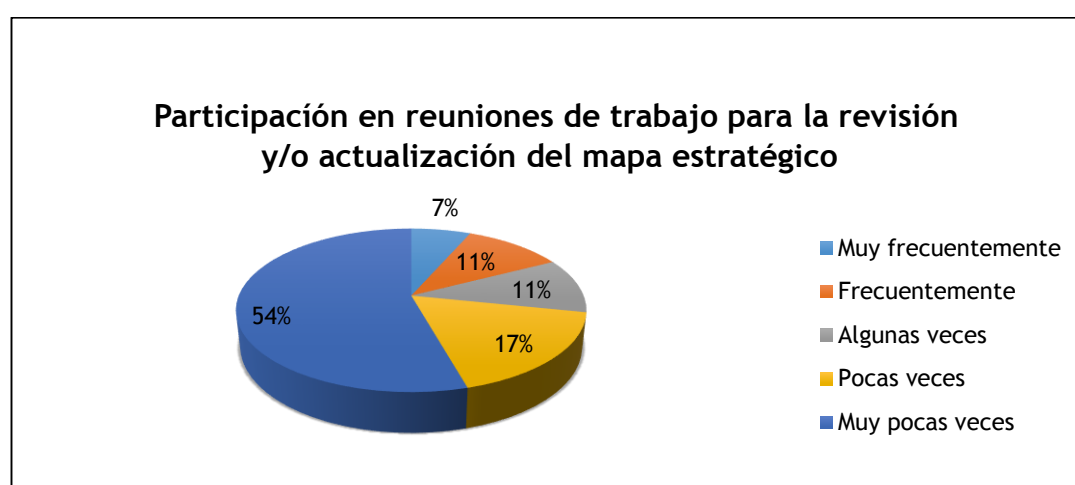
- 2. ¿Con que frecuencia usted participa en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico (Misión, visión y objetivos) de la empresa?**

Tabla 6: Participación en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico

ALTERNATIVAS	F	%
Muy frecuentemente	3	6,52%
Frecuentemente	5	10,87%
Algunas veces	5	10,87%
Pocas veces	8	17,39%
Muy pocas veces	25	54,35%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 6: Participación en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico



Elaborado por: Chughilán, J. (2016)

Análisis

Del total de los encuestados el 7% manifiesta que muy frecuentemente se realizan participaciones para la revisión y/o actualización de la misión, visión y objetivos de la empresa, el 11% dice que frecuentemente, otro 11% algunas veces, el 17% afirman que pocas veces y el 54% asegura que muy pocas veces.

Interpretación

Se puede decir que los colaboradores muy pocas veces participan en la revisión y / o actualización de la misión, visión y objetivos de la empresa ya que un alto porcentaje manifiesta que muy pocas veces existe una participación en la revisión y/ o actualización del mapa estratégico (misión, visión y objetivos) de la empresa, por lo que la empresa debería poner más énfasis en realizar participaciones en la revisión y/

o actualización del mapa estratégico (misión, visión y objetivos) puesto que un mapa estratégico actualizado permite alinear a todos los miembros de la empresa hacia la consecución de los objetivos descritos en su plan estratégico, a comunicarlos y a definir qué es lo que tiene que hacer para alcanzarlos.

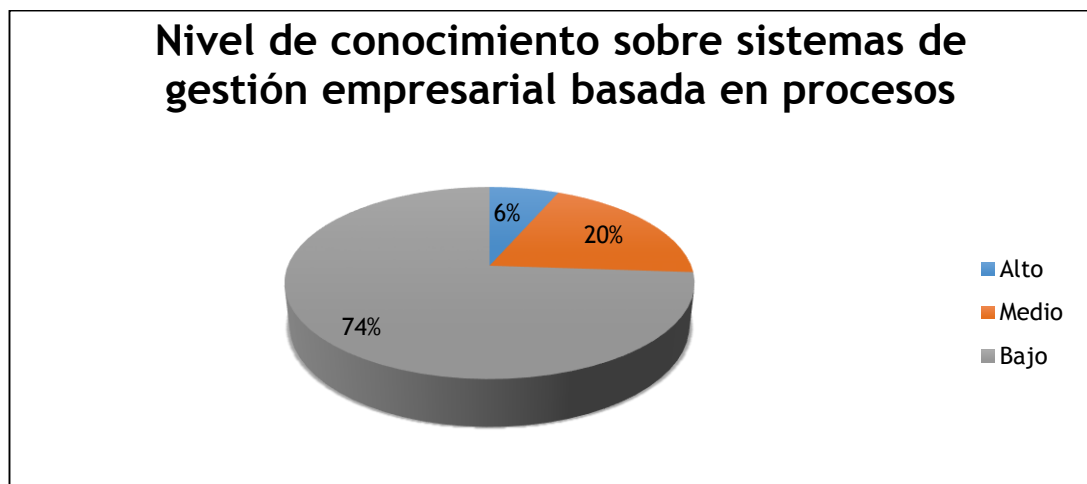
3. ¿Cuál es su nivel de conocimientos sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos?

Tabla 7: Nivel de conocimiento sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos

ALTERNATIVAS	F	%
Alto	3	6,52%
Medio	9	19,57%
Bajo	34	73,91%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 7: Nivel de conocimiento sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

De acuerdo con los colaboradores encuestados el 6% manifiesta tienen un nivel alto de conocimiento sobre sistemas de gestión empresarial basado en procesos, el 20% asevera que posee un nivel de conocimiento medio y el 74% señala que tiene un bajo nivel de conocimiento de los sistemas de gestión empresarial basada en procesos.

Interpretación

Como se puede apreciar más de la mayoría de los miembros de la empresa poseen un nivel bajo de conocimientos sobre los sistemas de gestión empresarial basada en procesos por lo que sería ideal que la empresa sepa de los beneficios de optar por un sistemas de gestión empresarial basada en procesos puesto que favorecería a la mejora continua y la consecución de los objetivos empresariales además se crearía un vínculo entre todas las actividades que intervienen en los diversos procedimientos que se llevan a cabo favoreciendo a si a resultados más eficientes.

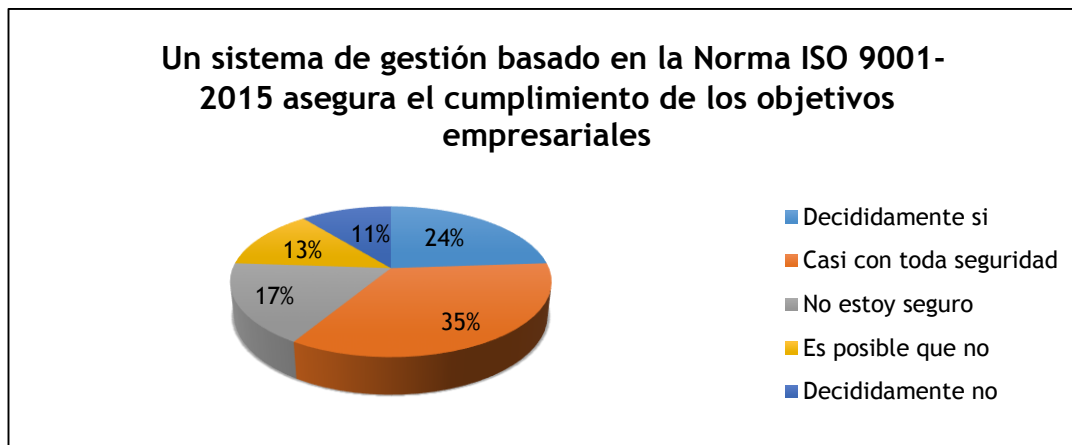
4. ¿Considera usted que la implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001-2015 asegura el cumplimiento de los objetivos empresariales?

Tabla 8: Un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 asegura el cumplimiento de objetivos empresariales

ALTERNATIVAS	F	%
Decididamente si	11	23,91%
Casi con toda seguridad	16	34,78%
No estoy seguro	8	17,39%
Es posible que no	6	13,04%
Decididamente no	5	10,87%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 8: Un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 asegura el cumplimiento de objetivos empresariales



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

El 24% de los encuestados señalan con toda seguridad un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 asegurara el cumplimiento de los objetivos empresariales, el 35% manifiesta que casi con toda seguridad, el 17% afirma que no está seguro, el 13% dice que es posible que no y el 11% que decididamente no.

Interpretación

La mayoría de encuestados aseguran que con casi toda seguridad un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001.2015 asegurara el cumplimiento de los objetivos empresariales mientras que un mínimo porcentaje de encuestados respondieron que no.

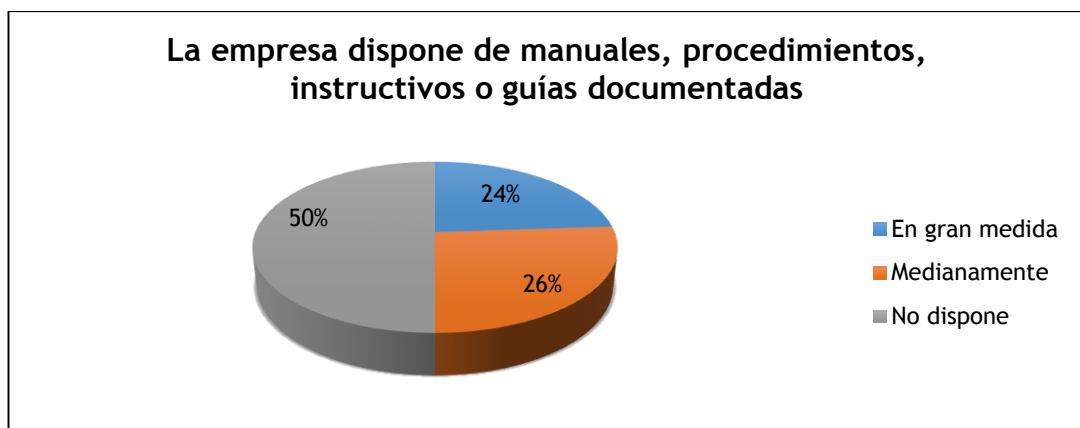
5. ¿En qué medida la empresa dispone de manuales, procesos, procedimientos, instructivos o guías documentadas?

Tabla 9: La empresa dispone de manuales, procedimientos, instructivos o guías documentadas

ALTERNATIVAS	F	%
En gran medida	11	23,91%
Medianamente	12	26,09%
No dispone	23	50,00%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 9: La empresa dispone de manuales, procedimientos, instructivos o guías documentadas



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

El 24% de los encuestados aseveran que la empresa dispone de manuales, procedimientos, instructivos o guías documentadas en gran medida., el 27% manifiestan que medianamente y el 50% menciona que no dispone.

Interpretación

La mayoría de los encuestados aseguraron que en la empresa no dispone de manuales, procedimientos, instructivos o guías documentadas mientras que un porcentaje menor expresa que medianamente y en gran medida es decir que la empresa no dispone en su totalidad de instrumentos administrativos por lo que se producen inconvenientes a la hora de realizar las actividades con facilidad en secuencia lógica y cronológica.

6. ¿Conoce usted sobre sus funciones y responsabilidades asignadas de acuerdo al cargo que ocupa?

Tabla 10: Noción sobre funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa

ALTERNATIVAS	F	%
Si totalmente	22	47,83%
Medianamente	16	34,78%
No conoce	8	17,39%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 10: Noción sobre funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

El 48% de los encuestados aseguran que en su totalidad conocen sobre sus funciones el 35% afirma que medianamente y un 17% establece que no conoce.

Interpretación

De acuerdo con la interrogante se puede determinar que los colaboradores no conocen en su totalidad sus funciones y responsabilidades según el cargo que ocupan, esto se debe a que la empresa no dispone totalmente de manuales, procedimientos o guías donde se describan en forma detallada las actividades de cada puesto.

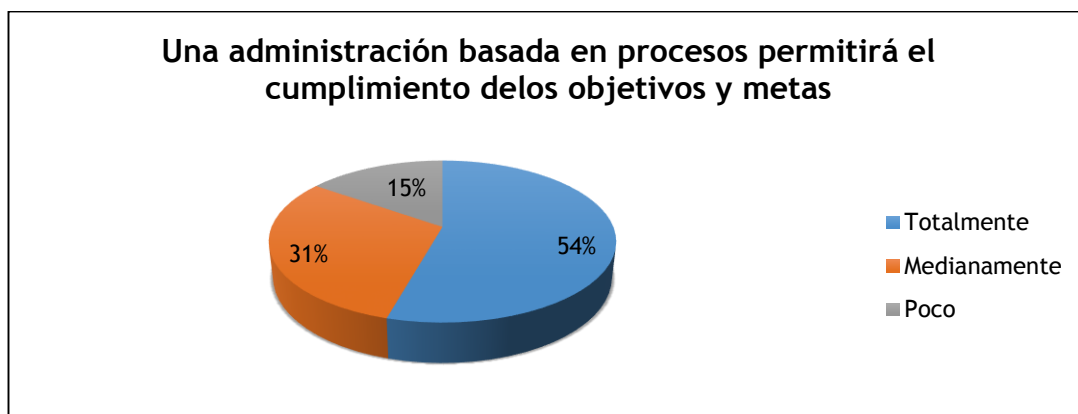
7. ¿En qué medida considera usted que una administración basada en procesos permitirá a la empresa el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas?

Tabla 11: Una administración basada en procesos permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas

ALTERNATIVAS	F	%
Totalmente	25	54,35%
Medianamente	14	30,43%
Poco	7	15,22%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 11: Una administración basada en procesos permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

El 54% de los encuestados manifiestan que totalmente una administración basada en procesos permitirá a la empresa el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas, el 31% menciona que medianamente, y el 15% dice que poco.

Interpretación

La mayoría de los colaboradores encuestados mencionan que una administración basada en procesos permitirá a la empresa el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas, mientras que un porcentaje minoritario respondió que medianamente y que no contribuiría.

8. ¿Con que frecuencia se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario?

Tabla 12: Se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario

ALTERNATIVAS	F	%
Muy frecuentemente	8	17,39%
Frecuentemente	6	13,04%
Algunas veces	16	34,78%
Pocas veces	9	19,57%
Muy pocas veces	7	15,22%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 12: Se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

Según los resultados obtenidos de los colaboradores, el 17% manifiestan que muy frecuentemente se realizan controles de las actividades que realizan, el 13% expresan que frecuentemente, el 35% que algunas veces un 20% que pocas veces y un 15% que muy pocas veces.

Interpretación

En cuanto a los controles de las actividades, la mayoría de los colaboradores aseguran que algunas veces se realizan controles de las actividades que realizan cada uno de los colaboradores, así mismo otra parte asevera que son pocas las veces que se realizan estos controles con ello podemos ver que no existe un elevado control frecuente en las actividades que realiza cada colaborador.

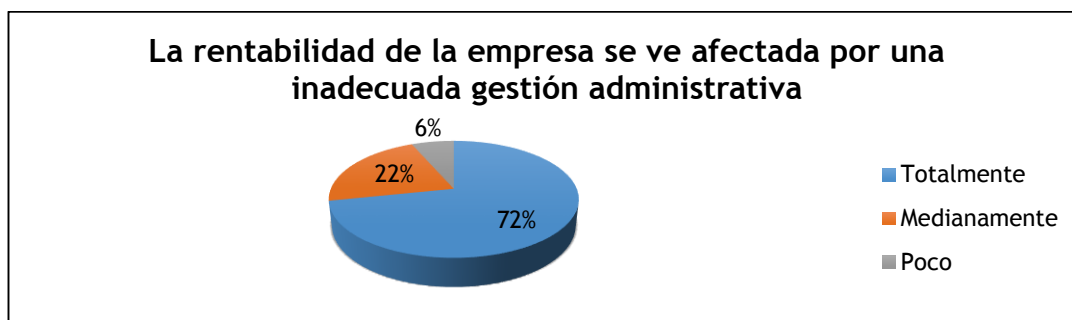
9. ¿En qué medida considera usted que se ve afectada la rentabilidad de la empresa por una inadecuada gestión administrativa?

Tabla 13: La rentabilidad de la empresa se ve afectada por una inadecuada gestión administrativa

ALTERNATIVAS	F	%
Totalmente	33	71,74%
Medianamente	10	21,74%
Poco	3	6,52%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 13: La rentabilidad de la empresa se ve afectada por una inadecuada gestión administrativa



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

Un 72% del personal encuestado afirma que totalmente, la rentabilidad de la empresa se ve afectada por una inadecuada gestión administrativa, un 22% manifiestan que medianamente y un 6% expresan que poco.

Interpretación

La mayor parte del personal afirma que la rentabilidad de la empresa se ve afectada por una inadecuada gestión administrativa mientras que en un porcentaje mínimo manifiesta que medianamente y poco.

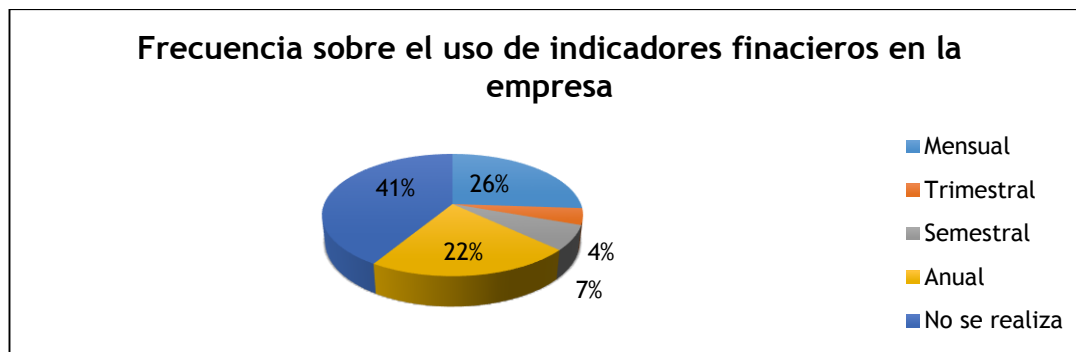
10. ¿Con que frecuencia se hace uso de indicadores financieros en la empresa?

Tabla 14: Frecuencia del uso de indicadores financieros en la empresa

ALTERNATIVAS	F	%
Mensual	12	26,09%
Trimestral	2	4,35%
Semestral	3	6,52%
Anual	10	21,74%
No se realiza	19	41,30%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 14: Frecuencia del uso de indicadores financieros en la empresa



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

El 26% de los encuestados afirman que la empresa hace uso de indicadores financieros mensualmente, el 4% dice que trimestral, el 7% expresa que semestralmente, el 22% manifiesta que anualmente y el 41 % afirma que no se realiza.

Interpretación

Estar al tanto sobre la utilización de instrumentos de medición financiera en una organización es una tarea que les concierne a todos los colaboradores de la empresa, sin embargo en la empresa Megaferretero Chimg, únicamente el Departamento Administrativo es el que tiene conocimiento sobre los indicadores financieros por lo cual se puede establecer que la empresa hace uso de indicadores financieros mensualmente.

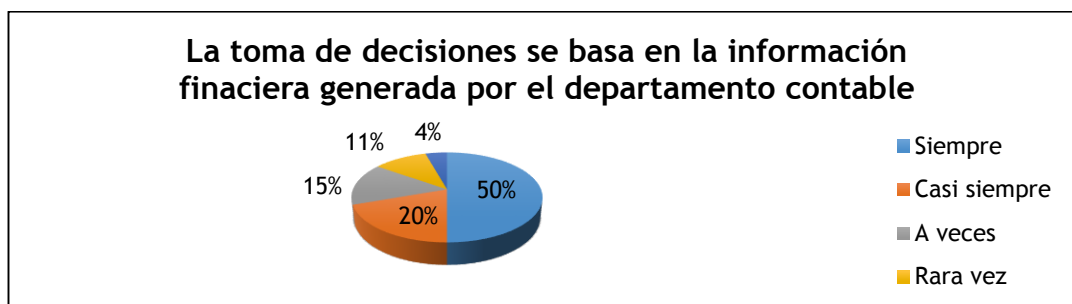
11. ¿El proceso de toma de decisiones se basa en la información financiera generada por el departamento contable?

Tabla 15: La toma de decisiones se basa en la información generada por el departamento contable

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	23	50,00%
Casi siempre	9	19,57%
A veces	7	15,22%
Rara vez	5	10,87%
Nunca	2	4,35%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 15: La toma de decisiones se basa en la información generada por el departamento contable



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

El 50% de los colaboradores encuestados respondieron que el proceso de toma de decisiones siempre se basa en la información financiera generada por el departamento contable, el 20% manifiesta que casi siempre, un 15% que a veces, un 11% señala que rara vez y el 4% puntualiza que es nunca.

Interpretación

El propósito básico del departamento de contabilidad es proveer información útil acerca de la actividad económica de la empresa, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas, clientes, administradores). Según la encuesta realizada la mayoría de colaboradores encuestados menciona que en el proceso de toma de decisiones en la empresa siempre se basa en la información financiera generada por el departamento contable mientras que un pequeño porcentaje expresa que no es así.

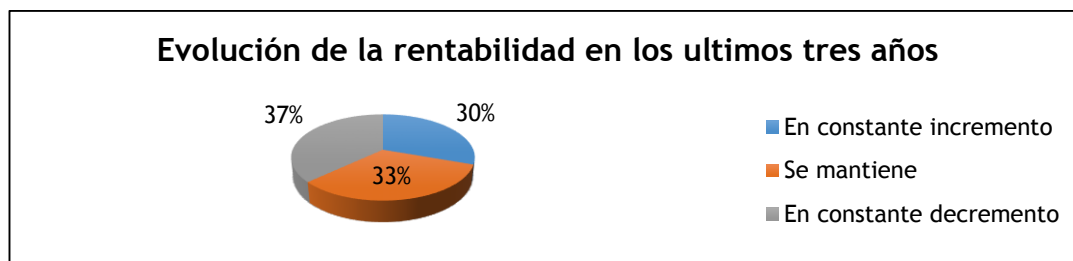
12. ¿Cuál ha sido la evolución de la rentabilidad en los últimos tres años?

Tabla 16: Evolución de la rentabilidad en los últimos tres años

ALTERNATIVAS	F	%
En constante incremento	14	30,43%
Se mantiene	15	32,61%
En constante decremento	17	36,96%
TOTAL	46	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 16: Evolución de la rentabilidad en los últimos tres años



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Análisis

Según el criterio de los encuestados el 30% de encuestados afirma que la rentabilidad se encuentra en constante incremento en relación a los últimos tres años, el 33% manifiesta que la rentabilidad se ha mantenido y el 37% indica que la rentabilidad se encuentra en constante decremento.

Interpretación

La mayoría de encuestados han manifestado que la situación actual de la empresa se encuentra en constante decremento, esto se debe a las decisiones gubernamentales

como los proyectos de la ley de redistribución de la riqueza, que propone un incremento del Impuesto a la Herencia, y la ley de plusvalía, que busca gravar las ganancias extraordinarias en la venta de inmuebles y terrenos esto ha producido que se frenen la actividades de construcción a escala nacional provocando que las ventas en las ferreterías disminuyan, además la disminución de los envíos de remesas por parte de los migrantes también ha golpeado al sector ferretero puesto que ya no se invierte en construcción como los anteriores años.

Flujogramas de Procesos

Para examinar los procesos internos de la empresa se procedió a realizar los diagramas de flujos o también llamados Flujogramas de los procesos para determinar la eficiencia y eficacia de los mismos.

