

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
**ESCUELA DE CONTADURIA, AUDITORIA Y FINANZAS**

**TESIS DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

**TEMA:**

**Diseño de un manual de estrategias alternativo del sistema de gestión administrativo-financiero en la empresa correos del Ecuador, agencia Quevedo**

**POSTULANTES:**

**Kennia Vera Troya**  
**Paola Bustamante Chávez**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**Ing. Pedro Andrade Valenzuela, MAE.**

**LECTOR DE TESIS:**

**Ing. Georgina Jácome Lara**

**AÑO: 2011**

**AGRADECIMIENTO**

Deseamos mostrar nuestros más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas sin las cuales, este trabajo no habría visto la luz:

En primer lugar a Dios, nuestro Señor, nuestra Guía, nuestro Proveedor, nuestro Fin Ultimo; sabes lo esencial que has sido en nuestra posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiéramos hacerla material, la hiciéramos para entregártela, pero a través de esta meta, podremos siempre de tu mano alcanzar otras que esperamos sean para tu Gloria.

A nuestros padres, por darnos la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes.

A los ingenieros Pedro Andrade y Georgina Jácome Director y Lector de tesis respectivamente por su ayuda incondicional para la cristalización de nuestro proyecto.

Por último nuestro especial agradecimiento a los profesores que impartieron sus conocimientos durante los 5 años que duro nuestra carrera y a nuestros compañeros por haber compartido momentos inolvidables a lo largo de nuestra carrera universitaria.

**Kennia Vera Troya**  
**Paola Bustamante Chávez**

**DEDICATORIA**

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten.

A mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, y enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensado.

También se lo dedico a mi familia, quienes han sido fuente de mi inspiración porque me han inculcado que para alcanzar las metas se necesita de esfuerzo, dedicación y sacrificio.

Por último dedico este trabajo a mi compañera de tesis que en estos meses llego a convertirse en una gran amiga, pues compartimos momentos de tristezas y alegría a lo largo de este camino que hemos recorrido juntas.

**Paola Bustamante Chavez**

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por proveerme de muchas bendiciones en mi carrera Universitaria y en mi vida diaria.

A mis padres por su ejemplo de valor y responsabilidad, por haber sembrado en mí el deseo de superación, a mis hermanos que siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente; a una señora muy importante en mi vida quien ha sabido educarme y formarme para ser un buen ejemplo para la sociedad; y a una persona muy especial por su amor y su apoyo incondicional en todo momento.

**Kennia Vera Troya**

## **DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

Los resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente tesis son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.

**Kennia Vera Troya**  
**Paola Bustamante Chávez**

## INDICE GENERAL

	<b>Pagina</b>
Introducción	1
I. OBJETIVOS	4
1.1. Objetivo general	4
1.2. Objetivos específicos	4
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Problema de estudio	5
2.2 Variables de Estudio	36
2.3 Definición de términos	38
2.4. Hipótesis	44
III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Descripción y análisis de resultados	45
3.2. Interpretación y discusión de resultados	70
IV. CONCLUSIONES	75
V. RECOMENDACIONES	78
VI PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	80
VII. BIBLIOGRAFÍA	163
VIII. ANEXOS	165

## INTRODUCCION

Cuando pensamos en los objetivos de una empresa, sin temor a equivocarnos, pensamos en primera instancia en la generación de utilidades. Es decir, proponemos, organizamos y ponemos en marcha una empresa con un fin específico: Sacarle el mayor rendimiento al dinero invertido en ella. (Utilidades/Rentabilidad). Tenemos entonces claro que este es uno de los principales propósitos, pero también tenemos claro, que la multiplicación del dinero no se va a dar por efectos mágicos. Algo tendremos que hacer, es decir, hay que poner en marcha una actividad lucrativa.

Hay formas variadas de producir lucro. Dedicarnos al comercio (compra y venta de mercancías), producción y comercialización de algún tipo de producto, prestar un servicio a la comunidad; recibiendo por ello un emolumento económico, etc., con un enfoque de competitividad, la que lograremos si somos capaces de ofrecer bienes y servicios de la mejor calidad a los mejores precios.

El estado en su función de brindar servicio, ubica que tipo de estos servicios deben ser o no cobrados, a fin de que se puedan sostener financieramente, por ello el servicio postal, aparece como una actividad lucrativa, pero también como una

actividad que brinda un servicio a la comunidad, de allí nace la Empresa de Correos del Ecuador, quien se expande a nivel nacional y aperturan agencias en diferentes parte del estado, entre ellas, la de nuestro objeto de investigación, la Agencia Quevedo.

La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material. Los procedimientos de gestión para llevarlo a cabo, son los pagos por “caja”, los pagos “a justificar”, la “contratación administrativa” y excepcionalmente la contratación privada, sin embargo la Agencia Quevedo, no maneja sus asignaciones económicas en base a un presupuesto estructural de allí que en la presente investigación hablaremos sobre este tipo de estructuración, la presupuestaría y la contable. De allí que se asume para su aplicación el Manual de Contabilidad Gubernamental, este instrumento se dedica a instruir respecto de la aplicación de los Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental, elementos que constituyen los fundamentos básicos y las orientaciones técnicas, en su orden, para el reconocimiento, valoración, registro y control contable de los hechos económicos que ocurren en los entes públicos, bajo la visión sistemática e integradora que debe existir entre los diversos componentes del Sistema de Administración Financiera, y fundamentalmente, entre Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. La característica principal de la Contabilidad aplicada en el ámbito “gubernamental” está dada por la integración de las operaciones patrimoniales con las presupuestarias, al momento en que suceden los hechos económicos; los

instrumentos que hacen posible la interconexión entre el Presupuesto y la Contabilidad, son el Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos y el Catálogo General de Cuentas.

Se hace necesario señalar, que en la presente investigación, encontraremos aspectos importantes relacionados con los objetivos que aspiramos, el problema de la investigación, la justificación del porqué investigar, las opiniones sobre investigaciones anteriores, las variables tanto dependiente como independientes, un glosario sobre los términos más frecuentes a utilizarse, las hipótesis, un esquema general de la encuesta, el desarrollo y resultados de los instrumentos aplicados a la población objetivo sobre la necesidad de implementar un manual de estrategias del sistema de gestión administrativo-financiero en la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, pero también propondremos como debe llevarse el proceso contable en esta empresa, así como las conclusiones y los resultados de la presente investigación, pero sobre todo presentamos una propuesta, como alternativa válida, que fortalece el trabajo investigativo y orienta la aplicación de los objetivos trazados, con ello damos un aporte significativo sobre este tema y planteamos una solución a los problemas que en la actualidad mantiene esta empresa del estado.

Podemos además, en nuestra propuesta, apreciar a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos de la empresa, con una mejora en cuanto a las normas

sociales y que sea mucho más eficaz y eficiente, sin hacer a un lado al elemento más importante de la organización, el recurso humano.

## **I. OBJETIVOS.**

### **1.1. Objetivo general.**

Diseñar un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo-financiero en la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad de su sistema actual de procesos.

### **1.2. Objetivos específicos.**

- ✚ Establecer las falencias en el campo administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar su estructura orgánica funcional.
- ✚ Implementar un sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar la atención a los usuarios externos (clientes).
- ✚ Diseñar un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, que permita generar informes financieros básicos para la toma de decisiones oportunas.

- ✚ Crear un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar su desarrollo organizacional.

## **II. MARCO TEORICO.**

### **2.1. Problema de estudio.**

#### **2.1.1. Ubicación del sector donde va a realizar la investigación.**

La provincia de Los Ríos, forma parte del litoral ecuatoriano, aunque carece propiamente de Costa<sup>1</sup>. Esta conformada por trece cantones; se estima que la población proyectada para el año 2010 será de 780.443 habitantes de los cuales 467.613 estarán en el área urbana y 312.830 en el área rural<sup>2</sup>.

Su capital reside en el cantón Babahoyo, uno de sus cantones es el de Quevedo, este tiene una población urbana de 144.750 habitantes y una población rural de 23.247 habitantes, su total poblacional es de 167.997 habitantes<sup>3</sup>, siendo la ciudad de Quevedo donde se realizará la presente investigación.

---

<sup>1</sup> Plan 2020. 2008. Consejo Provincial de Los Ríos. S/Ed. Babahoyo, solo CD.

<sup>2</sup> Consejo Provincial de Los Ríos. 2008. Datos proyectados sobre el último Censo de Población y Vivienda. Los Ríos. S/Ed. Babahoyo.

<sup>3</sup> *Ibíd.*

La institución objeto de estudio se encuentra en la ciudad de Quevedo, ubicada en las calles Siete de Octubre y Decima Séptima, frente a la clínica San Camilo, denominándose Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se encuentra regulada por las disposiciones establecidas por el Sistema Nacional de Correos del Ecuador, organismo creado para atender la demanda de correspondencia nacional e internacional, de la ciudad de Quevedo, del Cantón Quevedo y de los cantones y ciudades del sector norte de la Provincia de Los Ríos.

Correos del Ecuador es una empresa estatal confiable, productiva, competitiva y ética que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional.

Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

Por lo que su gestión administrativa y financiera debe ser dinámica, de eficiencia, de eficacia y sin dudad de calidad para asegurar su desarrollo y el incremento de un mayor numero de usuarios de los servicios que actualmente presta.

### **2.1.2. Situación Problemática.**

Correos del Ecuador CDE-E.P., es una empresa pública confiable, productiva, competitiva y ética que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional.

Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como su objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

La prestación del servicio de correos es atribución privativa del Estado, que la ejercerá a través de la Empresa Nacional de Correos en todo el territorio nacional y, en el ámbito internacional, según la cooperación establecida en los convenios postales vigentes. Se establece el Monopolio Postal en favor de la Empresa Nacional de Correos para la expedición y recepción de cartas y tarjetas postales así como de aquellos envíos de correspondencia que expresamente se determinaren. Sin embargo, la Empresa podrá contratar temporalmente con personas naturales y jurídicas la transportación de tales envíos.

Por otro lado nuestra normativa legal establece que la palabra “Correos”, no podrá ser empleada en ninguna actividad ajena al Servicio Postal, es facultad privativa de la Empresa Nacional de Correos, el establecimiento de las tarifas postales para el servicio interno e internacional.

Debemos ver además que es el Estado, quien garantiza el secreto de la correspondencia y su inviolabilidad. Su transgresión será sancionada con arreglo

al Código Penal. Se exceptúa la apertura de la correspondencia rezagada por parte del Tribunal del Sigilo Postal, o cuando intervinieren las autoridades de Aduanas, para los fines de su propia Ley.

Dentro del marco legal normativo que tiene este tipo de empresas, nos encontramos con que cuenta con 309 puntos de atención nacional, entre los cuales se encuentra la agencia de Quevedo, en un análisis inicial de la agencia hemos podido observar las siguientes situaciones, que nos llevan a presentar la presente investigación y que las consideramos como posibles problemas a ser solucionados, entre ellos podemos señalar:

- ✚ Existencia de una atención de mala calidad de los empleados a los usuarios de la agencia.
- ✚ Falta de normativas que permitan registrar en forma adecuada los ingresos y gastos que tiene la agencia.
- ✚ La existencia de pocos clientes que utilizan los servicios de correos del Ecuador Agencia Quevedo
- ✚ La ciudadanía de Quevedo prefieren las empresas privadas para enviar su correspondencia, ante que la agencia.
- ✚ La mala calidad del servicio de los empleados de la agencia se difunde como mala publicidad ante la comunidad local y de su entorno.
- ✚ Los costos y los tipos de servicios que tiene la agencia, no se difunden hacia la comunidad.
- ✚ No existe un sistema de registros adecuados que recopilen la información, en especial de la que se remite al exterior.

- ✚ La ausencia de registros donde consten los documentos no depurados por faltas de documentación de respaldo.
- ✚ Existe una frecuente liquidación errónea de formularios, en la mayoría de casos son mal elaborados.
- ✚ Falta de capacitación permanente al personal que labora en la agencia en temas como servicio al cliente y las normativas legales del sistema de correos.
- ✚ Los cambios constantes de directivos de la agencia no permiten mantener políticas coherentes de la gestión administrativa y financiera.
- ✚ Falta de una estructura financiera mínima que genere información contable a la agencia, que le permitan generar reportes financieros internos.
- ✚ El sistema de correos en la agencia no da una importancia real a los riesgos de transferencia de bienes y de correspondencia, desatendiendo la seguridad postal.

#### **2.1.2.1. Formulación del problema.**

La finalidad de la Empresa Nacional de Correos y sus agencias es el de proporcionar, mantener y mejorar el servicio de admisión, curso y entrega de los envíos de correspondencia a nivel nacional; y, cooperar en el ámbito internacional, según los convenios vigentes en esta materia.

Las encomiendas postales (paquetes y bultos) llegadas a las oficinas del País, serán recibidas, custodiadas, manejadas, transportadas y distribuidas

exclusivamente por la Empresa Nacional de Correos, acorde con las normas constantes en los convenios internacionales vigentes.

Según la Ley General de Correos, en su Art. 21.- indica que: Los fondos de la empresa se depositarán en el Banco Central del Ecuador, y no estarán sujetos al régimen de Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional.

Bajo este criterio estimamos que la Empresa de Correos Agencia Quevedo no cuenta con una gestión tanto administrativa como financiera, lo que hace débil su organización y por ende el personal que labora en la misma, no está orientado adecuadamente hacia un buen servicio al cliente y sus operaciones de ingreso y gastos no tienen un registro contable fiable, todo ello se da por la falta de un sistema administrativo-financiero adecuado.

**Pregunta:**

¿La Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para el manejo de su gestión administrativa-financiera necesita de un manual de estrategias alternativo que mejore su eficiencia, eficacia y efectividad de su sistema actual de procesos?

**Subpreguntas:**

- ✚ ¿Cuáles son las falencias en el campo administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo que afecta a su estructura orgánica funcional?
- ✚ ¿La mala calidad del servicio al cliente de los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se debe a la falta de capacitación?
- ✚ ¿La falta de un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, no permite que genere informes financieros básicos para la toma de decisiones oportunas?
- ✚ ¿Un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero en la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, será la solución para su desarrollo organizacional?

### **2.1.3. Justificación.**

La presente propuesta tiene como meta brindar un mejor servicio a los clientes de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, aumentar sus ingresos e implementar un sistema contable interno que le permita su desarrollo organizacional y su nivel de competitiva frente a otras empresas privadas. Pretendemos que a través del diseño de un modelo de estrategias alternativo aumentar el nivel administrativo y financiero, convirtiendo el presente estudio en un referente que permita al resto de agencias del país mejorar sus procesos y sus ingresos. El presente estudio es viable de ser realizado, ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades de la presente agencia.

La ciudad de Quevedo, mantiene un ritmo comercial que se lo puede considerar como creciente, dado su tipo de geografía, ya que todos conocemos que la ciudad en si se encuentra en una zona desarrollable, lo que hace que el asentamiento de las empresas sea de mayor auge, siendo este un factor que ha dado paso al desarrollo empresarial local, la ciudad en si cuenta con empresas privadas asentadas en el casco urbano de la ciudad y en su zona urbana, debidamente estructuradas y que requieren de mantener una constante correspondencia con otras zonas del país lo que hace a la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, un ente que puede y debe mejorar su desarrollo para el bienestar de la comunidad y de los empleados de la organización.

Se hace necesario por ello, realizar y desarrollar un estudio sobre la gestión Administrativa y financiera de los actores internos de la empresa y en aquellos que compiten dentro de este mercado (clientes y empresas privadas), con ello contribuiremos al incremento de la venta de los servicios que la agencia brinda, señalando las ventajas de ellos y su correspondiente utilización y formas de poder adquirirlos.

Es indispensable recordar que somos parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, que la UTB nos ha dado por el paso en sus aulas, por lo que nos hemos nutrido de diferentes conocimientos elementales para nuestra vida profesional, desde el inicio de nuestra carrera hemos tenido relación en el estudio de la parte administrativa, financiera y contable, así como de las diferentes formas y tipos de

gestión, hoy por hoy, eso es lo que presentaremos como parte final de nuestro estudios, un análisis a la gestión administrativa - financiera de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, lo que nos permitirá establecer parámetros y procedimientos que toda organización debe de mantener, la estructuración de este análisis, nos acerca mucho más a lo que cada día en nuestra carrera universitaria aprendimos.

Aspiramos una vez concluida la investigación entregar un producto final, que aporte a los directivos y empleados con un estudio claro y específico que permitan organizar y dirigir las actividades administrativas y financieras de Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, contar con estados financieros confiables y maximizar los recursos que posee, asegurando además en todo momento la operatividad y confiabilidad de sus actividades, finalmente nos orienta hacia nuestra formación profesional, cual es precisamente la parte contable - financiera.

### **2.1.3.1. Limitación de la investigación.**

#### **2.1.3.1.1. Temporal**

De Junio del 2009 a Julio del 2010

#### **2.1.3.1.2. Espacial**

2.1.3.1.2.1. Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.

2.1.3.1.2.2. Ubicación:

- Avenida Siete de Octubre y Decima Séptima.
- Ciudad de Quevedo.

- Cantón Quevedo.
- Provincia de Los Ríos

#### **2.1.3.1.3. Unidades de observación**

##### 2.1.3.1.3.1. Directivos:

- Director de Agencia 01 (Uno)

##### 2.1.3.1.3.2. Personal Administrativo: 4 (Cuatro)

##### 2.1.3.1.3.3. Personal de Operación: 7 (Siete)

##### 2.1.3.1.3.4. Clientes: 100 (Cien)

##### 2.1.3.1.3.5. Competencia: 5 (Cinco)

#### **2.1.4. Antecedentes de Investigaciones Anteriores.**

##### **2.1.4. 1.- Marco Refencial.**

Podemos señalar que, relativo a la temática específica de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, o de sus agencias a nivel nacional, no existe un trabajo de investigación realizadas por otros profesionales, pero en otros temas relacionados a la presente investigación, podemos señalar el siguiente trabajo:

- Las auditorias externas y los efectos sobre la gestión financiera de las empresas privadas de la ciudad de Babahoyo. Trabajo realizado por el Ing. Jhonny Lombeida Naranjo. FAFI – UTB. (Aporta a esta investigación con el tema del desarrollo específico de la gestión contable y financiera y sus elementos propios de la misma).

#### **2.1.4.2.- Marco Teórico.**

Entre los principales aspectos relacionados con el tema a investigarse, enfoques o teorías relacionadas sobre los que basaremos nuestro estudio podemos señalar los siguientes:

#### **Gestión Financiera**

**La empresa.-** Es una unidad de economía y de producción cuya finalidad es satisfacer las necesidades humanas.

Para que una empresa funcione necesita de factores productivos y en estos tiene que haber elementos de la empresa que son considerados los factores de la empresa tanto internos como externos que influyen directamente o indirectamente ya que ella los necesita para un buen funcionamiento.

La empresa es una unidad económica de producción cuya finalidad es crear y aumentar bienes que satisfagan las necesidades humanas.

La empresa es un conjunto ordenado de producción (tierra, trabajo y capital) bajo la dirección, responsabilidad y control del empresario.

Se considera elemento de la empresa todo aquellos factores, tanto internos como externos, que influyen directamente o indirectamente en un funcionamiento.

Los principales elementos de la empresa son:

**Empresario:** Es una persona o un grupo de personas encargadas de gestionar y dirigir tomando las decisiones necesarias para la buena marcha de la empresa.

No siempre considera la figura del empresario y la del propietario, puesto que se debe diferenciar el director, que administra la empresa, de los accionistas y propietarios que han arriesgado su dinero percibiendo por ellos los bienes.

**Los Trabajadores:** es un conjunto de personas que realiza un trabajo por lo cual recibirá un salario o un sueldo.

**Los Proveedores:** Son personas o empresas que proporcionan productos o servicio para el bien funcionamiento (materias primas, maquinaria, etc.).

**Clientes:** Son personas o empresas que demandan un producto o los servicios prestados a una empresa.

**La Competencia:** Son las empresas que produce los mismos bienes servicios o con los cuales se ha de luchar para atraer a los clientes.

**Tecnología:** Esta constituido por un conjunto de procesos y técnicas necesarias para poder fabricar o prestar un servicio (maquinarias, técnicas, de procesos, ordenadores, etc.).

**Organismo Publico:** Son empresas publicas o privadas que regulan el funcionamiento de la empresa. Dictando normas, leyes y procedimientos de materia fiscales sociales, económicas, etc.

**Accionistas:** Son personas o empresas que adquieren o comprar acciones de otra empresa. Esto quiere decir que la empresa pertenece a varias personas en proporciones diferentes.

Desde el punto de vista de económico, el fin de la empresa privada es la obtención del máximo beneficio. Los propietarios y accionistas desde el momento que deciden invertir en una determinada empresa están asumiendo un riesgo, lo cual implica que serán, premiados con los beneficios que se produzcan, o bien, si la empresa tiene pérdidas, perderían el capital que aportaron.

Existen empresa cuya finalidad es la obtención de beneficio, sino que pretenden conseguir, fines sociales, como sucede en asociaciones y en fundaciones deportivas, culturales, recreativa, política, etc.

Existe un tipo de empresa conocido como la empresa publicas, en las cuales el Estado u organismos públicos son los propietarios o bien poseen parte del capital.

Las empresas públicas tienen como finalidad primordial el servicio a los ciudadanos; por ejemplo: transportes públicos, correo, servicios sociales, etc.

### **Los fines de la empresa:**

**1.- Prestar un servicio o producir bien económico:** se presta un servicio al vender productos (supermercados), curar enfermos (hospitales). Se produce un bien económico al extraer minerales, recoger frutos alimenticios, fabricar autos, etc.

**2.- Obtener un beneficio:** la empresa al desarrollar su actividad trata de conseguir un ganancia para retribuir el esfuerzo de quien a coordinado los factores productivos.

**3.- Retribuir los valores consumidos para poder continuar su actividad:** si la empresa es una librería deberá ir haciendo nuevos pedidos de libros a la editoriales para ir respondiendo los vendidos y poder continuar vendiendo y la papelería fabricar mas papel para que la editorial siga imprimiendo. Los maderos plantaran nuevos arboles y producir mas pasta de papel.

#### **4.- Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bien estar sociable:**

una particularidad de este espacio es la contribución de la empresa a las cargas públicas. El estado, como representación de este presentador, desarrolla servicio público de índole muy variada como carretera hospitales, seguridad, etc. Cuyo sostenimiento justifica los impuestos a través de los cuales revierten a la comunidad social que ella aporta a conjuntos de empresas.

#### **Los Sistemas de Control de Gestión.**

Desde la comunidad primitiva, el hombre se ha planteado la necesidad de regular sus acciones y recursos en función de su supervivencia como individuo o grupo social organizado. En cualquier caso, existió en primer momento, un instinto de conservación y con el posterior desarrollo bio-psico-social, una conciencia de organización que les permitió administrar sus recursos. Surgió así un proceso de regulación y definición de actividades que garantizaba:

1. Orientarse hacia una idea o necesidad determinada, guiados generalmente por un líder.
2. Contar con alimentos, herramientas, tierra y hasta lugares para la pesca en determinado período del año.
3. Conocer exactamente, quién o quiénes eran responsables de una u otra labor.
4. Detectar alguna falta y las posibles causas.
5. Actuar ante una situación que atentara en contra de lo que se encontraba previsto.

Este proceso que inicialmente era una actividad intuitiva, fue perfeccionándose gradualmente y con el tiempo evolucionó a modelos que reforzarían su carácter racional y por lo tanto han ido profundizando y refinando sus mecanismos de funcionamiento y formas de ejecución, hasta convertirse en sistemas que, adaptados a características concretas y particulares, han pasado a formar parte elemental y punto de atención de cualquier organización.

Con el desarrollo de la sociedad y de los sistemas de producción influenciados por el desarrollo científico técnico y las revoluciones industriales, la forma de enfrentar situaciones objetivas ha exigido una mayor profundidad de análisis y conceptos para asumir funciones o desempeñar papeles determinados y mantener al menos un nivel de competencia que permita sobrevivir. Derivados de este proceso surgen ideas y términos como la gestión y todo lo que ella representa.

La gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado. Puede asumirse, como la "disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados". Pudiera generalizarse como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

Los sistemas de gestión han tenido que irse modificando para dar respuesta a la extraordinaria complejidad de los sistemas organizativos que se han ido

adoptando, así como a la forma en que el comportamiento del entorno ha ido modificando la manera en que incide sobre las organizaciones.

Para lograr definir, por tanto, lo que se ha dado en llamar "Control de Gestión", sería imprescindible la fusión de lo antes expuesto con todo un grupo de consideraciones y análisis correspondientes sobre el control.

En todo este desarrollo, el control ha ido reforzando una serie de etapas que lo caracterizan como un *proceso* en el cual las organizaciones deben definir la información y hacerla fluir e interpretarla acorde con sus necesidades para tomar decisiones.