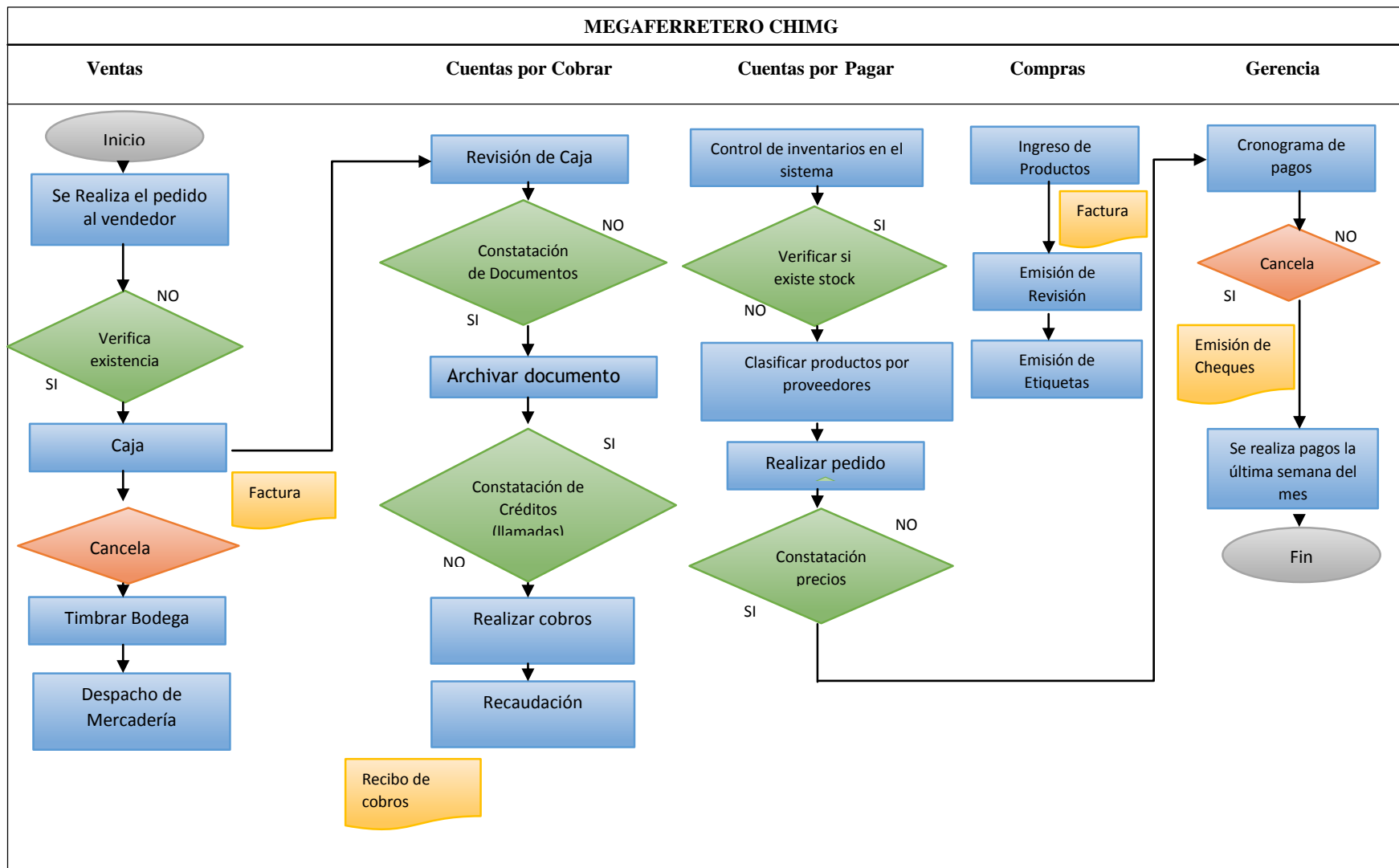


Gráfico 17: Flujograma de Procesos
Elaborado por: Chugchilán J. (2016)

Observaciones

De acuerdo con el anterior gráfico se pudo determinar que la empresa conlleva deficiencias en sus procesos de ventas puesto que a lo que concierne en el Departamento Comercial los vendedores de almacén, algunas veces desconocen de los productos que comercializa la empresa, por tal motivo se ocasiona el mal asesoramiento al cliente y por ende la insatisfacción del mismo.

Por otro lado en algunas ocasiones se despachan productos que se encuentran en exhibición, lo que ocasiona que los demás clientes no tengan la certeza de que exista determinado producto.

Otro departamento que presenta deficiencias es el de Logística (Bodega) puesto que a la hora de etiquetar los productos existen errores al hacerlo , además existe dentro de la bodega interna desorden en el almacenaje de inventarios de bodega lo que hace que el proceso de entrega de mercaderías al cliente sea demoroso.

Posteriormente la falta de calidad en los productos y errores al identificar los mismos han sido ocasionados por la poca supervisión de los productos antes de ser despachados, y por ende ha dado lugar a que haya más devoluciones de mercadería.

**Análisis de la Rentabilidad durante los periodos 2014 y 2015 de la empresa
Megaferretero Chimg**

Para analizar la Rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg se aplicó Herramientas de Análisis Financiero como el Análisis Horizontal y Vertical e Indicadores de Rentabilidad a los Estados Financieros de los periodos comprendidos entre el 2014 y 2015.

ANALISIS HORIZONTAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ANALISIS DE LOS ACTIVOS

ACTIVOS

El activo que en el 2014 alcanzaba a \$ 3.167.024,16, en el año 2015 se obtuvo un total de activos de \$ 3.385.516,92 determinándose un incremento en \$218.492,76 lo que representa un crecimiento del 6,90 %.

ACTIVO CORRIENTE

El activo corriente aumento en \$ 339.394,07, lo que representa un incremento del 16,90% en relación al año anterior.

CAJA

Esta cuenta aumento en \$37,79 lo que representa un incremento del 3.49%, cifra que no es significativa.

BANCOS

Esta cuenta tuvo un crecimiento de \$ 122.534,00 lo que representa un 40,38% lo cual es bastante significativo, esto se debió a que las ventas aumentaron un 6%, la cuenta clientes también fue otro factor para que aumentara bancos un 25,54% de las cuentas por cobrar se recuperaron.

CLIENTES

La cuenta clientes tuvo un incremento de \$ 33.664,97 lo que representa un 25,54% lo cual es alentador pero se podría aspirar a que esta cuenta ascienda a más.

CREDITO TRIBUTARIO IVA

Esta cuenta tuvo un crecimiento de \$ 12.960,41 que representa un 17,25%, el incremento de esta cuenta fue debido a que el IVA en compras aumento un 16,07%.

INVENTARIOS

Esta cuenta fue un 15,98% más eficiente en el segundo periodo por que los productos que permanecieron en inventario o que están por venderse son valorados en \$ 1.290.268,69 en el 2014.

ACTIVOS FIJOS

Los activos fijos disminuyeron en \$120.901,32 lo que representa un decremento del 10,44% en relación al 2014, lo cual se puede decir que es normal que haya un decremento debido a la depreciación acumulada que se realiza a los activos fijos puesto que entre más se utilicen los activos, estos más generan ingresos, pero al tiempo más se desgastan, lo que implica un mayor gasto por depreciación.

ANÁLISIS DE LOS PASIVOS

PASIVOS

El pasivo que en el 2014 tiene un valor de \$ 2109523,25, en el 2015 llega a \$ 2.231.669,81 produciéndose un aumento de \$ 122.146,56 lo que representa un incremento del 5.79 %.

PASIVO CORRIENTE

El pasivo corriente de \$1936.459, 05 en el 2014, bajo a \$1.706.659,15 en el 2015, estableciéndose una diferencia de \$229.799,90 lo que representa un decremento del

11,87% esto se debió a que en el año 2015 se concluyó con el pago de un crédito bancario que disponía la empresa.

PROVEEDORES

Las cuentas por pagar proveedores locales aumento un 2.59% además se puede notar que la cuenta proveedores del exterior ha incrementado notoriamente un \$ 18.318,21 en el 2015.

ACREEDORES FISCALES

Esta cuenta ha aumentado un \$ 88.725,74 con relación al anterior lo que representa un 47,93% , se atribuye el crecimiento de esta cuenta debido a que en el 2015 aumento el IVA en ventas en un 42.91%.

CUENTAS TRANSITORIAS

Esta cuenta ha aumentado un \$138.566,50 lo que representa un 112,41%, esto se debe a que en el 2015 surgieron depósitos que no han sido identificados por un valor de \$1.210,00.

PRESTAMOS BANCARIOS

Se puede ver que esta cuenta aumentado en un \$ 351.976,46 lo que representa un 203,41%, esto se debe a que la empresa ha optado por un nuevo préstamo bancario, lo que genera una incertidumbre debido a que la empresa no trabaja con su propio capital sino que debe a recurrir a préstamos bancarios para poder financiarse.

ANÁLISIS DEL PATRIMONIO

El patrimonio de \$ 881.587,57 en el año precedente pasa a \$934.121,36 en el 2015 determinándose un aumento de \$52.533,79 lo que representa un incremento del 6 %. Este no se produce por el capital de la empresa ya que este se ha mantenido intacto desde el 2014 con un monto de \$560.534,34; este aumento del patrimonio se debe a que la utilidad, que en el 2014 ascendía a \$368.399,07, se elevó a \$420.932,86, es decir

se aumentó un 11.63%; cabe destacar que el crecimiento de la utilidad en la empresa también se atribuyó debido a que en el 2014 presenta utilidades acumuladas.

Además se puede observar que la empresa arrastra una pérdida acumulada de un monto de \$ 47.345,84.

ANALISIS HORIZONTAL

ESTADO DE RESULTADOS

VENTAS Y COSTO DE VENTAS

Las ventas que en el 2014 alcanzaron a \$ 7.927.138,02 en el 2015 suman \$8.386.185,30 produciéndose un aumento de \$459.047,25 lo que representa un incremento del 6%; sin embargo el costo de ventas se incrementa en \$397.480,99 determinándose un aumento del 6%, porcentaje similar al crecimiento de las ventas, lo cual incide directamente en el resultado obtenido.

El incremento del 6 % en ventas no es significativo, obedece más bien a un incremento de descuentos a los clientes y no guarda relación con incremento del costo de ventas.

DESCUENTOS Y DEVOLUCIONES EN VENTAS

Los descuentos y devoluciones en ventas han aumentado un \$ 55.614,98 es decir incremento un 10% puesto que en el 2014 los descuentos y devoluciones en ventas ascendían a \$ 565.803,61 y en el 2015 fueron de \$ 621.418, 59 esto se debió a que en el año 2015 la empresa obtuvo más devoluciones de compras las cuales están representadas en un 424% porcentaje que es bastante alarmante puesto que se debería tomar medidas correctivas a tiempo para evitar el exceso de devoluciones en compras.

GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros en la empresa han disminuido ya que en el 2014 se contaban con un \$ 122.198,47 y en el 2015 este disminuyó a \$114.635,72 es decir se redujo en \$ 7.562,75 lo que representa un 6%; esto se debió porque en el 2014 la empresa

adquirió un préstamo de \$ 500.000,00 y consecuentemente se fue reduciendo la deuda con los pagos de las cuotas del préstamo.

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS E INTERESES

La utilidad antes de impuestos e interés que en el 2014 fue de \$ 175.913,34, en el 2015 aumento a \$ 219.725,75 produciéndose una variación positiva de \$ 43.812,41 lo que representa un incremento del 25 %.

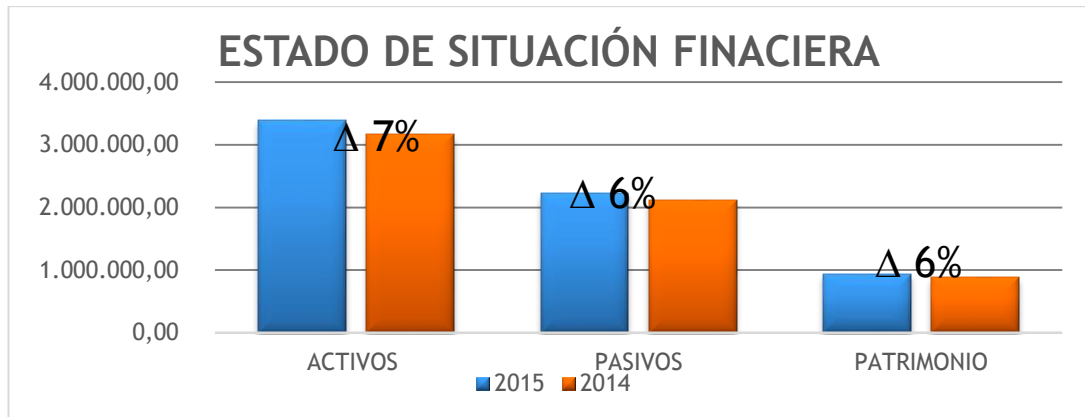
UTILIDAD NETA

La utilidad neta que en el 2014 fue de \$103.579,01, en el 2015 incremento a \$130.767,86, generándose una variación positiva de \$ 27.188,74 lo que representa un incremento del 26%.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL ANÁLISIS HORIZONTAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Gráfico 18: Variación porcentual del análisis horizontal de los estados de situación financiera de los años 2014 y 2015



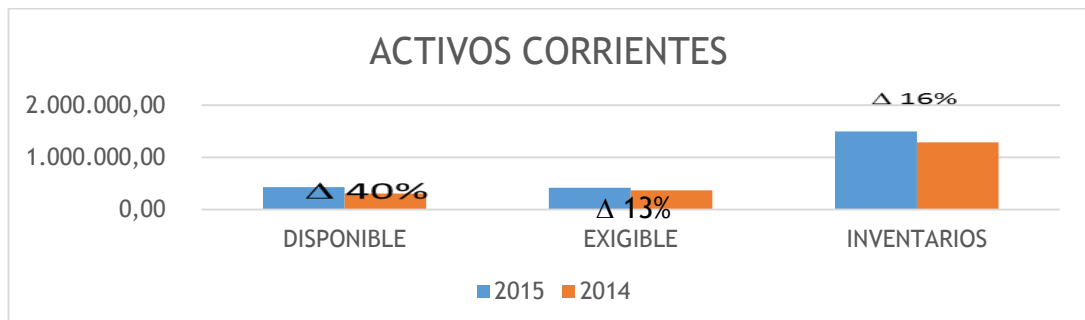
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

Mediante esta ilustración podemos ver a simple vista que en el activo tiene un crecimiento del 7% en relación del año 2015 y 2014 quiere decir que es una cifra algo significativa para la empresa, con el pasivo a diferencia de los dos años tiene un aumento de \$ 122.146,56 lo que representa un incremento del 6%. Y el patrimonio surge un aumento de \$52.533,79, lo que representa un incremento del 6%.

Recomendación: Incrementar los activos y como objetivo sea tener una buena liquidez.

Gráfico 19: Variación porcentual del análisis horizontal de los activos corrientes de los años 2014 y 2015



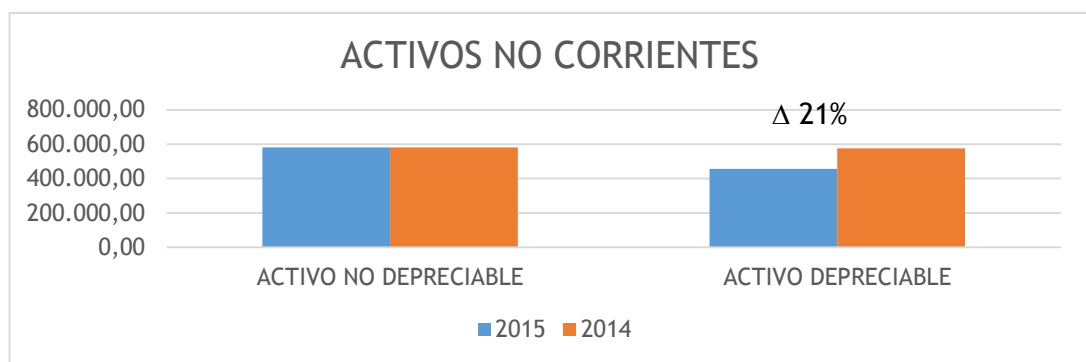
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

Mediante este gráfico podemos ver que el valor más representativo es disponible donde tiene una variación en relación al año 2015 y 2011 de 40% seguido por inventarios que tiene un crecimiento de 16% y quedando al final exigible con un aumento del 13% en relación del año 2015 y 2014.

Recomendación: Se debería fijar bien las políticas de cobro a los clientes ya que esto está afectando a la empresa, por demora en cobro y recuperar cartera para tener una buena liquidez o para poder financiarse por sí sola la empresa.

Gráfico 20: Variación porcentual del análisis horizontal de los activos no corrientes de los años 2014 y 2015



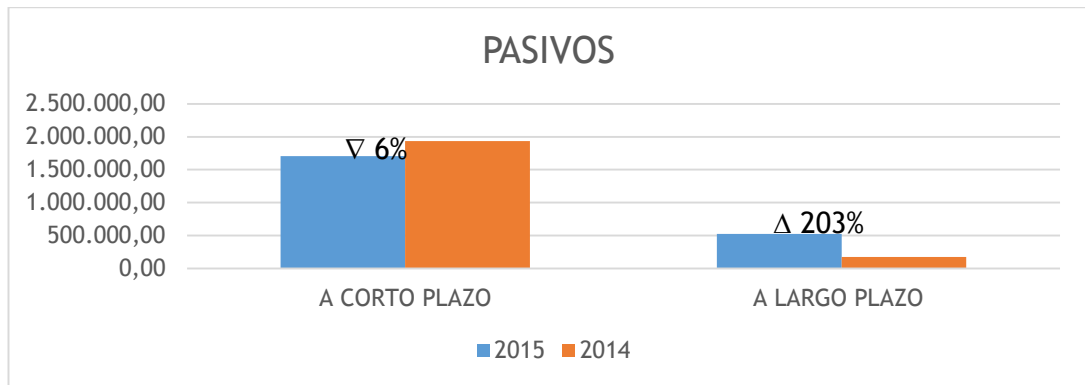
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

Los activos fijos disminuyeron lo que representa un decremento del 10% en relación al 2015, demostrándonos que no se efectuó ninguna inversión.

Recomendación: Adquirir más activos fijos para el buen desempeño de la empresa.

Gráfico 21: Variación porcentual del análisis horizontal de los pasivos de los años 2014 y 2015

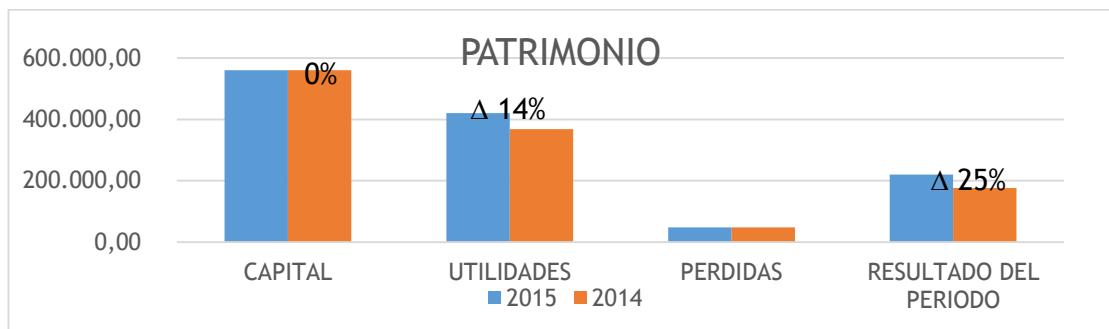


Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

El pasivo a corto plazo ha disminuido un 6% con relación a los dos años. El pasivo a largo plazo en relación a los dos años representa un aumento del 203%. Sin embargo el total pasivos ha disminuido un 6% con respecto al 2014 y 2015.

Gráfico 22: Variación porcentual del análisis horizontal del patrimonio de los años 2014 y 2015



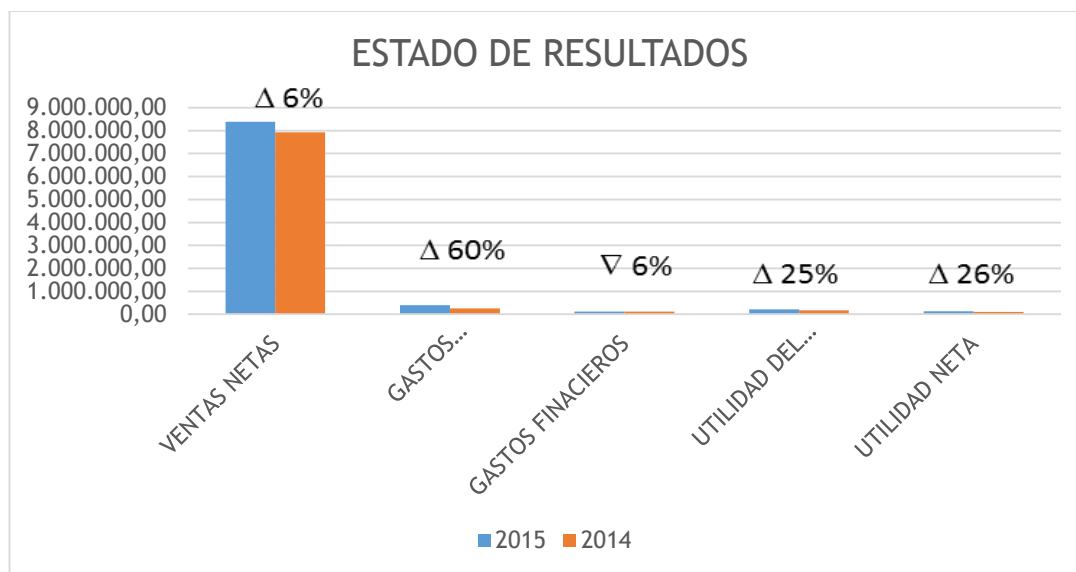
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

En esta ilustración observamos que en el patrimonio aumenta el resultado del periodo siendo un valor más representativo y en las utilidades que surge un incremento del 14%, el capital social se ha mantenido igual que las pérdidas acumuladas que posee la empresa.

Recomendación: Aumentar la utilidad aumentando las ventas y disminuyendo los costos y gastos.

Gráfico 23: Variación porcentual del análisis horizontal del estado de resultados de los años 2014 y 2015



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

Mediante este gráfico podemos ver que el estado de resultados en las ventas a diferencia del año 2014 surgió un incremento del 6% teniendo como costo de ventas del 6% de incremento. En relación a los gastos de administración se observa un aumento de \$150.779,61, lo que representa un aumento del 60%. La utilidad del ejercicio antes de impuestos tiene una variación positiva lo que representa un incremento del 25%; la utilidad neta o representa un incremento del 26% y por último los gastos financieros han presentado una variación negativa del 6%.

Recomendación: No realizar descuentos altos a los clientes ya que afecta directamente a las ventas y como consecuencia de esto la utilidad se ve afectada.

ANÁLISIS VERTICAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

INTERPRETACIÓN

La estructura del activo es la siguiente:

Tabla 17: Porcentaje del análisis vertical del activo corriente y fijo de los años 2014 y 2015

Cuentas	2014	2015
Activo Corriente	63%	69 %
Activo Fijo	37%	31%
Total	100%	100%

Fuente: Estados de Situación Financiera de la empresa Megaferretero Ching

Análisis e Interpretación

Se presenta una gran concentración en el activo corriente del 69% demostrándose que la actividad de la empresa es netamente comercial; mientras que el activo fijo tuvo una variación del 6% las cual es mínima.

Para analizar este aspecto se tomara como base el total del mismo:

Tabla 18: Porcentaje del análisis vertical del activo corriente y fijo de los años 2014 y 2015

Cuentas	2014	2015
Caja	0.03%	0.03%
Bancos	9.58%	12.58%
Clientes	4.16%	4.79%
Inversiones	0.09%	0.08%
Otras Cuentas por Cobrar	0.02%	0.01%
Cuentas por cobrar empleados	0.42%	0.58%
Crédito Tributario IVA	2.32%	2.55%
Crédito Tributario IR Anterior	2.60%	2.27%
Crédito Tributario IR Corriente	2.05%	1.94%

Inventario	40.74%	44.20%
Ajustes Inventarios	1.40%	0.21%
Depreciable	18.37%	16.82%
No Depreciables	18.21%	13.46%
Total	100%	100%

Fuente: Estados de Situación Financiera de la empresa Megaferretero Chimg

Análisis e Interpretación

Se puede observar un desequilibrio entre los componentes del rubro, en los dos años, puesto que la mayor concentración de recursos, se produce en inventarios y en los activos depreciables y no depreciables.

En el 2015 el 44.20% que corresponde a inventarios, el 16.82% de activos depreciables y el 13.46% de activos no depreciables representan el 74.48% del activo corriente, el 4.79% corresponde a clientes, el 12.58% a bancos y apenas el 0,03% a caja.

La cuenta de inventarios por su parte en el 2014 tenía un grado de representatividad del 40.74 % pasando al año 2015 esta cuenta tuvo una representación del 44.20%, teniendo un incremento del 3.46%, esto se debió a que la empresa se vio en la necesidad de abastecer los inventarios con el objetivos de que los ingresos sean mayores.

La estructura del pasivo y patrimonio es la siguiente:

Tabla 19: Porcentaje del análisis vertical del pasivo corriente, a largo plazo y patrimonio de los años 2014 y 2015

Cuentas	2014	2015
Pasivo Corriente	67%	53%
Pasivo Largo Plazo	5%	17%
Patrimonio	28%	30%
Total	100%	100%

Fuente: Estados de Situación Financiera de la empresa Megaferretero Chimg

En la composición financiera, se observa un desequilibrio entre los pasivos y el patrimonio. Esto significa que los acreedores son dueños casi del 53% de la empresa y los socios poseen solamente el 30%.

Por otra parte se observa que la participación de los pasivos corrientes es sumamente alta y por lo tanto son de mayor exigibilidad, lo cual en un futuro si continúa así podría causar una insolvencia dentro de la empresa.

Por otra parte el patrimonio de la empresa ha incrementado solo un 2% el cual es un valor muy poco significativo sin embargo demuestra que el crecimiento de la empresa es progresivo.

ANÁLISIS VERTICAL

ESTADO DE RESULTADOS

INTERPRETACIÓN

GASTOS DE VENTAS

El estado de resultados de la empresa indica que los gastos en el 2014 con respecto a ventas representaron el 3% en descuentos y el 4% devoluciones, en el 2015 se aprecia que los mismos gastos representaron el 3% tanto en devoluciones como en descuentos, esto se debió a que se ofrecieron descuentos y hubieron devoluciones que los clientes pudieron haber realizado.

COSTOS DE VENTAS

El costo de adquirir productos para que esta empresa pudiera desarrollar su actividad comercial representa en el 2015 un 84% de sus ventas, lo que hizo que de estas ventas un 16.20% fueran utilidades brutas.

GASTOS DE OPERACIÓN

De las ventas del 2015 un 12% son los costos que tuvo esta empresa para vender sus bienes a diferencia del 2014 que los gastos de operación representaban el 20% es decir que hubo una disminución en relación con los gasto de operación.

Por otra parte la empresa ha percibido otros ingresos; los gastos financieros representan solo el 2% en el 2014.

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS

La utilidad del ejercicio en el 2014 represento el 2% mientras que en el 2015 esta solo aumento en un 3%.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA ANÁLISIS VERTICAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Gráfico 24: Porcentaje del análisis horizontal de los activos durante el año 2014



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

En esta ilustración podemos ver que el rubro más representativo de los activos en el año 2014 es el 42% que es inventarios seguido por activos depreciables y no depreciables con el 18%, exigible con el 12% y con el porcentaje menos representativo se encuentra disponible con el 10%.

Gráfico 25: Porcentaje del análisis horizontal de los activos durante el año 2015



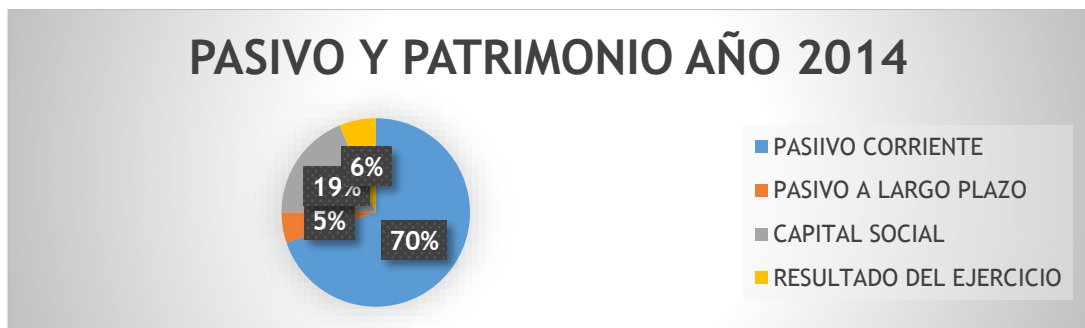
Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

Mediante este gráfico observamos que los activos en el año 2015 lo mas representativo son los inventarios con un 45% seguido por los activos no depreciables con un 17%, activos depreciables y disponible con el 13% y con el porcentaje menos representativos en los activos del 2015 es exigible con un 12%

Recomendación: Fijar una política de cobro para los clientes que sea a corto plazo.

Gráfico 26: Porcentaje del análisis horizontal del pasivo y patrimonio durante el año 2014

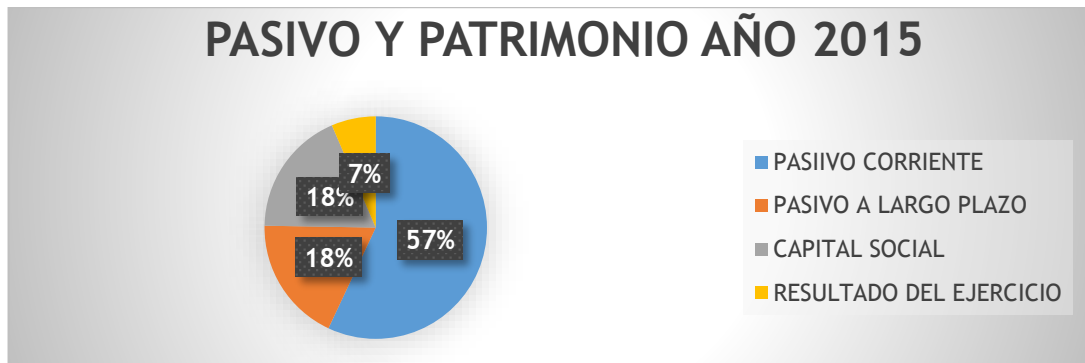


Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

En esta ilustración vemos que lo mas representativo en el pasivo y patrimonio en el año 2014 es el pasivo corriente con el 70% seguido por el 19% que corresponde al capital social, con un porcentaje del 6% resultado del ejercicio y con un porcentaje no considerable el pasivo a largo plazo que corresponde al 5%.

Gráfico 27: Porcentaje del análisis horizontal del pasivo y patrimonio durante el año 2015



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

El gráfico nos muestra que en el año 2015 del total pasivo y patrimonio al igual que el otro año, el pasivo corriente está con el 57% seguido por el 18% que corresponde a pasivo a largo plazo y capital social y quedando como un porcentaje no considerable los resultados del ejercicio que corresponden al 7%.

Gráfico 28: Porcentaje del análisis horizontal de las ventas durante el año 2014



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Gráfico 29: Porcentaje del análisis horizontal de las ventas durante el año 2015



Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

Interpretación

Vemos que las ventas tanto en el año 2014 y 2015 corresponde al 100% de las cuales el costo de ventas en los dos periodos corresponde al 84% arrojando como resultado de utilidad bruta del 16%.

**Indicadores de Rentabilidad a los Estados Financieros 2014-2015 de la empresa
Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato**

-Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Año 2014		Año 2015	
$\frac{103.579,01}{7.927.138,02}$	$\frac{7.927.138,02}{3.167.024,16}$	$\frac{130.767,86}{8.386.185,30}$	$\frac{8.836.185,30}{3.459.219,99}$
1.30% * 2.50 veces		1.56% * 2.55 veces	
3,25%		3,98%	

Análisis e Interpretación

Sustituyendo en la formula Dupont la empresa en el 2014 obtuvo \$1.30 (un dólar con treinta centavos), sobre cada dólar de ingreso y los activos retornaron 2.50 veces durante el año 2014, por lo tanto la empresa obtuvo un rendimiento de 3.25% sobre sus activos ; mientras que en el 2015 se puede observar que la empresa obtuvo \$1.56 (un dólar con cincuenta y seis centavos),sobre cada dólar de ingreso y los activos retornaron 2.55 veces durante el año 2015,por lo cual la empresa obtuvo un rendimiento de 3.98% sobre sus activos, es decir la eficiencia en el uso de sus activos. Se puede concluir que la empresa de un año a otro incremento un 0.73% ,el mismo que no es tan significativo puesto que no llega ni al 1% de incremento de un año al otro ,pero se puede considerar que los activos en la empresa están rindiendo favorablemente, no obstante este podría mejorar.

-Margen Bruto de Utilidad

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Año 2014	Año 2015
$\frac{7.927.138,02 - 6.629.777,88}{7.927.138,02}$	$\frac{8.386.185,30 - 7.027.258,87}{8.386.185,30}$
16,37 %	16,20%

Análisis e Interpretación

De lo anterior expuesto podemos decir que en el año 2014 las ventas de la empresa generaron un 16.37% de utilidad bruta es decir que por cada dólar de ingreso en el año 2014, genero la empresa \$16.37 de utilidad bruta, mientras que en el 2015 las ventas de la empresa generaron 16.20% de utilidad bruta es decir que por cada dólar de ingreso en el año 2015 la empresa genero \$ 16.20 de utilidad bruta. Como se aprecia el margen bruto de la empresa disminuyo un 0.17% del año 2014 a 2015, lo cual nos lleva a concluir que los costos de venta, fueron mayores para el año 2015 y de igual manera la empresa no ha logrado ser más rentable antes de deducciones e impuestos en relación al periodo anterior.

-Margen Operacional de Utilidad

$$\text{Margen Operacional de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

Año 2014	Año 2015
$\frac{288.791,93}{7.927.138,02}$	$\frac{322.584,23}{8.386.185,30}$
3,64 %	3,85%

Análisis e Interpretación

Podemos observar que para el año 2014 una vez descontados el costo de ventas y los gastos de administración y ventas la empresa obtuvo un 3.64% de utilidad operacional,

es decir que por cada dólar de ingreso en el año 2014 genero \$ 3.64 de utilidad operacional, mientras que en el 2015 se puede observar que por cada dólar de ingreso la empresa en el año 2015 obtuvo \$ 3.85 de utilidad operacional; lo que se puede determinar que la empresa aumento un 0.21% de utilidad operacional en relación a los años 2014 -2015.

-Margen Neto de Utilidad

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Año 2014	Año 2015
$\frac{103.579,01}{7.927.138,02}$	$\frac{130.767,86}{8.386.185,30}$
1.31 %	1.56 %

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en el año 2014 la utilidad de la empresa es de 1.31%, es decir que por cada dólar de ingreso en el año 2014 la empresa genero \$ 1.31 de utilidad, mientras que en el 2015 la utilidad de la empresa es del 1.56%, es decir que por cada dólar de ingreso en el año 2015 la empresa genero \$ 1.56 de utilidad, por tal razón también podemos ver que existe un aumento del 0,25% en la utilidad. Adicionalmente se puede decir que las ventas en el año 2015 han aumentado pese al aumento en los costos de venta y en los gastos de administración y ventas, las ventas crecieron lo suficiente para asumir dicho aumento

-Rentabilidad Operacional del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

Año 2014	Año 2015
$\frac{288.791,93}{881.587,57}$	$\frac{322.584,23}{965.121,36}$
32,76 %	33,42 %

Análisis e Interpretación

La rentabilidad operacional del patrimonio para la empresa en el año 2014 fue de 32,76% mientras que en el 2015 fue de 33,42% es decir que por cada dólar invertido en la empresa se está adquiriendo una rentabilidad del \$ 32,74 en el 2014 y \$ 33,42 en el 2015, al analizar los dos periodos se obtuvo un aumento de la rentabilidad operacional del 0.66% lo cual es un aumento intrascendente ya que no llega ni al 1 % y además se debe tener en consideración que aún no ha sido afectada por impuestos, gastos financieros y utilidades a los trabajadores.

-Rentabilidad Financiera

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} * \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} * \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} * \frac{\text{UN}}{\text{UAI}}$$

UAI: Utilidad antes de Impuestos

UAI: Utilidad antes de Impuestos e Intereses

Utilidad Neta: Después del 15% de trabajadores e impuesto a la renta

Año 2014				
$\frac{7.927.138,02}{3.167.024,16}$	$*$	$\frac{175.913,34}{7927138,02}$	$*$	$\frac{3.167.024,16}{881587,57}$
			$*$	$\frac{175.913,34}{175.913,34}$
				$*$
				$\frac{103.3579,01}{175913,34}$
12,00 %				
Año 2015				
$\frac{8.386.185,30}{3.459.219,99}$	$*$	$\frac{219.725,75}{8.386.185,30}$	$*$	$\frac{3.459.219,99}{934.121,36}$
			$*$	$\frac{219.725,75}{219.725,75}$
				$*$
				$\frac{130.767,86}{219.725,75}$
14,00 %				

Análisis e Interpretación

La Rentabilidad Financiera en la empresa en los años 2014 y 2015 ha alcanzado el 12% y 14%, lo cual indica que por cada dólar invertido por los propietarios en la empresa se está obteniendo un beneficio neto de \$12 en el 2014 y \$14 en el 2015, se considera que este beneficio es neto ya que a estos porcentajes se han deducidos los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores producido en relación a la inversión que ha tenido la empresa, además se puede ver que de un año a otro ha incrementado un 2% lo cual quiere decir que la empresa va en buen sentido sin embargo podría ser mucho más rentable al reducir costos y gastos.

Verificación de la Hipótesis

Para efectuar la verificación de la hipótesis, se utilizó el estimador estadístico Chi Cuadrado. La aplicación del estadígrafo Chi Cuadrado (X^2) será para evidenciar la relación existente entre las variables “El Sistema de Gestión de Calidad” y “La Rentabilidad” en la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato.

1) Planteamiento de la Hipótesis

a. Modelo Lógico

H_0 =No existe diferencia estadística significativa entre El Sistema de Gestión de Calidad y La Rentabilidad en la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato.

H_1 = Si existe diferencia estadística significativa entre El Sistema de Gestión de Calidad y La Rentabilidad en la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato.

b. Modelo Matemático

H_0 : $O=E$

H_1 : $O \neq E$

c. Modelo Estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

2) Reglas de Decisión

1-0,05= 0,95; $\alpha = 0,05$

$$gl = (c-1)(r-1)$$

$$gl = (3-1)(3-1)$$

$$gl = 4$$

Al 95% con 4 gl, el X^2_c es igual a 9.48

Se acepta la hipótesis nula si X^2_c es menor o igual a X^2_c , en este caso 9.48 con un α de 0,05 y 4 grados de libertad.

Se acepta la H_0 , si $X^2_c \leq 9.48$ con α de 0,05.

3) Cálculo de X^2

Tabla 20: Frecuencias Observadas

		p9. ¿En qué medida considera usted que se ve afectada la rentabilidad de la empresa por una inadecuada gestión administrativa?			
		Totalmente	Medianamente	Poco	TMH
p7. ¿En qué medida considera usted que una administración basada en procesos permitirá a la empresa el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas?	Totalmente	20	3	2	25
	Medianamente	12	1	1	14
	Poco	1	6	0	7
	TMV	33	10	3	46

Fuente: Encuesta

Explicación

Los valores que se muestran en la tabla se conocen como frecuencias observadas, para encontrar las frecuencias esperadas, se realiza la elaboración de la matriz de contingencia donde se multiplica el total marginal vertical por el total marginal horizontal y se divide para el gran total.

Tabla 21: Frecuencias Esperadas

		p9. ¿En qué medida considera usted que se ve afectada la rentabilidad de la empresa por una inadecuada gestión administrativa?			
		Totalmente	Medianamente	Poco	TMH
p7. ¿En qué medida considera usted que una administración basada en procesos permitirá a la empresa el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas?	Totalmente	17,93	5,43	1,63	25
	Medianamente	10,04	3,04	0,91	14
	Poco	5,02	1,52	0,46	7
TMV		33	10	3	46

Fuente: análisis estadístico

Explicación

Luego de haber calculado las frecuencias esperadas, se procede al cálculo del Chi Cuadrado para lo cual se utilizara la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Tabla 22: Calculo del Chi-cuadrado

O	E	O-E	(O – E)²	(O – E)²/E
20	17,93	2,07	4,28	0,24
3	5,43	2,43	5,90	1,09
2	1,63	0,37	0,14	0,08
12	10,04	1,96	3,84	0,38
1	3,04	2,04	4,16	1,37
1	0,91	0,09	0,01	0,01
1	5,02	4,02	16,16	3,22
6	1,52	4,48	20,07	13,20
0	0,46	0,46	0,21	0,46
	Σ	0,00		20,05

Fuente: análisis estadístico

Conclusión

Como el valor del Chi cuadrado calculado (X_C^2) 20.05 es mayor a 9.48 con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la alterna, es decir, “Si hay diferencia estadística significativa, entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Rentabilidad en la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato”.

b. Limitaciones de Estudio

En el presente trabajo de investigación se tuvo como limitaciones, el no contar con la información necesaria para desarrollar el trabajo investigativo, el cual fue resuelto con las indagaciones y vistas continuas a la empresa.

c. Conclusiones

A través de la comprobación de la hipótesis se pudo establecer que el Sistema de Gestión de Calidad incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato por lo que se concluye que la empresa no cuenta con una administración adecuada en sus procesos que le permita controlar y normalizar sus procedimientos, lo que ha estado produciendo el desperdicio de sus recursos.

De acuerdo con la investigación realizada se ha podido observar que existen deficiencias en los diferentes procesos, debido a que los procesos no están normalizados puesto que la empresa desde su creación hasta hoy no ha contado con un manual de calidad por lo que no se ha podido aseverar de la eficaz planificación control de sus procesos

La poca difusión de la misión, visión y objetivos, ha ido afectando en el desarrollo de la empresa debido a que los colaboradores desconocen de estas herramientas, lo que posteriormente ha imposibilitado un accionar más eficiente en la empresa y a su vez ha causado la inconsistencia de sus procesos.

En cuanto la rentabilidad de Megaferretero Chimg se aplicaron herramientas de análisis financieros como el análisis horizontal y vertical donde se pudo determinar el comportamiento financiero de la empresa ,además se aplicó índices de rentabilidad donde demostraron que si bien la empresa percibe utilidades estas podrían ser mejores al reducir costos y gastos. Además se determinó que la rentabilidad de la empresa ha crecido muy poco con relación al periodo anterior, a pesar de haber incrementado sus ventas, estas no respaldan grandes ganancias, por lo cual no arrojaron las ganancias esperadas por la empresa.

d. Recomendaciones

Para mejorar los procesos dentro de la empresa se recomienda que se diseñe la documentación básica necesaria para establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en las nuevas normas ISO 9001:2015, ya que le va a permitir a la empresa tener una eficaz planificación y control de sus procesos y por ende se verá mejorada la rentabilidad de la empresa puesto que se generara más confianza en los clientes como consecuencia de aportar mayor calidad en los productos y servicios.

Se recomienda diseñar un Manual de Calidad para que le permita a todo su personal conocer de manera exacta sus funciones, responsabilidades, autoridad, etc., concerniente al puesto en que se desempeñan.

Es de vital importancia que en la empresa se desarrolle la documentación adecuada como (manuales, procedimientos, instructivos, guías,) para cada proceso, los mismos

que suministrarán la información clara y concisa de cómo se debe generar cada uno de los procesos.

Se recomienda diseñar un mapa de procesos para poder identificar de manera gráfica como se encuentran actualmente interrelacionados todos los procesos estratégicos, de apoyo y operativos en la empresa.

Propuesta de solución

Tema de la propuesta

“Diseño de un Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Megaferretero Chimg”

Objetivo de la Propuesta

General

Mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos, así como la del personal implicado en cada uno de los procesos.

Específicos

- Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Reducir el uso de recursos materiales y el tiempo utilizado durante los procesos.
- Satisfacer las necesidades y expectativas tanto del cliente externo como la del cliente interno.
- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

Institución Ejecutora

Empresa Megaferretero Chimg

Beneficiarios

Los beneficiarios son la gerencia general y todos quienes conforman parte de la empresa Megaferretero Chimg.

Ubicación

La empresa Megaferretero Chimg se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en las Calles Av. Rodrigo Pachano 15165 y la Delicia sector Atocha Ficoa.

Equipo Técnico Responsable

El equipo técnico responsable de esta investigación es:

- **Investigadora:** Johanna Chugchilán
- **Tutor:** Dr. Tito Mayorga
- **Gerente General:** Lcda. Rosa Rodríguez

Metodología de la propuesta

Tabla 23: Metodología operativa de la propuesta

Fases	Actividades	Responsable
Fase 1 Diagnostico Situacional de la empresa Megaferretero Chimg	Realizar un análisis general en la empresa Megaferretero Chimg para poder ubicar sus procesos a través de la elaboración de un mapa de procesos de la misma.	Investigadora
Fase 2 Formulación de la estructura de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015	Especificación de la estructura que deberá contener el Manual de Calidad	Investigadora
Fase 3 Establecimiento de la misión, visión, objetivos y política de calidad de la empresa	Dentro del Manual de Calidad se detalla la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.	Investigadora

Elaborado por: Chugchilán, J. (2016)

FASE 1 Diagnostico Situacional de la empresa Megaferretero Chimg

De acuerdo al análisis que se efectuó a la empresa con respecto a sus procesos, se determinó que existen dificultades en administrar sus recursos y las actividades como los procesos; es por esto que el modo más representativo de reflejar los procesos y sus interrelaciones es a través de un mapa de procesos

Mapa de Procesos basado en Norma 9001:2015

4. Contexto de la Organización

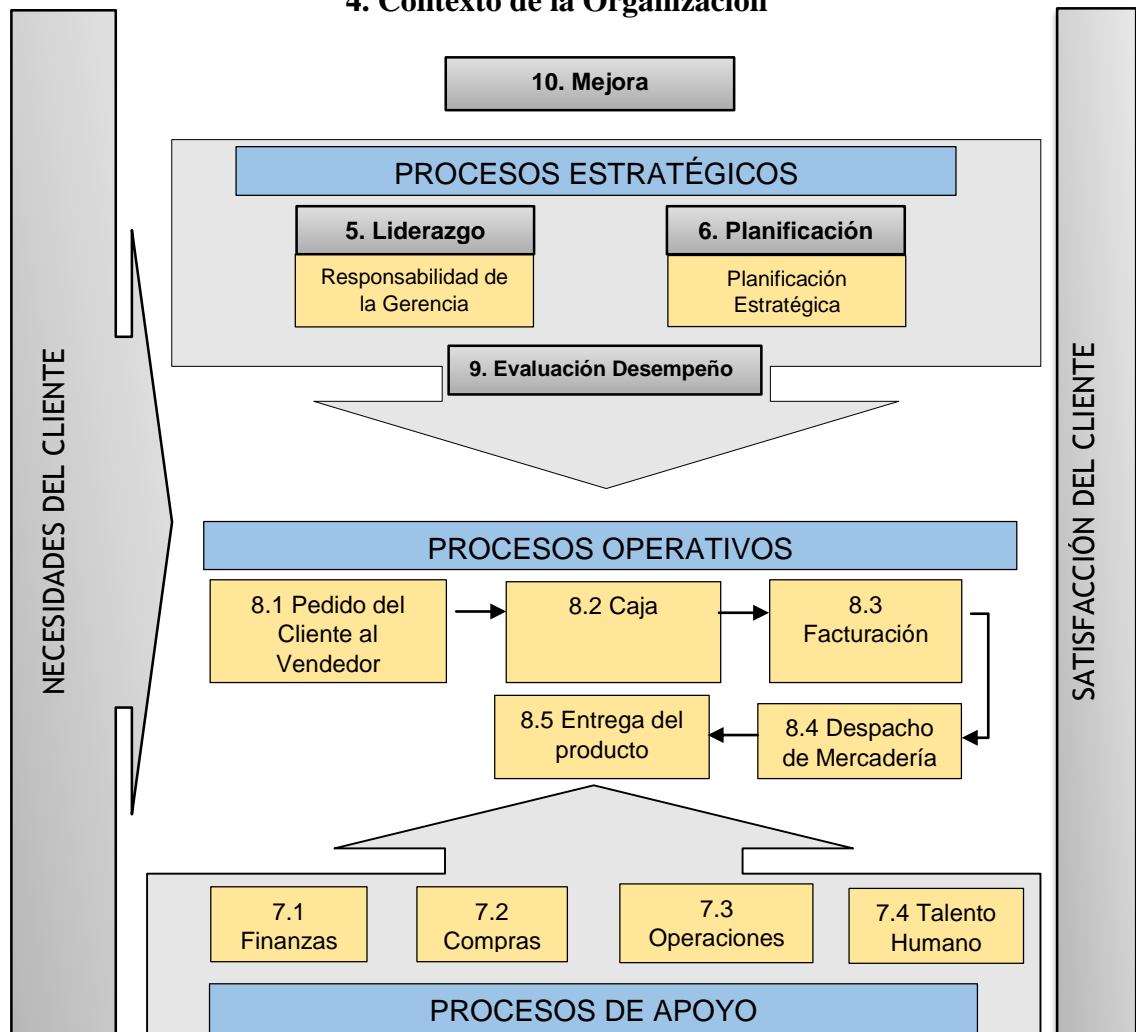


Gráfico 30: Mapa de Procesos
Elaborado por: Chughilán, J (2016)

En el gráfico anterior se observa a los procesos agrupados de la empresa Megaferretero Ching clasificados en procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

En lo que se refiere a los procesos estratégicos tenemos a la responsabilidad de la gerencia y planificación estratégica, los cuales están a cargo del gerente propietario.