El proceso de control clásico consta de una serie de elementos que son:

Establecimiento de los criterios de medición, tanto de la actuación real como de lo deseado. Esto pasa por la fijación de cuáles son los objetivos y cuantificarlos; por determinar las áreas críticas de la actividad de la organización relacionadas con las acciones necesarias para la consecución de los objetivos y por el establecimiento de criterios cuantitativos de evaluación de las acciones en tales áreas y sus repercusiones en los objetivos marcados

Fijación de los procedimientos de comparación de los resultados alcanzados con respecto a los deseados.

Análisis de las causas de las desviaciones y posterior propuesta de acciones correctoras.

La principal limitante de este enfoque sobre el control radica en que las acciones correctivas se tomarán una vez ocurrida la desviación (a posteriori), por el hecho de no encontrarse previamente informados y preparados para evitar la posible desviación. Además presenta otras limitantes que lo hace poco efectivo ante las necesidades concretas de la organización, que requieren un análisis más detallado, en cuanto a su relación con el entorno, características de la organización, carácter sistémico y valoración de aspectos cualitativos los cuales se denominarán en lo adelante factores no formales del control.

Uno de los aspectos más importantes que ha de caracterizar al control como proceso, lo constituye el hecho de que el mismo se diseñe con un enfoque sistémico, por lo que resulta de gran importancia esclarecer los conceptos a él asociados.

Es preciso comenzar entonces por el concepto de Sistema, visto esto como un conjunto de elementos interrelacionadas entre si, en función de un fin, que forman un todo único y que posee características nuevas que no están presentes en cada uno de los elementos que lo forman.

Cada elemento que conforma un sistema tiene una función específica bien definida y la obligación de cumplirla y contribuir de forma sinérgica al correcto

funcionamiento y, en definitiva, alcanzar el objetivo determinado. En una organización, solamente esto le permitirá sobrevivir.

### **Gestión Financiera de los Servicios TI.- Visión General.**

Aunque casi todas las empresas y organizaciones utilizan las tecnologías de la información en prácticamente todos sus procesos de negocio es moneda corriente que no exista una conciencia real de los costes que esta tecnología supone.

Esto conlleva serias desventajas:

- Se desperdician recursos tecnológicos.
- No se presupuestan correctamente los gastos asociados.
- Es prácticamente imposible establecer una política consistente de precios.

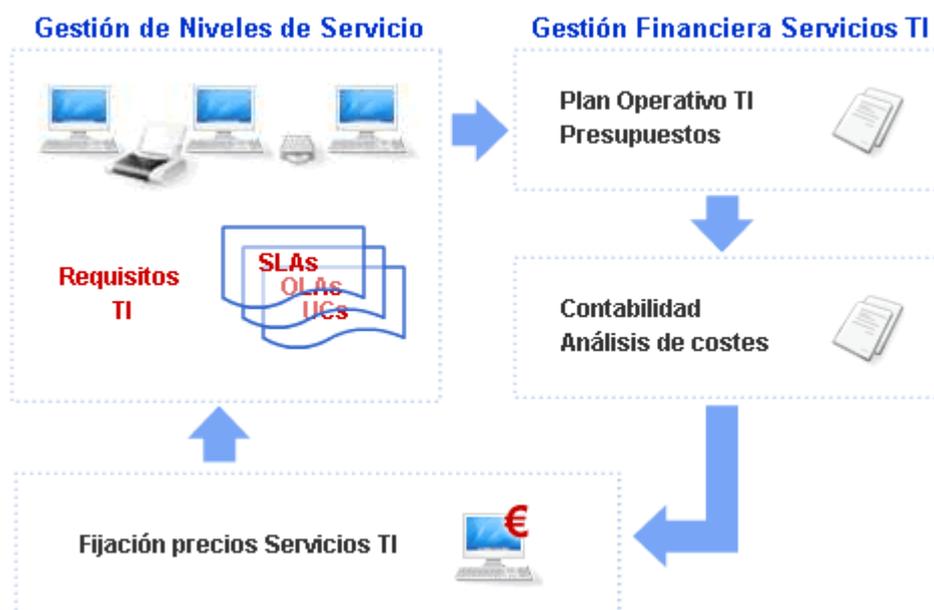
El principal objetivo de la **Gestión Financiera** es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios TI de forma que se ofrezca un servicio de calidad a los clientes con un uso eficiente de los recursos TI necesarios.

Si la organización TI y/o sus clientes no son conscientes de los costes asociados a los servicios no podrán evaluar el retorno a la inversión ni podrán establecer planes consistentes de inversión tecnológica.

Las propiedades y funcionalidades de la Gestión Financiera de los Servicios TI se resumen sucintamente en el siguiente interactivo:

La **Gestión Financiera de los Servicios Informáticos** tiene como objetivo principal administrar de manera eficaz y rentable los servicios y la organización TI.

Por regla general, a mayor calidad de los servicios, mayor es su coste, por lo que es necesario evaluar cuidadosamente las necesidades del cliente para que el balance entre ambos sea óptimo.



Para lograr este objetivo la **Gestión Financiera** debe:

- Evaluar los costes reales asociados a la prestación de servicios.
- Proporcionar a la organización TI toda la información financiera precisa para la toma de decisiones y fijación de precios.
- Asesorar al cliente sobre el valor añadido que proporcionan los servicios TI prestados.
- Evaluar el retorno (**ROI**) de las inversiones TI.
- Llevar la contabilidad de los gastos asociados a los servicios TI.

Los principales beneficios de una correcta **Gestión Financiera de los Servicios**

**Informáticos** se resumen en:

- Se reducen los costes y aumenta la rentabilidad del servicio.
- Se ajustan, controlan, adecuan y justifican (si es de aplicación) los precios del servicio aumentando la satisfacción del cliente.
- Los clientes contratan servicios que le ofrecen una buena relación coste/rentabilidad.
- La organización TI puede planificar mejor sus inversiones al conocer los costes reales de los servicios TI.
- Los servicios TI son usados más eficazmente.
- La organización TI funciona como una unidad de negocio y es posible evaluar claramente su rendimiento global.

Las principales dificultades a la hora de implementar la **Gestión Financiera de**

**los Servicios Informáticos** se resumen en:

- Es difícil encontrar personal que esté familiarizado tanto con los servicios TI como con aspectos financieros y/o contables.
- Existen múltiples costes ocultos difíciles de evaluar por una deficiente organización financiera.
- No existe una estrategia clara que permita elaborar unos presupuestos ajustados a la misma.
- Un incremento de los costes.
- No hay un compromiso de toda la organización con el proceso.

Las principales actividades de la Gestión Financiera se resumen se resumen en:

- **Presupuestos:**

- Análisis de la situación financiera.

- Fijación de políticas financieras.

- Elaboración de presupuestos.

- **Contabilidad:**

- Identificación de los costes.

- Definición de elementos de coste.

- Monitorización de los costes.

- **Fijación de precios:**

- Elaboración de una política de fijación de precios.

- Establecimiento de tarifas por los servicios prestados o productos ofrecidos.

## **Gestión del cambio**

En el contexto actual de los negocios, donde la competencia, la tecnología, el gobierno y el mercado en general imponen cada vez más presión sobre la productividad y eficiencia de las organizaciones, se hace inevitable que las empresas cambien, ya sea para reaccionar frente a cambios en el entorno, o para introducir nuevas estrategias de negocio que le permitan posicionarse sobre la competencia. Desde esta perspectiva, quizá uno de los principales desafíos de la actual gestión de empresas es considerar “el cambio” como algo natural tanto en

el entorno como dentro de la organización, cosa que se dificultada principalmente por las estructuras organizacionales y por las personas que trabajan dentro de ellas.

El cambio se define como “un proceso inevitable dentro de la naturaleza que involucra el paso de una situación a otra diferente, lo cual afecta en forma significativa las formas establecidas de comportamiento”.

A pesar de que el cambio es algo permanente en nuestras vidas, en las empresas es visto como algo riesgoso que hay que evitar en la medida de lo posible porque genera escenarios muy inciertos que son más difíciles de controlar; el problema de esta perspectiva está en que en el actual contexto de los negocios ya no se puede existir sin el cambio, porque ahora cada estrategia de negocio exitosa es exitosa hasta que aparece otra y el lapso en que esto ocurre es cada vez menor, lo que obliga a las empresas a estar preparadas o simplemente ceder frente a la competencia (necesidad de adaptabilidad y preparación).

En la práctica, según estudios hechos dentro de la implementación de las prácticas en las empresas, se pudo apreciar que no existía una comprensión real del tema y en general había aversión al cambio por parte de las personas, es decir, las personas (en sus distintos niveles jerárquicos) no estaban dispuestas a cambiar y por ende la introducción de estas nuevas prácticas de gestión se hacían más difíciles de implementar.

Teniendo en cuenta esto desarrolló una metodología para manejar el cambio dentro de las organizaciones de manera que se entendiera que en el fondo *el cambio* (concepción oriental) puede ser una *oportunidad única* para quien lo enfrenta dependiendo de la actitud que se adopte frente a él.

### **El control de gestión.**

Las condiciones en que se compete en la actualidad por acceder a los recursos necesarios, por reducir gastos y costos, por aumentar la calidad de los productos y servicios, y el colosal desarrollo de las comunicaciones y el transporte, han modificado la forma de actuar e interactuar de las organizaciones. Los procesos de dirección han evolucionado, de igual forma, a un sistema superior.

Estos y otros factores hacen del concepto clásico de control, solo un elemento de consulta. El Control de Gestión actual es una muestra de ello.

En el pasado se consideraba el Control de gestión, como una serie de técnicas tales como el control interno, el control de costos, auditorías internas y externas, análisis de ratios y puntos de equilibrio, pero el control presupuestario constituía y aún para algunos constituye el elemento fundamental de la gestión.

La ambigüedad de este concepto se debe a que ha sido sometido a muchas modificaciones propias de su evolución, con el objetivo de aportarle elementos que lo aparten "de su aspecto esencialmente contable y a corto plazo."

Anthony R. (1987, p. 168.) lo considera, acertadamente, "como un proceso mediante el cual los directivos aseguran la obtención de recursos y su utilización eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos de la organización."

La Contabilidad de Gestión no es más que otro mecanismo de control disponible.

El sistema de control de gestión está destinado a ayudar a los distintos niveles de decisión a coordinar las acciones, a fin de alcanzar los objetivos de mantenimiento, desempeño y evolución, fijados a distintos plazos, especificando que si los datos contables siguen siendo importantes, está lejos de tener el carácter casi exclusivo que se le concede en muchos sistemas de control de gestión.

### **La Empresa Correos del Ecuador.**

Es una empresa pública confiable, productiva, competitiva y ética que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional.

Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como su objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

Correos del Ecuador CDE-E.P., es miembro de la Unión Postal Universal, UPU, y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, UPAEP, organismos intergubernamentales que regulan la actividad postal mundial.

### **Misión.**

Correos del Ecuador CDE E.P. es una empresa pública, con carácter empresarial, que presta servicios postales oportuna y eficientemente, con mayor cobertura nacional e internacional, a bajo costo, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la integración del Ecuador con el mundo.

### **Visión.**

Liderar el servicio postal universal ecuatoriano para el sector público y privado, con calidad, eficiencia, rapidez, alineando estrategias y logística del Estado, superando las expectativas de los clientes nacionales y extranjeros, con tarifas competitivas y desarrollando un ambiente laboral solidario, capacitado y productivo.

### **Reseña histórica**

Se tiene conocimiento que desde épocas milenarias, las múltiples culturas aborígenes que habitaron lo que hoy constituye la República del Ecuador, utilizaron el correo como medio de intercambio de noticias, productos agrícolas y órdenes militares.

El imperio Inca, como toda organización social jerarquizada, necesitó un sistema de comunicaciones que permitiera transmitir órdenes y noticias a todo lo largo de su vasto territorio. Las funciones de transmisión las realizaban los chasquis. Estos eran jóvenes entre los 18 y 20 años, reclutados y adiestrados desde niños por sus cualidades físicas de velocidad, resistencia, excelente memoria para cumplir su misión y que pagaban con la muerte por revelar el mensaje o transmitirlo erróneamente.

Llevaban siempre un pututu (instrumento de viento, un tipo de trompeta fabricada con un cuerno de buey o de una caracola grande) para anunciar su llegada; un khipu (sistema nemotécnico de cuerdas de lana o algodón y nudos de uno o varios colores, usado como un sistema de contabilidad y de escritura) donde traía la información; y, un qëpi (mochila o morral) a la espalda donde llevaba objetos y encomiendas. En la cabeza llevaba un penacho de plumas blancas.

Los chasquis portaban vestimenta que los distinguía del común y que variaba dependiendo del carácter de las noticias que iban a transmitir. Así, por ejemplo, en tiempos de guerra, si se trataba de una victoria, el chasqui se presentaba vestido de

blanco, atado el cabello y entonando cánticos guerreros; si por el contrario, era la derrota su mensaje, aparecía con el cabello revuelto y envuelto en el silencio.

Durante la Colonia, en el año de 1769 en la Real Audiencia de Quito se estableció un sistema de jornadas reglamentarias para el servicio de correos. El 7 de mayo de 1779, se realiza el primer despacho desde Riobamba hasta Lambayeque (Perú), constituyéndose en la marca postal más antigua que se conoce.

El 8 de Junio de 1794, con los documentos y títulos expedidos, legalizados y firmados por el Rey de España en la ciudad de en Aranjuez, nace el correo en el Ecuador.

En el primer año de vida republicana, el 2 de mayo de 1831, bajo la presidencia de Juan José Flores se expide el decreto creando la Administración General de Correos bajo la directa dependencia gubernamental y de absoluta necesidad para la vida del nuevo Estado, libre e independiente.

El 1 de enero de 1865, en el gobierno de Gabriel García Moreno, se emitió el primer sello postal procesado en el Ecuador. En octubre de 1895, el entonces presidente del Ecuador, Eloy Alfaro, introdujo a la mujer a la administración pública, precisamente en Correos, manifestando que la Administración General de Correos sea servida por señoritas, a excepción de los cargos de Administrador general e Interventor que continuará siendo desempeñado por hombres.

A pesar del desarrollo tecnológico mundial con los mensajes electrónicos, el correo no ha perdido su vigencia y ventaja, puesto que continúa siendo el medio más utilizado por la sociedad ecuatoriana y mundial para el envío de correspondencia y paquetería.

En las 24 provincias del país se encuentra ubicadas los 309 puntos de atención de la Empresa de Correo del Ecuador:



En la provincia de Los Ríos se encuentra ubicadas dos agencias, la una en la ciudad de Babahoyo y la otra en la ciudad de Quevedo.

**AGENCIAS PROPIAS LOS RÍOS**

**Canzones**



Contamos con 2 agencias propias en la provincia de Los Ríos

**Babahoyo**

Sucursal: Los Ríos  
 Categoría: Sucursal Babahoyo  
 Nombre Jefe: Catalina Guzmán  
 Dirección: General Barona y Bolívar, E.P.  
 Coordenadas:  
 Extensión: 2118  
 Teléfono: 05-2738134  
 Fax: 05148081

**Quimsac**

Sucursal: Los Ríos  
 Categoría: Agencia Quimsac  
 Nombre Jefe: Karolína Vera  
 Dirección: 7 de octubre y 12ava  
 Teléfono: 05-2781888  
 Fax: 05370090

**Correos del Ecuador saluda a la Familia Postal en su día.**

Hace 136 años, en Berna se dio el paso decisivo para la consolidación de la Comunidad Postal Universal. En esa ciudad Suiza se fundó la Unión Postal Universal, UPU, el 9 de octubre de 1874. En tal oportunidad se creó el Territorio Postal Único, lo que permitió la unificación de servicios, tarifas y reglamentos, antes disímiles.

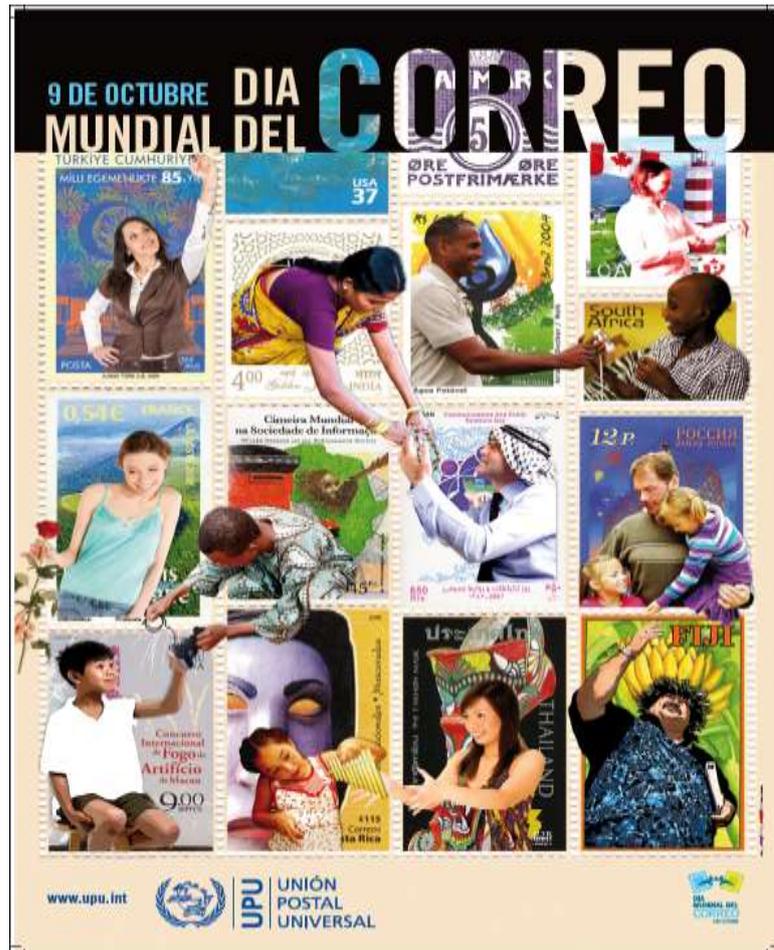
Por tal razón y desde 1969 se resolvió declarar al 9 de octubre como el Día Mundial del Correo. Correos del Ecuador CDE E.P. saluda a todos los miembros de la familia postal ecuatoriana y se hace eco del saludo emitido por la Secretaria General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, Dra. Serrana Bassini Casco, quien en una parte de su discurso dice:

En una fecha tan especial como el 9 de octubre, es el momento adecuado para rendir tributo y honor a todos aquellos trabajadores del Correo, que en su quehacer diario muchas veces de manera anónima, cumplen su misión de materializar la prestación del Servicio Postal Universal de recoger, clasificar, encaminar, transportar y entregar a sus destinatarios aquellos envíos postales que le son confiados al correo, bajo cualquier tipo de condiciones”.

La autoridad postal destaca que a partir del próximo año la Unión Postal de las Américas, España y Portugal cumplirá 100 años de creación.

Roberto Cavanna Merchán, Gerente General de Correos del Ecuador CDE E.P. también emitió “un fraterno saludo a la Unión Postal Universal, organización encargada de promover y desarrollar la comunicación entre las naciones y que favorece la dinamización de los servicios postales en el mundo entero”.

Cavanna destaca el proceso de modernización, impulsado por Correos del Ecuador CDE E.P, pues “se han creado nuevos servicios y productos que gozan de la confianza de clientes corporativos y los usuarios de ventanilla que acuden a diario a las diferentes sucursales de correos en el territorio nacional”.



## 2.2. Variables de estudios.

### 2.2.1. Variables dependientes.

- ✚ **Falencias en el campo administrativo y financiero.-** Falta en el grado de satisfacción que sienten los directivos de las organizaciones por la capacidad de minimizar el uso de los recursos administrativos y financieros para alcanzar los objetivos de la organización.

✚ **Sistema de capacitación.-** Es contar con un contingente humano integrado, sólidamente formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y que aplique todo su potencial al logro de los objetivos de la empresa, significa simple y llanamente estar mejor preparado para la atención a los usuarios.

✚ **Sistema contable.-** Manejo de todo el proceso financiero vinculado a los departamentos de la empresa, su financiamiento, desarrollo, monitoreo y cumplimiento de los ingresos y gastos, así como el manejo de su crecimiento y desarrollo operativo.

✚ **Manual de estrategias alternativo.-** Políticas y normas establecidas al interior de las organizaciones que establecen una orientación en la aplicación de procedimientos y que deben ser utilizadas por los actores internos de la organización para mejorar el desarrollo de los procesos de la empresa.

### **2.2.2. Variables independientes.**

✚ **Estructura orgánica funcional.-** Es la distribución específica de los niveles de jerarquía y responsabilidad, a fin de que todos los integrantes de la empresa sepan quienes están supeditados bajo su mando y a quien están subordinados, esto permitirá definir claramente al línea de Staff dentro de la organización.

- ✚ **Atención a los usuarios externos (clientes).**- Implementaciones que se aplican para mejorar el sistema de procesos de los servicios ofrecidos a los usuarios mejorando las ventas de la organización, manteniendo la relación oferta demanda en auge, creciendo a medida que el mercado en que se participa también se incrementa.
  
- ✚ **Informes financieros básicos.**- Corresponde al Balance General, Estado de Resultado y Flujo de Fondos que son elaborados por el personal del área financiera mediante el uso de los PCGA, las NEC, las NIC, NIIF y la aplicación de las normativas básicas establecidas para este tipo de empresas.
  
- ✚ **Desarrollo organizacional.**- Es mejorar el funcionamiento de los individuos, los equipos y la organización total, compartiendo las habilidades y los conocimientos necesarios que permitirán que los miembros de la organización mejoren su funcionamiento por sí mismos a fin de brindar una mayor atención a sus clientes.

### **2.3. Definición de términos.**

**Calidad.**- "Es dar al cliente lo que se prometió"

**Carta bomba.-** Sobre o paquete enviado por vía postal o mensajería que contiene algún dispositivo que, al abrirse, hace explosión, normalmente nos indica que se entregue en sus manos o de manera personal y exclusiva, tiene exceso de porteos, una caligrafía no uniforme, manchas de aceite, signos de cables, baterías o gomas de tipo industrial para su sellado.

**Controles Administrativos.-** Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos de una entidad o empresa, que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones administrativas y con la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, sólo tienen que ver, de manera indirecta, con los controles y registros financieros.<sup>4</sup>

**Cuota-parte territorial de llegada:** remuneración adeudada a la administración postal de destino por la administración postal expedidora en compensación por los gastos de tratamiento de una encomienda postal en el país de destino.

**Cuota-parte territorial de tránsito:** remuneración de los servicios prestados por un transportista del país atravesado (administración postal, otro servicio o una combinación de ambos), en relación con el tránsito territorial y/o aéreo, por el encaminamiento de una encomienda postal a través de su territorio.

---

<sup>4</sup> Diccionario de Contabilidad, Administración y Auditoría. 2001. 2da. Edición. Ed. España. México D.F.

**Cuota-parte marítima:** remuneración de los servicios prestados por un transportista (administración postal, otro servicio o una combinación de ambos) que participa en el transporte marítimo de una encomienda postal.

**Despacho cerrado:** saca o conjunto de sacas u otros envases rotulados, precintados con precintos de plomo o de otro material, que contienen envíos postales.

**Efectividad:** es el grado de inteligencia, dinamismo y confiabilidad que tiene una persona para realizar un trabajo, logrando así el mayor éxito posible.

**Eficacia:** capacidad de determinar los objetivos apropiados, hacer las cosas correctas.

**Eficiencia:** Capacidad de minimizar el uso de recursos para alcanzar los objetivos de la organización.

**Embalajes.-** Son los recipientes y demás componentes o materiales, necesarios para que el recipiente sea idóneo a su función de contención.

Condiciones generales de los embalajes:

- Buena calidad
- Cierres seguros.
- Resistir la vibración.
- Resistir cambios de temperatura, presión y humedad.

- Resistir ensayos de idoneidad.

#### Ejemplos de embalajes

- Bidón.
- Caja.
- Saco.
- Embalaje compuesto.

**Envío y Recepción de Fax:** Se denomina fax, por abreviación de facsímil, a un sistema que permite transmitir a distancia por la línea telefónica escritos o gráficos (telecopia), a nivel nacional e internacional, incluyendo a celulares.

**Explosivos.-** sustancias y artículos que tienen riesgos de explotar.

**Envío postal:** término genérico que designa a cada una de las expediciones efectuadas por el Correo (envío de correspondencia, encomienda postal, giro postal, etc.).

**Gases.-** sustancias a 50 grados tienen una presión de vapor.

**Gastos terminales:** remuneración adeudada a la administración postal de destino por la administración postal expedidora en compensación por los gastos derivados del tratamiento de los envíos de correspondencia recibidos en el país de destino.

**Gastos de tránsito:** remuneración de los servicios prestados por un transportista del país atravesado (administración postal, otro servicio o una combinación de ambos) en relación con el tránsito territorial, marítimo y/o aéreo de los despachos.