En cuanto a los procesos operativos tenemos el proceso de venta de los cuales lo conforman el Departamento de Logística (Bodega), que está conformado por el jefe de bodega interna, jefe de bodega externa y despachadores de mercadería, así mismo en este proceso se encuentra el Departamento Comercial que está conformado por los vendedores de almacén y las cajeras.

Y finalmente los procesos proceso de apoyo, está compuesto por el Dpto. de Finanzas, Dpto. de Compras, Operaciones y el Dpto. de Talento Humano.

FASE 2 Formulación de la estructura de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015

Basado en los resultados obtenidos y con el propósito de crear una cultura de calidad en la empresa Megaferretero Chimg, se plantea la propuesta de diseñar un manual de calidad el mismo que describe el Sistema de Gestión de la Calidad en diez secciones las cuales están relacionadas con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. El manual de calidad será de uso interno y servirá para guiar a los colaboradores de la empresa Megaferretero Chimg, sobre los diez requisitos de la Norma ISO 9001:2015 los cuales deberán ser conservados para satisfacer las perspectivas tanto de los clientes externos como la de los internos.

Gráfico 31: Portada del Manual de Calidad ISO 9001:2015



MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001:2015

Empresa Megaferretero Chimg

Dir. Av. Rodrigo Pachano 15-165 y la Delicia.

Pbx: 032827469

Web: www.megachimg.com

Ambato – Ecuador

**ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2015**

1. Primera Sección	Alcance
2. Segunda Sección	Referencias Normativas
3. Tercera Sección	Términos y Definiciones
4. Cuarta Sección	Contexto de la Organización
5. Quinta Sección	Liderazgo
6. Sexta Sección	Planificación
7. Séptima Sección	Soporte
8. Octava Sección	Operación
9. Novena Sección	Evaluación Desempeño
10. Decima Sección	Mejora

Tabla 24: Estructura del Manual de Calidad basado en la ISO 9001:2015
Elaborado por: Chugchilán, J (2016)

FASE 3 Establecimiento de la misión, visión, objetivos y política de calidad de la empresa

En el Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 se describirá la misión, visión, objetivos de calidad y política de calidad de la empresa.

Misión

Megaferretero Ching es una empresa seria con valores éticos, líder en la distribución y comercialización de materiales para la construcción y la remodelación del hogar, ofreciendo productos y servicios de alta calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contando con una excelente eficiencia en nuestros procesos, lo que

la constituye en una empresa de ejemplo, con prioridad en las personas, construyendo un lugar mejor para todos.

Visión

Ser una empresa comprometida en la gestión de sus recursos y hacer que la mejora de calidad y la innovación impregnen nuestro día a día.

Objetivos de Calidad

- Organizar los procesos que se realizan en la empresa de forma eficiente mediante la mejora continua en los procesos.
- Forjar actividades de formación que permitan el fortalecimiento de instrucciones y destrezas en nuestro talento humano para la mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes externos ofreciendo productos de excelente calidad, brindando un servicio cordial y ético.
- Sostener relaciones perdurables y confiables basadas en la lealtad, reciprocidad y compromiso con nuestros proveedores. conocer
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes internos es decir nuestro personal, estableciendo políticas que los haga participes de nuestra empresa.
- Fortalecer canales de comunicación en la empresa que permitan una identificación constante de las necesidades de los clientes internos y externos y oportunidades de mejora.
- Diseñar estrategias de publicidad y mercadeo para posicionarse permanentemente en el mercado.

Política de Calidad

Nuestro compromiso fundamental es superar las expectativas de nuestros clientes trabajando en pro de una mejora continua, proporcionando una entrega efectiva y eficiente con productos de excelente calidad, dando uso adecuado a nuestros recursos.

Mantener en el equipo humano de Megaferretero Ching personas con valores éticos, motivadas y comprometidas en generar relaciones de valor, para ofrecer un excelente servicio.

Referencias Bibliográficas

- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Grupo Editorial Norma .
- Álvarez , I. (2006). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. Madrid: Ideaspropias.
- Andrango, L. (2014). *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 e implementación hasta la quinta etapa, para una empresa importadora y comercializadora de material para acabados de la construcción, en la provincia de Pichincha, cantón Quito. Tesis Inédita*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Arias , C. (2011). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa que comercializa artículos de ferretería en la ciudad de Guayaquil. Tesis*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua: Eumed.net.
- Barajas, A. (2008). *Finanzas para no financieros*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación : administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson.
- Botero, M. (2008). *Calidad Fácil*. Obtenido de http://calidadfacil.blogspot.com/2008/07/sistema-de-gestin-de-calidad_28.html
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la Calidad. Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Casadesús, M., & Heros, I. (2005). *Calidad Práctica. Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Castelo, P. (2011). *El Sistema de Calidad y su Incidencia en el Volumen de Ventas de la Empresa "SEGUVIT" de la Ciudad de Ambato. Tesis Inédita*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas: Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Barcelona: UOC.
- Escuela Europea de Excelencia. (13 de Octubre de 2014). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>
- Fontalvo, T., Vergara, J. C., & de la Hoz, E. (2012). Evaluación del Impacto de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la Líquidez y Rentabilidad de las Empresas de la Zona Industrial Vía 40. *Pensamiento & Gestión*, 167-182.

- Forero, J. A., Bohórquez, L., & Lozano, A. (2008). *Impacto de la Calidad en la Rentabilidad*. Bogotá: Dialnet.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (14 de Mayo de 2015). *Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua*. Ambato: Gobierno Provincial de Tungurahua. Obtenido de <http://www.tungurahua.gob.ec/index.php>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Brujas.
- Gonzales, H. (4 de Julio de 2012). *Instituto para la Calidad - PUCP*. Obtenido de <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/los-beneficios-de-implementar-iso-9000#sthash.buVbWDqX.dpbs>
- Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). <http://tgrajales.net/>. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la investigación científica: Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de graduación*. Quito: Empresdane Gráficas.
- Juez, P., & Diez, J. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Kanuk, L., & Schiffman, L. (2005). *Tutoria de la Investigación Científica*. Prentice Hall Mexico .
- Llopis, R. (2004). *Grupos de Discusión Manual de Aplicación a la Investigaion Social, Comercial y Comunitaria*. Madrid: ESIC Editorial.
- López, S. (2006). *Implantación de un Sistema de Calidad :Los Diferentes Sistemas de Calidad existentes en la Organización*. España: Ideaspropias.
- Lorenzo , E. (1997). *Lingüística y Didáctica : Las actitudes lingüísticas de los docentes de educación primaria y sus repercusiones en la didáctica de la lengua .* Buenos Aires : Ediciones Colihue SRL.
- Macías , R. (1995). *El análisis de los estados financieros : las deficiencias en las empresas*. México,D.F.: ECAFSA.
- Moguel, M., Laguna, H., Camacho, J., Trejo, J., & Gordillo, R. (2012). *La Responsabilidad Social de las Empresas : El Caso de las Organizaciones Extranjeras del Sector Comercio en el Estado de Chiapas .* Chiapas: Universidad Autónoma de Chiapas.
- Nicolau, J. L., & Sellers, R. (2003). Influencia de la Calidad sobre la Rentabilidad y la Volatilidad. *Revista Economía Aplicada*, 65-79.
- Ortega, J. (Septiembre de 2008). *OpenCourseWare*. Obtenido de <http://ocw.uc3m.es/economia-financiera-y-contabilidad/economia-de-la-empresa/material-de-clase-1/Rentabilidad.pdf/view>

- Oyarzún, F. (26 de Octubre de 2009). *SlideShare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/bemagualli/sistema-de-control-de-calidad>
- Perdomo, A. (2002). *Elementos Básico de Administración Financiera*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Pola, A. (1999). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial. Enfoque basado en Competencias*. México D.F.: Mc Graw - Hill.
- Pulido, R., Ballén, M., & Zúñiga, F. (2007). *Abordaje Hermenéutico de la Investigación Cualitativa. Teorías, procesos, técnicas*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros un enfoque en la toma de decisiones*. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ruiz, J. I. (2012). *Teoría y Practica de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, J., & López, C. (2004). *La Gestión por Calidad Total en la Empresa Moderna*. Madrid: RA-MA.
- San Miguel, P. A. (2009). *CALIDAD*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Superintendencia de Compañías. (2010). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de http://181.198.3.71/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf
- Tamayo, V. (2015). *Diseño e implentación piloto de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la dirección de innovación, conceptual y normativa del ministerio de finanzas. Tesis Inédita*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Vilcarromero, R. (2013). *La Gestión en la Producción*. Málaga: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Vivanco, M. (Julio de 2005). *Muestreo Estadístico, Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile: Universitaria S.A. Obtenido de http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Julio1999.pdf
- Zamorano, E. (2011). *Análisis Financiero para la Toma de Decisiones*. México, D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA
MEGAFERRETERO CHIMG

ENCUESTA

Objetivo: Analizar cómo afecta el Sistema de Gestión de Calidad en la Rentabilidad de la Empresa Megaferretero Chimg.

INSTRUCCIONES

- Sus respuestas son muy importantes para desarrollar un trabajo efectivo y proponer soluciones importantes en la empresa.
- Marque una x en la respuesta que usted considera correcta.

Datos Informativos:

Género:

Masculino Femenino

Edad (años cumplidos):

Instrucción:

Analfabeto Educación Básica Media Superior Completa
Superior Incompleta Postgrado

Estado Civil:

Soltero/a Casado/a Viudo/a Unión de Hecho

Preguntas:

1. ¿En qué medida conoce usted la filosofía administrativa la organización?

En gran medida	
Medianamente	
No conoce	

2. ¿Con que frecuencia usted participa en reuniones de trabajo para la revisión y/o actualización del mapa estratégico (Misión, visión y objetivos) de la empresa?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Algunas veces	
Pocas veces	
Muy pocas veces	

3. ¿Cuál es su nivel de conocimientos sobre sistemas de gestión empresarial basada en procesos?

Alto	
Medio	
Bajo	

4. ¿Considera usted que la implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001-2015 asegura el cumplimiento de los objetivos empresariales?

Decididamente si	
Casi con toda seguridad	
No estoy seguro	
Es posible que no	
Decididamente no	

5. **¿En qué medida la empresa dispone de manuales, procesos, procedimientos, instructivos o guías documentadas?**

En gran medida	
Medianamente	
No dispone	

6. **¿Conoce usted sobre sus funciones y responsabilidades asignadas de acuerdo al cargo que ocupa?**

Si totalmente	
Medianamente	
No conoce	

7. **¿En qué medida considera usted que una administración basada en procesos permitirá a la empresa el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas?**

En gran medida	
Medianamente	
No contribuye	

8. **¿Con que frecuencia se realizan controles de las actividades realizadas por cada funcionario?**

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Algunas veces	
Pocas veces	
Muy pocas veces	

9. **¿En qué medida considera usted que se ve afectada la rentabilidad de la empresa por una inadecuada gestión administrativa?**

En gran medida	
Medianamente	
No contribuye	

10. ¿Con que frecuencia se hace uso de indicadores financieros en la empresa?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
No se realiza	

11. ¿El proceso de toma de decisiones se basa en la información financiera generada por el departamento contable?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

12. ¿Cuál ha sido la evolución de la rentabilidad en los últimos tres años?

En constante incremento	
Se mantiene	
En constante decremento	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



MEGAFERRETERO CHIMG S.A.

ANÁLISIS HORIZONTAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014-2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015	2014	VARIACIÓN MONTO	VARIACIÓN PORCENTUAL
1.	ACTIVOS	3.385.516,92	3.167.024,16	218.492,76	6,90%
1.1.	CORRIENTES	2.347.936,71	2.008.542,64	339.394,07	16,90%
1.1.1.	DISPONIBLE	429.840,74	307.328,95	122.511,79	39,86%
1.1.1.1.	CAJA	1.120,00	1.082,21	37,79	3,49%
1.1.1.1.03	Caja Chica	500,00	462,21	37,79	8,18%
1.1.1.1.09	Caja Suelos	500,00	500,00	0,00	0,00%
1.1.1.1.10	Caja No.01	30,00	30,00	0,00	0,00%
1.1.1.1.11	Caja No.02	30,00	30,00	0,00	0,00%
1.1.1.1.15	Caja No.04	30,00	30,00	0,00	0,00%
1.1.1.1.17	Caja Acabados	30,00	30,00	0,00	0,00%
1.1.1.2.	BANCOS	425.970,74	303.436,74	122.534,00	40,38%
1.1.1.2.01	Banco del Pacifico(512530-8)	301.901,03	128.022,74	173.878,29	135,82%
1.1.1.2.02	Banco del Pichincha Cta. 3148010504	68.461,73	110.449,45	41.987,72	-38,02%
1.1.1.2.03	Banco Produbanco	4.186,30	3.970,45	215,85	5,44%
1.1.1.2.04	Banco Internacional	11.047,08	9.068,40	1.978,68	21,82%
1.1.1.2.05	Banco del Austro	2.597,35	9.889,74	7.292,39	-73,74%
1.1.1.2.06	Banco Solidario	9.396,72	1.058,77	8.337,95	787,51%
1.1.1.2.07	Banco del Pichincha Cta. Ahorros	894,24	893,49	0,75	0,08%
1.1.1.2.09	Banco de Machala	16.113,94	4.387,32	11.726,62	267,28%
1.1.1.2.11	Banco Bolivariano	56.942,40	33.404,09	23.538,31	70,47%
1.1.1.2.12	Banco Guayaquil 36216689	28.133,05	2.292,29	25.840,76	1127,29%
1.1.1.3	INVERSIONES	2.750,00	2.810,00	60,00	-2,14%
1.1.1.3.05	Inversiones en Megachimg	1.500,00	1.500,00	0,00	0,00%
1.1.1.3.06	Inversiones en Ferretero CHIMG	1.250,00	1.250,00	0,00	0,00%
1.1.1.3.07	Acciones Transpellane		60,00	60,00	-100,00%
1.2.	EXIGIBLE	414.550,38	366.697,12	47.853,26	13,05%
1.1.2.1.	CLIENTES	165.459,39	131.794,42	33.664,97	25,54%
1.1.2.1.01	Clientes en General	116.804,81	79.661,59	37.143,22	46,63%
1.1.2.1.03	Clientes Cheques	49.466,10	54.883,68	5.417,58	-9,87%
1.1.2.1.99	(-) Provisión Cuentas Incobrab	811,52	2.750,85	1.939,33	-70,50%
1.1.2.2.	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS	19.755,84	13.324,99	6.430,85	48,26%
1.1.2.2.03	Anticipos Proveedores	4.280,79	7.718,64	3.437,85	-44,54%
1.1.2.2.106	Préstamo a Lcda. Rosa Rodríguez		4.509,73		
1.1.2.2.109	Anticipo Jenny Fiallos	45,29			
1.1.2.2.14	Préstamo Lisseth Rodríguez	15.000,00			
1.1.2.2.16	Préstamo Mercedes Azogue		676,23	676,23	-100,00%
1.1.2.2.31	Anticipo Daniel López		49,54	49,54	-100,00%
1.1.2.2.147	Anticipo Jessica Vaca	57,76		57,76	
1.1.2.2.173	Anticipo María Abril	24,07		24,07	
1.1.2.2.191	Anticipo Luis Lasluisa	2,50		2,50	
1.1.2.2.195	Anticipo María Galarza	2,68		2,68	
1.1.2.2.43	Anticipo Patricia Vejar	35,37	50,00	14,63	-29,26%
1.1.2.2.46	Anticipo Lisseth Rodríguez	30,19		30,19	

1.1.2.2.55	Anticipo Ing. Cesar Chiluisa	393,72		393,72	
1.1.2.2.89	Anticipo Viviana Muñoz	8,01		8,01	
1.1.2.2.95	Anticipo Christian Guevara		320,85	320,85	-100,00%
1.1.2.3	CREDITO TRIBUTARIO IVA	86.264,18	73.573,77	12.690,41	17,25%
1.1.2.3.01	Retención Fuente IVA	192,80			
1.1.2.3.02	Retenciones IVA tarjetas	677,80			
1.1.2.3.04	IVA en compras	85.393,58	73.573,77	11.819,81	16,07%
1.1.2.4	CREDITO TRIBUTARIO IR ANTERIOR	76.986,64	82.191,31	5.204,67	-6,33%
1.1.2.4.01	Retención en la Fuente (2007)	48.035,19	48.035,19	0,00	0,00%
1.1.2.4.03	Saldo a favor impuesto a la renta 2009	980,03	980,03	0,00	0,00%
1.1.2.4.04	Retenciones en la fuente 2010	2.321,59	2.321,59	0,00	0,00%
1.1.2.4.05	Retenciones en la fuente 2011		8.249,52	8.249,52	-100,00%
1.1.2.4.06	Retenciones en la fuente 2012		12.155,89	12.155,89	-100,00%
1.1.2.4.07	Retenciones en la fuente 2013		10.449,09	10.449,09	-100,00%
1.1.2.4.08	Retenciones años anteriores	25.649,83		25.649,83	
1.1.2.5	CREDITO TRIBUTARIO IR CORRIENTE	65.635,25	65.021,71	613,54	0,94%
1.1.2.5.01	Retención en la Fuente	40.876,08	36.943,60	3.932,48	10,64%
1.1.2.5.03	Anticipo Impuesto a la Renta	12.385,90	16.391,10	4.005,20	-24,44%
1.1.2.5.04	Retención Renta- Tarjetas de Crédito	12.366,12	11.669,01	697,11	5,97%
1.1.2.5.06	Retención Tarjeta por documentar	0,99	18,00	17,01	-94,50%
1.1.2.5.07	RETENCION PRESUNTIVA	6,16		6,16	
1.1.2.7	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	449,08	790,92	341,84	-43,22%
1.1.2.7.04	Ctas. Por cobrar Bancos. Comisión	301,32	790,92	489,60	-61,90%
1.1.2.7.04	Cuentas por cobrar Carolina Duchi	147,76			
1.1.3.1	INVENTARIOS PARA LA VENTA	1.496.505,22	1.290.268,69	206.236,53	15,98%
1.1.3.1.01	Inventario Gravado 0%	36.454,68	20.102,12	16.352,56	81,35%
1.1.3.1.02	Inventario Gravado 12%	1.460.050,54	1.270.166,57	189.883,97	14,95%
1.1.3.3	Cuentas Ajustes Inventarios	7.040,34	44.247,88	37.207,54	-84,09%
1.1.3.3	Dev. Pend. Proveedor MARRIOT	67,41	47,46	19,95	42,04%
1.1.3.3.105	Dev. Pendientes Proveedor SYLVANIA	7,98	38,09	30,11	-79,05%
1.1.3.3.106	Dev. Pend. Proveedor KU-BIEC		20,43	20,43	-100,00%
1.1.3.3.107	Dev. Pend. Proveedor INTACO		26,18	26,18	-100,00%
1.1.3.3.110	Dev. Pend. Proveedor CONSTRUP		26,85	26,85	-100,00%
1.1.3.3.111	1 Dev. Pend. Proveedor DINATEKPOWER	2.312,50	19.724,67	17.412,17	-88,28%
1.1.3.3.118	1 Dev. Pend. Proveedor IMP. LEON	29,92		29,92	
1.1.3.3.124	Dev. Pend. Proveedor Lui		91,25	91,25	-100,00%
1.1.3.3.125	Dev. Pend. Proveedor MUNDO FERRETERO		14,36	14,36	-100,00%
1.1.3.3.126	Dev. Pend. Proveedor ECUAESTILKER		7,71	7,71	-100,00%
1.1.3.3.127	Dev. Pend. Proveedor Cos		12,75	12,75	-100,00%
1.1.3.3.128	Dev. Pend. Proveedor ARTEPISO		21,46	21,46	-100,00%
1.1.3.3.129	Dev. Pend. Proveedor DIEGO GUAYTA		790,40	790,40	-100,00%
1.1.3.3.130	Dev. Pend. Proveedor MOISES ENCALADA		1.721,15	1.721,15	-100,00%
1.1.3.3.131	Dev. Pend. Proveedor PICA-PLASTICOS	25,60		25,60	
1.1.3.3.134	Dev. Pend. Prov. TEXTILES SAN PEDRO	47,54		47,54	
1.1.3.3.136	Dev. Pendientes Proveedor Textil Ecuador	107,98		107,98	
1.1.3.3.14	Dev. Pendientes Proveedor Gerardo Ortiz	606,57	2.116,71	1.510,14	-71,34%
1.1.3.3.15	Dev. Pendientes Proveedor Adhe		1,78	1,78	-100,00%
1.1.3.3.17	Dev. Pendientes Proveedor Megakons	141,09	108,63	32,46	29,88%
1.1.3.3.19	Dev. Pendientes Proveedor Demaco	1.571,86	674,92	896,94	132,90%
1.1.3.3.22	Dev. Pendientes Proveedor MEGAPROFER	158,00	55,18	102,82	186,34%
1.1.3.3.23	Dev. Pendientes Proveedor HO		1.890,70	1.890,70	-100,00%
1.1.3.3.24	Dev. Pendientes Proveedor ITALPISOS	641,20	7.923,26	7.282,06	-91,91%

1.1.3.3.25	Dev. Pendientes Proveedor BOYACA	212,68		212,68	
1.1.3.3.31	Dev. Pendientes Proveedor ACE		2.279,19	2.279,19	-100,00%
1.1.3.3.33	Dev. Pendientes Proveedor CONDOR	305,60	509,67	204,07	-40,04%
1.1.3.3.54	Dev. Pendientes Proveedor LARTIZCO		5,21	5,21	-100,00%
1.1.3.3.57	Dev. Pend. Proveedor MAVIJU	5,51	36,01	30,50	-84,70%
1.1.3.3.59	Dev. Pend. Proveedor PROMESA	17,28	64,67	47,39	-73,28%
1.1.3.3.63	Dev. Pend. Proveedor EasyMAX	218,31	49,42	168,89	341,74%
1.1.3.3.65	Dev. Pend. Proveedor Ferremun		47,99	47,99	-100,00%
1.1.3.3.68	Dev. Pend. Proveedor ECUAIMCO		415,31	415,31	-100,00%
1.1.3.3.69	Dev. Pend. Proveedor EDESA	140,46	122,08	18,38	15,06%
1.1.3.3.71	Dev. Pend. Proveedor FV	109,71	119,43	9,72	-8,14%
1.1.3.3.73	Dev. Pend. Proveedor SERV. TE		70,33	70,33	-100,00%
1.1.3.3.79	Dev. Pend Proveedor IMPORPARIS	35,73	631,18	595,45	-94,34%
1.1.3.3.80	Dev. Pend. Proveedor ALESSA	228,83	1.332,41	1.103,58	-82,83%
1.1.3.3.85	Dev. Pend. Proveedor IMP. VEGA		101,88	101,88	-100,00%
1.1.3.3.87	Dev. Pend. Proveedor LISLOP		684,19	684,19	-100,00%
1.1.3.3.94	Dev. Pend. Proveedor CHALLENG		2.445,00	2.445,00	-100,00%
1.1.3.3.95	Dev. Pend. Proveedor BALDOSIN		12,72	12,72	-100,00%
1.1.3.3.98	Dev. Pend. Proveedor LEE TELE		7,25	7,25	-100,00%
1.1.3.3.99	Dev. Pend. Proveedor CORPORACION BP	48,58			
1.2.	ACTIVO FIJO	1.037.580,21	1.158.481,53	120.901,32	-10,44%
1.2.1	NO DEPRECIABLE	581.759,41	581.759,41	0,00	0,00%
1.2.1.1.01	Terrenos	581.759,41	581.759,41	0,00	0,00%
	DEPRECIABLE	455.820,80	576.722,12	120.901,32	-20,96%
1.2.2.1.01	EDIFICIOS	278.334,62	278.334,62	0,00	0,00%
1.2.2.1.03	ADECUACIONES EDIFICIOS	135.351,41	135.351,41	0,00	0,00%
1.2.2.2.01	MUEBLES Y ENSERES	100.721,64	100.721,64	0,00	0,00%
1.2.2.3.01	EQUIPO DE OFICINA	6.657,02	6.657,02	0,00	0,00%
1.2.2.4.01	EQUIPO DE COMPUTO	47.965,66	45.127,50	2.838,16	-5,92%
1.2.2.7.01	MAQUINARIA	55.936,43	55.936,43	0,00	0,00%
1.2.2.6.01	EQUIPO DE SEGURIDAD	10.317,14	9.167,14	1.150,00	-11,15%
1.2.2.5.01	VEHICULOS	536.674,69	536.674,69	0,00	0,00%
1.2.2.5.03	MOTOCICLETAS	1.273,22	1.273,22	0,00	0,00%
1.2.2.1.02	(-) Dep. Acum. Edificios	115.952,33	95.268,05	20.684,28	-17,84%
1.2.2.2.02	(-) Dep. Acum. Muebles y Enser	49.256,66	39.275,63	9.981,03	-20,26%
1.2.2.3.02	(-) Dep. Acum. Equipo de Ofici	4.790,11	4.277,46	512,65	-10,70%
1.2.2.4.02	(-) Dep. Acum. Equipo de Compu	44.285,72	41.634,92	2.650,80	-5,99%
1.2.2.5.02	(-) Dep. Acum. Vehículo	465.328,99	380.760,39	84.568,60	-18,17%
1.2.2.5.04	(-) Dep Acum Motocicletas	304,93	50,29	254,64	-83,51%
1.2.2.6.02	(-) Dep. Acum. Equipos de Seguridad	7.630,05	6.986,25	643,80	-8,44%
1.2.2.7.02	(-) Dep.Acum.Equipo y Maquinaria	29.862,24	24.268,56	5.593,68	-18,73%
2.	PASIVOS	2.231.669,81	2.109.523,25	122.146,56	6%
2.1.	PASIVOS CORRIENTES O A CORTO PLAZO	1.706.659,15	1.936.459,05	229.799,90	-11,87%
2.1.1.	TOTAL LOCALES	969.614,95	945.177,08	24.437,87	2,59%
2.1.1.1.01	Proveedores Locales	509.943,20	513.698,72	3.755,52	-0,73%
2.1.1.1.02	Proveedores por formalizar	27.344,29	29.099,30	1.755,01	-6,03%
2.1.1.1.07	Cheques posfechados emitidos	432.327,46	402.379,06	29.948,40	7,44%
2.1.1.2.	DEL EXTERIOR	19.365,42	1.047,21	18.318,21	1749,24%
2.1.1.2.05	Proveedores a Consignación	19.365,42	1.071,21	18.294,21	1707,81%
2.1.1.3	SALDOS A FAVOR DE CLIENTES	255.581,73	215.513,70	40.068,03	18,59%
2.1.1.3.01	Anticipo de clientes	255.581,73	215.513,70	40.068,03	18,59%
2.1.2.1.	ACREEDORES FISCALES	131.250,96	88.725,74	42.525,22	47,93%
2.1.2.1.01	1% Ret. Compras locales bienes no producidos por la comp.	5.151,57	4.677,41	474,16	10,14%

2.1.2.1.06	1% Ret. Servicio transporte privado de personas	4,31	3,75	0,56	14,93%
2.1.2.1.07	1% Ret. Promoción y publicidad	10,78	8,05	2,73	33,91%
2.1.2.1.08	1% Ret. Seguros y reaseguros (primas y cesiones)		0,51	0,51	-100,00%
2.1.2.1.09	2% Ret. Otros servicios	118,10	215,33	97,23	-45,15%
2.1.2.1.12	10% Ret. Honorarios comisiones y dietas	137,57	135,71	1,86	1,37%
2.1.2.1.14	30% Retención IVA	3.243,72	1.071,44	2.172,28	202,74%
2.1.2.1.15	70% Retención IVA	344,90	673,11	328,21	-48,76%
2.1.2.1.16	100% Retención IVA	182,24	200,23	17,99	-8,98%
2.1.2.1.17	IVA en Ventas	116.651,10	81.627,96	35.023,14	42,91%
2.1.2.1.18	1 Impuesto a la Renta Empleado	608,93	68,54	540,39	788,43%
2.1.2.1.22	Otras retenciones /aplicables 2%	29,77	23,84	5,93	24,87%
2.1.2.1.23	Otras retenciones /aplicables		19,86	19,86	-100,00%
2.1.2.1.27	Ret IVA 10% Cont. Especiales	4.712,96		4.712,96	
2.1.2.1.28	Ret IVA 20% Cont. Especiales	55,01		55,01	
2.1.2.10	CUENTAS TRANSITORIAS	261.838,87	123.272,37	138.566,50	112,41%
2.1.2.10.06	Depósitos por identificar	1.210,00			
2.1.2.10.07	Entregas por Preventa	260.628,87	123.272,37	137.356,50	111,43%
2.1.2.10.	ACREEDORES IEES	10.725,45	8.286,72	2.438,73	29,43%
2.1.2.2.01	Aporte IEES x Pagar	7.796,76	6.115,72	1.681,04	27,49%
2.1.2.2.02	Fondo de Reserva	1.758,31	1.174,84	583,47	49,66%
2.1.2.2.03	Prestamos Quirg-Empleados	868,25	694,04	174,21	25,10%
2.1.2.2.04	Préstamos Hipotecarios Empleados	302,13	302,12	0,01	0,00%
2.1.2.3.	ACREEDORES LABORALES	58.281,73	54.436,19	3.845,54	7,06%
2.1.2.3.01	Sueldos por Pagar	27.493,06	21.983,92	5.509,14	25,06%
2.1.2.3.02	Decimo XIII por Pagar	2.676,53	1.771,33	905,20	51,10%
2.1.2.3.03	Decimo XIV por Pagar	6.136,98	5.706,34	430,64	7,55%
2.1.2.3.04	Vacaciones	21.598,02	22.834,73	1.236,71	-5,42%
1.1.2.3.05	15% Participación por pagar -				
12.1.2.3.06	Multas Empleados -		1.762,73		
2.1.2.3.07	Liquidaciones por Pagar	377,14	377,14	0,00	0,00%
2.1.2.5	ACREEDORES BANCARIOS	0,04	500.000,04	500.000,00	-100,00%
2.1.2.4.01	Préstamo Banco Pichincha -		500.000,00	500.000,00	-100,00%
2.1.2.4.16	OP Bco. Internacional	0,04	0,04	0,00	0,00%
2.1.2.9	ACREEDORES VARIOS		30,00		
2.1.2.9.07	Inversiones en Cias. Por pagar		30,00		
2.2.	PASIVOS A LARGO PLAZO	525.010,66	173.034,20	351.976,46	203,41%
2.2.1.1.	PRESTAMOS BANCARIOS	525.010,66	173.034,20	351.976,46	203,41%
2.2.1.1.18	OP 1041 B. Internacional	131.080,43	143.963,98	12.883,55	-8,95%
2.2.1.1.25	Préstamo Bco. Machala op.504830	17.995,67	29.070,22	11.074,55	-38,10%
2.2.1.1.26	Préstamo Bco. Pichincha 500mil	375.934,56			
3.1.	PATRIMONIO	934.121,36	881.587,57	52.533,79	6%
3.1.1.1	CAPITAL	560.534,34	560.534,34	0,00	0,00%
3.3.1.1.01	Lcda. Rosa Rodríguez	560.534,34	560.534,34	0,00	0,00%
3.3.1.1.	UTILIDADES	420.932,86	368.399,07	52.533,79	14,26%
3.3.1.1.01	Utilidad Acumuladas	420.932,86	368.399,07	52.533,79	14,26%
3.3.1.2	PERDIDAS	47.345,84	47.345,84	0,00	0,00%
3.3.1.2.01	Pérdidas Acumuladas 2007	78.909,44	78.909,44	0,00	0,00%
3.3.1.2.03	(-) Amort. Pérdida años anteriores	31.563,60	31.563,60	0,00	0,00%
	RESULTADO DEL PERIODO	219.725,75	175.913,34	43.812,41	24,91%
	TOTAL PASIVO ,PATRIMONIO	3.385.516,92	3.167.024,16	218.492,76	6,90%



MEGA FERRETERO CHIMG S.A.
ANÁLISIS HORIZONTAL
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014-2015

CÓDIGO	CUENTAS	2015	2014	VARIACIÓN MONTO	VARIACIÓN PORCENTUAL
4	INGRESOS	8.399.692,28	7.955.916,97	443.775,31	6%
4.1.1.1.	VENTAS	8.386.185,30	7.927.138,02	459.047,28	6%
4.1.1.1.01	Ventas Gravadas 0%	95.512,32	65.937,28	29.575,04	45%
4.1.1.1.02	Ventas Gravadas 12%	8.621.277,21	8.154.473,26	466.803,95	6%
4.1.1.1.03	Venta de Activos	-	-	-	-
4.1.1.1.04	Ventas - Servicio de Transporte	276.503,05	258.534,95	17.968,10	7%
4.1.1.1.05	Ingreso por Reembolsos	-	-	-	-
4.1.1.1.06	Ventas 0% Arriendo para Vivienda	3.650,00	3.600,00	50,00	1%
4.1.1.2.	OTROS CARGOS EN VENTAS	10.661,31	10.396,14	265,17	3%
4.1.1.2.01	Flete en Ventas(servicio de transporte)	-	5,00	-	0%
4.1.1.2.02	Servicios Mantenimientos(Calefones)	10.520,31	10.350,96	169,35	2%
4.1.1.2.04	Ingresos por capacitación	36	-	36,00	-
4.1.1.2.05	Mantenimiento Maquinaria	105	-	105,00	-
4.1.1.2.06	Alquiler Maquinaria	-	40,18	-	0%
4.1.1.3.	DESCUENTOS Y DEVOL. VENTAS	621.418,59	565.803,61	-55.614,98	10%
4.1.1.3.01	Descuento en Ventas 12%	290.691,64	268.731,57	-21.960,07	8%
4.1.1.3.02	Devolución en Ventas 12%	290.987,76	280.218,40	-10.769,36	4%
4.1.1.3.03	Descuento en Ventas 0%	30.986,02	15.184,32	-15.801,70	104%
4.1.1.3.04	Devolución en Ventas 0%	8.753,17	1.669,32	-7.083,85	424%
4.2.1	INGRESOS NO OPERACIONALES	13.506,98	28.778,95	-15.271,97	-53%
4.2.1.1.	INGRESOS FINANCIEROS	59,38	53,74	5,64	10%
4.2.1.1.01	Intereses Ganados	59,38	53,61	5,77	11%
4.2.1.1.02	Rendimientos Financieros	-	0,13	-	0%
4.2.1.2.	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	13.447,60	28.725,21	-15.277,61	-53%
4.2.1.2.01	Utilidad en Vta. Activos Fijos	-	12.479,76	-	-
4.2.1.2.02	Sobrantes de Caja	451,72	1.039,45	-587,73	-57%
4.2.1.2.100	Otros Ingresos No Operacionales. Rev. Lisseth cxc	2.541,84	4.970,96	-2.429,12	-49%
4.2.1.2.96	Sobrante de Mercadería	3.669,99	1.608,54	2.061,45	128%
4.2.1.2.97	Otros Ingresos no Operacionales Aseguradora	-	1.806,37	-	0%
4.2.1.2.98	Otros ingresos por ajustes CXC/	6,81	2.812,56	-2.805,75	-100%
4.2.1.2.99	Otros Ingresos no Operacionales	6.777,24	4.007,57	2.769,67	69%
4.1.2.1.	COSTO DE VENTAS	7.027.258,87	6.629.777,88	-397.480,99	6%
4.1.2.1.01	Costo de Ventas Gravado 0%	90.907,70	45.204,34	-45.703,36	101%
4.1.2.1.02	Costo de Ventas Gravado 12%	6.995.690,36	6.596.142,69	-399.547,67	6%
4.1.2.3.01	Descuento en Compras	59.339,19	11.569,15	47.770,04	413%
5.	EGRESOS	1.152.707,66	1.150.225,75	2.481,91	0%
5.1.	EGRESOS OPERACIONALES	1.036.342,20	1.559.823,93	-523.481,73	-34%
5.1.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	402.638,97	251.859,36	150.779,61	60%
5.1.1.1.	Gto. Sueldos y Salarios Adm	100.677,57	49.864,86	50.812,71	102%

5.1.1.1.02	Gto. Horas Extras Administrativo	16.309,78	11.695,27	4.614,51	39%
5.1.1.1.03	Gto. XIII Sueldo Administrativo	10.333,01	4.622,79	5.710,22	124%
5.1.1.1.04	Gto. XIV Sueldo Administrativo	3.819,27	3.035,86	783,41	26%
5.1.1.1.05	Gto. Fondo de Reserva Administrativo	10.656,92	8.179,55	2.477,37	30%
5.1.1.1.07	Gto. Aporte Patronal Administrativo	18.108,00	12.689,49	5.418,51	43%
5.1.1.1.10	Gto. Uniformes	542,8	1.570,00	-1.027,20	-65%
5.1.1.1.12	Gto. Bonificaciones Administrativo	32.049,76	42.879,53	-10.829,77	-25%
5.1.1.1.13	Gto. Bonificación Desahucio		957,59	-957,59	-100%
5.1.1.1.16	Gasto Deducible Siniestro Hyundai H1	450,00			
5.1.1.10.01	Gto. Agua Potable	1.393,47	1.441,58	-48,11	-3%
5.1.1.10.02	Gto. Energía Eléctrica	8.007,39	3.671,85	4.335,54	118%
5.1.1.10.03	Gto. Teléfono	2.474,08	1.325,29	1.148,79	87%
5.1.1.10.06	TV cable	850,2	385,27	464,93	121%
5.1.1.10.07	SERVICIOS INTERNET	2.195,52	796,80	1.398,72	176%
5.1.1.10.08	Gto. Suscripción DATAFAST		200,00	-200,00	-100%
5.1.1.10.09	Gto. Parqueadero Administrativo	53,15	56,91	-3,76	-7%
5.1.1.11.03	Gto. Impuestos Municipales	26	16,00	10,00	63%
5.1.1.11.05	Otros contribuciones y permisos	8.591,22	6.375,85	2.215,37	35%
5.1.1.11.07	Gto. Matrícula Hyundai Administrativo	277,92	527,76	-249,84	-47%
5.1.1.11.08	Gto. Matrícula Moto	54,21	167,78	-113,57	-68%
5.1.1.11.10	Impuesto Patente Municipal	143,59			
5.1.1.13.03	Gto. Suministros Seguridad y Salud	209,86			
5.1.1.2.04	Tramites y Gastos Cobranza	200			
5.1.1.13	GASTOS SEGURIDAD Y SALUD TRABAJADORES	97.357,64	5.892,86	91.464,78	16%
5.1.1.13.01	Gto. Honorarios Seguridad y S.		5.892,86	-5.892,86	-100%
5.1.1.2.1	Gto. Honorarios	20.575,72	11.148,96	9.426,76	85%
5.1.1.3.03	Gto. Mantenimiento Eq. de Comp	629	626,50	2,50	0%
5.1.1.3.04	Gto. Mantenimiento Vehículos (administración)	2.268,52	2.833,71	-565,19	-20%
5.1.1.3.05	Gasto Mantenimiento Sistemas	1.596,89	1.461,00	135,89	9%
5.1.1.3.07	Gsto. Mantenimiento Mercadería-Art. Venta	80,36		80,36	
5.1.1.3.08	Repuestos equipo de computo		49,61	-49,61	-100%
5.1.1.4.02	Gto. Publicidad	6.937,08	15.033,26	-8.096,18	-54%
5.1.1.5.01	Gto. Combustibles	748,13	938,22	-190,09	-20%
5.1.1.6.01	Gto. Seguros Edificios	6.104,88	9.078,65	-2.973,77	-33%
5.1.1.6.03	Seguros de Vida	5.400,00	5.448,00	-48,00	-1%
5.1.1.6.04	Seguros SOAT		14,23	-14,23	-100%
5.1.1.6.05	Gto. Seguros Eq. Electrónico	499,92	493,68	6,24	1%
5.1.1.6.06	Gto. Seguros Dinero	2.801,64	2.546,72	254,92	10%
5.1.1.6.07	Gto, Seguro Transporte	2.372,16	2.372,15	0,01	0%
5.1.1.6.08	Gto. Seguro Responsabilidad Civil	208,56	208,45	0,11	0%
5.1.1.6.09	Gto. Seguros Transp. Valores	2.295,84	2.294,93	0,91	0%
5.1.1.6.10	Gto. Seguros Fidelidad Privada	468,96	341,12	127,84	37%
5.1.1.6.11	Gasto Seguros Desgravamen	1.725,67			
5.1.1.7.01	Gto. Útiles de Oficina	21,85	31,25	-9,40	-30%
5.1.1.7.04	Gasto suministros administrativos	11.403,73	9.975,02	1.428,71	14%
5.1.1.7.05	Medicinas	36,96	133,50	-96,54	-72%
5.1.1.8.01	Gto. Agasajos empleados	6.529,59	7.694,13	-1.164,54	-15%
5.1.1.8.02	Gto. Agasajos clientes		570,00	-570,00	-100%
5.1.1.8.03	Gto. de Representación	2.372,10	581,00	1.791,10	308%
5.1.1.8.04	Atención Clientes	6.787,67	12.610,49	-5.822,82	-46%

5.1.1.9.01	Gto. Viáticos y Subsistencias	5.992,38	3.129,03	2.863,35	92%
5.1.1.9.03	Gto. viajes Exterior	9.500,03		9.500,03	
5.1.2.1.	GASTOS PERSONAL ALMACÉN	186.043,45	174.849,76	11.193,69	6%
5.1.2.1.01	Gto. Sueldos y Salarios Almacén	73.728,16	74.058,40	-330,24	0%
5.1.2.1.02	Gto. Horas Extras Almacén	27.667,70	29.845,16	-2.177,46	-7%
5.1.2.1.03	Gto. XIII Sueldo Almacén	10.778,89	10.087,84	691,05	7%
5.1.2.1.04	Gto. XIV Sueldo Almacén	6.138,95	6.172,56	-33,61	-1%
5.1.2.1.05	Gto. Fondo de Reserva Almacén	9.956,34	8.254,32	1.702,02	21%
5.1.2.1.06	Gto. Vacaciones Almacén			0,00	
5.1.2.1.07	Gto. Aporte Patronal Almacén	15.715,63	14.679,74	1.035,89	7%
5.1.2.1.08	Gto. Uniformes	3.976,80	2.694,82	1.281,98	48%
5.1.2.1.11	Gto. Alimentación Dep. Ventas	1.373,62	664,84	708,78	107%
5.1.2.1.12	Gto. Bonificación Almacén	26.261,07	15.320,57	10.940,50	71%
5.1.2.1.18	Gto. Servicios ocasionales		125,00	-125,00	-100%
5.1.2.1.20	Gasto Comisión vendedores externos	163,04		163,04	
5.1.2.1.21	Gto. Desahucio Dep. Almacén	1.867,11		1.867,11	
5.1.2.1.22	Gto. Agua Potable	10,35		10,35	
5.1.2.1.23	Gto. Energía Eléctrica	2.649,91	5.872,68	-3.222,77	-55%
5.1.2.1.24	Gto. Teléfono	186,02	2.287,00	-2.100,98	-92%
5.1.2.1.25	Gto. Consumo Teléfono Móvil	4.598,45	3.816,08	782,37	21%
5.1.2.1.26	Servicios Telecheck	971,41	970,75	0,66	0%
5.1.2.10.1	GASTOS POR ENTREGAS-VENTAS	242.228,17	229.333,26	12.894,91	6%
5.1.2.10.2	Gto. Matriculas Vehículos	83,25	40,18	43,07	107%
5.1.2.10.3	Gto. Deprec. Edificio	20.684,28	20.684,28	0,00	0%
5.1.2.10.4	Gto. Deprec. Muebles y Enseres	9.981,03	9.893,38	87,65	1%
5.1.2.10.5	Gto. Deprec. Equipo de Oficina	512,65	349,68	162,97	47%
5.1.2.10.6	Gto. Deprec. Equipo de Computo	2.650,80	4.404,09	-1.753,29	-40%
5.1.2.10.7	Gto. Deprec. Vehículos	84.568,60	104.293,42	-19.724,82	-19%
5.1.2.10.8	Gto. Depreciación Maquinarias y Herramientas	5.593,68	5.493,48	100,20	2%
5.1.2.10.9	Gto. Depreciación Motocicletas	254,64	228,33	26,31	12%
5.1.2.10.10	Gto. Deprec Eq. Seguridad	643,8	581,88	61,92	11%
5.1.2.10.11	Gto. Mantenimiento Edificio	71,43	1.247,96	-1.176,53	-94%
5.1.2.10.12	Gto. Mantenimiento Eq. de Comp	20	140,61	-120,61	-86%
5.1.2.10.13	Gto. Mantenimiento Maquinaria	11.496,64	8.800,99	2.695,65	31%
5.1.2.10.14	Gto. Mantenimiento Vehículos (ventas)	107,59	134,68	-27,09	-20%
5.1.2.10.15	Mantenimiento equipo de seguridad	50	304,00	-254,00	-84%
5.1.2.10.16	Mantenimiento central Telefónica	90,71	120,00	-29,29	-24%
5.1.2.10.17	Gsto. mantenimiento de Local	996,65		996,65	
5.1.2.10.18	Gto. Seguro Vehículos	23.375,16	20.702,75	2.672,41	13%
5.1.2.10.19	Gto. Seguridad	744,93	261,61	483,32	185%
5.1.2.10.20	Seguros SOAT	97,62	1.098,29	-1.000,67	-91%
5.1.2.10.21	Gto. Seguro Maquinaria	767,88	755,78	12,10	2%
5.1.2.10.22	Suministros Bodega Almacén	24.965,42	13.388,68	11.576,74	86%
5.1.2.10.23	Gastos adecuación nuevo local	35.433,11	10.555,37	24.877,74	236%
5.1.2.10.24	Gasto Adecuación Nuevo Local C	4.044,58	6.878,76	-2.834,18	-41%
5.1.2.10.25	Gasto Suministros Medico Ocupa		82,36	-82,36	-100%
5.1.2.10.26	Gto. Agasajos clientes	1.455,73	1.108,97	346,76	31%
5.1.2.10.27	Gto. Viáticos y Subsistencias	13,84	254,62	-240,78	-95%
5.1.2.10.28	Gto. Peajes	2	1,00	1,00	100%
5.1.2.10.29	Gto. Flete en Compras	11.210,90	12.628,65	-1.417,75	-11%
5.1.2.10.30	Seguro de mercadería /facturas	680,48	2.500,73	-1.820,25	-73%