**Líquidos inflamables.-** Líquidos y mezclas que contienen sólidos: pinturas, barnices, lacas.

**Locutorios Telefónicos:** Un locutorio ofrece el servicio de llamadas telefónicas nacionales e internacionales, generalmente por un valor inferior al que esas llamadas tendrían realizadas desde una cabina en la vía pública, desde un teléfono móvil o desde una línea fija residencial.

**Materiales radioactivos.-** Todo material que en forma espontánea y continua emiten ciertos tipos de radiación.

**Mercancías peligrosas varias.-** Son aquellas que presentan un riesgo distinto a las otras clases: material magnetizado, motores, asbesto, hielo seco, etc.

**Organización.-** Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

**Plan de Cuentas.-** El plan de cuentas constituye el marco básico de todo el sistema de contabilidad y facilita la recopilación y clasificación de las diferentes

transacciones. “Contiene todas las cuentas que se estiman serán necesarias para el registro de transacciones en el sistema contable instalado, el cual debe ser flexible para en un futuro ir incorporando las cuentas nuevas que se requieran, ya que mediante él se puede asegurar una codificación correcta de cuentas en las diferentes transacciones que se presenten en el proceso contable”.<sup>5</sup>

**Servicio de Internet:** Centro de información y acceso a la red de Internet, que permiten a sus usuarios acceder a dicha red mediante terminales de usuario final, en un punto, local o ubicación determinados, abiertos al público o a un grupo definido de personas, mediante el uso de equipos de computación y demás terminales relacionados.

**Servicio postal universal:** prestación permanente a los clientes de servicios postales básicos de calidad, en todos los puntos del territorio de un País miembro, a precios asequibles.

**Sólidos inflamables.-** Sustancias que presentan riesgos de combustión espontánea, que al contacto con el agua emiten gases inflamables.

**Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos.-** Tiene dos divisiones: sustancias comburentes y peróxidos orgánicos.

**Sustancias corrosivas.-** Producen lesiones por la acción química al contacto con la piel o materiales.

---

<sup>5</sup> Isabel Feliz Álvarez. Plan de Cuentas. [www.monografias.com](http://www.monografias.com).

**Tránsito al descubierto:** tránsito, a través de un país intermediario, de envíos cuya cantidad o cuyo peso no justifica la confección de un despacho cerrado para el país de destino.

**Tóxicos e infecciosos.-** Tiene dos divisiones: sustancias tóxicas y sustancias infecciosas.

## **2.4. Hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis General.**

Diseñado el manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo-financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se mejora su eficiencia, eficacia y efectividad del sistema del proceso operativo.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas.**

- ✚ Establecidas las falencias en el campo administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se mejora su estructura orgánica funcional.
- ✚ Implementado el sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se mejora la atención a los usuarios externos (clientes).
- ✚ Diseñado el sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, le permitirá generar informes financieros básicos para la toma de decisiones oportunas.
- ✚ Creado el manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se mejora el desarrollo organizacional.

### III. RESULTADO DE LA INVESTIGACION.

#### 3.1. Descripción y análisis de resultados.

#### USUARIOS INTERNOS

1.- ¿En calidad de que labora usted en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

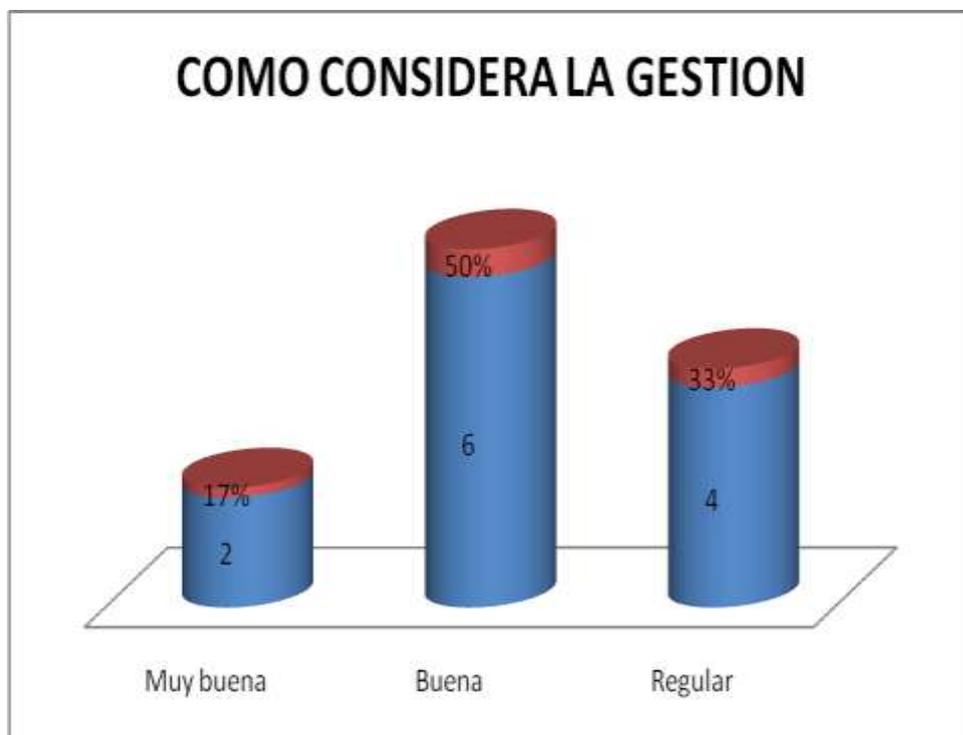
<b>1.- ¿En calidad de que labora usted en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Directivo	1	8%
Administrativo	4	33%
Personal de Operación	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



Los usuarios internos indican que laboran para la empresa en un 8% como directivos, 33% que son administrativos y un 58% que son trabajadores o personal de operación.

2.- ¿Cómo considera usted la gestión administrativa – financiera de los directivos actuales de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>2.- ¿Cómo considera usted la gestión administrativa – financiera de los directivos actuales de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Muy buena	2	17%
Buena	6	50%
Regular	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



La población objetivo considera la gestión administrativa – financiera de los directivos actuales de la empresa en un 17% de muy buena, el 50% como buena y un 33% como regular.

3.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros confiables y oportunos?

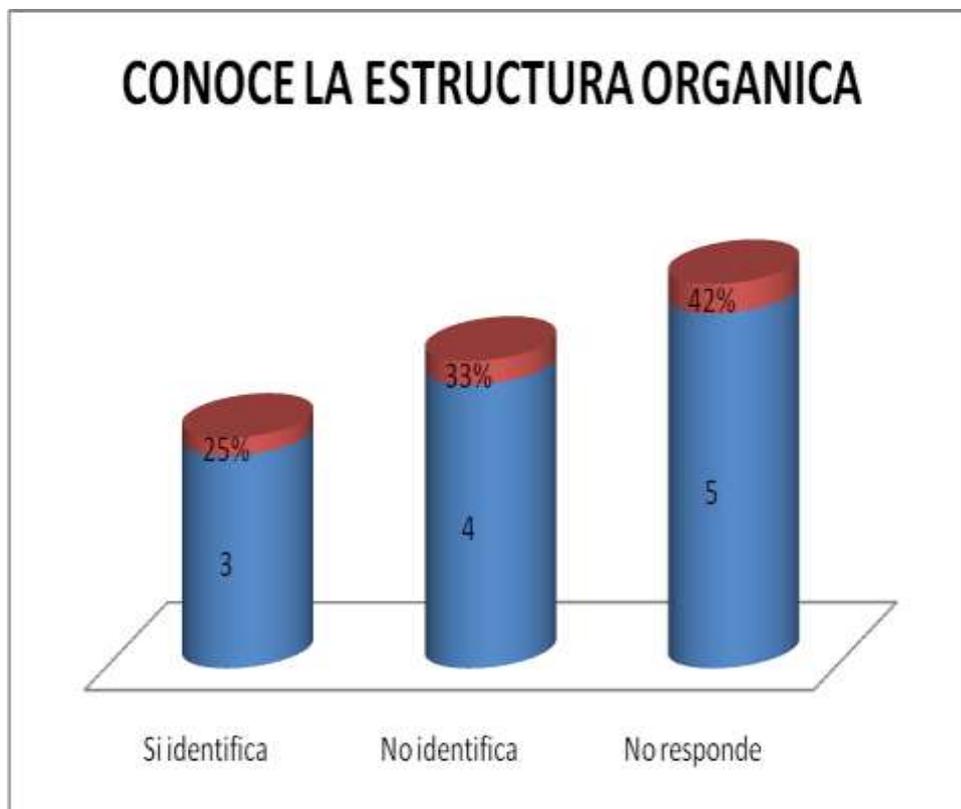
<b>3.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros confiables y oportunos?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Confiables y oportunos	1	8%
No confiables e inoportunos	3	25%
No se elaboran estados financieros	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



Un 8% de la población a quien se le aplico la encuesta considera que los procesos contables - financieros de la empresa si entrega estados financieros confiables y oportunos, un 25% indica que no son confiables e inoportunos y un 67% señala que no se elaboran estados financieros.

4.- ¿Cómo parte de la organización identifica plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

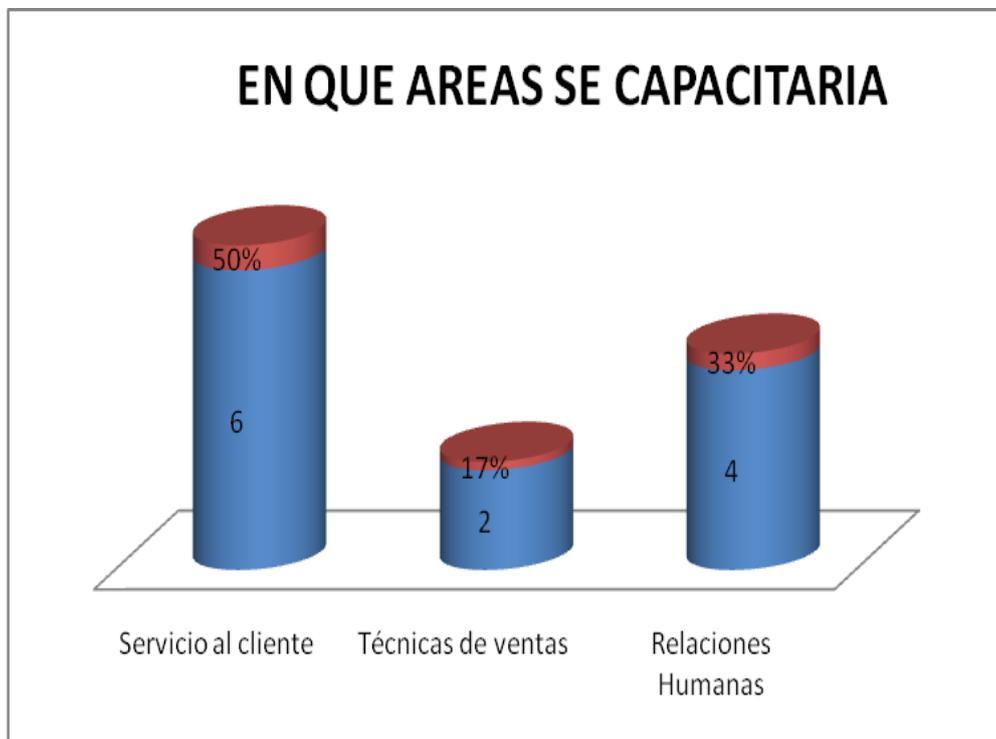
<b>4.- ¿Cómo parte de la organización identifica plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Si identifica	3	25%
No identifica	4	33%
No responde	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



El 25% del personal que labora en la empresa si identifica plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, un 33% no la identifica y un 42% no responde a la pregunta formulada.

5.- ¿En que áreas estaría usted dispuesto a capacitarse para mejorar la atención a los clientes de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

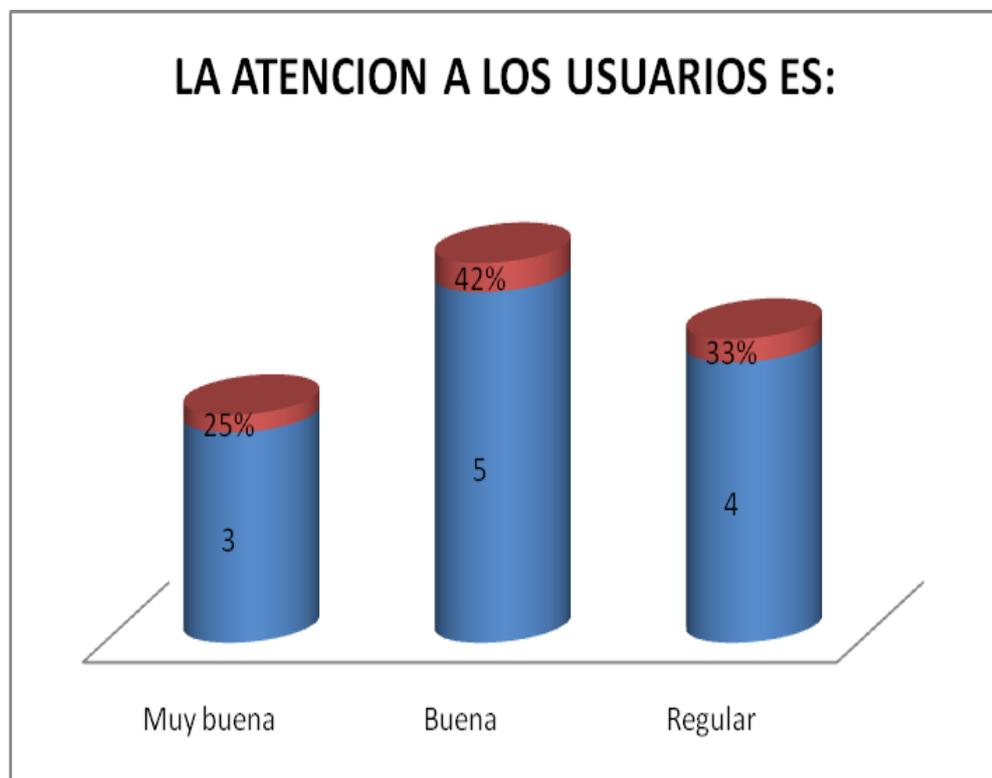
<b>5.- ¿En que áreas estaría usted dispuesto a capacitarse para mejorar la atención a los clientes de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Servicio al cliente	6	50%
Técnicas de ventas	2	17%
Relaciones Humanas	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



El personal que labora en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo en un 50% estaría dispuesto a capacitarse en servicio al cliente, un 17% en técnicas de ventas y un 33% en relaciones humanas.

6.- ¿Usted como servidor de la entidad como considera la atención a los usuarios externos (clientes) de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>6.- ¿Usted como servidor de la entidad como considera la atención a los usuarios externos (clientes) de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Muy buena	3	25%
Buena	5	42%
Regular	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



Los usuarios internos de la empresa consideran la atención a los usuarios externos (clientes) en un 25% como muy buena, un 42% la considera buena y un 33% como regular.

7.- ¿Los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar su desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

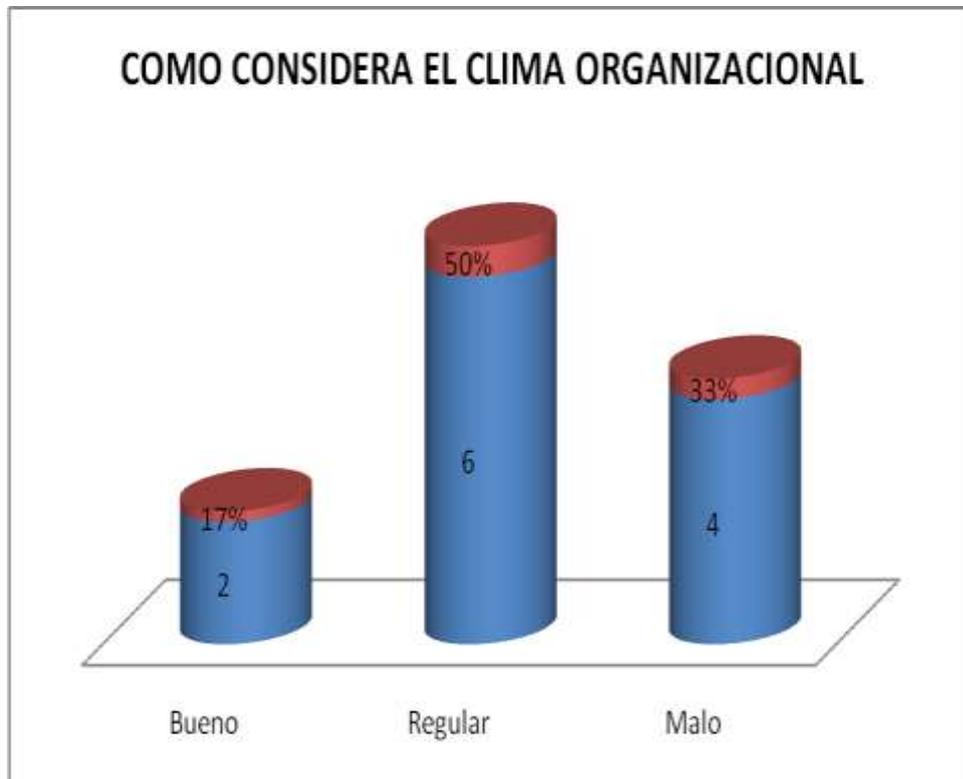
<b>7.- ¿Los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar su desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	4	33%
Parcialmente de acuerdo	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



Un 33% está totalmente de acuerdo con que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, mientras que un 67% consideran estar parcialmente de acuerdo.

8.- ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

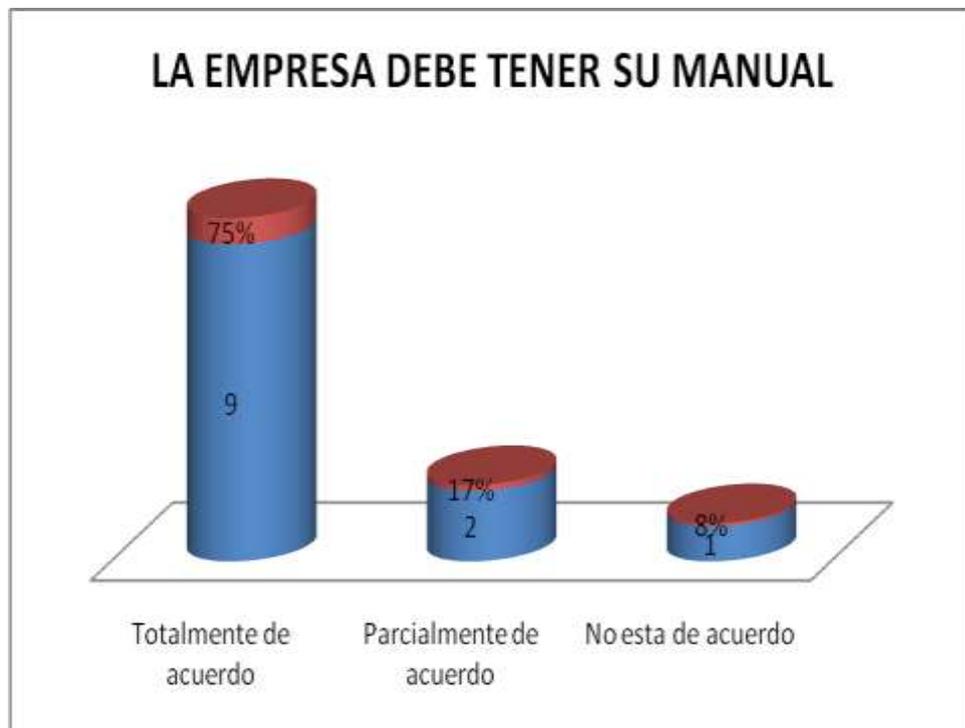
<b>8.- ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Bueno	2	17%
Regular	6	50%
Malo	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



Un 17% del personal que labora en la empresa, considera el clima organizacional como bueno, un 50% como regular y un 33% como malo.

9.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?

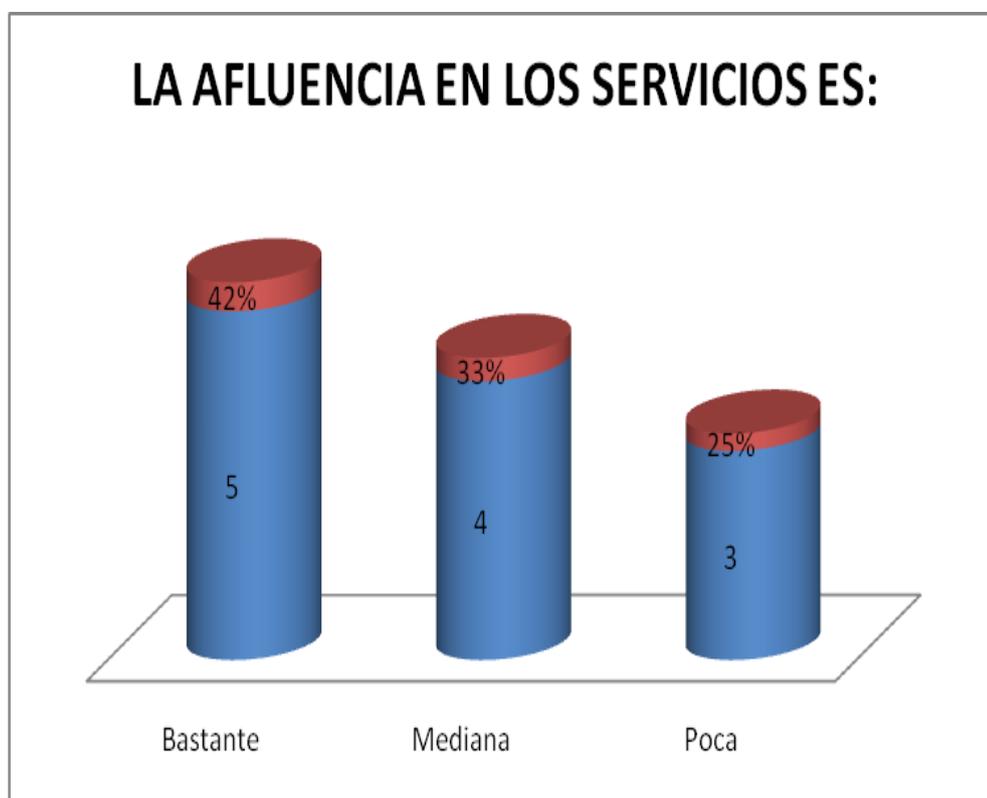
<b>9.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	9	75%
Parcialmente de acuerdo	2	17%
No esta de acuerdo	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



El 75% del personal a quien se le aplico la encuesta esta totalmente de acuerdo con que exista como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente el desarrollo organizacional, mientras que un 17% esta parcialmente de acuerdo y un 8% no esta de acuerdo con que la empresa tenga.

10.- ¿Cómo considera usted la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>10.- ¿Cómo considera usted la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Bastante	5	42%
Mediana	4	33%
Poca	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



El 42% de la población objetivo considera que la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la empresa es bastante, un 33% opina que es mediana y un 25% que es poca la afluencia ciudadana.

11.- ¿Cómo parte de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, considera que está debe manejar su propio sistema contable interno?

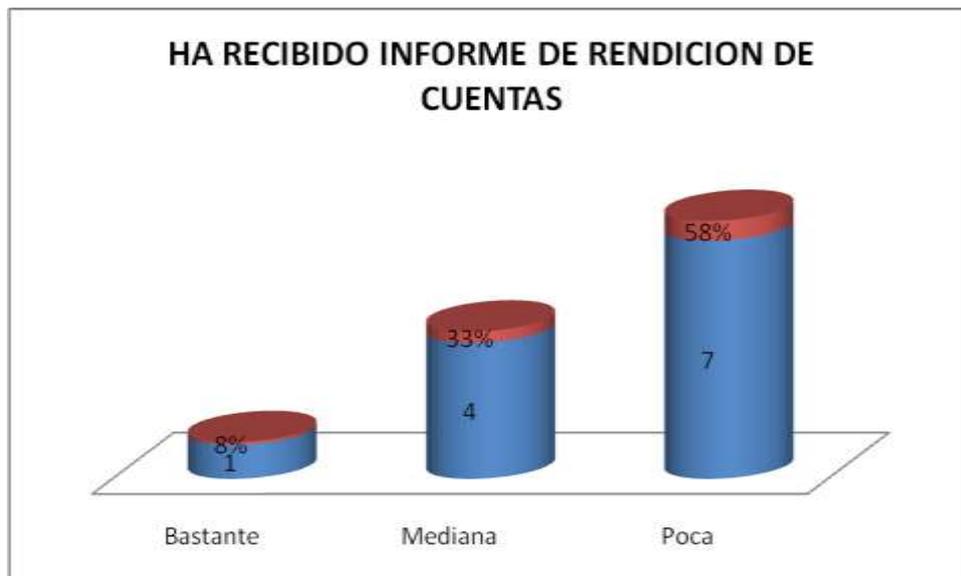
<b>11.- ¿Cómo parte de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, considera que está debe manejar su propio sistema contable interno?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Si	9	75%
No	1	8%
Indiferente	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



El 75% de la población objetivo, considera que la empresa si debe manejar su propio sistema contable interno, un 8% señala que no, mientras que para un 17% le es indiferente que esto ocurra.