5.1.2.10.31	Gasto envió de documentación (courier)	290,77	479,73	-188,96	-39%
5.1.2.10.32	Gto. Tarjetas para Celular	20		20,00	
5.1.2.10.33	Rastreo Satelital	1.320,00	1.919,00	-599,00	-31%
5.1.2.10.34	Repuestos NKR	1.470,89	333,13	1.137,76	342%
5.1.2.10.35	Alimentación NKR		293,27	-293,27	-100%
5.1.2.10.36	Combustible - NKR	614,05	705,70	-91,65	-13%
5.1.2.10.37	Peajes NKR		58,00	-58,00	-100%
5.1.2.10.38	Lubricantes NKR		161,00	-161,00	-100%
5.1.2.10.39	Manten. y Reparación - NKR	953,67	917,33	36,34	4%
5.1.2.10.40	Gto. Matrícula NKR	183,4	141,82	41,58	29%
5.1.2.10.41	Gsto. Parqueadero de Vehículos	9		9,00	
5.1.2.10.42	Gastos Logísticos proveedores	479,22	327,52	151,70	46%
5.1.2.10.43	Alimentación - CARRY	37	208,95	-171,95	-82%
5.1.2.10.44	Combustibles - CARRY	464,05	864,13	-400,08	-46%
5.1.2.10.45	Peajes - CARRY	18	73,00	-55,00	-75%
5.1.2.10.46	Lubricantes -CARRY		42,86	-42,86	-100%
5.1.2.10.47	Vulcanizadora - CARRY	25	7,00	18,00	257%
5.1.2.10.48	Mantenim. y Repuestos - CARRY	660,35	189,82	470,53	248%
5.1.2.10.49	Gto. Matrícula Carry	59,2	59,20	0,00	0%
5.1.2.10.50	Alimentación - TOYOTA	101,28	27,46	73,82	269%
5.1.2.10.51	Combustibles - TOYOTA	1.013,91	1.221,96	-208,05	-17%
5.1.2.10.52	Peajes - TOYOTA	53	29,00	24,00	83%
5.1.2.10.53	Lubricantes - TOYOTA		121,14	-121,14	-100%
5.1.2.10.54	Mantenim. y Repuestos - TOYOTA	1.628,85	625,74	1.003,11	160%
5.1.2.10.55	Gto. Matrícula Toyota	169,56	184,41	-14,85	-8%
5.1.2.10.56	Alimentación - FC	75,82	270,81	-194,99	-72%
5.1.2.10.57	Combustibles - FC	913,46	1.364,38	-450,92	-33%
5.1.2.10.58	Peajes - FC	130	200,00	-70,00	-35%
5.1.2.10.59	Lubricantes - FC	31,55	29,01	2,54	9%
5.1.2.10.60	Vulcanizadora - FC	716,43	230,67	485,76	211%
5.1.2.10.61	Mantenim. y Repuestos - FC	1.149,75	1.033,07	116,68	11%
5.1.2.10.62	Gto. Matriculas Hino FC	38,34	282,36	-244,02	-86%
5.1.2.10.63	Combustible Montacargas	150,71	533,31	-382,60	-72%
5.1.2.10.64	Mantenimiento Montacarga	313	565,27	-252,27	-45%
5.1.2.10.65	Repuestos Montacargas	525,46	367,32	158,14	43%
5.1.2.10.66	Lubricantes Montacargas		101,03	-101,03	-100%
5.1.2.10.67	Mantenimiento LC -977		51,00	-51,00	-100%
5.1.2.10.68	ALIMENTACION LC-945 FREIGHTLINER	1.976,68	2.061,67	-84,99	-4%
5.1.2.10.69	COMBUSTIBLE LC-945 FREIGHTLINER	15.559,79	15.733,51	-173,72	-1%
5.1.2.10.70	REPUESTOS LC-945 FREIGHTLINER	13.497,30	16.689,59	-3.192,29	-19%
5.1.2.10.71	PEAJES LC-945 FREIGHTLINER	5.851,40	1.701,20	4.150,20	244%
5.1.2.10.72	LUBRICANTES LC-945 FREIGHTLINER	347,00	828,36	-481,36	-58%
5.1.2.10.73	MANTENIMIENTO LC-945 FREIGHTLINER	6.175,16	11.544,76	-5.369,60	-47%
5.1.2.10.74	Gto. Matrícula Freightliner W.G.	191,06	762,11	-571,05	-75%
5.1.2.10.75	Otras contribuciones Freightliner	52,00		52,00	
5.1.2.10.76	Alimentación LC-943 R.U.		680,74	-680,74	-100%
5.1.2.10.77	Combustible LC-943 R.U.		2.676,44	-2.676,44	-100%
5.1.2.10.78	Repuestos LC-943 R.U.		3.547,40	-3.547,40	-100%
5.1.2.10.79	Mantenimiento LC -943		921,79	-921,79	-100%
5.1.2.10.80	Lubricantes Mula LC 943 R.U.		365,48	-365,48	-100%
5.1.2.10.81	Gto. Matrícula Mula 2011 R.U.		726,21	-726,21	-100%

5.1.2.10.82	MANTENIMIENTO MONTACARGA 2012 NUEVO	186,00		186,00	
5.1.2.10.83	LUBRICANTES MONTACARGA 2012 NUEVO	175,36	22,42	152,94	682%
5.1.2.10.84	Gasto Combustible Montacarga Nuevo 2012	1.232,41	876,66	355,75	41%
5.1.2.10.85	ALIMENTACION MULA NUEVA 2012	2.053,65	2.362,09	-308,44	-13%
5.1.2.10.86	REPUESTOS MULA NUEVA 2012	5.829,34	12.100,08	-6.270,74	-52%
5.1.2.10.87	COMBUSTIBLE MULA NUEVA 2012	10.882,69	9.961,71	920,98	9%
5.1.2.10.88	MANTENIMIENTO MULA NUEVA 2012	3.566,97	6.549,08	-2.982,11	-46%
5.1.2.10.89	LUBRICANTES HINO NUEVA 2012	128,93	877,00	-748,07	-85%
5.1.2.10.90	PEAJES MULA NUEVA 2012	3.443,80	1.561,28	1.882,52	121%
5.1.2.10.91	GTO. MATRICULA MULA HINO 2012	372,34	853,50	-481,16	-56%
5.1.2.10.92	ALIMENTACION HINO DUTRO 2012	118,25	205,29	-87,04	-42%
5.1.2.10.93	REPUESTOS HINO DUTRO 2012	1.696,32	389,73	1.306,59	335%
5.1.2.10.94	COMBUSTIBLE HINO DUTRO 2012	900,12	1.328,52	-428,40	-32%
5.1.2.10.95	MANTENIMIENTO HINO DUTRO 2012	1.591,37	723,85	867,52	120%
5.1.2.10.96	LUBRICANTES HINO DUTRO 2012		157,47	-157,47	-100%
5.1.2.10.97	PEAJES HINO DUTRO 2012	174	232,93	-58,93	-25%
5.1.2.10.98	GTO. MATRICULA HINO DUTRO 2012	91,12	395,81	-304,69	-77%
5.1.2.10.99	ALIMENTACION TRAILER HINO 2012 E.P.	1.912,28	2.073,72	-161,44	-8%
5.1.2.10.100	REPUESTOS TRAILER HINO 2012 E.P.	7.853,39	13.107,76	-5.254,37	-40%
5.1.2.10.101	COMBUSTIBLE TRAILER HINO 2012 E.P.	15.570,68	16.805,06	-1.234,38	-7%
5.1.2.10.102	MANTENIMIENTO TRAILER HINO 2012 E.P.	4.069,16	5.166,83	-1.097,67	-21%
5.1.2.10.103	LUBRICANTES TRAILER HINO 2012 E.P.		1.393,77	-1.393,77	-100%
5.1.2.10.104	Peajes Trailer Hino 2012 E.P.	6.401,80	1.618,00	4.783,80	296%
5.1.2.10.105	Gto matricula Trailer Hino E.P.	524,05	1.051,07	-527,02	-50%
5.1.2.10.106	Alimentación FC 2012	473,44	229,97	243,47	106%
5.1.2.10.107	Repuestos FC 2012	3.463,86	4.066,13	-602,27	-15%
5.1.2.10.108	Mantenimiento FC 2012	807,83	1.818,07	-1.010,24	-56%
5.1.2.10.109	Combustible FC 2012	2.001,30	1.731,04	270,26	16%
5.1.2.10.110	Peajes FC 2012	410,8	207,20	203,60	98%
5.1.2.10.111	Gto. Matricula Hino FC 2012	116,32	442,48	-326,16	-74%
5.1.2.10.112	Alimentación NQR 2014	401,46	181,15	220,31	122%
5.1.2.10.113	Gto. Repuestos NQR 2014	608,02	2.742,82	-2.134,80	-78%
5.1.2.10.114	Gto. Mantenimiento NQR 2014	961,78	2.233,24	-1.271,46	-57%
5.1.2.10.115	Gto. Combustibles NQR 2014	1.193,61	682,21	511,40	75%
5.1.2.10.116	Gto. Peajes NQR 2014	351,48	128,00	223,48	175%
5.1.2.10.117	Gto. Matricula NQR 2014	571,24	1.162,69	-591,45	-51%
5.1.2.10.118	Gto. Combustible I10		14,29	-14,29	-100%
5.1.2.10.119	Gto. Matrícula I10	231,76	230,99	0,77	0%
5.1.3.1.1.	GASTOS PERSONAL BODEGA	119.005,86	141.179,84	-22.173,98	-16%
5.1.3.1.1.01	Gto. Sueldos y Salarios Bod. Interna	31.017,95	31.868,02	-850,07	-3%
5.1.3.1.1.02	Gto. Horas Extras	16.489,53	15.641,79	847,74	5%
5.1.3.1.1.03	Gto. XIII Sueldo	4.149,66	4.276,29	-126,63	-3%
5.1.3.1.1.04	Gto. XIV Sueldo	2.547,82	2.608,40	-60,58	-2%
5.1.3.1.1.05	Gto. Fondo de Reserva	3.196,54	3.696,58	-500,04	-14%
5.1.3.1.1.06	Gto. Vacaciones			0,00	
5.1.3.1.1.07	Gto. Aporte Patronal	6.050,20	6.502,83	-452,63	-7%
5.1.3.1.1.08	Gto. Alimentación bodega Interna	835,74	1.995,54	-1.159,80	-58%
5.1.3.1.1.09	Gto. Bonificación Bod. Interna	2.288,30	3.863,40	-1.575,10	-41%
5.1.3.1.1.10	Desahucio y Liquidación Bod. Interna	817,84		817,84	
5.1.3.1.1.11	Gto. /SOAT /matriculas vehículos		93,85	-93,85	-100%
5.1.3.1.1.12	Gto. Combustibles	247,34	361,29	-113,95	-32%

5.1.3.1.1.13	Gto. Peajes	275,55	9.136,20	-8.860,65	-97%
5.1.3.1.1.14	Gto. Estibaje Bod. Interna	556,62	846,20	-289,58	-34%
5.1.3.1.1.15	Gasto Alquiler Maquinaria	140	35,71	104,29	292%
5.1.3.1.1.16	Gastos de Viaje Personal	891,09	189,83	701,26	369%
5.1.3.1.1.17	Gto. Estibaje Clientes	25,51	163,01	-137,50	-84%
5.1.3.1.1.18	Gto. Sueldos y Salarios Bod. Ext.	26.594,57	30.636,20	-4.041,63	-13%
5.1.3.1.1.19	Gto. Horas Extras Bod. Ext.	10.454,72	12.714,18	-2.259,46	-18%
5.1.3.1.1.20	Gto. XIII Sueldo Bod. Externa	3.140,96	3.766,69	-625,73	-17%
5.1.3.1.1.21	Gto. XIV Sueldo Bod. Externa	2.114,17	2.439,35	-325,18	-13%
5.1.3.1.1.22	Gto. Fondo de Reserva Bod. Ext.	1.950,25	3.096,09	-1.145,84	-37%
5.1.3.1.1.23	Gto. Vacaciones Bod. Ext.				
5.1.3.1.1.24	Gto. Aporte Patronal Bod. Ext.	4.579,49	5.498,93	-919,44	-17%
5.1.3.1.1.25	Gto. Bonificaciones Bod. Ext.	642,01	1.749,46	-1.107,45	-63%
5.1.3.1.1.26	Gto. Sueldos y Salarios Choferes CP	19.617,84	20.744,39	-1.126,55	-5%
5.1.3.1.1.27	Gto. Horas Extras Choferes CP	2.257,91	50,07	2.207,84	4410%
5.1.3.1.1.28	Gto. XIII Sueldo Choferes CP	1.062,00	2.331,73	-1.269,73	-54%
5.1.3.1.1.29	Gto. XIV Sueldo Choferes CP	2.257,64	1.156,60	1.101,04	95%
5.1.3.1.1.30	Gto. Fondos de Reserva Choferes CP		2.294,03	-2.294,03	-100%
5.1.3.1.1.31	Gto. Vacaciones Choferes CP	3.291,97		3.291,97	
5.1.3.1.1.32	Gto. Aporte Patronal Choferes CP	53,58	3.138,68	-3.085,10	-98%
5.1.3.1.1.33	Gto. Bonificaciones Choferes CP	7.476,74	7.186,38	290,36	4%
5.1.3.1.1.34	Repuestos Toyota	694,19	829,48	-135,29	-16%
5.1.3.1.1.35	Combustible - MOTO	143,33	199,92	-56,59	-28%
5.1.3.1.1.36	Lubricantes MOTO		11,61	-11,61	-100%
5.1.3.1.1.37	Vulcanizadora - MOTO	10	157,77	-147,77	-94%
5.1.3.1.1.38	Mantenim. y Reparación - MOTO	50,32	412,82	-362,50	-88%
5.1.3.1.1.39	Gto. Sueldos y Salarios Seguridad	788,55	7.925,57	-7.137,02	-90%
5.1.3.1.1.40	Gto. Horas Extras Seguridad	254,91	1.765,29	-1.510,38	-86%
5.1.3.1.1.41	Gto. XIII Seguridad	86,95	818,32	-731,37	-89%
5.1.3.1.1.42	Gto. XIV Seguridad	64,9	651,64	-586,74	-90%
5.1.3.1.1.43	Gto. Fondo de Reserva Seguridad		742,29	-742,29	-100%
5.1.3.1.1.44	Gto. Vacaciones Seguridad	43,48		43,48	
5.1.3.1.1.45	Gto. Aporte Patronal Seguridad	126,78	1.188,42	-1.061,64	-89%
5.1.3.1.1.46	Gto. Bonificación Seguridad		90,00	-90,00	-100%
5.2.1.	EGRESOS NO OPERACIONALES	116.365,51	141.657,54	-25.292,03	-18%
5.2.1.1	GASTOS FINANCIEROS	114.635,72	122.198,47	-7.562,75	-6%
5.2.1.1.01	Gto. Interés préstamos Bancarios	61.251,31	68.809,99	-7.558,68	-11%
5.2.1.1.02	Gto. y Servicios Bancarios	6.564,18	2.287,41	4.276,77	187%
5.2.1.1.03	Gsto. Comisión Interdin	6.538,43	4.224,80	2.313,63	55%
5.2.1.1.04	Gsto. Comisión Diners	16.926,18	16.926,36	-0,18	0%
5.2.1.1.05	Gsto. Comisión Mastercard	1.333,91	1.636,60	-302,69	-18%
5.2.1.1.06	Gsto. Comisión Pacificard	7.589,44	6.567,11	1.022,33	16%
5.2.1.1.07	Gsto. Comisión Machala	2.702,11	3.237,50	-535,39	-17%
5.2.1.1.08	Gsto. Comisión Bolivariano	198,69	41,25	157,44	382%
5.2.1.1.09	Gsto. Comisión Produbanco	15,71		15,71	
5.2.1.1.10	Gsto. Comisión Guayaquil	2.937,12	1.971,97	965,15	49%
5.2.1.1.11	Gsto. Comisión Austro	283,02	1.617,80	-1.334,78	-83%
5.2.1.1.12	Gto. Comisión Tarjetas Variable	-	0,12		0%
5.2.1.1.13	Baja de Mercadería	7.064,22	13.875,91	-6.811,69	-49%
5.2.1.1.14	Faltantes de Caja	224,96	73,95	151,01	204%
5.2.1.1.15	Gsto. Comisión Unibanco	20,52		20,52	

5.2.1.1.16	Gasto Comisión Banco Internacional	9,38	448,98	-439,60	-98%
5.2.1.1.17	Gasto Comisión Banco Solidario	976,54	478,72	497,82	104%
5.2.1.1.18	Gasto Multas No Deducibles	237,9	1.236,54	-998,64	-81%
5.2.1.1.19	Gasto por Asumir Retenciones No Deducibles	2,99	154,27	-151,28	-98%
5.2.1.1.20	Perdida de Inventarios NO Deducibles		92,71	-92,71	-100%
5.2.1.1.21	Mantenimiento de Vehículos No deducibles		15,00	-15,00	-100%
5.2.1.1.22	Viáticos (no deducibles)	135,95	1.390,12	-1.254,17	-90%
5.2.1.1.23	Gasto Servicios Básicos No Deducibles	7,31	30,84	-23,53	-76%
5.2.1.1.24	Por autoconsumo no deducible	20,44		20,44	
5.2.1.1.25	Saldo a favor proveedores (no descontado) No Deduc.	9,98	1.123,34	-1.113,36	-99%
5.2.1.1.26	Pasajes Buses y taxis no deducible	1.189,07	2.521,05	-1.331,98	-53%
5.2.1.1.27	Suministros oficina /no deducibles	13,5	161,52	-148,02	-92%
5.2.1.1.28	Gtos y serv.bancarios no deducibles	112,65	287,12		
5.2.1.1.29	Diferencia en costo de años anteriores		12.442,94	-12.442,94	-100%
5.2.1.1.30	Diferencia en cuentas por cobrar		3,62	-3,62	-100%
	Utilidad del Ejercicio	219.725,25	175.913,34	43.811,91	25%
	(-) 15% part. Trabajadores	32.958,79	26.387,00	6.571,79	25%
	Utilidad antes impto renta	186.766,46	149.526,34	37.240,12	25%
	(+) gtos no deducibles	1.729,79	7.012,51	-5.282,72	-75%
	Utilidad antes impto renta	188.496,25	156.538,85	31.957,40	20%
	(-)% impto renta	41.469,18	34.438,55	7.030,63	20%
	Utilidad desp. impuesto a la renta	145.297,29	115.087,79	30.209,49	26%
	reserva legal	14.529,73	11.508,78	3.020,95	26%
	Utilidad neta del ejercicio	130.767,56	103.579,01	27.188,55	26%



MEGAFERRETERO CHIMG S.A.
ANÁLISIS VERTICAL
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014-2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2014	%	2015	%
1.	ACTIVOS	3.167.024,16	100%	3.385.516,92	100%
1.1.	CORRIENTES	2.008.542,64	63%	2.347.936,71	69,35%
1.1.1.	DISPONIBLE	307.328,95	9,70%	429.840,77	12,70%
1.1.1.1.	CAJA	1.082,21	0,03%	1.120,00	0,03%
1.1.1.1.03	Caja Chica	462,21	0,01%	500,00	0,01%
1.1.1.1.09	Caja Sultos	500,00	0,02%	500,00	0,01%
1.1.1.1.10	Caja No.01	30,00	0,00%	30,00	0,00%
1.1.1.1.11	Caja No.02	30,00	0,00%	30,00	0,00%
1.1.1.1.15	Caja No.04	30,00	0,00%	30,00	0,00%
1.1.1.1.17	Caja Acabados	30,00	0,00%	30,00	0,00%
1.1.1.2.	BANCOS	303.436,74	9,58%	425.970,77	12,58%
1.1.1.2.01	Banco del Pacifico	128.022,74	4,04%	241.901,03	7,15%
1.1.1.2.02	Banco del Pichincha	110.449,45	3,49%	54.758,66	1,62%
1.1.1.2.03	Banco Produbanco	3.970,45	0,13%	4.186,30	0,12%
1.1.1.2.04	Banco Internacional	9.068,40	0,29%	11.047,08	0,33%
1.1.1.2.05	Banco del Austro	9.889,74	0,31%	2.597,35	0,08%
1.1.1.2.06	Banco Solidario	1.058,77	0,03%	9.396,72	0,28%
1.1.1.2.07	Banco del Pichincha Cta.Ahorros	893,49	0,03%	894,24	0,03%
1.1.1.2.09	Banco de Machala	4.387,32	0,14%	16.113,94	0,48%
1.1.1.2.11	Banco Bolivariano	33.404,09	1,05%	56.942,40	1,68%
1.1.1.2.12	Banco Guayaquil 36216689	2.292,29	0,07%	28.133,05	0,83%
1.1.1.3	INVERSIONES	2.810,00	0,09%	2.750,00	0,08%
1.1.1.3.05	Inversiones en Megachimg	1.500,00	0,05%	1.500,00	0,04%
1.1.1.3.06	Inversiones en Ferretero CHIMG	1.250,00	0,04%	1.250,00	0,04%
1.1.1.3.07	Acciones Transpellane	60,00			0,00%
1.1.2	EXIGIBLE	366.697,12	11,58%	414.550,38	12,24%
1.1.2.1.	CLIENTES	131.794,42	4,16%	165.459,39	4,89%
1.1.2.1.01	Cientes en General	79.661,59	2,52%	116.804,81	3,45%
1.1.2.1.03	Cientes Cheques	54.883,68	1,73%	49.466,10	1,46%
1.1.2.1.99	(-) Provisión Cuentas Incobrab	2.750,85	-0,09%	811,52	-0,02%
1.1.2.2.	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS	13.324,99	0,42%	19.755,84	0,58%
1.1.2.2.03	Anticipos Proveedores	7.718,64	0,24%	4.280,79	0,13%
1.1.2.2.106	Préstamo a Lcda. Rosa Rodríguez	4.509,73			0,00%
1.1.2.2.109	Anticipo Jenny Fiallos		0,00%	45,29	
1.1.2.2.14	Préstamo Lisseth Rodríguez		0,00%	15.000,00	
1.1.2.2.16	Préstamo Mercedes Azogue	676,23			0,00%
1.1.2.2.31	Anticipo Daniel López	49,54			0,00%
1.1.2.2.147	Anticipo Jessica Vaca		0,00%	57,76	
1.1.2.2.173	Anticipo María Abril		0,00%	24,07	