12.- ¿En su calidad de servidor de la entidad, ha recibido algún informe de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>12.- ¿En su calidad de servidor de la entidad, ha recibido algún informe de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Bastante	1	8%
Mediana	4	33%
Poca	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

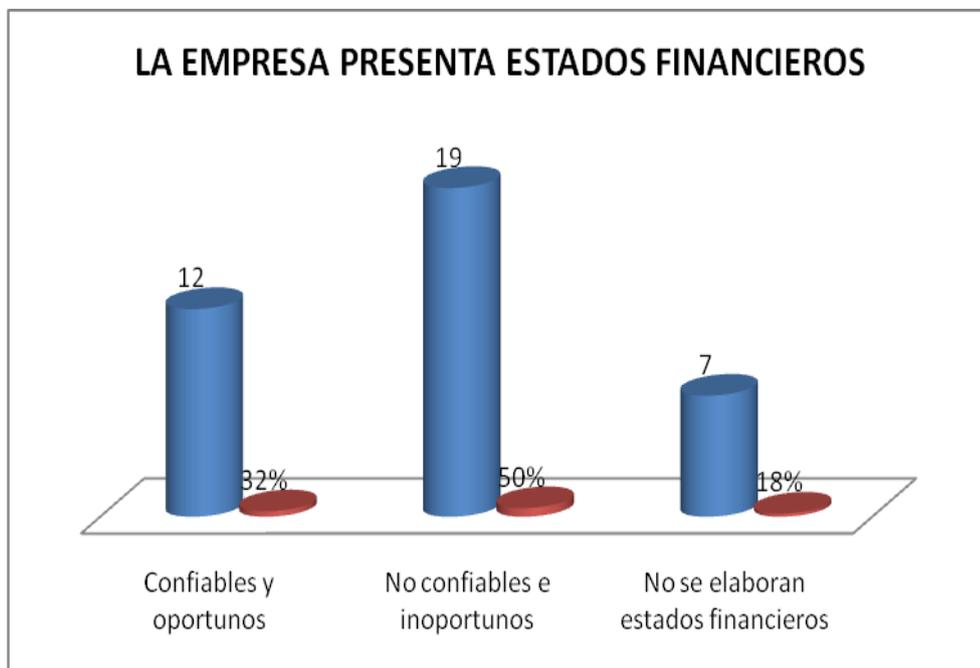


El personal de directivos, empleados y trabajadores de la organización en un 8% indican que es bastante lo que han recibido como informes de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la empresa, un 33% señala que es mediana la entrega de la misma y un 58% responden que es poca la información recibida.

## USUARIOS EXTERNOS - CLIENTES

1.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros?

<b>1.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Confiables y oportunos	12	32%
No confiables e inoportunos	19	50%
No se elaboran estados financieros	7	18%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



Los clientes a quien se le aplico la encuesta consideran en un 32% que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presentan estados financieros confiables y oportunos, un 50% señalan que estos no son confiables y son inoportunos, mientras que el 18% indican que no se elaboran estados financieros.

2.- ¿Identifica usted plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

2.- ¿Identifica usted plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?	Repuesta	%
Si identifica	12	32%
No identifica	24	63%
No responde	2	5%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



Un 32% de la población objetivo si identifica cual es la estructura orgánica funcional de la empresa de correos, un 63% no identifica la estructura orgánica y el 5% no responde la pregunta formulada.

3.- ¿En que áreas usted sugiere que debe capacitarse el personal que labora en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>3.- ¿En que áreas usted sugiere que debe capacitarse el personal que labora en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Servicio al cliente	28	74%
Técnicas de ventas	4	11%
Relaciones Humanas	6	16%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



Un 74% de los usuarios externos – clientes consideran que el personal de la empresa debe capacitarse en servicio al cliente, un 11% señala que en técnicas de ventas, mientras que el 16% opina que debe ser en relaciones humanas.

4.- ¿Como considera la atención que usted recibe en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

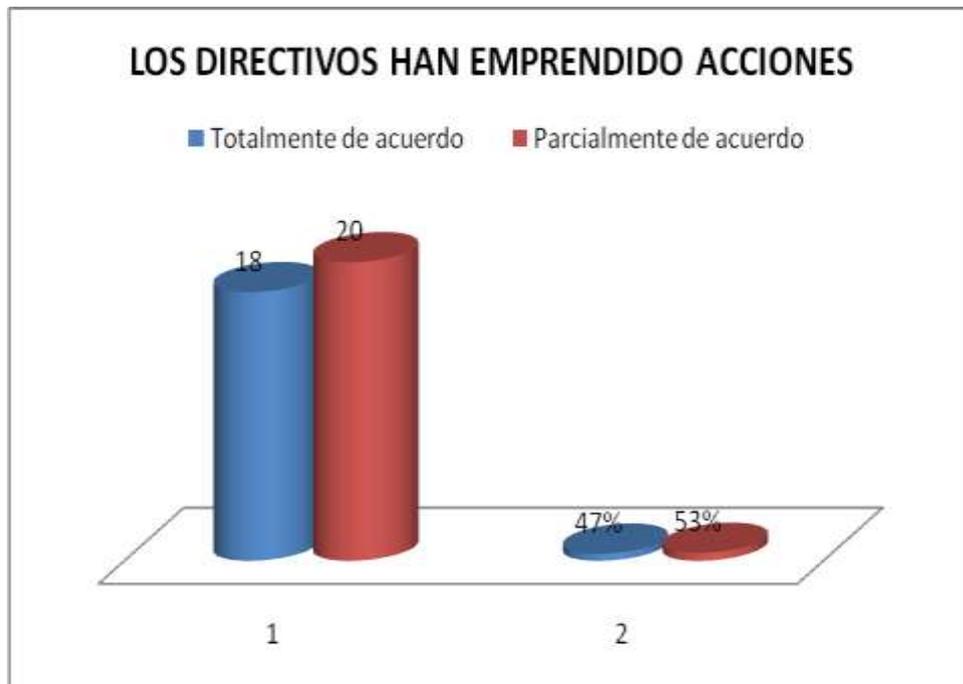
<b>4.- ¿Como considera la atención que usted recibe en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Muy buena	9	24%
Buena	23	61%
Regular	6	16%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



El 24% de los clientes encuestados consideran la atención que reciben en la Empresa de Correos como muy buena, un 61% de ellos la consideran como buena y un 16% como regular.

5.- ¿Considera usted que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar el desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

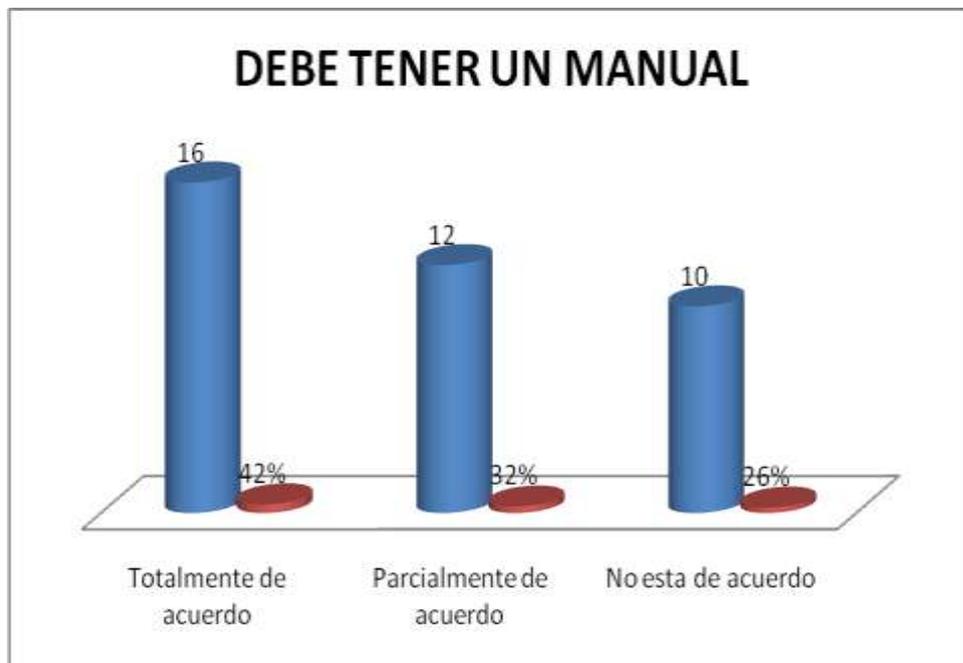
5.- ¿Considera usted que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar el desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?	Repuesta	%
Totalmente de acuerdo	18	47%
Parcialmente de acuerdo	20	53%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



Un 47% de la población objetivo están totalmente de acuerdo en que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, un 53% opina estar parcialmente de acuerdo con las acciones emprendidas.

6.- ¿La empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?

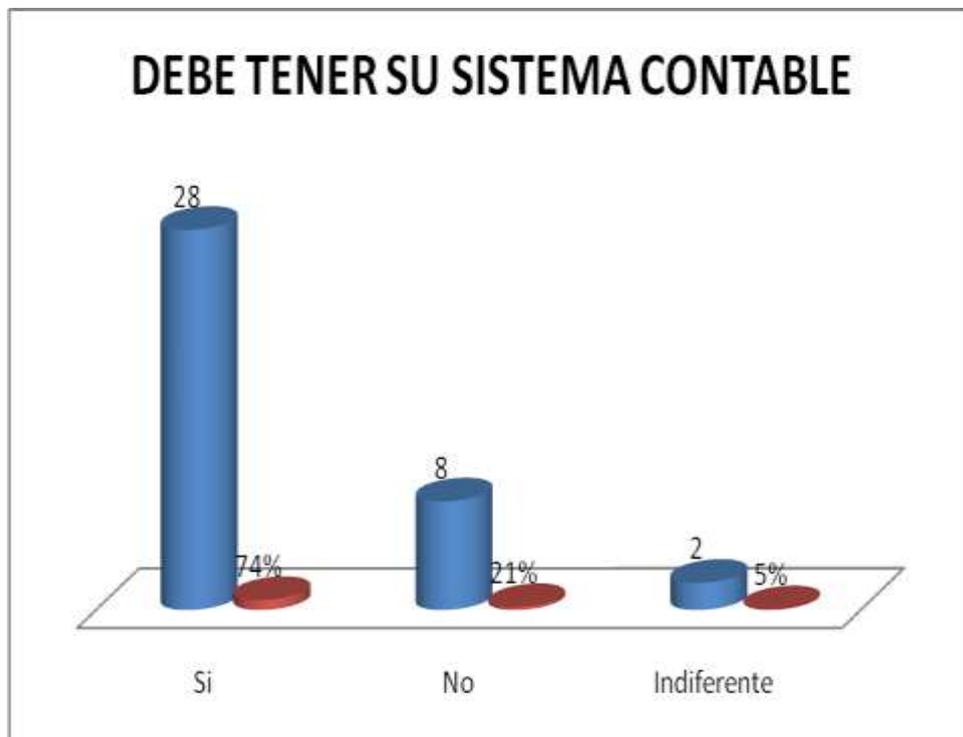
<b>6.- ¿La empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	16	42%
Parcialmente de acuerdo	12	32%
No esta de acuerdo	10	26%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



El 42% de los usuarios externos – clientes están totalmente de acuerdo que la empresa deba tener como herramienta básica de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional, un 32% señaló estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 26% indicó no estar de acuerdo.

7.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe manejar su propio sistema contable?

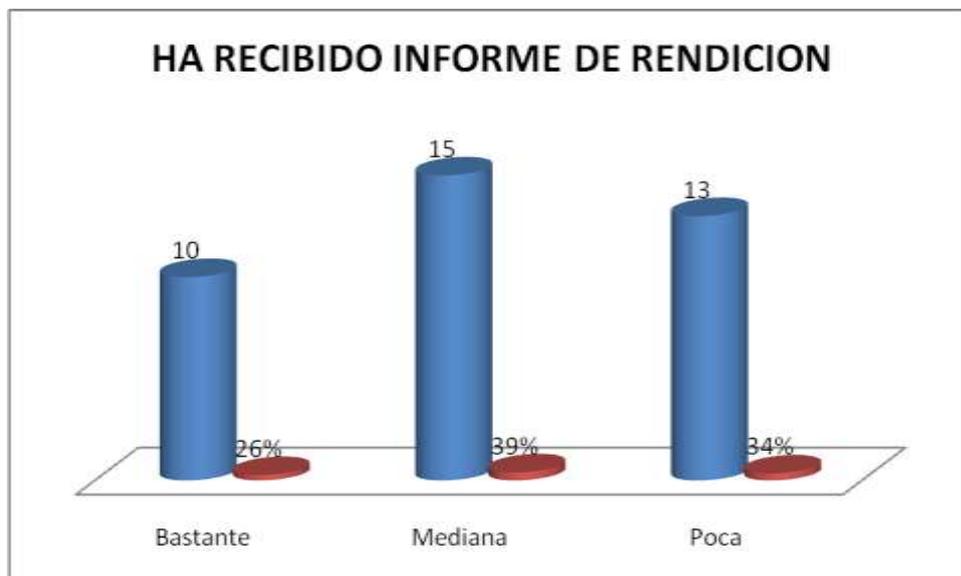
<b>7.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe manejar su propio sistema contable?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Si	28	74%
No	8	21%
Indiferente	2	5%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



Un 74% de los clientes a quien se le aplico el instrumento – encuesta, consideran que la empresa de correos, agencia Quevedo, si debe manejar su propio sistema contable, un 21% no esta de acuerdo, mientras que para un 5% le es indiferente.

8.- ¿En su calidad de cliente de la entidad, ha recibido algún informe de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>8.- ¿En su calidad de cliente de la entidad, ha recibido algún informe de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Bastante	10	26%
Mediana	15	39%
Poca	13	34%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



Los usuarios externos en un 26% consideran como bastante el haber recibido informes de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa, un 39% considera la información recibida como mediana, mientras que un 34% la considera como poca.

## USUARIOS EXTERNOS - COMPETENCIA

1.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros?

<b>1.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Confiables y oportunos	2	40%
No confiables e inoportunos	1	20%
No se elaboran estados financieros	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



El 40% de la competencia considera que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, si presentan estados financieros confiables y oportunos; un 20% los consideran como no confiables e inoportunos; mientras que un 40% estima que en la empresa no se elaboran estados financieros.

2.- ¿Los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar su desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>2.- ¿Los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar su desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	3	60%
Parcialmente de acuerdo	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



Un 60% de la población objetivo esta totalmente de acuerdo en que los directivos actuales de la empresa de correos, han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, mientras que un 40% opina estar parcialmente de acuerdo con las acciones emprendidas.

3.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?

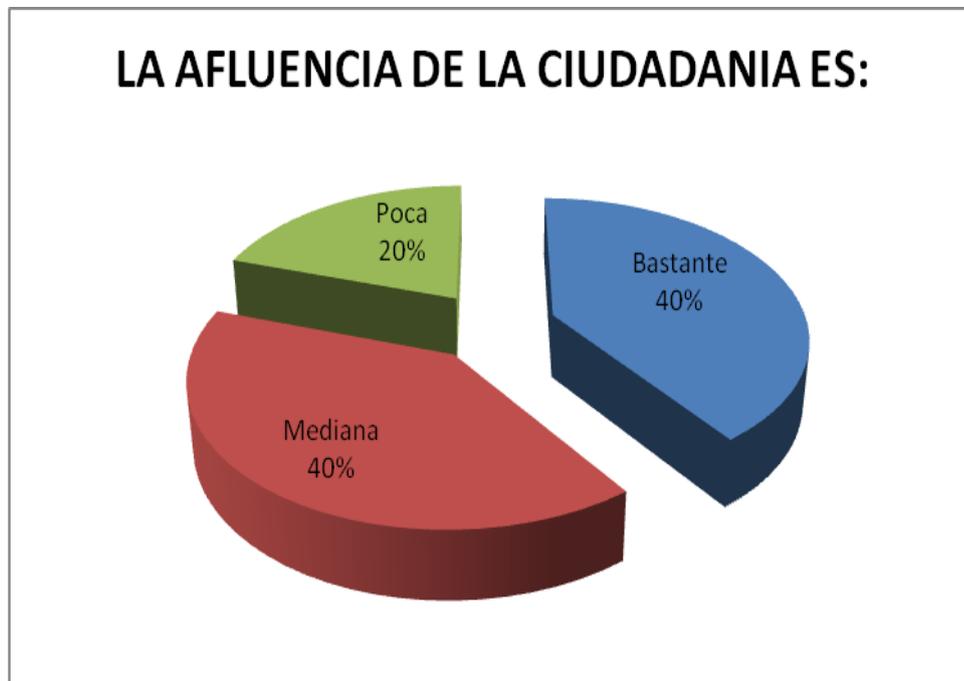
<b>3.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	40%
Parcialmente de acuerdo	2	40%
No esta de acuerdo	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



El 40% de las empresas de competencia están totalmente de acuerdo que la empresa de correos deba tener como herramienta básica de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional, un 40% señalo estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 20% indico no estar de acuerdo.

4.- ¿Cómo considera usted la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

<b>4.- ¿Cómo considera usted la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?</b>	<b>Repuesta</b>	<b>%</b>
Bastante	2	40%
Mediana	2	40%
Poca	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



La competencia considera en un 40% cómo bastante la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, mientras que un 40% la considera como mediana, y, un 20% la considera como poca.

5.- ¿Considera que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe manejar su propio sistema contable interno?

5.- ¿Considera que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe manejar su propio sistema contable interno?	Repuesta	%
Si	2	40%
No	2	40%
Indiferente	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



Un 40% de la competencia a quien se le aplico el instrumento – encuesta, consideran que la empresa de correos, agencia Quevedo, si debe manejar su propio sistema contable, un 40% no esta de acuerdo, mientras que para a un 20% le es indiferente.

### **3.2. Interpretación y discusión de resultados.**

#### **USUARIOS INTERNOS**

Los usuarios internos indican que laboran para la empresa en un 8% como directivos, 33% que son administrativos y un 58% que son trabajadores o personal de operación; consideran la gestión administrativa – financiera de los directivos actuales de la empresa en un 17% de muy buena, el 50% como buena y un 33% como regular; un 8% considera que los procesos contables - financieros de la empresa si entrega estados financieros confiables y oportunos, un 25% indica que no son confiables e inoportunos y un 67% señala que no se elaboran estados financieros; el 25% si identifica plenamente cual es su estructura orgánica funcional, un 33% no la identifica y un 42% no responde a la pregunta formulada.

El personal que labora en la empresa esta plenamente posesionado sobre las funciones que realiza, sobre la gestión financiera que se lleva a cabo por parte de los directivos y que conocen de la no existencia de estados financieros y que conocen poco sobre cual es la estructura de la organización.

El personal que labora en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo en un 50% estaría dispuesto a capacitarse en servicio al cliente, un 17% en técnicas de ventas y un 33% en relaciones humanas; consideran la atención a los usuarios externos (clientes) en un 25% como muy buena, un 42% la considera buena y un 33% como regular; un 33% esta totalmente de acuerdo con que los

directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, mientras que un 67% consideran estar parcialmente de acuerdo; un 17% considera el clima organizacional como bueno, un 50% como regular y un 33% como malo; el 75% esta totalmente de acuerdo con que exista como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente el desarrollo organizacional, mientras que un 17% esta parcialmente de acuerdo y un 8% no esta de acuerdo con que la empresa tenga; el 42% considera que la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la empresa es bastante, un 33% opina que es mediana y un 25% que es poca la afluencia ciudadana.

Los usuarios internos si quieren capacitarse, consideran su atención a los usuarios externos como aceptable, no están de acuerdo con las acciones administrativas emprendidas por los directivos y requieren que existan manual sobre la gestión que debe ejecutar la empresa y están consiente de la influencia ciudadana hacia la organización.

El 75% considera que la empresa si debe manejar su propio sistema contable interno, un 8% señala que no, mientras que para un 17% le es indiferente que esto ocurra; El 8% indican que es bastante lo que han recibido como informes de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la empresa, un 33% señala que es mediana la entrega de la misma y un 58% responden que es poca la información recibida.

Los directivos y empleados sugieren que la empresa tenga su propio sistema contable a fin de generar estado financieros, ya que es poca la información recibida por no existir un proceso de registro contable adecuado.

### **USUARIOS EXTERNOS - CLIENTES**

Los clientes a quien se le aplicó la encuesta consideran en un 32% que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presentan estados financieros confiables y oportunos, un 50% señalan que estos no son confiables y son inoportunos, mientras que el 18% indican que no se elaboran estados financieros; el 32% de la población objetivo si identifica cual es la estructura orgánica funcional, un 63% no identifica la estructura orgánica y el 5% no responde la pregunta formulada; un 74% consideran que el personal de la empresa debe capacitarse en servicio al cliente, un 11% señala que en técnicas de ventas, mientras que el 16% opina que debe ser en relaciones humanas; el 24% consideran la atención que reciben en la empresa como muy buena, un 61% de ellos la consideran como buena y un 16% como regular; el 47% están totalmente de acuerdo en que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, un 53% opina estar parcialmente de acuerdo con las acciones emprendidas; el 42% están totalmente de acuerdo que la empresa deba tener como herramienta básica de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional, un 32% señalo estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 26% indico no estar de acuerdo; el 74% consideran que la empresa de correos,

agencia Quevedo, si debe manejar su propio sistema contable, un 21% no esta de acuerdo, mientras que para un 5% le es indiferente; un 26% consideran como bastante el haber recibido informes de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa, un 39% considera la información recibida como mediana, mientras que un 34% la considera como poca.

Los clientes tienen la percepción de ser tratados bien, que el personal debe ser capacitado, que no hay estados financieros adecuados, que no identifican plenamente la estructura orgánica, están parcialmente de acuerdo con las acciones de los directivos, que la información financiera no es deseable y que por ello la empresa debe tener su propio sistema contable.

### **USUARIOS EXTERNOS - COMPETENCIA**

El 40% de la competencia considera que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, si presentan estados financieros confiables y oportunos; un 20% los consideran como no confiables e inoportunos; mientras que un 40% estima que en la empresa no se elaboran estados financieros; un 60% esta totalmente de acuerdo en que los directivos actuales de la empresa de correos, han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, mientras que un 40% opina estar parcialmente de acuerdo con las acciones emprendidas; el 40% están totalmente de acuerdo que la empresa de correos deba tener como herramienta básica de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo

organizacional, un 40% señalo estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 20% indico no estar de acuerdo; un 40% considera cómo bastante la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la empresa, mientras que un 40% la considera como mediana, y, un 20% la considera como poca; un 40% consideran que la empresa de correos, agencia Quevedo, si debe manejar su propio sistema contable, un 40% no esta de acuerdo, mientras que para a un 20% le es indiferente.

Este sector opina favorablemente en ciertos aspectos sobre el manejo de la empresa de correo, que debe tener su propio manual de gestión y manejar un sistema contable propio.

#### IV. CONCLUSIONES

Entre las falencias en el campo administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, podemos señalar las siguientes:

- Un 33% del personal que labora en la empresa no identifica plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, y un 42% no responde a la pregunta formulada, mientras que los usuarios externos un 63% no identifica la estructura orgánica y el 5% no responde la pregunta formulada.
- El 67% de los usuarios internos esta parcialmente de acuerdo en que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional, un 53% de los usuarios externos opina estar parcialmente de acuerdo con las acciones emprendidas.
- Un 92% de los usuarios internos considera que los procesos contables - financieros de la empresa no entrega estados financieros no son confiables y no son oportunos.
- El 73% del personal que labora en la empresa, considera el clima organizacional entre regular y malo.

Por otro lado podemos ver que la competencia en un 60% esta totalmente de acuerdo en que los directivos actuales de la empresa de correos, han emprendido acciones administrativas – financieras para mejorar el desarrollo organizacional.

A fin de implementar un sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar la atención a los

usuarios externos (clientes), debemos considerar que el personal en un 50% estaría dispuesto a capacitarse en servicio al cliente, un 17% en técnicas de ventas y un 33% en relaciones humanas, mientras que un 74% de los usuarios externos – clientes consideran que el personal de la empresa debe capacitarse en servicio al cliente, un 11% señala que en técnicas de ventas, mientras que el 16% opina que debe ser en relaciones humanas. A esto debe sumarse que los usuarios internos de la empresa consideran la atención a los usuarios externos (clientes) en un 67% entre muy buena y buena, los clientes consideran en un 85% la atención que reciben en la Empresa de Correos entre muy buena y buena. Además que el 75% de los usuarios internos considera que la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la empresa esta entre bastante y mediana, la competencia considera la afluencia ciudadana en un 80% entre bastante y mediana.

En lo que respecta al diseño de un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, que permita generar informes financieros básicos para la toma de decisiones oportunas, debemos tomar en cuenta que el personal de directivos, empleados y trabajadores de la organización en un 58% indican que lo que han recibido como informes de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la empresa es poca. Los clientes en un 68% indican que los procesos contables - financieros presentan estados financieros entre que no son confiables y son inoportunos y que no se elaboran estados financieros. La competencia en un 60% considera entre no confiables e inoportunos y que no se elaboran estados financieros. El 75% de los usuarios internos señalan que la empresa si debe manejar su propio sistema contable interno, un 74% de los clientes consideran que

si debe manejar su propio sistema contable, el 40% de la competencia indica que la empresa de correos, agencia Quevedo, si debe manejar su propio sistema contable. Los usuarios externos en un 73% consideran entre mediana y poca el haber recibido informes de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la empresa.

Con la finalidad de crear un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, el 75% de los usuarios internos, un 42% de los usuarios externos – clientes y un 40% de la competencia esta totalmente de acuerdo con que exista como herramienta de gestión un manual de estrategias que permita mejorar su desarrollo organizacional.

## V. RECOMENDACIONES

Es necesario superar las falencias que en el campo administrativo y financiero se han presentado en la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, una de ellas es la de promocionar y difundir cual es su estructura orgánica funcional, así como mejora la opinión tanto de los usuarios internos como externos sobre las acciones que los directivos actuales han emprendido en el área administrativa – financiera.

En la propuesta respectiva se señala un sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar la atención a los usuarios externos (clientes), la cual debe ser aplicada por los directivos de la empresa a fin de mejorar los servicios que se otorgan y la calidad y calidez de los mismos.

Se plantea también que se asuma un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, en base al que maneja actualmente el estado, sin que implique por ello estar atado al mismo, pero dada la circunstancia de que no hay un sistema que genere estado financiero confiables, se hace necesario que se asuma el planteamiento formulado en nuestra propuesta.

Finalmente proponemos un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, que es básico para direccionar hacia donde quiere ir la empresa en sus

aspectos básicos tanto del talento humano, del mercado, del servicio al cliente, de la gestión financiera y de la motivación, aspiramos con ello aportar al desarrollo organizacional de esta importante agencia de correos.

## **VI. PROPUESTA DE INTERVENCION.**

### **6.1. Introducción a la propuesta.**

En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento.

Las viejas definiciones que usan el término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un "sustituible" engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de "indispensable" para lograr el éxito de una organización. Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano.

La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital

mas importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas mas decisivas. Sin embargo la administración de este talento no es una tarea muy sencilla.

Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano. La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

El otro aspecto que veremos se relaciona con la gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos), siendo todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias, entre sus funciones podemos señalar los siguientes aspectos:

- a) La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.

- b) La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- c) La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- d) El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- e) El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Tres son los aspectos relevantes que se implementaran en la presente propuesta, entre estos tenemos: Implementar un sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo. Diseñar un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo. Crear un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, con ello aspiramos contribuir a una mejor organización del manejo de la gestión financiera por parte de los directivos y del personal de esta empresa del estado.

## **6.2. Objetivos de la Propuesta**

### **6.2.1. General.**

Diseñar un manual de estrategias para el sistema de gestión administrativo-financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, para mejorar su sistema actual de procesos.

### **6.2.2. Específicos.**

- ✚ Implementar un sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.
- ✚ Diseñar un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.
- ✚ Crear un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.

### **6.3. Exposición de Motivos.**

En cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Las conclusiones establecidas mediante el proceso de investigación efectuada en la tesis nos han permitido identificar que es necesario mantener y mejorar el control Administrativo y financiero de esta organización, agrupar en algún documento los lineamientos de gestión que permitan que todos los involucrados tanto internamente como externamente conozcan como mejorar el manejo de la organización y por ende de los servicios que entrega.

## **6.4 . Factibilidad de la Propuesta.**

Los elementos que hacen factible la presente propuesta, son los siguientes aspectos:

### **6.4.1. Factibilidad Institucional.**

Expresada en la voluntad y disposición de los directivos, empleados y trabajadores para normatizar las funciones administrativa y financiera de la organización.

### **6.4.2. Factibilidad Económica.**

Es el financiamiento y ubicación de los recursos financieros para poner en marcha la propuesta.

### **6.4.3. Factibilidad Técnica Operativa.**

Presente mediante la receptividad de los empleados, al implementar las estrategias propuesta, logrado así una mejor calidad en los servicios postales a ser entregados.

### **6.4.4. Factibilidad Social.**

Corresponde a los beneficios aportados por la entidad, sus directivos y empleados a la comunidad, por medio del servicio que brinda.

## **6.5. Propuestas estratégicas.**

### **6.5.1. Implementar un sistema de capacitación para los usuarios internos de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.**

La capacitación debe ser considerada como una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general debe encaminarse a preparar, desarrollar e integrar a los talentos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar sus competencias orientadas hacia el mejor desempeño de todos los colaboradores en los diversos niveles jerárquicos y posiciones, en sus actuales y futuros cargos, y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno y del momento.

Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad, por aquello, Correos del Ecuador es una empresa estatal que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional.

Por lo que su gestión administrativa debe ser dinámica, de eficiencia, de eficacia para asegurar su desarrollo y el incremento de un mayor número de usuarios de los servicios que actualmente presta, por ello su personal debe estar altamente capacitado para brindar una atención de calidad a los usuarios externos que requieren sus servicios. La sucursal de Ubicada en la ciudad de Quevedo, del

Sistema Nacional de Correos del Ecuador, es un organismo creado para atender la demanda de correspondencia nacional e internacional, de la ciudad de Quevedo, del Cantón Quevedo y de los cantones y ciudades del sector norte de la Provincia de Los Ríos.

De conformidad con la Ley General de Correos, vigente en el país, en su Art. 11, señala que son deberes y atribuciones del Directorio los siguientes: literal, b) Aprobar y modificar los planes, programas, actividades y proyectos específicos que desarrollará anualmente la empresa, de allí que tiene atribuciones propias para normarse y aplicar sistema que mejoren la calidad del servicio, por ello la capacitación en un rol fundamental sobre el cual debe mejorar la atención a los clientes de la Sucursal Quevedo, por lo que se hace necesario en primer lugar mejorar el servicio interno, por ende las capacidades motrices de los diferentes servidores que laboran en la misma, de allí que se presente en breves rasgos un sistema de capacitación para el personal que labora en sucursal de la Empresa de Correos de la ciudad de Quevedo, para aquello es necesario recordar que todo sistema, está compuesto de tres aspectos fundamentales, siendo:

**Ingreso**, constituidos por el recurso humano de la sucursal, el equipo de instructores y los conocimientos que se impartirán en diferentes campos.

**Proceso**, en el que se interactúa mediante seminarios, cursos y talleres prácticos para mejorar las capacidades del talento humano por medio de los tutores o instructores.

**Salida**, que es el producto final, que en este caso es un servidor totalmente capacitado, con conocimientos nuevos y formado para enfrentar a los usuarios externos.

Este sistema debe estar fundamentado en los siguientes objetivos de capacitación:

- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los directivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los directivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

Los planes de capacitación exigen una planificación que incluye los siguientes elementos:

- Abordar una necesidad específica a cada vez.
- Definir de manera evidente el objetivo de la capacitación.

- Dividir el trabajo que se va a desarrollar, sea en módulos o ciclos.
- Elegir el método de capacitación según la tecnología que se posee.
- Definir los recursos para la implementar la capacitación. Tipo de instructor, recursos audiovisuales, equipos o herramientas, manuales, etc.
- Definir el personal que va a ser capacitado:
  - Numero de personas.
  - Disponibilidad de tiempo.
  - Grado de habilidad, conocimientos y actitudes.
  - Características personales.
- Determinar el sitio donde se efectuará la capacitación, si es dentro o fuera de la empresa.
- Establecer el tiempo y la periodicidad de la capacitación.
- Calcular la relación costo-beneficio del plan de capacitación.
- Controlar y evaluar los resultados del plan verificando puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones.

Las personas que se motivan y desean ser mejores a través del proceso de capacitación requieren de una herramienta que los apoye a lograr su nueva actitud en la organización con procedimientos rápidos y fáciles.

Para todos los que se involucran en la entrega de un servicio, desde los directivos, hasta el ultimo subordinado haciendo que el proceso del servicio, desde su recepción, hasta la distribución entrega y satisfacción del cliente sean

procedimientos rápidos y fáciles esto lo lograrán con la implantación de sistemas de información, que le digan a cada integrante de la organización lo que tiene que hacer y como hacerlo.

Un factor de gran importancia es que la empresa no debe de considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con un requisito. La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

Un plan de capacitación consta de varias fases, entre estas existe:

**Fase 1: Análisis de la situación.-** (detección de necesidades de capacitación):

Esta etapa es vital para justificar los cursos o la acción de capacitación que se solicita. En esta etapa se cumple con la detección de las necesidades de capacitación. Por tales se entienden las deficiencias que poseen los empleados o trabajadores. Para determinar las necesidades de capacitación es necesario investigar todos los hechos observables que sean generadores de causas por las cuales los empleados trabajadores no ejecutan con éxito sus labores, o incurrir en accidentes.

La evaluación de necesidades comienza con un análisis de la organización. Los gerentes deben establecer un contexto para la capacitación decidiendo dónde es más necesaria, cómo se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos organizacionales. El análisis de tareas se utiliza para identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren. El análisis de personas se emplea para identificar quiénes necesitan capacitación. Los gerentes y empleados de recursos humanos deben permanecer alerta al tipo de capacitación que se requiere; cuándo se necesita; quiénes los precisan; y qué métodos son mejores para dar a los empleados las capacidades necesarias.

Una vez hecho el diagnóstico para el plan de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación, con el objeto de satisfacer las necesidades de capacitación. Se procede a determinar los elementos principales del plan de capacitación:

- A quién debe capacitarse: Empleado, trabajador, directivo.
- Quién será el capacitador: Facilitador, asesor...
- Acerca de qué capacitar: Tema o contenido del programa.
- Dónde capacitar: Lugar físico, organismo o entidad.
- Cómo capacitar: Métodos de capacitación y recursos necesarios.
- Cuándo capacitar: Periodo de capacitación y horario.
- Cuánto capacitar: Duración de la capacitación, intensidad.
- Para qué entrenar: Objeto o resultados esperados.

**Fase 2: Diseño del plan de capacitación.** Con la información anterior, se procede al diseño del plan de capacitación. Los expertos consideran que el diseño de un plan de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro aspectos fundamentales:

- a) Definición de objetivos de la capacitación: Es el resultado al cual se quiere llegar con el plan de capacitación. Se requieren de dos objetivos:
  - **Objetivos terminales:** Indican la conducta que mostrarán los participantes al finalizar la capacitación. Pues según, la teoría de aprendizaje, todo conocimiento nuevo adquirido produce en la persona un cambio de conducta.
  - **Objetivos específicos:** Son objetivos de menor nivel, éstos se van logrando conforme avanza el desarrollo del plan. Se refieren a conductas observables que el participante realiza y, por lo tanto, son directamente evaluables. Expresan un mayor grado de especificidad, por tal razón se les denomina también: objetivos operacionales.
- b) Deseo y motivación de la persona: Para que se tenga un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevas; así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes estrategias pueden ser útiles:
  - Utilizar el refuerzo positivo.
  - Eliminar amenazas y castigos.
  - Ser flexible.
  - Hacer que los participantes establezcan metas personales.
  - Diseñar una instrucción interesante.

- Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje.
- c) Principios de aprendizaje: Llamados también principios pedagógicos, constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más se utilicen estos principios en la capacitación más probabilidades habrá de que ésta resulte efectiva. Estos principios son:

- Participación.
- Repetición.
- Relevancia.
- Transferencia.
- Retroalimentación.
- Características de los instructivos
- Conocimiento del tema.
- Adaptabilidad.
- Sinceridad.
- Sentido del humor.
- Interés.
- Cátedras claras.
- Asistencia individual.
- Entusiasmo.

**Fase 3: Implementar el plan de capacitación.-** Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar. El mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.
- El contenido deseado del programa.
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas.
- Las preferencias y capacidad del capacitador.
- Los principios de aprendizaje a emplear.

La ejecución de la capacitación presupone:

- Adecuación del plan de capacitación a las necesidades de la organización.
- Calidad del material de capacitación.
- Cooperación del personal de la empresa.
- Calidad y preparación de los instructores.
- Calidad de los aprendices.

Un plan de capacitación de estar estructurado del siguiente modo:

#### 1. Contenido

- Introducción y Antecedentes
- Evaluación de necesidades

#### 2. Descripción del programa

- Proceso de formulación
- Caracterización del contexto

- Diagnóstico
- Planificación de la capacitación
- Esquema de conceptualización y diseño

### 3. Objetivos

### 4. Componentes

- Fortalecimiento técnico
- Fortalecimiento administrativo

### 5. Programación esquemática

- Primera etapa
- Segunda etapa

### 6. Recursos financieros requeridos

Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. La capacitación de aprendices y los programas de internado revisten especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste.

Otros métodos fuera del trabajo incluyen las conferencias o discusiones. La capacitación en el aula, la instrucción programada, la capacitación por computadora, las simulaciones, los circuitos cerrados de televisión, la capacitación a distancia y los discos interactivos de video. Todos estos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo

relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible acomodar.

Entre las áreas de capacitación identificadas, encontramos las siguientes:

### **SISTEMAS**

- Informática: (Microsoft Office Excel Avanzado, Power Point)
- Microsoft Office (Access)-
- Aplicativos de Software

### **FUNCIÓN PÚBLICA**

- Carrera Administrativa
- Actualización en normas sobre liquidación de nómina y prestaciones sociales

### **SECRETARIA GENERAL**

- Gestión Documental
- Manejo Documental
- Derecho Disciplinario
- Atención al Usuario

### **DIRECCION FINANCIERA**

- Manejo y legalización Tributaria.
- Proceso contable y elaboración de Estados Financieros.

## **OFICINA ASESORA**

- Sistema Integrado
- Contratación Administrativa
- Derecho Administrativo
- Actualización normatividad ambiental (Manejo procedimientos sancionatorios)

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

- Trabajo en Equipo
- Relaciones Interpersonales
- Resolución de Conflictos
- Manejo de Stress
- Riesgos Profesionales
- Actualización Normativa

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa, este proceso se compone de cinco pasos que continuación mencionaremos:

1. Analizar las necesidades: Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño.

2. Diseñar la forma de enseñanza: Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades, etc.
3. Validación: Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos.
4. Aplicación: Aquí se aplica el programa de capacitación
5. Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa

En la pregunta N° 5, planteada en el cuestionario de las encuestas: ¿En que áreas estaría usted dispuesto a capacitarse para mejorar la atención a los clientes de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?; se determino que hay un desconocimiento en varios temas, por lo que el proceso de capacitación a directivos, empleados y trabajadores de la Empresa de Correos del Ecuador, Sucursal Quevedo, debe empezar por allí, siendo estas las siguientes:

- Servicio al cliente
- Técnicas de ventas
- Relaciones Humanas

A continuación planteamos uno de los temas, como ejemplo, sobre lo que debe girar la capacitación de los empleados de la Empresa de Correos del Ecuador, Sucursal Quevedo, dentro de la investigación que hemos realizado, y, que consideramos de suma importancia para la implementación del proceso, siendo:

**Seminario Taller. “La importancia de la atención a los clientes y el desarrollo del servicio de correos”.**

**I. ANTECEDENTES.**

El servicio civil y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional y personal de los servidores públicos, en búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad del estado y sus instituciones, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un sistema técnico de mejora de sus talentos humanos.

La base fundamental de la Empresa de Correos del Ecuador, Sucursal Quevedo, en sin lugar a dudas sus clientes o usuarios externos, los que deben recibir un trato preferencial y adecuado por parte de los directivos y empleados de la entidad de allí que es necesario que el Talento Humano de la organización brinde calidad y calidez a sus usuarios.

Con este evento se aspira contribuir con una motivación a los directivos y empleados de entidad, siendo una base específica que permita a los participantes conocer adecuadamente los aspectos técnicos sobre el servicio a los clientes.

**II. OBJETIVOS.**

- Señalar los aspectos básicos sobre las técnicas de atención a los clientes.
- Analizar las técnicas de atención a los clientes.

- Realizar talleres sobre las técnicas de atención a los clientes.

### **III. DIRIGIDO A:**

Autoridades, personal de empleados de la Empresa de Correos del Ecuador,  
Sucursal Quevedo.

### **IV. PROGRAMA**

- Inscripción
- Inauguración

### **PRIMERA PARTE**

**Los aspectos básicos sobre las técnicas de atención a los clientes.**

Conferencia: Los aspectos básicos sobre las técnicas de atención a los clientes.

Expositor:

Receso.

Taller práctico:

### **SEGUNDA PARTE**

Las diferentes técnicas de atención a los clientes.

Conferencia: Las diferentes técnicas de atención a los clientes.

Expositor:

Receso.

Taller práctico:

### **TERCERA PARTE**

**Efectuar talleres prácticos sobre las técnicas de atención a los clientes.**

Conferencia: Efectuar talleres prácticos sobre las técnicas de atención a los clientes.

Receso.

Taller práctico:

**Clausura-entrega de certificados.**

### **6.5.2. Diseñar un sistema contable propio de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.**

Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.

El sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilicé, se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones de los directivos, estos pasos son los siguientes:

1. Registro de la actividad financiera: en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.
2. Clasificación de la información: un registro completo de todas las actividades implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso

para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información debe clasificarse en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

3. Resumen de la información: para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de servicios de una empresa como es la de correos sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones. Un sistema contable debe proporcionar información a los directivos y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

La contabilidad va más allá del proceso de creación de registros e informes. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. Los contadores se preocupan de comprender el significado de las cantidades que se obtienen. Buscan la relación que existe entre los eventos y los resultados financieros; estudian el efecto de diferentes alternativas, por ejemplo la

compra o el arriendo de un nuevo edificio; y buscan las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores o empleados gubernamentales van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. Un gerente o directivo u otra persona que este en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciara hasta que punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.

Un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

Un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

Por ello, el sistema de contabilidad es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.

Un sistema de contabilidad no es más que normas, pautas, procedimientos etc. para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se nos suministre.

Para que un sistema de contabilidad funcione eficientemente es preciso que su estructura-configuración cumpla con los objetivos trazados. Esta red de procedimientos debe estar tan íntimamente ligada que integre de tal manera el esquema general de la empresa que pueda ser posible realizar cualquier actividad importante de la misma.

El procedimiento para instalar un sistema de contabilidad, generalmente es el siguiente:

1. Tener conocimiento de la empresa (por medio de entrevistas, visitas, etc.).
2. Preparar una lista de chequeo.
3. Elaborar informes.
4. Preparar Catalogo de Cuentas y Manual de Procedimiento.
5. Diseñar formularios para todas las operaciones.

6. Diseñar reportes.
7. Preparar los libros. Balance inicial.

Lista de chequeo: es un formulario que posee todos los datos de una empresa relativos a: su razón social, ubicación física, actividad, cantidad de empleados, equipos, capital, datos generales, etc. Es suministrada por la persona que va a instalar el sistema de contabilidad.

Informes: expresan la situación de la empresa. Estos están integrados por:

- El Balance General
- El Estado de Perdidas y Ganancias.

También pueden existir informes adicionales a criterio de la gerencia como son:

- Estado de Costo Estimado.
- Estadísticas de ventas, etc.

La gerencia los utiliza para evaluar su actuación y determinar su posición financiera cada mes. Presentan cifras mensuales y acumuladas durante un ejercicio.

Entres sus cualidades, podemos señalar:

- Presenta propuestas para el buen funcionamiento de la empresa.
- Contiene los parámetros de una buena comunicación: claridad, coherencia, estratificación, etc.

Catalogo de Cuentas: contiene todas las cuentas que se estima serán necesarias al momento de instalar un sistema de contabilidad. Debe contener la suficiente flexibilidad para ir incorporando las cuentas que en el futuro deberán agregarse al sistema. Entre sus objetivos, podemos señalar los siguientes:

- Permitir que distintos empleados puedan mantener registros coherentes con la implementación de un catalogo de cuenta similar.
- Facilitar el trabajo contable sobre todo cuando se trata de consolidación de cifras financieras.
- Facilitar y satisfacer la necesidad de registro diario de las operaciones de una empresa o entidad.

Por todo lo expuesto, debemos recordar que la Empresa Correos del Ecuador, Sucursal Quevedo, pertenece al sector público, por ende aunque su Ley, no le ordena usar el sistema contable del estado, nuestra sugerencia es que para la elaboración de los estados financieros, el proceso y registro de su contabilidad debe adoptar y asumir este sistema, es decir el que actualmente maneja como único el gobierno ecuatoriano.

El sistema contable gubernamental comprende tres fases bien diferenciadas: comienza a partir del análisis de la documentación fuente, la extracción de datos de los hechos económicos u operaciones patrimoniales y presupuestarias acontecidas y su registro en los libros de entrada original; continúa con el

direccionamiento de los elementos homogéneos a segmentos particularizados según su naturaleza; y concluye con la producción de la información de acuerdo a criterios de agrupación predefinidos.

La documentación fuente constituye la evidencia fiel de las transacciones u operaciones realizadas, es el sustento o soporte de las anotaciones a realizar; entre estos documentos se hallan: facturas, recibos, liquidaciones de compras, comprobantes de ingreso y egreso de dinero, contratos, garantías, actas de fiscalización, planillas de avance de obras, comprobantes de ingreso y egreso de existencias de bodega, roles de remuneraciones, planillas de aportes a la seguridad social, cheques, detalles de pagos, ordenes de transferencia de fondos, estados de cuenta bancarios con sus notas de débito y crédito, actas de donaciones recibidas o entregadas de bienes, actas de baja de bienes, justificativos de fondos rotativos, como los a rendir cuentas y de cajas chicas, etc.

**La jornalización.** Los datos obtenidos de la documentación fuente referida en el inciso anterior, que son extraídos convenientemente en base a criterios de la profesión, se los registra o anota mediante la elaboración de “asientos”, en el principal libro de entrada original contable denominado “Diario General Integrado” y se lo hace en cuentas específicas de movimiento, que responden a la naturaleza de las operaciones o hechos económicos acontecidos en la entidad. A esta actividad, catalogada como la más importante de todo el proceso contable, se la denomina jornalización, es en la que se deposita todo el bagaje de conocimiento

contable del profesional a cargo y de ella depende en gran medida, la validez, consistencia y transparencia de la información producida.

**La Mayorización.** Es la actividad en la cual los registros realizados en el Libro Diario General Integrado, son trasladados al libro “Mayor”, agrupándolos en cuentas y auxiliares patrimoniales y presupuestarios, de acuerdo a una misma naturaleza, conceptualización o denominación, es un proceso mecánico automático o manual, según se disponga o no de herramientas informáticas.

**Producción de Información.** Finalizada la fase anterior de la Mayorización, de cada una de las cuentas de movimiento que han intervenido en cada periodo, o hasta la fecha que se desee, se extraen los datos necesarios de las diversas cuentas contables “saldos y flujos”, para presentarlos debidamente ordenados y clasificados en reportes y estados financieros como el Balance de Comprobación, el Estado de Resultados, el Estado de Situación Financiera y el Estado de Flujo del Efectivo y de los auxiliares presupuestarios, para exponerlos en el Estado de Ejecución Presupuestaria y las cédulas presupuestarias de ingresos y gastos.

Debido a que el proceso de registro contable gubernamental integra las operaciones patrimoniales con las de ejecución presupuestaria, se produjo la existencia de un manual de contabilidad gubernamental para interrelacionar la parte presupuestaria con la parte contable, en el mismo se considera inicialmente el estudio de la estructura del principal instrumento del Presupuesto, que es el Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos, por lo que en el mismo se

profundiza el tema contable, analizando sus principales elementos, sobre todo lo relativo a lo que es la “cuenta” y por extensión sobre el conjunto de ellas, que constituyen el Catálogo General de Cuentas a nivel macro, o el Catálogo de Cuentas Institucional a nivel micro.

La Ley General de Correos del Ecuador, en su Título IV, del régimen económico y financiero, en su Art. 18.- Son recursos económicos de la empresa y no podrán destinarse a otra finalidad los siguientes:

- a) Las tasas, derechos y bonificaciones internacionales que percibe por los servicios que presta;
- b) El producto de la emisión y venta de sellos postales y de la venta o arrendamiento de las máquinas franqueadoras, así como de cualquier clase de especies postales que emitiera;
- c) Los cánones de arrendamiento de apartados, kioscos, edificios y locales; así como de los demás bienes de la empresa;
- d) Los derechos de patente, por expendio de sellos postales, así como el producto de las multas que impusiere; y,
- e) Los ingresos que a cualquier título que tuviere la empresa.