1.1.2.2.191	Anticipo Luis Lasluisa		0,00%	2,50	
1.1.2.2.195	Anticipo María Galarza		0,00%	2,68	
1.1.2.2.43	Anticipo Patricia Vejar	50,00	0,00%	35,37	0,00%
1.1.2.2.46	Anticipo Lisseth Rodríguez		0,00%	30,19	
1.1.2.2.55	Anticipo Ing. Cesar Chiluisa		0,00%	393,72	
1.1.2.2.89	Anticipo Viviana Muñoz		0,00%	8,01	
1.1.2.2.95	Anticipo Christian Guevara	320,85			0,00%
1.1.2.3	CREDITO TRIBUTARIO IVA	73.573,77	2,32%	86.264,18	2,55%
1.1.2.3.01	Retención Fuente IVA		0,00%	192,80	
1.1.2.3.02	Retenciones IVA tarjetas		0,00%	677,80	
1.1.2.3.04	IVA en compras	73.573,77	2,32%	85.393,58	2,52%
1.1.2.4	CREDITO TRIBUTARIO IR ANTERIOR	82.191,31	2,60%	76.986,64	2,27%
1.1.2.4.01	Retención en la Fuente (2007)	48.035,19	1,52%	48.035,19	1,42%
1.1.2.4.03	Saldo a favor impuesto a la renta 2009	980,03	0,03%	980,03	0,03%
1.1.2.4.04	Retenciones en la fuente 2010	2.321,59	0,07%	2.321,59	0,07%
1.1.2.4.05	Retenciones en la fuente 2011	8.249,52			0,00%
1.1.2.4.06	Retenciones en la fuente 2012	12.155,89			0,00%
1.1.2.4.07	Retenciones en la fuente 2013	10.449,09			0,00%
1.1.2.4.08	Retenciones años anteriores		0,00%	25.649,83	
1.1.2.5	CREDITO TRIBUTARIO IR CORRIENTE	65.021,71	2,05%	65.635,25	1,94%
1.1.2.5.01	Retención en la Fuente	36.943,60	1,17%	40.876,08	1,21%
1.1.2.5.03	Anticipo Impuesto a la Renta	16.391,10	0,52%	12.385,90	0,37%
1.1.2.5.04	Retención Renta- Tarjetas de Crédito	11.669,01	0,37%	12.366,12	0,37%
1.1.2.5.06	Retención Tarjeta por documentar	18,00	0,00%	0,99	0,00%
1.1.2.5.07	RETENCION PRESUNTIVA		0,00%	6,16	
1.1.2.7	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	790,92	0,02%	449,08	0,01%
1.1.2.7.04	Ctas. Por cobrar Bancos. Comisión	790,92	0,02%	301,32	0,01%
1.1.2.7.04	Cuentas por cobrar Carolina Duchi		0,00%	147,76	
1.1.3.1	INVENTARIOS PARA LA VENTA	1.290.268,69	40,74%	1.496.505,22	44,20%
1.1.3.1.01	Inventario Gravado 0%	20.102,12	0,63%	36.454,68	1,08%
1.1.3.1.02	Inventario Gravado 12%	1.270.166,57	40,11%	1.460.050,54	43,13%
1.1.3.3	Cuentas Ajustes Inventarios	44.247,88	1,40%	7.040,34	0,21%
1.1.3.3	Dev. Pend. Proveedor MARRIOT	47,46	0,00%	67,41	0,00%
1.1.3.3.105	Dev. Pendientes Proveedor SYLVANIA	38,09	0,00%	7,98	0,00%
1.1.3.3.106	Dev. Pend. Proveedor KU-BIEC	20,43			0,00%
1.1.3.3.107	Dev. Pend. Proveedor INTACO	26,18			0,00%
1.1.3.3.110	Dev. Pend. Proveedor CONSTRUP	26,85			0,00%
1.1.3.3.111	1 Dev. Pend. Proveedor DINATEKPOWER	19.724,67	0,62%	2.312,50	0,07%
1.1.3.3.118	1 Dev. Pend. Proveedor IMP. LEON		0,00%	29,92	
1.1.3.3.124	Dev. Pend. Proveedor Lui	91,25			0,00%
1.1.3.3.125	Dev. Pend. Proveedor MUNDO FERRETERO	14,36			0,00%
1.1.3.3.126	Dev. Pend. Proveedor ECUAESTILKER	7,71			0,00%
1.1.3.3.127	Dev. Pend. Proveedor Cos	12,75			0,00%
1.1.3.3.128	Dev. Pend. Proveedor ARTEPISO	21,46			0,00%
1.1.3.3.129	Dev. Pend. Proveedor DIEGO GUAYTA	790,40			0,00%
1.1.3.3.130	Dev. Pend. Proveedor MOISES ENCALADA	1.721,15			0,00%
1.1.3.3.131	Dev. Pend. Proveedor PICA-PLASTICOS INDUSTRIAL		0,00%	25,60	
1.1.3.3.134	Dev. Pend. Prov. TEXTILES SAN PEDRO		0,00%	47,54	
1.1.3.3.136	Dev. Pendientes Proveedor Textil Ecuador		0,00%	107,98	

1.1.3.3.14	Dev. Pendientes Proveedor Gerardo Ortiz	2.116,71	0,07%	606,57	0,02%
1.1.3.3.15	Dev. Pendientes Proveedor Adhe	1,78			0,00%
1.1.3.3.17	Dev. Pendientes Proveedor Megakons	108,63	0,00%	141,09	0,00%
1.1.3.3.19	Dev. Pendientes Proveedor Demaco	674,92	0,02%	1.571,86	0,05%
1.1.3.3.22	Dev. Pendientes Proveedor MEGAPROFER	55,18	0,00%	158,00	0,00%
1.1.3.3.23	Dev. Pendientes Proveedor HO	1.890,70			0,00%
1.1.3.3.24	Dev. Pendientes Proveedor ITALPISOS	7.923,26	0,25%	641,20	0,02%
1.1.3.3.25	Dev. Pendientes Proveedor BOYACA		0,00%	212,68	
1.1.3.3.31	Dev. Pendientes Proveedor ACE	2.279,19			0,00%
1.1.3.3.33	Dev. Pendientes Proveedor CONDOR	509,67	0,02%	305,60	0,01%
1.1.3.3.54	Dev. Pendientes Proveedor LARTIZCO	5,21			0,00%
1.1.3.3.57	Dev. Pend. Proveedor MAVIJU	36,01	0,00%	5,51	0,00%
1.1.3.3.59	Dev. Pend. Proveedor PROMESA	64,67	0,00%	17,28	0,00%
1.1.3.3.63	Dev. Pend. Proveedor EasyMAX	49,42	0,00%	218,31	0,01%
1.1.3.3.65	Dev. Pend. Proveedor Ferremun	47,99			0,00%
1.1.3.3.68	Dev. Pend. Proveedor ECUAIMCO	415,31			0,00%
1.1.3.3.69	Dev. Pend. Proveedor EDESA	122,08	0,00%	140,46	0,00%
1.1.3.3.71	Dev. Pend. Proveedor FV	119,43	0,00%	109,71	0,00%
1.1.3.3.73	Dev. Pend. Proveedor SERV. TE	70,33			0,00%
1.1.3.3.79	Dev. Pend Proveedor IMPORPARIS	631,18	0,02%	35,73	0,00%
1.1.3.3.80	Dev. Pend. Proveedor ALESSA	1.332,41	0,04%	228,83	0,01%
1.1.3.3.85	Dev. Pend. Proveedor IMP. VEGA	101,88			0,00%
1.1.3.3.87	Dev. Pend. Proveedor LISLOP	684,19			0,00%
1.1.3.3.94	Dev. Pend. Proveedor CHALLENG	2.445,00			0,00%
1.1.3.3.95	Dev. Pend. Proveedor BALDOSIN	12,72			0,00%
1.1.3.3.98	Dev. Pend. Proveedor LEE TELE	7,25			0,00%
1.1.3.3.99	Dev. Pend. Proveedor CORPORACION BP			48,58	0,00%
1.2.	ACTIVO FIJO	1.158.481,53	36,58%	1.037.580,21	30,65%
1.2.1.	NO DEPRECIABLE	581.759,41	18,37%	581.759,41	16,82%
1.2.1.1.01	Terrenos	581.759,41	18,37%	581.759,41	17,18%
1.2.2.	DEPRECIABLE	576.722,12	18,21%	455.820,80	13,46%
1.2.2.1.01	EDIFICIOS	278.334,62	8,79%	278.334,62	8,22%
1.2.2.1.03	ADECUACIONES EDIFICIOS	135.351,41	4,27%	135.351,41	4,00%
1.2.2.2.01	MUEBLES Y ENSERES	100.721,64	3,18%	100.721,64	2,98%
1.2.2.3.01	EQUIPO DE OFICINA	6.657,02	0,21%	6.657,02	0,20%
1.2.2.4.01	EQUIPO DE COMPUTO	45.127,50	1,42%	47.965,66	1,42%
1.2.2.7.01	MAQUINARIA	55.936,43	1,77%	55.936,43	1,65%
1.2.2.6.01	EQUIPO DE SEGURIDAD	9.167,14	0,29%	10.317,14	0,30%
1.2.2.5.01	VEHICULOS	536.674,69	16,95%	536.674,69	15,85%
1.2.2.5.03	MOTOCICLETAS	1.273,22	0,04%	1.273,22	0,04%
1.2.2.1.02	(-) Dep. Acum. Edificios	95.268,05	-3,01%	115.952,33	-3,42%
1.2.2.2.02	(-) Dep. Acum. Muebles y Enser	39.275,63	-1,24%	49.256,66	-1,45%
1.2.2.3.02	(-) Dep. Acum. Equipo de Ofici	4.277,46	-0,14%	4.790,11	-0,14%
1.2.2.4.02	(-) Dep. Acum. Equipo de Compu	41.634,92	-1,31%	44.285,72	-1,31%
1.2.2.5.02	(-) Dep. Acum. Vehículo	380.760,39	-12,02%	465.328,99	-13,74%
1.2.2.5.04	(-) Dep Acum Motocicletas	50,29	0,00%	304,93	-0,01%
1.2.2.6.02	(-) Dep. Acum. Equipos de Seguridad	6.986,25	-0,22%	7.630,05	-0,23%
1.2.2.7.02	(-) Dep. Acum. Equipo y Maquinaria	24.268,56	-0,77%	29.862,24	-0,88%
2.	PASIVOS	2.109.523,25	61,15%	2.231.669,81	65,92%
2.1.	PASIVOS CORRIENTES O CORTO PLAZO	1.936.489,05	66,61%	1.706.659,15	52,50%

2.1.1.	TOTAL LOCALES	945.177,08	29,84%	969.614,95	28,64%
2.1.1.1.01	Proveedores Locales	513.698,72	16,22%	509.943,20	15,06%
2.1.1.1.02	Proveedores por formalizar	29.099,30	0,92%	27.344,29	0,81%
2.1.1.1.07	Cheques posfechados emitidos	402.379,06	12,71%	432.327,46	12,77%
2.1.1.2.	DEL EXTERIOR	1.047,21	0,03%	19.365,42	0,57%
2.1.1.2.05	Proveedores a Consignación	1.071,21	0,03%	19.365,42	0,57%
2.1.1.3	SALDOS A FAVOR DE CLIENTES	215.513,70	6,80%	255.581,73	7,55%
2.1.1.3.01	Anticipo de clientes	215.513,70	6,80%	255.581,73	7,55%
2.1.2.1.	ACREEDORES FISCALES	88.725,74	2,80%	131.250,96	3,88%
2.1.2.1.01	1% Ret. Compras locales bienes no producidos por la com.	4.677,41	0,15%	5.151,57	0,15%
2.1.2.1.06	1% Ret. Servicio transporte privado de personas	3,75	0,00%	4,31	0,00%
2.1.2.1.07	1% Ret. Promoción y publicidad	8,05	0,00%	10,78	0,00%
2.1.2.1.08	1% Ret. Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	0,51	0,00%		0,00%
2.1.2.1.09	2% Ret. Otros servicios	215,33	0,01%	118,10	0,00%
2.1.2.1.12	10% Ret. Honorarios comisiones y dietas	135,71	0,00%	137,57	0,00%
2.1.2.1.14	30% Retención IVA	1.071,44	0,03%	3.243,72	0,10%
2.1.2.1.15	70% Retención IVA	673,11	0,02%	344,90	0,01%
2.1.2.1.16	100% Retención IVA	200,23	0,01%	182,24	0,01%
2.1.2.1.17	IVA en Ventas	81.627,96	2,58%	116.651,10	3,45%
2.1.2.1.18	1 Impuesto a la Renta Empleado	68,54	0,00%	608,93	0,02%
2.1.2.1.22	Otras retenciones /aplicables 2%	23,84	0,00%	29,77	0,00%
2.1.2.1.23	Otras retenciones /aplicables	19,86			0,00%
2.1.2.1.27	Ret Iva 10% Cont Especiales		0,00%	4.712,96	
2.1.2.1.28	Ret Iva 20% Cont Especiales		0,00%	55,01	
2.1.2.10	CUENTAS TRANSITORIAS	123.272,37	3,89%	261.838,87	7,73%
2.1.2.10.06	Depósitos por identificar		0,00%	1.210,00	
2.1.2.10.07	Entregas por Preventa	123.272,37	3,89%	260.628,87	7,70%
2.1.2.10.	ACREEDORES IEISS	8.286,72	0,26%	10.725,45	0,32%
2.1.2.2.01	Aporte IEISS x Pagar	6.115,72	0,19%	7.796,76	0,23%
2.1.2.2.02	Fondo de Reserva	1.174,84	0,04%	1.758,31	0,05%
2.1.2.2.03	Prestamos Quirg-Empleados	694,04	0%	868,25	0,03%
2.1.2.2.04	Préstamos Hipotecarios Empleados	302,12	0,01%	302,13	0,01%
2.1.2.3.	ACREEDORES LABORALES	54.436,19	1,72%	58.281,73	1,72%
2.1.2.3.01	Sueldos por Pagar	21.983,92	0,69%	27.493,06	0,81%
2.1.2.3.02	Decimo XIII por Pagar	1.771,33	0,06%	2.676,53	0,08%
2.1.2.3.03	Decimo XIV por Pagar	5.706,34	0,18%	6.136,98	0,18%
2.1.2.3.04	Vacaciones	22.834,73	0,72%	21.598,02	0,64%
2.1.2.3.05	15% Participación por pagar				
2.1.2.3.06	Multas Empleados	1.762,73			0,00%
2.1.2.3.07	Liquidaciones por Pagar	377,14	0,01%	377,14	0,01%
2.1.2.5	ACREEDORES BANCARIOS	500.000,04	15,79%	0,04	0,00%
2.1.2.4.01	Préstamo Banco Pichincha -	500.000,00			0,00%
2.1.2.4.16	OP Bco. Internacional	0,04	0,00%	0,04	0,00%
2.1.2.9	ACREEDORES VARIOS	30,00			0,00%
2.1.2.9.07	Inversiones en Cias. Por pagar	30,00			0,00%
2.2.	PASIVOS LARGO PLAZO	173.034,20	5,46%	525.010,66	16,51%
2.2.1.1.	PRESTAMOS BANCARIOS	173.034,20	5,46%	525.010,66	16,51%
2.2.1.1.18	OP 1041 B. Internacional	143.963,98	4,55%	131.080,43	3,87%
2.2.1.1.25	Pmo. Bco. Machala op.504830	29.070,22	0,92%	17.995,67	0,53%

2.2.1.1.26	Préstamo Bco. Pichincha 500mil			375.934,56	
3.1.	PATRIMONIO	881.587,57	27,84%	934.121,36	29,59%
3.1.1.1	CAPITAL	560.534,34	17,70%	560.534,34	16,56%
3.3.1.1.01	Lcda. Rosa Rodríguez	560.534,34	17,70%	560.534,34	16,56%
3.3.1.1.	UTILIDADES	368.399,07	11,63%	420.932,86	12,43%
3.3.1.1.01	Utilidad Acumuladas	368.399,07	11,63%	420.932,86	12,43%
3.3.1.2	PERDIDAS	47.345,84	-1,49%	47.345,84	-1,40%
3.3.1.2.01	Pérdidas Acumuladas 2007	78.909,44	-2,49%	78.909,44	-2,33%
3.3.1.2.03	(-) Amort. Pérdida años anteriores	31.563,60	1,00%	31.563,60	0,93%
	RESULTADO DEL PERIODO	175.913,34	5,55%	219.725,75	6,49%
	TOTAL PASIVO ,PATRIMONIO Y UTILIDAD	3.167.024,16	100%	3.385.516,92	100%



MEGAFERRETERO CHIMG S.A.
ANÁLISIS VERTICAL
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014-2015

	CUENTAS	2014	%	2015	%
4.	INGRESOS	7.955.916,97	100%	8.399.692,28	100%
4.1.1.1.	VENTAS	7.927.138,02	100%	8.386.185,30	100%
4.1.1.1.01	Ventas Gravadas 0%	65.937,28	1%	95.512,32	
4.1.1.1.02	Ventas Gravadas 12%	8.154.473,26	102%	8.621.277,21	103%
4.1.1.1.03	Venta de Activos			-	
4.1.1.1.04	Ventas - Servicio de Transporte	258.534,95	3%	276.503,05	3%
4.1.1.1.05	Ingreso por Reembolsos			-	
4.1.1.1.06	Ventas 0% Arriendo para Vivienda	3.600,00	0%	3.650,00	
4.1.1.2.	OTROS CARGOS EN VENTAS	10.396,14	0%	10.661,31	
4.1.1.2.01	Flete en Ventas(servicio de transporte)	5,00	0%	-	
4.1.1.2.02	Servicios Mantenimientos(Calefones)	10.350,96	0%	10.520,31	0%
4.1.1.2.04	Ingresos por capacitación			36	0%
4.1.1.2.05	Mantenimiento Maquinaria			105,00	0%
4.1.1.2.06	Alquiler Maquinaria	40,18	0%	-	
4.1.1.3.	DESCUENTOS Y DEVOL. VENTAS	565.803,61	-7%	621.418,59	-7%
4.1.1.3.01	Descuento en Ventas 12%	268.731,57	-3%	290.691,64	-3%
4.1.1.3.02	Devolución en Ventas 12%	280.218,40	-4%	290.987,76	-3%
4.1.1.3.03	Descuento en Ventas 0%	15.184,32	0%	30.986,02	0%
4.1.1.3.04	Devolución en Ventas 0%	1.669,32	0%	8.753,17	0%
4.2.1	INGRESOS NO OPERACIONALES	28.778,95	0%	13.506,98	0%
4.2.1.1.	INGRESOS FINANCIEROS	53,74	0%	59,38	0%
4.2.1.1.01	Intereses Ganados	53,61	0%	59,38	0%
4.2.1.1.02	Rendimientos Financieros	0,13	0%	-	
4.2.1.2.	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	28.725,21	0%	13.447,60	0%
4.2.1.2.01	Utilidad en Vta. Activos Fijos	12.479,76	0%	-	
4.2.1.2.02	Sobrantes de Caja	1.039,45	0%	451,72	
4.2.1.2.100	Otros Ingresos No Operacionales. Rev. Lisseth cxc	4.970,96	0%	2.541,84	0%
4.2.1.2.96	Sobrante de Mercadería	1.608,54	0%	3.669,99	0%
4.2.1.2.97	Otros Ingresos no Operacionales Aseguradora	1.806,37	0%	-	0%
4.2.1.2.98	Otros ingresos por ajustes CXC/	2.812,56	0%	6,81	0%
4.2.1.2.99	Otros Ingresos no Operacionales	4.007,57	0%	6.777,24	0%
4.1.2.1.	COSTO DE VENTAS	6.641.347,03	-83%	7.027.258,87	-84%
4.1.2.1.01	Costo de Ventas Gravado 0%	45.204,34	-1%	90.907,70	0%
4.1.2.1.02	Costo de Ventas Gravado 12%	6.596.142,69	-83%	6.995.690,36	-83%
4.1.2.3.01	Descuento en Compras	11.569,15	0%	59.339,19	1%
5.	EGRESOS	1.150.225,75	14%	1.152.707,66	14%
5.1.	EGRESOS OPERACIONALES	1.559.823,93	20%	1.036.342,20	12%

5.1.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	251.859,36	3%	402.638,97	5%
5.1.1.1.	GASTO PERSONAL ADMINISTRATIVO	135.494,94	2%	217.423,72	3%
5.1.1.1.01	Gto. Sueldos y Salarios Adm	49.864,86	1%	100.677,57	1%
5.1.1.1.02	Gto. Horas Extras Administrativo	11.695,27	0%	16.309,78	0%
5.1.1.1.03	Gto. XIII Sueldo Administrativo	4.622,79	0%	10.333,01	0%
5.1.1.1.04	Gto. XIV Sueldo Administrativo	3.035,86	0%	3.819,27	0%
5.1.1.1.05	Gto. Fondo de Reserva Administrativo	8.179,55	0%	10.656,92	0%
5.1.1.1.07	Gto. Aporte Patronal Administrativo	12.689,49	0%	18.108,00	0%
5.1.1.1.10	Gto. Uniformes	1.570,00	0%	542,8	0%
5.1.1.1.12	Gto. Bonificaciones Administrativo	42.879,53	1%	32.049,76	0%
5.1.1.1.13	Gto. Bonificación Desahucio	957,59	0%		0%
5.1.1.1.16	Gasto Deducible Siniestro Hyundai H1			450,00	0%
5.1.1.10.01	Gto. Agua Potable	1.441,58	0%	1.393,47	0%
5.1.1.10.02	Gto. Energía Eléctrica	3.671,85	0%	8.007,39	0%
5.1.1.10.03	Gto. Teléfono	1.325,29	0%	2.474,08	0%
5.1.1.10.06	TV cable	385,27	0%	850,2	0%
5.1.1.10.07	SERVICIOS INTERNET	796,80	0%	2.195,52	0%
5.1.1.10.08	Gto.Suscripción DATAFAST	200,00	0%		0%
5.1.1.10.09	Gto. Parquadero Administrativo	56,91	0%	53,15	0%
5.1.1.11.03	Gto. Impuestos Municipales	16,00	0%	26	0%
5.1.1.11.05	Otros contribuciones y permisos	6.375,85	0%	8.591,22	0%
5.1.1.11.07	Gto. Matrícula Hyundai Administrativo	527,76	0%	277,92	0%
5.1.1.11.08	Gto. Matrícula Moto	167,78	0%	54,21	0%
5.1.1.11.10	Impuesto Patente Municipal			143,59	0%
5.1.1.13.03	Gto. Suministros Seguridad y Salud			209,86	0%
5.1.1.2.04	Tramites y Gastos Cobranza			200	
5.1.1.13	GASTOS SEGURIDAD Y SALUD TRABAJADORES	5.892,86	0%	97.357,64	1%
5.1.1.13.01	Gto. Honorarios Seguridad y S.	5.892,86	0%		
5.1.1.2.1	Gto. Honorarios	11.148,96	0%	20.575,72	0%
5.1.1.3.03	Gto. Mantenimiento Eq. de Comp	626,50	0%	629	0%
5.1.1.3.04	Gto. Mantenimiento Vehículos (administración)	2.833,71	0%	2.268,52	0%
5.1.1.3.05	Gasto Mantenimiento Sistemas	1.461,00	0%	1.596,89	0%
5.1.1.3.07	Gsto. Mantenimiento Mercadería-Art. Venta			80,36	0%
5.1.1.3.08	Repuestos equipo de computo	49,61	0%		0%
5.1.1.4.02	Gto. Publicidad	15.033,26	0%	6.937,08	
5.1.1.5.01	Gto. Combustibles	938,22	0%	748,13	0%
5.1.1.6.01	Gto. Seguros Edificios	9.078,65	0%	6.104,88	0%
5.1.1.6.03	Seguros de Vida	5.448,00	0%	5.400,00	0%
5.1.1.6.04	Seguros SOAT	14,23	0%		0%
5.1.1.6.05	Gto. Seguros Eq. Electrónico	493,68	0%	499,92	0%
5.1.1.6.06	Gto. Seguros Dinero	2.546,72	0%	2.801,64	0%
5.1.1.6.07	Gto, Seguro Transporte	2.372,15	0%	2.372,16	0%
5.1.1.6.08	Gto. Seguro Responsabilidad Civil	208,45	0%	208,56	0%
5.1.1.6.09	Gto. Seguros Transp. Valores	2.294,93	0%	2.295,84	0%
5.1.1.6.10	Gto. Seguros Fidelidad Privada	341,12	0%	468,96	0%
5.1.1.6.11	Gasto Seguros Desgravamen			1.725,67	0%
5.1.1.7.01	Gto. Útiles de Oficina	31,25	0%	21,85	0%
5.1.1.7.04	Gasto suministros administrativos	9.975,02	0%	11.403,73	
5.1.1.7.05	Medicinas	133,50	0%	36,96	0%
5.1.1.8.01	Gto. Agasajos empleados	7.694,13	0%	6.529,59	0%