El Art. 19.- La empresa propenderá a su autofinanciamiento, para lo cual las tasas y derechos que determine por los servicios que ofrezca, no podrán ser inferiores al costo de producción comercialización de los mismos.

En casos excepcionales, y cuando por decisión del Gobierno Nacional deban proveerse los servicios de la empresa a precios inferiores a los costos de producción y comercialización, obligatoriamente se determinarán las fuentes de financiamiento de las compensaciones respectivas.

El Art. 20.- La empresa podrá contratar créditos internos y externos de acuerdo a su capacidad de endeudamiento y sujetándose a la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.

El Art. 21.- Los fondos de la empresa se depositarán en el Banco Central del Ecuador, y no estarán sujetos al régimen de Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional.

El Art. 22.- La empresa establecerá un sistema único de presupuesto, aplicando la técnica del presupuesto por programas, y un sistema integral de contabilidad.

El proceso presupuestario y la contabilidad se ceñirán a las disposiciones pertinentes de la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.

Por lo antes señalado, el presente planteamiento, asume la estructuración presupuestaria del estado así como incorporar a los procesos de la Empresa de Correos del Ecuador Sucursal Quevedo, el sistema contable que tiene actualmente el estado y que se traduce en todos sus componentes, tanto de registro como de la entrega de los estados financieros, de allí que presentamos los siguientes aspectos

de orden contable – financiero que deben ser aplicados para esta empresa del estado, siendo estos:

1. Plan de cuentas para la empresa de correos del ecuador, sucursal Quevedo.
2. Libro diario general integrado
3. Libro mayor general
4. Balance de comprobación de sumas y saldos.
5. Hoja de trabajo.
6. BCSS – global
7. Estado de resultado
8. Estado de ejecución presupuestaria.
9. Estado de flujo de efectivo
10. Estado de situación financiera
11. Cedula presupuestaria de ingresos.
12. Cedula presupuestaria de gastos.

A continuación describimos cada uno de los formularios, sus componentes y diseño sobre el que se basa y como serán aplicados a fin de generar estados financieros que permitan a los directivos de esta empresa del estado tomar decisiones de manera oportuna y confiable.

**1.- PLAN DE CUENTAS PARA LA EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR, SUCURSAL QUEVEDO.**

<b>PLAN DE CUENTAS</b>	
<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>
1110101	Caja Recaudadora
1111501	Bco. de Guayaquil Cta. Cte.
1120101	Anticipos de sueldos
1120501	Anticipos a Proveedores Bienes y Servicios
1121301	Ramos Olga - Caja Chica
1131501	CxC Aporte Fiscal Corriente
1138101	CxC Iva SRI
1249801	Cuentas por Cobrar Años Anteriores
1310104	Existencias de Materiales de Oficina
1310105	Existencias de Materiales de Aseo
1310107	Existencias de Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicación
1410103	Mobiliarios
1410104	Maquinarias y Equipos
1410107	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos
1410109	Libros y Colecciones
1410301	Terrenos
1410302	Edificios, Locales y Residencias
1419901	Mobiliarios
1419902	Maquinarias y Equipos
1419905	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos
1419906	Libros y Colecciones
1419909	Edificios, Locales y Residencias
2120101	Depósitos de Intermediación-especies
2135101	CxP Gtos. en Personal-Nomina
2135103	CxP Gtos. en Personal-Aportes Seg. Social
2135104	CxP Gtos. en Personal-Retenciones Varias
2135301	CxP Bienes y Serv. Consumo-Proveedores
2135302	CxP Bienes y Serv. Consumo-Fisco IR
2135303	CxP Bienes y Serv. Consumo-Caja Chica
2135304	CxP Bienes y Serv. Consumo-Nomina
2135702	CxP Otros Gastos-Fisco IR
2138101	CxP Iva Proveedores 100%
6110100	Patrimonio Gobierno Central
6180100	Resultado de Ejercicios Anteriores
6263101	Aporte Fiscal Corriente del Gobierno Central
6330101	Salarios Unificados
6330105	Remuneraciones Unificadas
6330203	Décimotercer Sueldo
6330204	Décimocuarto Sueldo
6330510	Servicios Personales Por Contrato
6330601	Aportes patronales

6330602	Fondo de Reserva
6340101	Agua Potable
6340104	Energía Eléctrica
6340105	Telecomunicaciones
6340204	Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones
6340299	Otros Servicios Generales
6340303	Viáticos y Subsistencias en el Interior
6340704	Mantenimiento y Reparación de Equipos
6340804	Materiales de Oficina
6340805	Materiales de Aseo
6340811	Materiales de Construcción, Eléctricos y Plomería
6350403	Comisiones Bancarias
6385101	Mobiliarios
6385102	Maquinarias y Equipos
6385105	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos
6385106	Libros y Colecciones
6385109	Edificios, Locales y Residencias
6180301	Resultado del Ejercicio Vigente

## 2.- LIBRO DIARIO GENERAL INTEGRADO

EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
LIBRO DIARIO GENERAL INTEGRADO

FECHA 2011	CUENTA		A S	T M	DEBE	HABER	EJECUCION PRESUPUESTARIA		Devengado
	CODIGO	DENOMINACION					CODIGO	PARTIDA	
Enero	1	1111501			1.500,00	-			
		1120101			100,00	-			
		1120501			200,00	-			
		1121301			100,00	-			
		1131501			-	-			
		1138101			-	-			
		1249801			-	-			
		1310104			20,00	-			
		1310105			30,00	-			
		1310107			50,00	-			
		1410103			2.000,00	-			
		1410104			5.000,00	-			
		1410107			8.000,00	-			
		1410109			200,00	-			
		1410301			5.000,00	-			
		1410302			20.000,00	-			
		1419901			-	200,00			
		1419902			-	500,00			
		1419905			-	2.666,67			
		1419906			-	20,00			
		1419909			-	400,00			
		6110100			-	38.413,33			
					42.200,00	42.200,00			

### 3.- LIBRO MAYOR GENERAL

**EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
MAYOR GENERAL**

**CUENTA:** Bco. del Guayaquil Cta.Cte.

**CODIGO:** 1111501

<b>FECHA 2011</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>A S</b>	<b>T M</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	<b>SALDO</b>
Enero 1	Registro estado de situación	1	F	1.500,00		1.500,00

**EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
MAYOR GENERAL**

**CUENTA:** Anticipos de sueldos

**CODIGO:** 1120101

<b>FECHA 2011</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>A S</b>	<b>T M</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	<b>SALDO</b>
Enero 1	Registro estado de situación	1	F	1.500,00		1.500,00

#### 4.- BALANCE DE COMPROBACION DE SUMAS Y SALDOS.

**EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO**  
**BALANCE DE COMPROBACION DE SUMAS Y SALDOS**  
**AL 2 DE ENERO DEL 2011**

CODIGO	DENOMINACION	SALDOS INICIALES		FLUJOS		SUMAS		SALDOS FINALES	
		DEUDOR	ACREEDOR	DEBITO	CREDITOS	DEUDOR	ACREEDOR	DEUDOR	ACREEDOR
1111501	Bco. del Guayaquil Cta.Cte.	1.500,00	-	1.500,00	-	1.500,00	-	1.500,00	-
1120101	Anticipos de sueldos	100,00	-	100,00	-	100,00	-	100,00	-
1120501	Anticipos a Proveedores Bienes y Servicios	200,00	-	200,00	-	200,00	-	200,00	-
1121301	Ramos Olga - Caja Chica	100,00	-	100,00	-	100,00	-	100,00	-
1131501	CxC Aporte Fiscal Corriente	-	-	-	-	-	-	-	-
1138101	CxC Iva SRI	-	-	-	-	-	-	-	-
1249801	Cuentas por Cobrar Años Anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-
1310104	Existencias de Materiales de Oficina	20,00	-	20,00	-	20,00	-	20,00	-
1310105	Existencias de Materiales de Aseo	30,00	-	30,00	-	30,00	-	30,00	-
1310107	Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicación	50,00	-	50,00	-	50,00	-	50,00	-
1410103	Mobiliarios	2.000,00	-	2.000,00	-	2.000,00	-	2.000,00	-
1410104	Maquinarias y Equipos	5.000,00	-	5.000,00	-	5.000,00	-	5.000,00	-
1410107	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos	8.000,00	-	8.000,00	-	8.000,00	-	8.000,00	-
1410109	Libros y Colecciones	200,00	-	200,00	-	200,00	-	200,00	-
1410301	Terrenos	5.000,00	-	5.000,00	-	5.000,00	-	5.000,00	-
1410302	Edificios, Locales y Residencias	20.000,00	-	20.000,00	-	20.000,00	-	20.000,00	-
1419901	Mobiliarios	-	200,00	-	200,00	-	200,00	-	200,00
1419902	Maquinarias y Equipos	-	500,00	-	500,00	-	500,00	-	500,00
1419905	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos	-	2.666,67	-	2.666,67	-	2.666,67	-	2.666,67
1419906	Libros y Colecciones	-	20,00	-	20,00	-	20,00	-	20,00
1419909	Edificios, Locales y Residencias	-	400,00	-	400,00	-	400,00	-	400,00
6110100	Patrimonio Gobierno Central	-	38.413,33	-	38.413,33	-	38.413,33	-	38.413,33
	<b>SUMAN:.....S/.</b>	<b>42.200,00</b>							



6.- BCSS – GLOBAL

EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
BALANCE DE COMPROBACION  
AL 2 DE ENERO DEL 2011

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	INICIAL		DE FLUJOS		DE SUMAS		DE SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
11101	<b>CAJAS RECAUDADORAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
1110101	Caja Recaudadora	-	-	-	-	-	-	-	-
11115	<b>BANCO COMERCIALES MONEDA NACIONAL</b>	1.500,00	-	-	-	1.500,00	-	1.500,00	-
1111501	Bco. del Guayaquil Cto.Cte.	1.500,00	-	-	-	1.500,00	-	1.500,00	-
11201	<b>ANTICIPOS SERVIDORES PUBLICOS</b>	100,00	-	-	-	100,00	-	100,00	-
1120101	Anticipos de sueldos	100,00	-	-	-	100,00	-	100,00	-
11205	<b>ANTICIPOS A PROVEEDORES</b>	200,00	-	-	-	200,00	-	200,00	-
1120501	Anticipos a Proveedores Bienes y Servicios	200,00	-	-	-	200,00	-	200,00	-
11213	<b>FONDOS DE REPOSICION</b>	100,00	-	-	-	100,00	-	100,00	-
1121301	Ramos Olga - Caja Chica	100,00	-	-	-	100,00	-	100,00	-
11315	<b>CUENTAS POR COBRAR APOORTE FISCAL CORRIENTE</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
1131501	CxC Aporte Fiscal Corriente	-	-	-	-	-	-	-	-
11381	<b>CUENTAS POR COBRAR IMP. AL VALOR AGREGADO</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
1138101	CxC Iva SRI	-	-	-	-	-	-	-	-
12498	<b>CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
1249801	Cuentas por Cobrar Años Anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-
13101	<b>EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE</b>	100,00	-	-	-	100,00	-	100,00	-
1310104	Existencias de materiales de oficina	20,00	-	-	-	20,00	-	20,00	-
1310105	Existencias de materiales de Aseo	30,00	-	-	-	30,00	-	30,00	-
1310107	Existencias de materiales de Impresión, Fotografía, Reproduc	50,00	-	-	-	50,00	-	50,00	-
14101	<b>BIENES MUEBLES</b>	15.200,00	-	-	-	15.200,00	-	15.200,00	-
1410103	Mobiliarios	2.000,00	-	-	-	2.000,00	-	2.000,00	-
1410104	Maquinarias y Equipos	5.000,00	-	-	-	5.000,00	-	5.000,00	-
1410107	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos	8.000,00	-	-	-	8.000,00	-	8.000,00	-
1410109	Libros y colecciones	200,00	-	-	-	200,00	-	200,00	-
14103	<b>BIENES INMUEBLES</b>	25.000,00	-	-	-	25.000,00	-	25.000,00	-
1410301	Terrenos	5.000,00	-	-	-	5.000,00	-	5.000,00	-
1410302	Edificios, Locales y Residencias	20.000,00	-	-	-	20.000,00	-	20.000,00	-
14199	<b>(-) DEPRECIACION ACUMULADA</b>	-	3.786,67	-	-	-	3.786,67	-	3.786,67
1419901	Mobiliarios	-	200,00	-	-	-	200,00	-	200,00
1419902	Maquinarias y Equipos	-	500,00	-	-	-	500,00	-	500,00
1419905	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos	-	2.666,67	-	-	-	2.666,67	-	2.666,67
1419907	Libros y Colecciones	-	20,00	-	-	-	20,00	-	20,00
1419909	Edificios, Locales y Residencias	-	400,00	-	-	-	400,00	-	400,00
21201	<b>DEPOSITOS DE INTERMEDIACION</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
2120101	Depositos de Intermediación-Especies	-	-	-	-	-	-	-	-
21351	<b>CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
2135101	CxP Gtos. en Personal-Nomina	-	-	-	-	-	-	-	-
2135103	CxP Gtos. en Personal-Aportes Seg. Social	-	-	-	-	-	-	-	-
2135104	CxP Gtos. en Personal-Retenciones Varias	-	-	-	-	-	-	-	-
21353	<b>CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERV. DE CONSUMO</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
2135301	CxP Bienes y Serv. Consumo-Proveedores	-	-	-	-	-	-	-	-
2135302	CxP Bienes y Serv. Consumo-Fisco IR	-	-	-	-	-	-	-	-
2135303	CxP Bienes y Serv. Consumo-Caja Chica	-	-	-	-	-	-	-	-
2135304	CxP Bienes y Serv. Consumo-Nomina	-	-	-	-	-	-	-	-
611	<b>PATRIMONIO PUBLICO</b>	-	38.413,33	-	-	-	38.413,33	-	38.413,33
61101	Patrimonio Gobierno Central	-	38.413,33	-	-	-	38.413,33	-	38.413,33
618	<b>RESULTADOS DE EJERCICIOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
61801	Resultado de Ejercicios Anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-
62631	<b>APORTE FISCAL CORRIENTE</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6263101	Aporte Fiscal Corriente del Gobierno Central	-	-	-	-	-	-	-	-
63301	<b>REMUNERACIONES BASICAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6330101	Salarios Básicos	-	-	-	-	-	-	-	-
6330105	Remuneraciones Unificadas	-	-	-	-	-	-	-	-
63305	<b>REMUNERACIONES TEMPORALES</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6330510	Servicio personales por contrato	-	-	-	-	-	-	-	-
63306	<b>APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD SOCIAL</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6330601	Aportes patronales	-	-	-	-	-	-	-	-
6330602	Fondo de Reserva	-	-	-	-	-	-	-	-
63401	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6340101	Agua Potable	-	-	-	-	-	-	-	-
6340104	Energía Eléctrica	-	-	-	-	-	-	-	-
6340105	Telecomunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
63402	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6340204	Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
6340299	Otros Servicios Generales	-	-	-	-	-	-	-	-
63403	<b>TRASLADOS, INSTALACIONES VIATICOS Y SUBSISTENCIA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6340303	Viáticos y subsistencias, en el interior	-	-	-	-	-	-	-	-
63407	<b>GASTOS EN INFORMATICA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6340704	Mantenimiento y Reparación de Equipos	-	-	-	-	-	-	-	-
63408	<b>BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6340804	Materiales de Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-
6340805	Materiales de Aseo	-	-	-	-	-	-	-	-
6340811	Materiales de Construcción, Electronicos	-	-	-	-	-	-	-	-
63851	<b>DEPRECIACION BIENES DE ADMINISTRACION</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
6385101	Mobiliarios	-	-	-	-	-	-	-	-
6385102	Maquinarias y Equipos	-	-	-	-	-	-	-	-
6385105	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos	-	-	-	-	-	-	-	-
6385107	Libros y Colecciones	-	-	-	-	-	-	-	-
6385109	Edificios, Locales y Residencias	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>SUMAN</b>	<b>42.200,00</b>	<b>42.200,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42.200,00</b>	<b>42.200,00</b>	<b>42.200,00</b>	<b>42.200,00</b>

## 7.- ESTADO DE RESULTADO

EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
ESTADO DE RESULTADO  
AL 2 DE ENERO DEL 2011

CUENTAS	DENOMINACION	Año Vigente	Año Anterior
<b>RESULTADO DE EXPLOTACION</b>		-	-
62401/04	Ventas de Bienes y Servicios	-	-
63801/04	(-) Costo de Ventas	-	-
<b>RESULTADO DE OPERACION</b>		-	-
621	Impuestos	-	-
623	Tasas y Contribuciones	-	-
631	(-) Gastos en Inversiones Públicas	-	-
633	(-) Gastos en Remuneraciones	-	-
634	(-) Gastos Bienes y Servicios de Consumo	-	-
63501-04	(-) Gastos Financieros y Otros	-	-
<b>TRANSFERENCIAS NETAS</b>		-	-
626	Transferencias Recibidas	-	-
636	(-) Transferencias Entregadas	-	-
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		-	-
62501/04	Rentas de Inversiones y Otros	-	-
63502/03-07	(-) Gastos Financieros	-	-
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>		-	-
62421/27	Ventas de Bienes y Servicios	-	-
63821/27	(-) Costo de Ventas	-	-
63851/93	(-) Depreciaciones, Amortizaciones y Otros	-	-
62521/24	Rentas de Inversiones y Otros	-	-
629	Actualizaciones y Ajustes de Ingresos	-	-
639	(-) Actualizaciones y Ajustes de Gastos	-	-
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		-	-

## 8.- ESTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA

**EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO**  
**ESTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA**  
**AL 2 DE ENERO DEL 2011**

CUENTAS	CONCEPTOS	Presupuesto	Ejecución	Diferencias
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>		<b>56.940,00</b>	-	<b>56.940,00</b>
11311	Impuestos	-	-	-
11313	Tasas y Contribuciones	-	-	-
11314	Ventas de Bienes y Servicios	-	-	-
11315	Aporte Fiscal Corriente	56.940,00	-	56.940,00
11317	Rentas de Inversiones y Multas	-	-	-
11318	Transferencias y Donaciones Corrientes	-	-	-
11319	Otros Ingresos	-	-	-
<b>GASTOS CORRIENTES</b>		<b>56.940,00</b>	-	<b>56.940,00</b>
21351	Gastos en Personal	50.640,00	-	50.640,00
21353	Bienes y Servicios de Consumo	6.300,00	-	6.300,00
21355	Aporte Fiscal Corriente	-	-	-
21356	Gastos Financieros	-	-	-
21357	Otros Gastos Corrientes	-	-	-
21358	Transferencias y Donaciones Corrientes	-	-	-
<b>SUPERAVIT O DEFICIT CORRIENTE</b>		-	-	-
<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>		-	-	-
11324	Venta de Activos de Larga Duración	-	-	-
11325	Aporte Fiscal de Capital	-	-	-
11327	Recuperación de Inversiones	-	-	-
11328	Transferencias y Donaciones de Capital	-	-	-
<b>GASTOS DE PRODUCCION</b>		-	-	-
21361	Gastos en Personal para Producción	-	-	-
21363	Bienes y Servicios para Producción	-	-	-
21367	Otros Gastos de Producción	-	-	-
<b>GASTOS DE INVERSION</b>		-	-	-
21371	Gastos en Personal para Inversión	-	-	-
21373	Bienes y Servicios para Inversión	-	-	-
21375	Obras Publicas	-	-	-
21377	Otros Gastos de Inversión	-	-	-
21378	Transferencias y Donaciones de Inversión	-	-	-
<b>GASTOS DE CAPITAL</b>		-	-	-
21384	Activos de Larga Duración	-	-	-
21385	Aporte Fiscal de Capital	-	-	-
21387	Inversiones Financieras	-	-	-
21388	Transferencias y Donaciones de Capital	-	-	-
<b>SUPERAVIT O DEFICIT DE INVERSION</b>		-	-	-
<b>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</b>		-	-	-
11336	Financiamiento Público	-	-	-
37	Saldo Disponibles	-	-	-
<b>APLICACION DEL FINANCIAMIENTO</b>		-	-	-
21396	Amortización Deuda Pública	-	-	-
21397	Pasivo Circulante	-	-	-
<b>SUPERAVIT O DEFICIT DE FINANCIAMIENTO</b>		-	-	-
<b>SUPERAVIT O DEFICIT PRESUPUESTARIO</b>		-	-	-

DIRECTOR

CONTADOR

## 9.- ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

**EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO**  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**  
**AL 2 DE ENERO DEL 2011**

CONCEPTOS	Año Vigente	Año Anterior	Flujos de
<b>FUENTES CORRIENTES</b>	-	-	<b>Créditos</b>
Impuestos	-	-	11311
Tasas y Contribuciones	-	-	11313
Ventas de Bienes y Servicios	-	-	11314
Aporte Fiscal Corriente	-	-	11315
Rentas de Inversiones y Multas	-	-	11317
Transferencias y Donaciones Corrientes	-	-	11318
Otros Ingresos	-	-	11319
<b>USOS CORRIENTES</b>	-	-	<b>Débitos</b>
Gastos en Personal	-	-	21351
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	21353
Aporte Fiscal Corriente	-	-	21355
Gastos Financieros	-	-	21356
Otros Gastos Corrientes	-	-	21357
Transferencias y Donaciones Corrientes	-	-	21358
<b>SUPERAVIT O DEFICIT CORRIENTE</b>	-	-	
<b>FUENTES DE CAPITAL</b>	-	-	<b>Créditos</b>
Venta de Activos de Larga Duración	-	-	11324
Aporte Fiscal de Capital	-	-	11325
Transferencias y Donaciones de Capital	-	-	11328
<b>USOS DE PRODUCCION, INVERSION Y CAPITAL</b>	-	-	<b>Débitos</b>
Gastos en Personal para Producción	-	-	21361
Bienes y Servicios para Producción	-	-	21363
Otros Gastos de Producción	-	-	21367
Gastos en Personal para Inversión	-	-	21371
Bienes y Servicios para Inversión	-	-	21373
Obras Publicas	-	-	21375
Otros Gastos de Inversión	-	-	21377
Transferencias y Donaciones de Inversión	-	-	21378
Activos de Larga Duración	-	-	21384
Aporte Fiscal de Capital	-	-	21385
Inversiones Financieras	-	-	21387
(-) Recuperación de Inversiones	-	-	11327
Transferencias y Donaciones de Capital	-	-	21388
<b>SUPERAVIT O DEFICIT DE CAPITAL</b>	-	-	
<b>SUPERAVIT O DEFICIT BRUTO</b>	-	-	
<b>APLICACIÓN DEL SUPERAVIT O FINANCIAMIENTO DEL DEFICIT</b>			
<b>CONCEPTOS</b>	<b>Año Vigente</b>	<b>Año Anterior</b>	<b>Flujos de</b>
<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>	-	-	<b>Créditos</b>
Financiamiento Público	-	-	11336
Cobros de Años Anteriores	-	-	11398
<b>USOS DE FINANCIAMIENTO</b>	-	-	<b>Débitos</b>
Amortización Deuda Pública	-	-	21396
Pagos de Años Anteriores	-	-	21397
<b>SUPERAVIT O DEFICIT DE FINANCIAMIENTO</b>	-	-	
<b>FLUJOS NO PRESUPUESTARIOS</b>	-	-	<b>Créditos</b>
Cobros IVA	-	-	11381
Cobros Años Anteriores	-	-	11383
<b>FLUJOS NO PRESUPUESTARIOS</b>	-	-	<b>Débitos</b>
Pagos IVA	-	-	21381
Pagos Años Anteriores	-	-	21383
<b>FLUJOS NETOS</b>	-	-	
<b>VARIACIONES NO PRESUPUESTARIAS</b>			
De Disponibilidades (SI - SF)	-	-	111
Anticipos de Fondos (SI - SF)	-	-	112
Disminución de Disponibilidades (SI - SF)	-	-	61991
Depositos y Fondos de Terceros (SF - SI)	-	-	212
<b>VARIACIONES NETAS</b>	-	-	
<b>SUPERAVIT O DEFICIT BRUTO</b>	-	-	

DIRECTOR

CONTADOR

## 10.- ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 2 DE ENERO DEL 2011

CUENTAS	DENOMINACION	Año Vigente	Año Anterior
<b>ACTIVO</b>		<b>38.413,33</b>	-
<b>CORRIENTE</b>		<b>1.900,00</b>	-
111	Disponibilidades	1.500,00	
112	Anticipos de Fondos	400,00	
113	Cuentas Por Cobrar	-	
121	Inversiones Temporales	-	
122	Inversiones Permanentes	-	
123	Inversiones en Préstamos	-	
124	Deudores Financieros	-	
132	Existencias para Producción y Ventas		
<b>LARGO PLAZO</b>		-	-
122	Inversiones Permanentes	-	
123	Inversiones en Préstamos	-	
124	Deudores Financieros	-	
<b>FIJO</b>		<b>36.413,33</b>	-
141	Bienes de Administración	40.200,00	
14199	(-) Depreciación Acumulada	-3.786,67	
142	Bienes de Producción	-	
14299	(-) Depreciación Acumulada	-	
<b>INVERSIONES PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>		-	-
151	Inversiones en Obras en Proceso	-	
15198	(-) Aplicación a Gastos de Gestión	-	
15199	(-) Depreciación Acumulada	-	
152	Inversiones en Programas en Ejecución	-	
15298	(-) Aplicación a Gastos de Gestión	-	
15299	(-) Depreciación Acumulada	-	
<b>OTROS</b>		<b>100,00</b>	-
125	Inversiones Diferidas	-	
12599	(-) Amortización Acumulada	-	
126	Inversiones no Recuperables	-	
12699	(-) Provisión para Incobrables	-	
131	Existencias de Consumo	100,00	
133	Inversiones en Productos en Proceso	-	
<b>PASIVO</b>		-	-
<b>CORRIENTE</b>		-	-
212	Depósitos y Fondos de Terceros	-	
213	Cuentas por Pagar	-	
221	Títulos y Valores	-	
223	Empréstitos	-	
224	Créditos Financieros	-	
<b>LARGO PLAZO</b>		-	-
221	Títulos y Valores	-	
223	Empréstitos	-	
224	Créditos Financieros	-	
<b>OTROS</b>		-	-
225	Créditos Diferidos	-	
<b>PATRIMONIO</b>		<b>38.413,33</b>	-
611	Patrimonio Público	38.413,33	
612	Reservas	-	
61801	Resultados de Ejercicios Anteriores	-	
619	(-) Disminución Patrimonial	-	
61803	Resultado del Ejercicio Vigente	-	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>38.413,33</b>	-

0,00

DIRECTOR

CONTADOR

**11.- CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS.**

EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
 CODIGO: 11404272I2120001206  
 CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS  
 AL 2 DE ENERO DEL 2011

PARTIDA No.	DENOMINACION	A	B	C= a+b	D	E= c-d
		ASIGNACION INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	DEVENGADO	SALDO POR DEVENGAR
1	INGRESOS CORRIENTES	56.940,00	-	56.940,00	-	56.940,00
15	APORTE FISCAL CORRIENTE	56.940,00	-	56.940,00	-	56.940,00
1501	APORTE FISCAL CORRIENTE	56.940,00	-	56.940,00	-	56.940,00
114042721501010000	DEL GOBIERNO CENTRAL	56.940,00	-	56.940,00	-	56.940,00
	<b>TOTALES.....\$</b>	<b>56.940,00</b>	<b>-</b>	<b>56.940,00</b>	<b>-</b>	<b>56.940,00</b>

DIRECTOR

CONTADOR

## 12.- CEDULA PRESUPUESTARIA DE GASTOS.

EMPRESA DE CORREOS DEL ECUADOR - SUCURSAL QUEVEDO  
 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
 CODIGO: 1140427212120001206  
 CEDULA PRESUPUESTARIA DE GASTOS  
 AL 2 DE ENERO DEL 2011

PARTIDA No.	DENOMINACION	A	B	C= a+b	D	E	F= c-d	G= c-e
		ASIGNACION INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	COMPROMISO	DEVENGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR
<b>51</b>	<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>50.640,00</b>	-	<b>50.640,00</b>	-	-	<b>50.640,00</b>	<b>50.640,00</b>
<b>5101</b>	<b>Remuneraciones Basicas</b>	<b>18.000,00</b>	-	<b>18.000,00</b>	-	-	<b>18.000,00</b>	<b>18.000,00</b>
11404272131200012065101010000	Salarios Unificados	6.000,00	-	6.000,00	-	-	6.000,00	6.000,00
11404272131200012065101050000	Remuneraciones Unificadas	12.000,00	-	12.000,00	-	-	12.000,00	12.000,00
<b>5102</b>	<b>Remuneraciones Complementarias</b>	<b>20.640,00</b>	-	<b>20.640,00</b>	-	-	<b>20.640,00</b>	<b>20.640,00</b>
11404272131200012065102030000	Décimotercer Sueldo	18.000,00	-	18.000,00	-	-	18.000,00	18.000,00
11404272131200012065102040000	Décimocuarto Sueldo	2.640,00	-	2.640,00	-	-	2.640,00	2.640,00
<b>5105</b>	<b>Remuneraciones Temporales</b>	<b>3.000,00</b>	-	<b>3.000,00</b>	-	-	<b>3.000,00</b>	<b>3.000,00</b>
11404272131200012065105100000	Servicios Personales por Contrato	3.000,00	-	3.000,00	-	-	3.000,00	3.000,00
<b>5106</b>	<b>Aportes Patronales a la Seguridad Social</b>	<b>9.000,00</b>	-	<b>9.000,00</b>	-	-	<b>9.000,00</b>	<b>9.000,00</b>
11404272131200012065106010000	Aporte Patronal	3.000,00	-	3.000,00	-	-	3.000,00	3.000,00
11404272131200012065106020000	Fondos de Reserva	6.000,00	-	6.000,00	-	-	6.000,00	6.000,00
<b>53</b>	<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>6.300,00</b>	-	<b>6.300,00</b>	-	-	<b>6.300,00</b>	<b>6.300,00</b>
<b>11404272131200012065301000000</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>1.100,00</b>	-	<b>1.100,00</b>	-	-	<b>1.100,00</b>	<b>1.100,00</b>
11404272131200012065301040000	Energía Eléctrica	500,00	-	500,00	-	-	500,00	500,00
11404272131200012065301050000	Telecomunicaciones	600,00	-	600,00	-	-	600,00	600,00
<b>11404272131200012065302000000</b>	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>1.400,00</b>	-	<b>1.400,00</b>	-	-	<b>1.400,00</b>	<b>1.400,00</b>
11404272131200012065302040000	Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	800,00	-	800,00	-	-	800,00	800,00
11404272131200012065302990000	Otros Servicios Generales	600,00	-	600,00	-	-	600,00	600,00
<b>11404272131200012065303000000</b>	<b>TRASLADOS, INSTALACIONES VIATICOS Y SUBSISTE</b>	<b>1.000,00</b>	-	<b>1.000,00</b>	-	-	<b>1.000,00</b>	<b>1.000,00</b>
11404272131200012065303030000	Viáticos y Subsistencias en el Interior	1.000,00	-	1.000,00	-	-	1.000,00	1.000,00
<b>11404272131200012065307000000</b>	<b>GASTOS EN INFORMÁTICA</b>	<b>1.000,00</b>	-	<b>1.000,00</b>	-	-	<b>1.000,00</b>	<b>1.000,00</b>
11404272131200012065307040000	Mantenimiento y Reparación de Equipos	1.000,00	-	1.000,00	-	-	1.000,00	1.000,00
<b>11404272131200012065308000000</b>	<b>BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE</b>	<b>1.800,00</b>	-	<b>1.800,00</b>	-	-	<b>1.800,00</b>	<b>1.800,00</b>
11404272131200012065308040000	Materiales de Oficina	800,00	-	800,00	-	-	800,00	800,00
11404272131200012065308050000	Materiales de Aseo	400,00	-	400,00	-	-	400,00	400,00
11404272131200012065308110000	Materiales de Construcción, Electricos y Plomería	600,00	-	600,00	-	-	600,00	600,00
	<b>TOTALES.....\$</b>	<b>56.940,00</b>	-	<b>56.940,00</b>	-	-	<b>56.940,00</b>	<b>56.940,00</b>

DIRECTOR

CONTADOR

**6.5.3. Crear un manual de estrategias alternativo para el sistema de gestión administrativo y financiero de la Empresa Correos del Ecuador, Agencia Quevedo.**

**MANUAL DE ESTRATEGIAS  
SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO  
EMPRESA CORREOS DEL ECUADOR, AGENCIA QUEVEDO.**

El presente manual se encuentra constituido por los siguientes capítulos, siendo: Capítulo I.- Introducción; Capítulo II.- Objetivo del manual; Capítulo III.- Antecedentes históricos; Capítulo IV.- Marco jurídico; Capítulo V.- Gestión del talento humano; Capítulo VI.- Servicio al cliente; Capítulo VII.- Generalidades de la motivación; Capítulo VIII.- Tipos de planes de incentivos; Capítulo IX.- Estrategia de mercadotecnia; Capítulo X.- Gestión financiera.

**CAPITULO I  
INTRODUCCIÓN**

El presente manual tiene como objetivo la formación de un individuo capaz de resolver los problemas en su puesto de trabajo con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios que requieren los servicios de la Empresa de Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, utilizando los métodos de la ciencia y los avances de la tecnología de forma creadora, para así dar respuesta a los cambios que el desarrollo del sector público impone.

Los procesos son los permitirán dotar al empleado de las empresa, de vías, métodos y procedimientos para llegar a la solución de los problemas que se le presentaren en su puesto de trabajo, por lo tanto se requiere que la empresa se convierta en un investigador permanente de los cambios que se generan y derivan del mercado competitivo en la que se desarrolla.

Es necesario establecer las diferencias claras en varios conceptos implícitos que se deben tener claro por parte del personal de la empresa, de allí que vemos que la gestión administrativa-financiera es el proceso de planear y ejecutar las acciones que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales.

Para tomar las decisiones correctas, la gerencia debe contar con información clara, precisa y sobre todo oportuna. Por lo tanto, podremos observar que en el aspecto administrativo debemos estar al tanto de conceptos como la mercadotecnia, los recursos humanos, el servicio al cliente, entre otros aspectos, frente a los resultados financieros reflejados en los informes y en los estados que el proceso contable entrega, estos estados financieros deben ser el reflejo formal de la operatividad propia de la empresa, sobre todo de está que es de carácter público, y, debe entregar informes netamente técnicos a fin de generar información que permita a los directivos tomar decisiones oportunas y acertadas a fin de conducir a la organización hacia un mayor avance organizativo, pero sobre todo el de mantenerse firmemente en el mercado en que compete.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVO DEL MANUAL**

Establecer lineamientos generales sobre aspectos básicos que deben conocer los directivos y empleados de la Empresa de Correos del Ecuador, Sucursal Quevedo y proporcionar orientación básica que permita mejorar el accionar administrativo y financiero de la organización y con ello mejorar la atención a los clientes así como las relaciones interpersonales de quienes forman parte de esta entidad del estado.

#### **Manejo del manual:**

- Lea con cuidado y despacio cada capítulo.
- Pregunte siempre a los directivos las dudas que tenga.
- Observe y ponga en práctica las recomendaciones y sugerencias.
- Si no ha entendido algo, no se apresure, siempre es mejor preguntar.
- No avance con dudas, siempre aclárelas.
- El término "cliente" es el usado para definir al usuario externo y "servicio" corresponden a los diferentes productos que la empresa venderá.
- En este manual, los términos "empresa"; "entidad" y "organización" significan lo mismo

### **CAPITULO III**

#### **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, ubicada en las calles Siete de Octubre y decima séptima, frente a la clínica San Camilo, denominándose Correos del Ecuador, Agencia Quevedo, se encuentra regulada por las disposiciones establecidas por el Sistema Nacional de Correos del Ecuador, organismo creado para atender la demanda de correspondencia nacional e internacional, de la ciudad de Quevedo, del Cantón Quevedo y de los cantones y ciudades del sector norte de la Provincia de Los Ríos.

Correos del Ecuador es una empresa estatal confiable, productiva, competitiva y ética que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional. Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

En la actualidad cuenta con un Director de Agencia, cuatro empleados y ocho trabajadores o personal de operación, su base de clientes actual es de cien entre empresas públicas, privadas y personas naturales, su competencia está constituida por cinco empresas.

## **CAPITULO IV**

### **MARCO JURÍDICO**

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley General de Correos.
- Ley Orgánica de Servicio Público.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Código de Trabajo
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Reglamento a la Ley General de Correos.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público.
- Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley Reformativa para la Equidad Tributaria en el Ecuador.
- Otras Normas Secundarias.

## **CAPITULO V**

### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para nuestro propósito diremos que es:

"La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano esta dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

**Recursos Materiales:** Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

**Recursos Técnicos:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

**Talento Humano:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la entrega del servicio y en el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus

objetivos. El trabajo de los directivos es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

**"La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones"**

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

En las organizaciones que tienen sus respectivos órganos de RH. Tienen en sus extremos las organizaciones Omega y las organizaciones Alfa.

**Las organizaciones Omega**, son aquellas en donde el área de RH todavía está centralizada y monopoliza todas las decisiones y acciones relacionadas con las personas. Las personas trabajan como meros empleados sometidos a un reglamento interno y a un rígido horario de trabajo. Lo importante es que sean asiduos y puntuales, sin importar lo que hagan en el transcurso de su horario de trabajo. Los cargos son rígidamente definidos, individualizados, aislados y

desempeñados dentro de una rutina de trabajo que no cambia y que no requiere que las personas piensen o mejoren su desempeño. Además, pensar y contribuir con creatividad es algo que no ocurre en estas empresas. La denominación que más se ajusta a sus empleados es la de empleados de mano de obra, ya que esas organizaciones solamente requieren personas que desarrollen actividad física y muscular. La mayor pérdida en estas organizaciones no es el despilfarro contabilizado en dinero, materiales o tiempo, sino el despilfarro de talento humano en las fábricas, sin ninguna consideración y de manera cotidiana y continua. El capital intelectual se desvanece sin ninguna aplicación constructiva. Y de este modo, "La nave va"... En ellas, es necesario transformar con urgencia el órgano de RH de un centro de gastos en un centro de ganancias capaz de agregar valor a las personas, a la empresa y a los clientes.

**Las organizaciones Alfa**, son aquellas que incentivan y motivan a las personas a equivocarse, crear e innovar incesantemente en sus tareas, en la búsqueda de mejoramiento continuo y creciente. Son las organizaciones donde las personas tienen libertad para pensar, razonar y utilizar lo más sofisticado, su inteligencia, al servicio de la empresa. Son las organizaciones donde las personas deben añadir valor, mejorar la calidad de lo que hacen y servir al cliente. Aunque sean las que más exigen de las personas en términos de contribución y resultados, las organizaciones Alfa brindan a las personas más satisfacción y placer al trabajar. Son las mejores organizaciones para trabajar. En ellas, el área de RH constituye una unidad de constante innovación y creatividad que funciona como elemento de consultoría interna para que los gerentes puedan actuar como gestores de

personas. La gestión del talento humano está descentralizada por completo y se orienta hacia los gerentes y sus equipos. El organigrama tradicional se reemplaza por una red integrada de equipos. En estas organizaciones no se administran las personas como factores de producción o como recursos pasivos. Las personas no son simples empleados ni se llaman recursos humanos, sino participantes y colaboradores de la organización que brindan el conocimiento y las habilidades necesarias para el éxito de la iniciativa conjunta en plena era de la información. En ellas no se administra a las personas, sino que se administra junto con las personas. Tanto es así que el órgano de RH cambia de nombre: gestión con las personas o gestión de talento humano, o también gestión del capital humano o gestión del capital intelectual.

Esto último es lo que busca ser nuestra empresa, definitivamente una organización de tipo Alfa, donde todos interactuamos conjuntamente hacia un fin común, el de obtener utilidades brindando un buen servicio a nuestros clientes y mejorando nuestra relaciones entre directivos y empleados de la organización.

## **CAPITULO VI**

### **SERVICIO AL CLIENTE**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el servicio que brindamos en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

1.- Que servicios se ofrecerán.- Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

2.- Qué nivel de servicio se debe ofrecer.- Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 1800 y sistemas de quejas y reclamos. Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

3.- Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios.- Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

Entre los elementos del servicio al cliente, podemos señalar:

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que la compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Contingencias del servicio: el vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo:

- La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes.
- Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto,

aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos.

Políticas de servicio son escritas por gente que nunca ve al cliente.- Las empresas dan énfasis al administrador y el control que al resultado percibido por el cliente. Esto da lugar a que las áreas internas tengan autoridad total para crear políticas, normas y procedimientos que no siempre tiene en cuenta las verdaderas necesidades del cliente o el impacto que dichas políticas generan en la manera como el percibe el servicio.

Áreas internas están aisladas del resto de la empresa.- Las políticas del servicio muchas veces son incongruentes con la necesidad del cliente dado que las áreas internas son isla dentro de la empresa y se enfocan mas hacia la tarea que al resultado. Cuando los gerentes hacen sus reuniones de planeación estrategia nunca tiene en cuenta las áreas administrativas. Lo mismo sucede cuando los vendedores se reúnen para hacer sus estrategias comerciales.

El cliente interno es un cliente cautivo.- Mientras el cliente externo trae satisfacciones y beneficios, el interno trae problemas e dificultades al trabajo. Esto genera un conflicto permanente cuyas consecuencias siempre terminan perjudicando al cliente externo.

Concepto de cliente esta departamentalizado.- Cada área ve al cliente desde su perspectiva sin una visión integral.

Empleado: Cliente es un ladrón que tiene dinero y debe devolvérmelo.

Empresa: Cliente es aquel que viene a desorganizar mis inventarios.

Departamento Legal: Cliente es aquel que puede demandarnos si nos descuidamos.

Atención al cliente: Cliente es esa persona que sólo viene a quejarse.

Gerente: Cliente es esa persona que constantemente me interrumpe y me quita tiempo de las cosas importante.

Estrategia del servicio al cliente:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

**Los diez mandamientos de la atención al cliente.-** Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

1. El cliente por encima de todo.- Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

2. No hay nada imposibles cuando se quiere.- A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que el desea.
3. Cumple todo lo que prometas.- Son muchas las empresas que tratan, a parir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.- Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir mas de los esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.
5. Para el cliente tu marcas la diferencia.- Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo.- Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un numero diferente, todo se va al piso.
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.- Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.- La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.- Si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.- Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

## CAPITULO VII

### GENERALIDADES DE LA MOTIVACIÓN

La *Motivación* según considera la autora de este artículo, es un sentimiento impulsivo, producto del deseo de hacer u obtener algo, el cual muchas veces nos puede llevar a actuar en forma positiva o competitiva y otras veces en forma negativa o inescrupulosa. Esto nos debe hacer pensar que lo contrario a la *Motivación*, es la *Indiferencia*.

Otros autores también han considerado el concepto de la *Motivación* de diferentes maneras, entre ellas se puede mencionar:

“La motivación me indica hacer algo porque resulta muy importante para mí hacerlo” **(Herzberg, citado en Cave, Morales, Terzano, & Calfapietra, 2004).**

“La forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetivo que esta presente en la organización mientras sucede todo esto” **(Jones, citado en Cave et al., 2004).**

“El deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades” **(Dessler, citado en Cave et al., 2004).**

“Tiene algo que ver con las fuerzas que mantienen y alteran la dirección, la calidad y la intensidad de la conducta” **(Kelly, citado en Cave et al., 2004).**

“Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual” **(Robbins, citado en Cave et al., 2004).**

La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. **(Mary, (2006)).**

La *Motivación* es el producto de la ambición, sin ambición no puede existir la motivación; ésta va mucho más allá del entorno empresarial, sus raíces siempre recaen en la persona misma, el entorno en el cual la persona se desenvuelve y como la persona encaja o se ajusta a la verdadera realidad que lo rodea. **(Salom, 2003).**

La *Motivación* significa dar al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la organización **(Rucobo, 2004).**

La palabra *Motivación* viene del latín *movere* que significa mover. Sin embargo una definición más completa dice que motivación es una serie de procesos

individuales que estimula una conducta para beneficio propio, colectivo ó laboral. **(Olivero, 2006).**

Todos estos conceptos señalan que, efectivamente, la Motivación es un sentimiento provocado por diferentes razones, como son las creencias, valores, intereses, miedos, y algunas fuerzas tanto internas como necesidades, intereses y las creencias; como externas, ya sea peligro o medio ambiente. **(Olivero, 2006).**

De tal forma que la *Motivación* puede ser de dos clases:

- *Extrínseca*, es decir, aquella que obedece a motivos externos **(Cave et al., 2004)** por ejemplo el dinero, la posición, y el poder **(Olivero, 2006).**
- *Intrínseca*, cuando la motivación personal se realiza únicamente por interés o por el placer de realizarla. La función de esta necesidad psicológica es la de impulsar al ser humano a mejorar y a dominar su entorno. Esta nos sirve para conseguir metas más difíciles, pues son necesidades psicológicas **(Olivero, 2006).**

**Cave et al. (2004)** también mencionan que existen tres tipos de modelos aplicables, que son:

- Modelo de Expectativa: El hombre es un ser pensante y razonable que posee creencias, expectativas y esperanza en su visión futurista.
- Modelo de Porter y Lawler: Este modelo se basa en la relación que hay entre los esfuerzos y la recompensa con respecto a la actividad laboral.

- Modelo integrador de motivación: Es la combinación de las necesidades, impulso de realización, expectativa, desempeño, satisfacción, etc.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Sentirse motivado significa identificarse con el objetivo. En cambio, sentirse desmotivado implica la pérdida de interés y significado del objetivo por la imposibilidad de alcanzarlo.

Para el estudio de la motivación se emplean diversas teorías:

- De la necesidad
- Del establecimiento de metas
- Del reforzamiento
- De la equidad
- De la expectativa

Los elementos a reforzar para obtener mejor y mayor realización varían entre los diferentes grupos humanos, considerando su edad, el género, la etnia, la cultura, el nivel educativo, entre otros.

La motivación de una persona para desempeñarse en forma efectiva está determinada por dos variables:

- a) La expectativa: probabilidad subjetiva del esfuerzo –recompensa o resultado valorado positivamente.
- b) Valor de la recompensa: Percepción del valor de la recompensa o resultado.

Si una de las dos variables es baja no habrá motivación.

Existen diferentes aspectos fundamentales para lograr que el trabajo en equipo llegue a ser efectivo es la *Motivación Colectiva*, la cual consiste primordialmente en establecer objetivos comunes para dicho equipo. Para **Cielo Rojo (2006)**, las técnicas a seguir para mejorar la motivación del personal son: *Dar apoyo y reconocimiento regularmente; Exaltar el valor del trabajo de un empleado; Suministrar al personal símbolos de la importancia y naturaleza oficial de sus trabajos: uniformes, sombreros, prendedores, etc.; Tener consideración a los problemas que enfrenta el personal en su trabajo y que están fuera de su control.; Buscar la opinión del personal en todos los asuntos o problemas que se relacionen con su trabajo; Sugerir oportunidades para el desarrollo; Proporcionar medios para la capacitación y la actualización de habilidades.*

Los resultados que se puedan obtener después de desarrollar las técnicas anteriores no tendrán mucho efecto si no se proporciona una *Retroalimentación Efectiva*, pero ¿cómo implementar dicha retroalimentación?

Implementar una retroalimentación significa *comunicarle al personal su reacción sobre el desempeño de su trabajo*, de tal forma que se permita a los empleados conocer lo que están haciendo bien, lo que necesitan mejorar y cómo pueden mejorarlo. Finalmente, para que la retroalimentación sea efectiva, los comentarios deben cumplir las siguientes características: *Relacionarse con las tareas; Hacerse de forma inmediata; Orientados a la acción; Motivantes; y Constructivos.*

Según **Mary (2006)**, si enfocamos la *Motivación* como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el *Ciclo Motivacional*, cuyas etapas son las siguientes:

- a) *Homeostasis*. Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) *Estímulo*. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) *Necesidad*. Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- d) *Estado de tensión*. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) *Comportamiento*. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) *Satisfacción*. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Si este ciclo se interrumpe, o en dado caso la necesidad no se satisface, se puede acarrear una serie de reacciones, dentro de las cuales están: *Un comportamiento cuya conducta no sea lógica y sin explicación; Agresividad (sea física o verbal); Ansiedad; Nerviosismo; Apatía; Desinterés*. Esto siempre les ocurre a los trabajadores cuando los objetivos son bloqueados o no se pueden cumplir dentro del ámbito laboral (**Cave, 2004**).

## CAPITULO VIII

### TIPOS DE PLANES DE INCENTIVOS

Los tres tipos principales de programas motivacionales son:

- Programas de pagos de incentivos
- Enriquecimiento del puesto
- Administración de objetivos

**Programas de pagos de incentivos**, los tipos de planes de incentivos usados más comunes en la organización incluyen: aumento de salarios por méritos, gratificación por actuación individual, tarifa por servicio o comisión, incentivos por la actuación del grupo y participación de utilidades.

Un aumento de salarios por méritos es un aumento en la tarifa horaria o en el salario de un empleado como premio por una actuación superior. Una gratificación por actuación es un pago en el efectivo por una actuación superior durante un periodo especificado.

La tarifa por servicio esta basada en la atención de los clientes de un empleado. El empleado recibe un a cierta cantidad de dinero establecida para cada cliente sumamente satisfecho. Una comisión es similar al pago por atención al cliente, pero se utiliza para el personal de ventas de los servicios más que para los de otras áreas. Los empleados perciben un porcentaje del volumen de ventas de servicios exitosas.