5.1.1.8.02	Gto. Agasajos clientes	570,00	0%		0%
5.1.1.8.03	Gto. de Representación	581,00	0%	2.372,10	0%
5.1.1.8.04	Atención Clientes	12.610,49	0%	6.787,67	0%
5.1.1.9.01	Gto. Viáticos y Subsistencias	3.129,03	0%	5.992,38	0%
5.1.1.9.03	Gto. viajes Exterior			9.500,03	0%
5.1.2.1	GASTOS PERSONAL ALMACÉN	174.849,76	2%	186.043,45	0%
5.1.2.1.01	Gto. Sueldos y Salarios Almacén	74.058,40	1%	73.728,16	
5.1.2.1.02	Gto. Horas Extras Almacén	29.845,16	0%	27.667,70	
5.1.2.1.03	Gto. XIII Sueldo Almacén	10.087,84	0%	10.778,89	0%
5.1.2.1.04	Gto. XIV Sueldo Almacén	6.172,56	0%	6.138,95	0%
5.1.2.1.05	Gto. Fondo de Reserva Almacén	8.254,32	0%	9.956,34	0%
5.1.2.1.06	Gto. Vacaciones Almacén				0%
5.1.2.1.07	Gto. Aporte Patronal Almacén	14.679,74	0%	15.715,63	0%
5.1.2.1.08	Gto. Uniformes	2.694,82	0%	3.976,80	
5.1.2.1.11	Gto. Alimentación Dep. Ventas	664,84	0%	1.373,62	0%
5.1.2.1.12	Gto. Bonificación Almacén	15.320,57	0%	26.261,07	0%
5.1.2.1.18	Gto. Servicios ocasionales	125,00	0%		0%
5.1.2.1.20	Gasto Comisión vendedores externos			163,04	0%
5.1.2.1.21	Gto. Desahucio Dep. Almacén			1.867,11	0%
5.1.2.1.22	Gto. Agua Potable			10,35	
5.1.2.1.23	Gto. Energía Eléctrica	5.872,68	0%	2.649,91	
5.1.2.1.24	Gto. Teléfono	2.287,00	0%	186,02	
5.1.2.1.25	Gto. Consumo Teléfono Móvil	3.816,08	0%	4.598,45	0%
5.1.2.1.26	Servicios Telecheck	970,75	0%	971,41	0%
5.1.2.10.1	GASTOS POR ENTREGAS-VENTAS	229.333,26	3%	242.228,17	0%
5.1.2.10.2	Gto. Matriculas Vehículos	40,18	0%	83,25	0%
5.1.2.10.3	Gto. Deprec. Edificio	20.684,28	0%	20.684,28	
5.1.2.10.4	Gto. Deprec. Muebles y Enseres	9.893,38	0%	9.981,03	0%
5.1.2.10.5	Gto. Deprec. Equipo de Oficina	349,68	0%	512,65	0%
5.1.2.10.6	Gto. Deprec. Equipo de Computo	4.404,09	0%	2.650,80	0%
5.1.2.10.7	Gto. Deprec. Vehículos	104.293,42	1%	84.568,60	0%
5.1.2.10.8	Gto. Depreciación Maquinarias y Herramientas	5.493,48	0%	5.593,68	0%
5.1.2.10.9	Gto. Depreciación Motocicletas	228,33	0%	254,64	0%
5.1.2.10.10	Gto. Deprec Eq. Seguridad	581,88	0%	643,8	0%
5.1.2.10.11	Gto. Mantenimiento Edificio	1.247,96	0%	71,43	0%
5.1.2.10.12	Gto. Mantenimiento Eq. de Comp	140,61	0%	20	0%
5.1.2.10.13	Gto. Mantenimiento Maquinaria	8.800,99	0%	11.496,64	0%
5.1.2.10.14	Gto. Mantenimiento Vehículos (ventas)	134,68	0%	107,59	0%
5.1.2.10.15	Mantenimiento equipo de seguridad	304,00	0%	50	0%
5.1.2.10.16	Mantenimiento central Telefónica	120,00	0%	90,71	0%
5.1.2.10.17	Gsto. mantenimiento de Local			996,65	0%
5.1.2.10.18	Gto. Seguro Vehículos	20.702,75	0%	23.375,16	0%
5.1.2.10.19	Gto. Seguridad	261,61	0%	744,93	
5.1.2.10.20	Seguros SOAT	1.098,29	0%	97,62	0%
5.1.2.10.21	Gto. Seguro Maquinaria	755,78	0%	767,88	0%
5.1.2.10.22	Suministros Bodega Almacén	13.388,68	0%	24.965,42	0%
5.1.2.10.23	Gastos adecuación nuevo local	10.555,37	0%	35.433,11	0%
5.1.2.10.24	Gasto Adecuación Nuevo Local C	6.878,76	0%	4.044,58	0%
5.1.2.10.25	Gasto Suministros Medico Ocupa	82,36	0%		0%
5.1.2.10.26	Gto. Agasajos clientes	1.108,97	0%	1.455,73	0%
5.1.2.10.27	Gto. Viáticos y Subsistencias	254,62	0%	13,84	0%

5.1.2.10.28	Gto. Peajes	1,00	0%	2	0%
5.1.2.10.29	Gto. Flete en Compras	12.628,65	0%	11.210,90	0%
5.1.2.10.30	Seguro de mercadería /facturas	2.500,73	0%	680,48	0%
5.1.2.10.31	Gasto envío de documentación (courier)	479,73	0%	290,77	0%
5.1.2.10.32	Gto. Tarjetas para Celular			20	0%
5.1.2.10.33	Rastreo Satelital	1.919,00	0%	1.320,00	0%
5.1.2.10.34	Repuestos NKR	333,13	0%	1.470,89	
5.1.2.10.35	Alimentación NKR	293,27	0%		0%
5.1.2.10.36	Combustible - NKR	705,70	0%	614,05	0%
5.1.2.10.37	Peajes NKR	58,00	0%		0%
5.1.2.10.38	Lubricantes NKR	161,00	0%		0%
5.1.2.10.39	Manten. y Reparación - NKR	917,33	0%	953,67	0%
5.1.2.10.40	Gto. Matrícula NKR	141,82	0%	183,4	0%
5.1.2.10.41	Gsto. Parqueadero de Vehículos			9	0%
5.1.2.10.42	Gastos Logísticos proveedores	327,52	0%	479,22	0%
5.1.2.10.43	Alimentación - CARRY	208,95	0%	37	
5.1.2.10.44	Combustibles - CARRY	864,13	0%	464,05	0%
5.1.2.10.45	Peajes - CARRY	73,00	0%	18	0%
5.1.2.10.46	Lubricantes -CARRY	42,86	0%		0%
5.1.2.10.47	Vulcanizadora - CARRY	7,00	0%	25	0%
5.1.2.10.48	Mantenim. y Repuestos - CARRY	189,82	0%	660,35	0%
5.1.2.10.49	Gto. Matrícula Carry	59,20	0%	59,2	0%
5.1.2.10.50	Alimentación - TOYOTA	27,46	0%	101,28	0%
5.1.2.10.51	Combustibles - TOYOTA	1.221,96	0%	1.013,91	0%
5.1.2.10.52	Peajes - TOYOTA	29,00	0%	53	0%
5.1.2.10.53	Lubricantes - TOYOTA	121,14	0%		0%
5.1.2.10.54	Mantenim. y Repuestos - TOYOTA	625,74	0%	1.628,85	0%
5.1.2.10.55	Gto. Matrícula Toyota	184,41	0%	169,56	0%
5.1.2.10.56	Alimentación - FC	270,81	0%	75,82	0%
5.1.2.10.57	Combustibles - FC	1.364,38	0%	913,46	0%
5.1.2.10.58	Peajes - FC	200,00	0%	130	0%
5.1.2.10.59	Lubricantes - FC	29,01	0%	31,55	0%
5.1.2.10.60	Vulcanizadora - FC	230,67	0%	716,43	0%
5.1.2.10.61	Mantenim. y Repuestos - FC	1.033,07	0%	1.149,75	0%
5.1.2.10.62	Gto. Matriculas Hino FC	282,36	0%	38,34	0%
5.1.2.10.63	Combustible Montacargas	533,31	0%	150,71	0%
5.1.2.10.64	Mantenimiento Montacarga	565,27	0%	313	0%
5.1.2.10.65	Repuestos Montacargas	367,32	0%	525,46	0%
5.1.2.10.66	Lubricantes Montacargas	101,03	0%		0%
5.1.2.10.67	Mantenimiento LC -977	51,00	0%		0%
5.1.2.10.68	ALIMENTACION LC-945 FREIGHTLINER	2.061,67	0%	1.976,68	0%
5.1.2.10.69	COMBUSTIBLE LC-945 FREIGHTLINER	15.733,51	0%	15.559,79	0%
5.1.2.10.70	REPUESTOS LC-945 FREIGHTLINER	16.689,59	0%	13.497,30	0%
5.1.2.10.71	PEAJES LC-945 FREIGHTLINER	1.701,20	0%	5.851,40	0%
5.1.2.10.72	LUBRICANTES LC-945 FREIGHTLINER	828,36	0%	347,00	0%
5.1.2.10.73	MANTENIMIENTO LC-945 FREIGHTLINER	11.544,76	0%	6.175,16	0%
5.1.2.10.74	Gto. Matrícula Freightliner W.G.	762,11	0%	191,06	0%
5.1.2.10.75	Otras contribuciones Freightliner			52,00	0%
5.1.2.10.76	Alimentación LC-943 R.U.	680,74	0%		0%
5.1.2.10.77	Combustible LC-943 R.U.	2.676,44	0%		
5.1.2.10.78	Repuestos LC-943 R.U.	3.547,40	0%		0%

5.1.2.10.79	Mantenimiento LC -943	921,79	0%		0%
5.1.2.10.80	Lubricantes Mula LC 943 R.U.	365,48	0%		0%
5.1.2.10.81	Gto. Matricula Mula 2011 R.U.	726,21	0%		0%
5.1.2.10.82	MANTENIMIENTO MONTACARGA 2012 NUEVO			186	0%
5.1.2.10.83	LUBRICANTES MONTACARGA 2012 NUEVO	22,42	0%	175,36	0%
5.1.2.10.84	Gasto Combustible Montacarga Nuevo 2012	876,66	0%	1.232,41	
5.1.2.10.85	ALIMENTACION MULA NUEVA 2012	2.362,09	0%	2.053,65	0%
5.1.2.10.86	REPUESTOS MULA NUEVA 2012	12.100,08	0%	5.829,34	0%
5.1.2.10.87	COMBUSTIBLE MULA NUEVA 2012	9.961,71	0%	10.882,69	0%
5.1.2.10.88	MANTENIMIENTO MULA NUEVA 2012	6.549,08	0%	3.566,97	0%
5.1.2.10.89	LUBRICANTES HINO NUEVA 2012	877,00	0%	128,93	0%
5.1.2.10.90	PEAJES MULA NUEVA 2012	1.561,28	0%	3.443,80	0%
5.1.2.10.91	GTO. MATRICULA MULA HINO 2012	853,50	0%	372,34	0%
5.1.2.10.92	ALIMENTACION HINO DUTRO 2012	205,29	0%	118,25	0%
5.1.2.10.93	REPUESTOS HINO DUTRO 2012	389,73	0%	1.696,32	0%
5.1.2.10.94	COMBUSTIBLE HINO DUTRO 2012	1.328,52	0%	900,12	0%
5.1.2.10.95	MANTENIMIENTO HINO DUTRO 2012	723,85	0%	1.591,37	0%
5.1.2.10.96	LUBRICANTES HINO DUTRO 2012	157,47	0%		0%
5.1.2.10.97	PEAJES HINO DUTRO 2012	232,93	0%	174	0%
5.1.2.10.98	GTO. MATRICULA HINO DUTRO 2012	395,81	0%	91,12	0%
5.1.2.10.99	ALIMENTACION TRAILER HINO 2012 E.P.	2.073,72	0%	1.912,28	0%
5.1.2.10.100	REPUESTOS TRAILER HINO 2012 E.P.	13.107,76	0%	7.853,39	0%
5.1.2.10.101	COMBUSTIBLE TRAILER HINO 2012 E.P.	16.805,06	0%	15.570,68	0%
5.1.2.10.102	MANTENIMIENTO TRAILER HINO 2012 E.P.	5.166,83		4.069,16	0%
5.1.2.10.103	LUBRICANTES TRAILER HINO 2012 E.P.	1.393,77	0%		0%
5.1.2.10.104	Peajes Trailer Hino 2012 E.P.	1.618,00	0%	6.401,80	
5.1.2.10.105	Gto matricula Trailer hino E.P.	1.051,07	0%	524,05	0%
5.1.2.10.106	Alimentación FC 2012	229,97	0%	473,44	0%
5.1.2.10.107	Repuestos FC 2012	4.066,13	0%	3.463,86	0%
5.1.2.10.108	Mantenimiento FC 2012	1.818,07	0%	807,83	0%
5.1.2.10.109	Combustible FC 2012	1.731,04	0%	2.001,30	0%
5.1.2.10.110	Peajes FC 2012	207,20	0%	410,8	0%
5.1.2.10.111	Gto. Matricula Hino FC 2012	442,48	0%	116,32	0%
5.1.2.10.112	Alimentación NQR 2014	181,15	0%	401,46	0%
5.1.2.10.113	Gto. Repuestos NQR 2014	2.742,82	0%	608,02	0%
5.1.2.10.114	Gto. Mantenimiento NQR 2014	2.233,24	0%	961,78	0%
5.1.2.10.115	Gto. Combustibles NQR 2014	682,21	0%	1.193,61	0%
5.1.2.10.116	Gto. Peajes NQR 2014	128,00	0%	351,48	0%
5.1.2.10.117	Gto. Matricula NQR 2014	1.162,69	0%	571,24	0%
5.1.2.10.118	Gto. Combustible I10	14,29	0%		0%
5.1.2.10.119	Gto. Matrícula I10	230,99	0%	231,76	0%
5.1.3.1.1.	GASTOS PERSONAL BODEGA	141.179,84	2%	119.005,86	0%
5.1.3.1.1.01	Gto. Sueldos y Salarios Bod. Interna	31.868,02	0%	31.017,95	0%
5.1.3.1.1.02	Gto. Horas Extras	15.641,79	0%	16.489,53	
5.1.3.1.1.03	Gto. XIII Sueldo	4.276,29	0%	4.149,66	0%
5.1.3.1.1.04	Gto. XIV Sueldo	2.608,40	0%	2.547,82	0%
5.1.3.1.1.05	Gto. Fondo de Reserva	3.696,58	0%	3.196,54	0%
5.1.3.1.1.06	Gto. Vacaciones				0%
5.1.3.1.1.07	Gto. Aporte Patronal	6.502,83	0%	6.050,20	0%
5.1.3.1.1.08	Gto. Alimentación bodega Interna	1.995,54	0%	835,74	
5.1.3.1.1.09	Gto. Bonificación Bod. Interna	3.863,40	0%	2.288,30	0%

5.1.3.1.1.10	Desahucio y Liquidación Bod. Interna			817,84	0%
5.1.3.1.1.11	Gto. /SOAT /matriculas vehículos	93,85	0%		0%
5.1.3.1.1.12	Gto. Combustibles	361,29	0%	247,34	
5.1.3.1.1.13	Gto. Peajes	9.136,20	0%	275,55	0%
5.1.3.1.1.14	Gto .Estibaje Bod. Interna	846,20	0%	556,62	0%
5.1.3.1.1.15	Gasto Alquiler Maquinaria	35,71	0%	140	0%
5.1.3.1.1.16	Gastos de Viaje Personal	189,83	0%	891,09	0%
5.1.3.1.1.17	Gto. Estibaje Clientes	163,01	0%	25,51	0%
5.1.3.1.1.18	Gto. Sueldos y Salarios Bod. Ext.	30.636,20	0%	26.594,57	0%
5.1.3.1.1.19	Gto. Horas Extras Bod. Ext.	12.714,18	0%	10.454,72	0%
5.1.3.1.1.20	Gto. XIII Sueldo Bod. Externa	3.766,69	0%	3.140,96	0%
5.1.3.1.1.21	Gto. XIV Sueldo Bod. Externa	2.439,35	0%	2.114,17	0%
5.1.3.1.1.22	Gto. Fondo de Reserva Bod. Ext.	3.096,09	0%	1.950,25	0%
5.1.3.1.1.23	Gto. Vacaciones Bod. Ext.				0%
5.1.3.1.1.24	Gto. Aporte Patronal Bod. Ext.	5.498,93	0%	4.579,49	0%
5.1.3.1.1.25	Gto. Bonificaciones Bod. Ext.	1.749,46	0%	642,01	
5.1.3.1.1.26	Gto. Sueldos y Salarios Choferes CP	20.744,39	0%	19.617,84	0%
5.1.3.1.1.27	Gto. Horas Extras Choferes CP	50,07	0%	2.257,91	0%
5.1.3.1.1.28	Gto. XIII Sueldo Choferes CP	2.331,73	0%	1.062,00	0%
5.1.3.1.1.29	Gto. XIV Sueldo Choferes CP	1.156,60	0%	2.257,64	0%
5.1.3.1.1.30	Gto. Fondos de Reserva Choferes CP	2.294,03	0%		0%
5.1.3.1.1.31	Gto. Vacaciones Choferes CP			3.291,97	0%
5.1.3.1.1.32	Gto. Aporte Patronal Choferes CP	3.138,68	0%	53,58	0%
5.1.3.1.1.33	Gto. Bonificaciones Choferes CP	7.186,38	0%	7.476,74	
5.1.3.1.1.34	Repuestos Toyota	829,48	0%	694,19	0%
5.1.3.1.1.35	Combustible - MOTO	199,92	0%	143,33	0%
5.1.3.1.1.36	Lubricantes MOTO	11,61	0%		0%
5.1.3.1.1.37	Vulcanizadora - MOTO	157,77	0%	10	0%
5.1.3.1.1.38	Mantenim. y Reparación - MOTO	412,82	0%	50,32	0%
5.1.3.1.1.39	Gto. Sueldos y Salarios Seguridad	7.925,57	0%	788,55	0%
5.1.3.1.1.40	Gto. Horas Extras Seguridad	1.765,29	0%	254,91	0%
5.1.3.1.1.41	Gto. XIII Seguridad	818,32	0%	86,95	0%
5.1.3.1.1.42	Gto. XIV Seguridad	651,64	0%	64,9	0%
5.1.3.1.1.43	Gto. Fondo de Reserva Seguridad	742,29	0%		0%
5.1.3.1.1.44	Gto. Vacaciones Seguridad			43,48	0%
5.1.3.1.1.45	Gto. Aporte Patronal Seguridad	1.188,42	0%	126,78	0%
5.1.3.1.1.46	Gto. Bonificación Seguridad	90,00	0%		
5.2.1.	EGRESOS NO OPERACIONALES	141.657,54	2%	116.365,51	0%
5.2.1.1	GASTOS FINANCIEROS	122.198,47	2%	114.635,72	0%
5.2.1.1.01	Gto. Interes préstamos Bancarios	68.809,99	1%	61.251,31	1%
5.2.1.1.02	Gto. y Servicios Bancarios	2.287,41	0%	6.564,18	0%
5.2.1.1.03	Gsto. Comisión Interdin	4.224,80	0%	6.538,43	0%
5.2.1.1.04	Gsto. Comisión Diners	16.926,36	0%	16.926,18	0%
5.2.1.1.05	Gsto. Comisión Mastercard	1.636,60	0%	1.333,91	0%
5.2.1.1.06	Gsto. Comisión Pacificard	6.567,11	0%	7.589,44	0%
5.2.1.1.07	Gsto. Comisión Machala	3.237,50	0%	2.702,11	0%
5.2.1.1.08	Gsto. Comisión Bolivariano	41,25	0%	198,69	0%
5.2.1.1.09	Gsto. Comisión Produbanco			15,71	0%
5.2.1.1.10	Gsto. Comisión Guayaquil	1.971,97	0%	2.937,12	0%
5.2.1.1.11	Gsto. Comisión Austro	1.617,80	0%	283,02	
5.2.1.1.12	Gto. Comisión Tarjetas Variable	0,12	0%	-	0%

5.2.1.1.13	Baja de Mercadería	13.875,91	0%	7.064,22	0%
5.2.1.1.14	Faltantes de Caja	73,95	0%	224,96	0%
5.2.1.1.15	Gsto. Comisión Unibanco			20,52	0%
5.2.1.1.16	Gasto Comisión Banco Internacional	448,98	0%	9,38	0%
5.2.1.1.17	Gasto Comisión Banco Solidario	478,72	0%	976,54	
5.2.1.1.18	Gasto Multas No Deducibles	1.236,54	0%	237,9	0%
5.2.1.1.19	Gasto por Asumir Retenciones No Deducibles	154,27	0%	2,99	0%
5.2.1.1.20	Perdida de Inventarios NO Deducibles	92,71	0%		0%
5.2.1.1.21	Mantenimiento de Vehículos No deducibles	15,00	0%		0%
5.2.1.1.22	Viáticos (no deducibles)	1.390,12	0%	135,95	0%
5.2.1.1.23	Gasto Servicios Básicos No Deducibles	30,84	0%	7,31	0%
5.2.1.1.24	Por autoconsumo no deducible			20,44	0%
5.2.1.1.25	Saldo a favor proveedores (no descontado) No Deduc	1.123,34	0%	9,98	0%
5.2.1.1.26	Pasajes Buses y taxis no deducible	2.521,05	0%	1.189,07	
5.2.1.1.27	Suministros oficina /no deducibles	161,52	0%	13,5	0%
5.2.1.1.28	Gtos y serv.bancarios no deducibles	287,12	0%	112,65	0%
5.2.1.1.29	Diferencia en costo de años anteriores	12.442,94	0%		0%
5.2.1.1.30	Diferencia en cuentas por cobrar	3,62	0%		0%
	UTILIDAD DEL EJERCICIO AL 31-12-2015	175.913,34	2%	219.725,25	3%
	(-) 15% part. Trabajadores	26.387,00	0,00%	32.958,79	0,39%
	Utilidad antes impto renta	149.526,34	11,53%	186.766,46	2,22%
	(+) gtos no deducibles	7.012,51	0,00%	1.729,79	0,02%
	Utilidad antes impto renta	156.538,85	1,97%	188.496,25	2,24%
	(-)% impto renta	34.438,55	0,43%	41.469,18	0,49%
	Utilidad desp. impuesto a la renta	115.087,79	1,45%	145.297,29	1,73%
	reserva legal	11.508,78	0,00%	14.529,73	0,17%
	Utilidad neta del ejercicio	103.579,01	1,30%	130.767,56	1,56%