Un incentivo por la actuación de grupo, el premio esta basado en una medición de la ejecución por parte del grupo más que sobre la actuación de cada miembro del mismo. Los miembros del grupo participan del premio en forma igual o en proporción a sus tarifas de pago por hora.

**Enriquecimiento del puesto**, es un enfoque para el rediseño de puestos para incrementar la motivación intrínseca y la satisfacción en el empleo. La motivación intrínseca es un término utilizado para describir el esfuerzo gastado en el puesto de un empleado para cumplir necesidades de crecimiento tales como realización, competencia y actualización. Los puestos se enriquecen permitiendo a los empleados una mayor responsabilidad de autodirección y la oportunidad de ejecutar un trabajo interesante, que represente un reto, y sea significativo, el enriquecimiento del puesto incluye pasos como los siguientes: combinar varios puestos en un puesto mayor para que comprenda mas habilidades proporcionar en cada empleado una unidad natural de trabajo, permitir a los empleados una mayor responsabilidad en el control de calidad y la autodeterminación de los procedimientos de trabajo, permitir a los empleados trato directo con los clientes, proporcionar canales de retroalimentación para que un empleado pueda controlar y autocorregir su conducta en el trabajo.

Motivación, El papel que desempeña la motivación es muy importante en el aprendizaje, sin este elemento, se lograría muy poco progreso. La motivación efectiva es la esencia del aprendizaje. A menos que la persona se esfuerce en

asegurar la motivación correcta no obtendrá progreso en el aprendizaje. Cuando se habla sobre la motivación se preocupa por estudiar al individuo con respecto a la condición psicológica cambiante y una multitud de experiencias previas. Debido a estos factores (los cambios psicológicos y las experiencias anteriores) se debe reconocer que la motivación puede originarse desde el interior de un individuo o por factores que actúan sobre él desde el exterior.

Los impulsos o motivos varían en intensidad no solo de un individuo a otro, sino también dentro del mismo individuo en diferentes ocasiones.

Tipos de incentivos, los incentivos pueden clasificarse como: “financieros” y “no financieros” no obstante sería más conveniente clasificarlos como “competitivos” y “cooperativos”.

**Administración de objetivos**, organizar personas en grupos significativos y hacer que trabajen unidos hacia un fin común, origina un mayor aprendizaje en el nivel educativo y una mayor producción en el nivel industrial. El término incentivo se utiliza como fuerza propulsora que se utiliza como un medio para alcanzar un fin. Un incentivo aumenta la actividad en la dirección de dicho fin.

En la empresa debe emplearse el incentivo como medio para alentar al empleado a alcanzar la meta de otra persona, es posible que no se sienta interesada en reducir los costos o el aumento de clientes; pero se le puede persuadir de alcanzar esa meta por medio de un incentivo.

La competencia y la cooperación pueden considerarse como incentivos. La competencia requiere que cada individuo realice un mejor trabajo que el de al lado. La cooperación requiere que las personas contribuyan con esfuerzos iguales y máximos hacia la obtención de una meta común. La competencia y la cooperación no son mutuamente exclusivas, sobre todo cuando los individuos cooperan en grupos para competir con otros grupos.

## **CAPITULO IX**

### **ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA**

Las empresas del sector público siempre han usado los tipos de servicios como parte fundamental de su desarrollo, sobre todo aquellas que se dedican a la distribución local, regional y nacional de la correspondencia.

Existe por lo tanto una mercadotecnia externa en donde se asigna el precio, se prepara, se distribuye y se promueve el servicio ante los clientes. Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal de una organización, no solo los empleados del frente, en orden de cumplir las expectativas del cliente, esas destrezas se refieren a la comunicación son:

- Diagnosticar
- Escuchar
- Preguntar
- Sentir

**Diagnosticar**, para lograr esta sensación del impacto en los clientes, es muy importante cuidar lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el cliente. Este comportamiento no verbal esta compuesto por las características mencionadas anteriormente, a las cuales se les suma el entorno y lo que los expertos llaman el **PARALENGUAJE** (signos, tonos y gestos que acompañan el lenguaje). La que se refiere entonces a que las personas, son solo nuestro clientes, sino nosotros mismos en nuestra vida

diaria, como clientes y como empresa, determinamos por nuestras primeras apreciaciones, ciertos niveles de calidad y necesidad relacionados con la apariencia.

**Escuchar**, el Sentido del oído es una de las exclusivas con las que contamos los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual nacemos casi todos. Escuchar va más allá del hecho de oír, oír es una acción refleja, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural desde ser desarrollada. Es una manera natural de adquirir información, así podemos entablar relaciones, hacer amigos, para que quien habla se sienta reconocido, para disfrutar, para relajarnos.

**Preguntar**, es la manera más sencilla para recoger la información de quien tenemos en frente, además es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor. La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es más que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación intolerancia o cercanías al efectuar la pregunta demos ser neutrales.

**Sentir**, mediante esta habilidad transmitimos empatía y aplanamos el camino a los buenos resultados. Nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros clientes a sentir lo que el otro se siente con respecto a una situación o problema particular.

El servicio cobra cada día más importancia en una empresa. Desarrollar los mejores métodos para que este sea eficiente, es un factor indispensable para el correcto funcionamiento y el buen resultado de una organización.

**Gestion de ventas.** La venta esta ligada al eterno juego de convencer, de influir, de seducir de entrar en los demás. Todos lo practican abrir los ojos al mundo. En el primero están: el autoconocimiento, la gestión de los propios recursos y hábitos, y el desarrollo de habilidades sociales. Y dentro del ámbito colectivo, se abordan: los programa de mejora del rendimiento que se habla de su dinámica, creatividad y tecnología y la formación y los premios. El vendedor es responsable de que la empresa consiga el volumen y calidad de ventas necesarios, así como del mantenimiento de una buena imagen de la empresa. La mayoría de las empresas no están orientadas hacia el cliente sino hacia los vendedores. Son los únicos que ganan bien; los únicos por cuya capacitación se preocupa la empresa constantemente y a quienes motiva con bonificaciones. Esto ocasiona fricciones con otros departamentos y una mentalidad de resultado que, muchas veces, olvida las necesidades del cliente.

**Comunicación efectiva.** Si una empresa quiere generar flujos de caja positivos, obtener utilidades y crecer, debe vender y vender bastante. Por esto, las ventas se constituyen en el núcleo de las estrategias comerciales.

## **CAPITULO X**

### **GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión financiera está relacionada 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 los dividendos.

A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras. Existen, a tal efecto, dos amplios enfoques:

**1. La maximización de beneficios como criterio de decisión.-** La racionalidad detrás de la maximización del beneficio como una guía para la toma de decisiones financieras es simple.

El beneficio es un examen de eficiencia económica. Facilita un referente para juzgar el rendimiento económico y además, conduce a una eficiente asignación de recursos, cuando éstos tienden a ser dirigidos a usos que son los más deseables en términos de rentabilidad.

La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la

rentabilidad debería servir como criterio básico para las decisiones de gestión financiera.

Sin embargo, el criterio de maximización del beneficio ha sido cuestionado y criticado en base a la dificultad de su aplicación en las situaciones del mundo real.

Las principales razones de esta crítica son las siguientes:

**Ambigüedad fundamental.** Una dificultad práctica con el criterio de maximización del beneficio es que el término beneficio es un concepto vago y ambiguo, es decir, no goza de una connotación precisa.

Es susceptible de diferentes interpretaciones para diferentes personas. Los estudiosos del tema argumentan que el beneficio puede ser a corto plazo o a largo plazo; puede ser beneficio total o ratio de beneficio; antes o después de impuestos; puede estar en relación con el capital utilizado, total activos o capital de los accionistas, etc.

Si la maximización del beneficio es el objetivo, surge la cuestión de cuál de esas variantes de beneficio debería tratar de maximizar una empresa. Obviamente, una expresión imprecisa como el beneficio no puede constituir la base de una gestión financiera operativa.

Desde la conformación de la empresa como ente social es conveniente distinguir entre los objetivos de la empresa considerados desde la perspectiva de la gestión financiera y desde el ángulo de la teoría económica

**Periodicidad de los beneficios.** Una objeción técnica más importante a la maximización del beneficio, como una guía para la toma de decisiones financieras, es que ignora las diferencias de beneficios recibidos en diferentes períodos derivados de propuestas de inversión o cursos de acción. Es decir, la decisión es adoptada sobre el total de beneficios recibidos, con independencia de cuándo se reciben.

**Calidad de los beneficios.** Probablemente la limitación técnica más importante de la maximización del beneficio, como un objetivo operativo, es que ignora el aspecto de calidad de los beneficios asociada con un curso de acción financiero.

El término calidad se refiere al grado de certeza con el que se pueden esperar los beneficios. Como regla general, mientras más cierta sea la expectativa de beneficios, más alta será la calidad de los mismos. Inversamente, mientras más baja será la calidad de los beneficios, pues implicarán riesgos para los inversores.

El problema de la incertidumbre hace inadecuada la maximización del beneficio, como un criterio operativo para la gestión financiera, pues sólo se considera el tamaño de los beneficios y no se pondera el nivel de incertidumbre de los beneficios futuros.

**Desventajas frente a los objetivos organizacionales.** El criterio de maximización del beneficio es inapropiado e inadecuado como objetivo operativo de las decisiones de inversión, financiación y dividendos de una empresa.

No es sólo vago y ambiguo, sino que también ignora dos importantes dimensiones del análisis financiero: el riesgo y el valor en el tiempo del dinero.

En consecuencia, un criterio operativo apropiado para toma de decisiones financieras debería:

- a) Ser preciso y exacto;
- b) Considerar las dimensiones de cantidad y calidad de los beneficios, y
- c) Reconocer el valor en el tiempo del dinero.

La alternativa a la maximización del beneficio es la maximización de la riqueza, que cumple con las tres condiciones anteriores.

**2.- La maximización de la riqueza como criterio de decisión.-** El valor de un activo debería verse en términos del beneficio que puede producir, debe ser juzgado en términos del valor de los beneficios que produce menos el coste de llevarlo a cabo es por ello que al realizar la valoración de una acción financiera en la empresa debe estimarse de forma precisa de los beneficios asociados con él.

El criterio de maximización de la riqueza es basado en el concepto de los flujos de efectivo generados por la decisión más bien que por el beneficio contable, el cual es la base de medida del beneficio en el caso del criterio de maximización del beneficio.

El flujo de efectivo es un concepto preciso con una connotación definida en contraste con el beneficio contable, se podría decir que en algunas ocasiones es conceptualmente vago y susceptible de variadas interpretaciones frente a la medida de los beneficios contables.

Este es el primer rasgo operativo del criterio de maximización de la riqueza. La consideración de las dimensiones de cantidad y calidad de los beneficios es el segundo elemento importante en el criterio de maximización de la riqueza, al mismo tiempo que incorpora el valor en el tiempo del dinero.

El valor de una corriente de flujos de efectivo con el criterio de maximización de la riqueza, se calcula descontando al presente cada uno de sus elementos a un ratio que refleja el tiempo y el riesgo.

En la aplicación del criterio de maximización de la riqueza, esto debe contemplarse en términos de maximización de valor para los accionistas, esto pone de manifiesto que la gestión financiera debe enfocar sus esfuerzos primordialmente en la creación de valor para los propietarios.

Por las razones anteriormente expuestas, "la maximización de la riqueza es superior a la maximización del beneficio como objetivo operativo", en consecuencia, para los administradores financieros resulta como criterio de decisión aplicar el concepto de maximización de riqueza en cuanto al valor que este le da a su labor, ya que en realidad en la gestión financiera lo relevante no es el objetivo global de la empresa, sino el criterio que se tenga para decidir en el momento justo sobre las operaciones financieras adecuadas.

Las principales actividades de la gestión financiera se resumen se resumen en:

- **Presupuestos:**

- Análisis de la situación financiera.

- Fijación de políticas financieras.

- Elaboración de presupuestos.

- **Contabilidad:**

- Identificación de los costes.

- Definición de elementos de coste.

- Monitorización de los costes.

- **Fijación de precios:**

- Elaboración de una política de fijación de precios.

- Establecimiento de tarifas por los servicios prestados o productos ofrecidos.

Es necesario señalar que para lograr la gestión financiera – contable, debe de cumplirse con los siguientes aspectos:

- 1.- Plan de cuentas para la empresa de correos del ecuador, sucursal Quevedo.
- 2.- Libro diario general integrado
- 3.- Libro mayor general
- 4.- Balance de comprobación de sumas y saldos.
- 5.- Hoja de trabajo.
- 6.- BCSS – global
- 7.- Estado de resultado
- 8.- Estado de ejecución presupuestaria.
- 9.- Estado de flujo de efectivo
- 10.- Estado de situación financiera
- 11.- cedula presupuestaria de ingresos.
- 12.- cedula presupuestaria de gastos.

Los cuales ya fueron explicados anteriormente y requieren ser aplicados conforme lo establece el Manual de Contabilidad Gubernamental, para el sector público, a fin de lograr una gestión financiera que permita contar con estados financieros por medio de un proceso contable dinámico y firme, aspecto que no se ha estado cumpliendo dentro de la Empresa Nacional de Correos, Agencia Quevedo.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

### 7.1. Bibliografía.

- Consejo Provincial de Los Ríos. 2008. Datos proyectados sobre el último Censo de Población y Vivienda. Los Ríos. S/Ed. Babahoyo.
- Convenio Postal Universal. Suplemento del Registro Oficial # 401, 21-XI-2006.
- Diccionario de Contabilidad, Administración y Auditoría. 2001. 2da. Edición. Ed. España. México D.F.
- Empresa Pública de Correos del Ecuador. Creación. Decreto # 324. Publicado en el Registro Oficial 225, del 24-IV-2010.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín. 2007. AUDITORIA ADMINISTRATIVA- GESTION ESTRATEGICA DEL CAMBIO. Segunda edición.
- Ley General de Correos. Decreto Supremo # 3683. Publicado en el Registro Oficial 888, de 3-VIII-79.
- Ley General de Empresas Públicas. Publicada en el Registro Oficial # 48, de 16-X-2009.
- Reglamento de los servicios postales. Decreto # 1207, Publicad en el Registro Oficial # 391 del 29-VII-2008.
- Presidencia Ejecutiva de Correos del Ecuador. Información Reservada. Resolución # 2010-13 del 15 de Enero del 2010.
- Plan 2020. 2008. Consejo Provincial de Los Ríos. S/Ed. Babahoyo, solo CD.

- RICO, Rubén Roberto. 2001. CALIDAD ESTRATEGIA TOTAL: TOTAL QUALITY MANAGEMENT. Novena edición actualizada con las NORMAS ISO 9001/2000 Y 14.000. Ediciones MACCHI.
- SCHMELKES Corina. Manual para la presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación. Segunda Edición. 1.997.

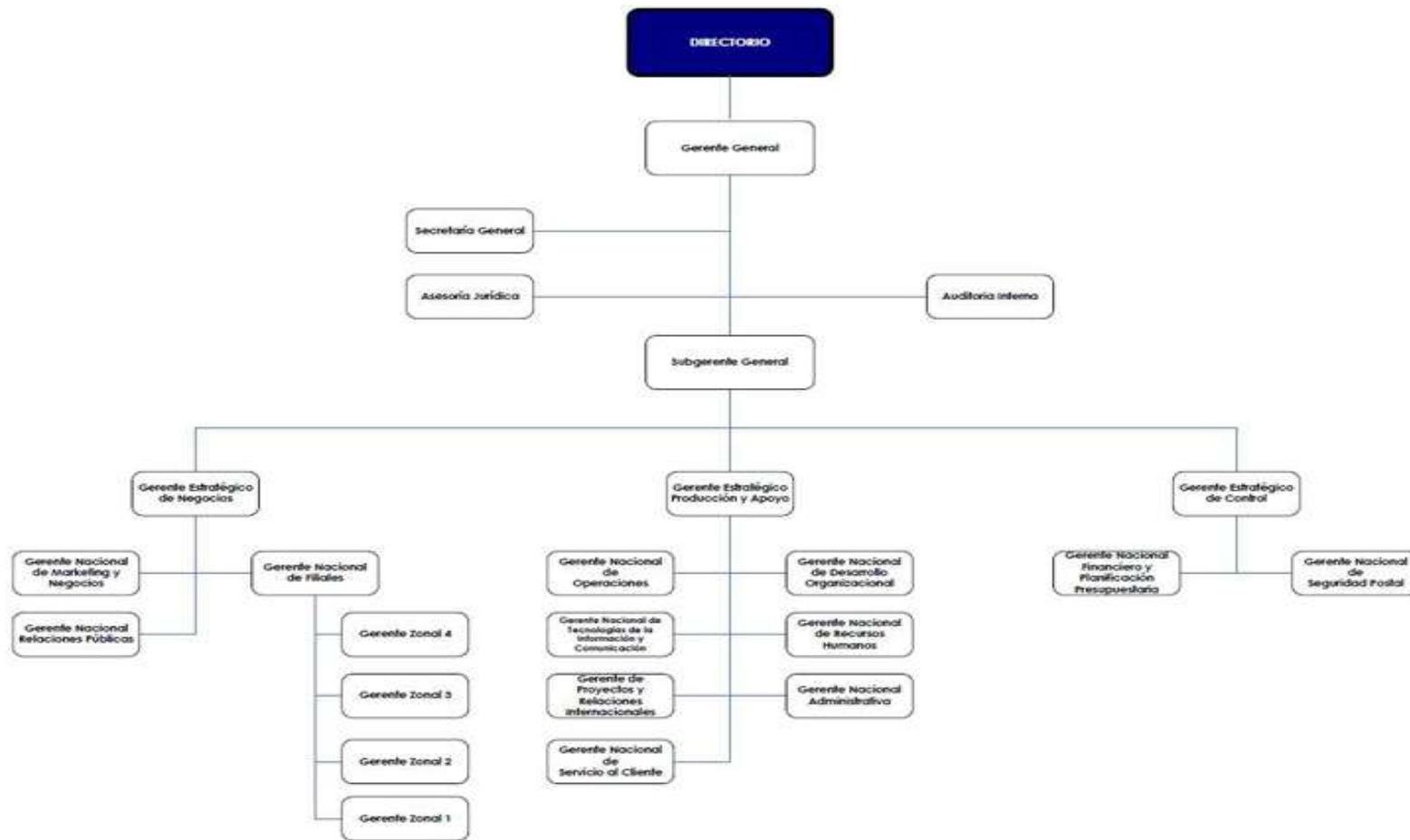
## 7.2. Linkografía.

- [www.correosdeecuador.com.ec](http://www.correosdeecuador.com.ec). Empresa de Correo del Ecuador. Misión, Visión, Valores, etc.
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Gestión financiera. Camila Pinar, Stefanía Rivas [mellypinar@hotmail.com](mailto:mellypinar@hotmail.com)
- [www.esigef.gov.ec](http://www.esigef.gov.ec). Instructivos y manual del software del eSIGEF y eSIPREM.
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › ... › Recursos Humanos. La importancia del proceso de capacitación.
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › ... › Contabilidad. La contabilidad y el sistema contable
- [www.gestiopolis.com/.../sistemascontabilidad.htm](http://www.gestiopolis.com/.../sistemascontabilidad.htm)
- [www.monografias.com/.../gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml](http://www.monografias.com/.../gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml)
- [www.utpl.edu.ec/eva/descargas/material/185/G34105.pdf](http://www.utpl.edu.ec/eva/descargas/material/185/G34105.pdf). Gestión del Talento Humano
- [www.hacienda.go.cr/.../Gestión%20del%20Talento%20Humano.doc](http://www.hacienda.go.cr/.../Gestión%20del%20Talento%20Humano.doc) - Similares
- [www.monografias.com/.../gestion-financiera/gestion-financiera.shtml](http://www.monografias.com/.../gestion-financiera/gestion-financiera.shtml)
- [www.gestiopolis.com/canales/financiera/.../gesfra.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/.../gesfra.htm).

**VIII.**

# **ANEXOS**

Anexo N°. 1.- Organigrama Estructural Empresa Correos del Ecuador.



**Anexo N°. 2.- Encuesta a usuarios internos.**

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
**ESCUELA DE CONTADURIA, AUDITORIA Y FINANZAS**  
**Encuestas para la Tesis de Grado**  
**Previo a la obtención del Título de Contador Público Auditor**

---

Por medio de la presente encuesta buscamos información para presentar una propuesta para diseñar un manual de estrategias alternativo del sistema de gestión administrativo-financiero en la Empresa Correos del Ecuador, por lo cual agradecemos su colaboración y me permito señalar que sus repuestas, son de carácter reservado.

En las siguientes preguntas, marque con una **X** la alternativa que considere su repuesta:

**USUARIOS INTERNOS:**

1.- ¿En calidad de que labora usted en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Directivo	
Administrativo	
Personal de Operación	

2.- ¿Cómo considera usted la gestión administrativa – financiera de los directivos actuales de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Muy buena	
Buena	
Regular	

3.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros confiables y oportunos?

Confiables y oportunos	
No confiables e inoportunos	
No se elaboran estados financieros	

4.- ¿Cómo parte de la organización identifica plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Si identifica	
No identifica	

No responde	
-------------	--

5.- ¿En que áreas estaría usted dispuesto a capacitarse para mejorar la atención a los clientes de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Servicio al cliente	
Técnicas de ventas	
Relaciones Humanas	

6.- ¿Usted como servidor de la entidad como considera la atención a los usuarios externos (clientes) de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Muy buena	
Buena	
Regular	

7.- ¿Los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar su desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	

8.- ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Bueno	
Regular	
Malo	

9.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
No esta de acuerdo	

10.- ¿Cómo considera usted la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Bastante	
Mediana	
Poca	

11.- ¿Cómo parte de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, considera que está debe manejar su propio sistema contable interno?

Si	
No	
Indiferente	

12.- ¿En su calidad de servidor de la entidad, ha recibido algún informe de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Bastante	
Mediana	
Poca	

**Anexo N°. 3.- Encuesta a usuarios externos - clientes.**

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
**ESCUELA DE CONTADURIA, AUDITORIA Y FINANZAS**  
**Encuestas para la Tesis de Grado**  
**Previo a la obtención del Título de Contador Público Auditor**

---

Por medio de la presente encuesta buscamos información para presentar una propuesta para diseñar un manual de estrategias alternativo del sistema de gestión administrativo-financiero en la Empresa Correos del Ecuador, por lo cual agradecemos su colaboración y me permito señalar que sus repuestas, son de carácter reservado.

En las siguientes preguntas, marque con una **X** la alternativa que considere su repuesta:

**USUARIOS EXTERNOS - CLIENTES:**

1.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros?

Confiables y oportunos	
No confiables e inoportunos	
No se elaboran estados financieros	

2.- ¿Identifica usted plenamente cual es la estructura orgánica funcional de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Si identifica	
No identifica	
No responde	

3.- ¿En que áreas usted sugiere que debe capacitarse el personal que labora en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Servicio al cliente	
Técnicas de ventas	
Relaciones Humanas	

4.- ¿Como considera la atención que usted recibe en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Muy buena	
Buena	
Regular	

5.- ¿Considera usted que los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar el desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	

6.- ¿La empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
No esta de acuerdo	

7.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe manejar su propio sistema contable?

Si	
No	
Indiferente	

8.- ¿En su calidad de cliente de la entidad, ha recibido algún informe de rendición de cuentas sobre el manejo de las finanzas de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Bastante	
Mediana	
Poca	

**Anexo N°. 4.- Encuesta a usuarios externos - competencia.**

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
**ESCUELA DE CONTADURIA, AUDITORIA Y FINANZAS**  
**Encuestas para la Tesis de Grado**  
**Previo a la obtención del Título de Contador Público Auditor**

---

Por medio de la presente encuesta buscamos información para presentar una propuesta para diseñar un manual de estrategias alternativo del sistema de gestión administrativo-financiero en la Empresa Correos del Ecuador, por lo cual agradecemos su colaboración y me permito señalar que sus repuestas, son de carácter reservado.

En las siguientes preguntas, marque con una **X** la alternativa que considere su repuesta:

**USUARIOS EXTERNOS - COMPETENCIA:**

1.- ¿Considera usted que los procesos contables - financieros de la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, presenta estados financieros?

Confiables y oportunos	
No confiables e inoportunos	
No se elaboran estados financieros	

2.- ¿Los directivos actuales han emprendido acciones administrativas – financieras que les permitan mejorar su desarrollo organizacional en la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	

3.- ¿Considera usted que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe tener como herramienta de gestión un manual de estrategias que oriente su desarrollo organizacional?

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
No esta de acuerdo	

4.- ¿Cómo considera usted la afluencia de la ciudadanía hacia los servicios que brinda la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo?

Bastante	
Mediana	
Poca	

5.- ¿Considera que la Empresa de Correos del Ecuador, sucursal Quevedo, debe manejar su propio sistema contable interno?

Si	
No	
Indiferente	