



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

“DISEÑO DE UN SISTEMA FINANCIERO, ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

**AUTORA** : MARTHA BEATRIZ ANDRANGO CHILAMÁ

**ASESOR** : Ing. Víctor Zea Z. Msc.

IBARRA, Junio 2013



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo es una investigación que se llevó a cabo con la finalidad de crear un diseño de un sistema financiero, administrativo, contable para Sinergyhard Cía. Ltda. Mediante la aplicación de la propuesta se pretende optimizar los recursos y realizar las actividades operativas en base a la ejecución de los manuales aquí expuestos. El trabajo ha sido estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo uno; diagnóstico situacional, se realizó la investigación de campo sobre la base de la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa; con lo cual se pudo establecer el problema diagnóstico que en resumen evidencia la inexistencia de elementos estratégicos, organigrama, estructura orgánico-funcional, manual administrativo y de contabilidad. El segundo capítulo: bases teóricas y científicas, se realizó una recopilación de los temas concernientes a la empresa, la administración, la contabilidad, normativa legal, control interno, organización y sistemas, estados financieros y una serie de contenidos referentes a la temática. El tercer capítulo es la propuesta: Diseño de un sistema financiero, administrativo, contable para Sinergyhard Cia. Ltda., de la ciudad de Quito provincia de Pichincha; que contiene el modelo propuesto y la aplicación del mismo dentro de la empresa. El capítulo cuatro son Impactos del Proyecto: consiste en un análisis prospectivo de los impactos Social, Económico, Empresarial, Educativo y Ético; los cuales luego de su evaluación, tuvieron un impacto general Medio Positivo; con esto se estableció que es factible la creación del presente proyecto. Finalmente como producto del trabajo realizado se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones con las cuales se identificó que una de las principales ventajas de la aplicación de este proyecto, es que la empresa cuente con una herramienta que le permita obtener un mejor rendimiento en las actividades tanto financieras, administrativas y contables.

## SUMMARY

The present work is an investigation to develop a design financial, administrative and accounting system for the Sinergyhard Co. Ltd. By applying this proposal will allow optimizing resources and performing operational activities based on the implementation of the manuals here in. This work has been divided into four chapters. The First chapter , situational analysis was conducted field research based on the use of surveys , interviews, direct observation and thus was able to establish the principal problems in the absence of evidence summary strategic elements , organization , structure organic-functional , administrative and accounting handbook . The second chapter : theoretical and scientific basis , there was a collection of items relating to the business , management , accounting, legal regulations , internal control, organization , financial statements, management systems, and same content related to the topic . The third chapter; Develop the proposal: Design of a financial, administrative, accounting system for the Sinergyhard Cia. Ltda., which contains the proposed model and its application within the company .The fourth Chapter; Impacts of the Project: This chapter develops analysis of social, Economic , Business , Education and Ethics impacts, which after evaluation, the generally impacted about the system is Middle Positive , with it was established that it is feasible to create the this project. Finally as a result of the work were obtained with the conclusions and recommendations which are identified as one of the main advantages of the implementation of this project is this company has a tool that allows better performance in both financial , administrative and accounting activities.

## **AUTORÍA**

Yo, Martha Beatriz Andrango Chilamá, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100301654-8, declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mí autoría y responsabilidad, no ha sido previamente presentada para ningún trabajo de grado, ni calificación profesional; y que he respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.



A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Martha Beatriz Andrango Chilamá'.

**Martha Beatriz Andrango Chilamá**

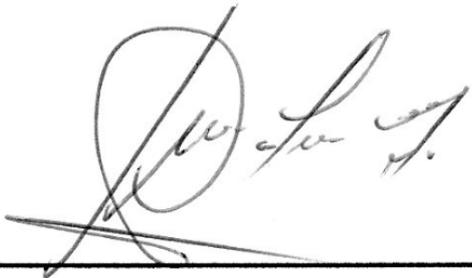
**C.I. 100301654 – 8**

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del trabajo de grado presentado por la egresada la Sra. Martha Beatriz Andrango Chilmá, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad Superior Contadora Pública y Auditor cuyo tema es "DISEÑO DE UN SISTEMA FINANCIERO, ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA"

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 30 días del mes de Junio del 2013



---

**Ing. Víctor Zea Z. Msc.**

**C.I N° 030042540-2**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Martha Beatriz Andrango Chilamá con cedula de ciudadanía Nro. 100301654-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6 en calidad de Autor de trabajo de grado denominado: “DISEÑO DE UN SISTEMA FINANCIERO, ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR – CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Martha Beatriz Andrango Chilamá

100301654-8

Ibarra, a los 30 días del mes de Junio del 2013

# AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>	100301654-8
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Andrango Chilamá Martha Beatriz
<b>DIRECCIÓN</b>	Sangolquí, La Carolina, Calle 13 de Abril y Av. Atahualpa Conjunto Corina II , casa nº 12
<b>E-MAIL</b>	marthybe2_5@ yahoo.com.mx
<b>TELÉFONO FIJO</b>	022872 – 665

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO</b>	“DISEÑO DE UN SISTEMA FINANCIERO, ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”
<b>AUTOR</b>	Andrango Chilamá Martha Beatriz
<b>FECHA</b>	Junio del 2013

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Andrango Chilamá Martha Beatriz, con cedula de ciudadanía N° 100301654-8, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la Obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la Ley de Educación Superior artículo 144.

### 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el título de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 30 de Junio del 2013

**El Autor:**



**Martha Beatriz Andrango Chilamá**  
C.C. 100301654-8

**Aceptación:**



**Ing. Betty Chávez**  
JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por Resolución de Consejo Universitario

## DEDICATORIA

*A la autora,*

Culminar mi formación profesional, mediante la obtención de mi título académico significa haber alcanzado una de las metas más importantes de mi existencia; es pasar a otra etapa de la vida que nadie puede trazar un camino a seguir, y en donde solo intentaré mejorar mis propios logros.

*A mis amados padres:*

***José y Delia***, quienes depositaron en mí, todas sus esperanzas, anhelos y sueños que hoy se ven recompensados. A ellos, por su preocupación, apoyo y la confianza depositada en mí como ejemplo para mis hermanos. Mi triunfo es de ustedes.

*A una persona especial, mi esposo:*

***Pablo Guevara***, quién con amor y entereza me enseñó a no desistir de mis metas y alcanzar mis sueños. A él que ha sido soporte y apoyo en momentos difíciles en el trayecto de mi vida universitaria.

**MARTHA BEATRIZ**

## AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a:

En primer lugar, **A DIOS** porque con su infinita grandeza ha guiado el sendero de mi vida, dándome la fortaleza suficiente para alcanzar una de las metas más anheladas.

**A MI FAMILIA**, en especial a mis padres *JOSÉ Y DELIA*, por ser las personas que más amo y que me dieron la vida porque con su ejemplo y sabiduría me han guiado por el camino más próximo a Dios.

**A MI ESPOSO PABLO GUEVARA**, que con su amor infinito me ha enseñado que la vida está llena de éxitos y fracasos y que para alcanzar mis metas y sueños el camino es el esfuerzo y la perseverancia.

Agradezco a mis **PROFESORES** de la facultad, que con paciencia han transmitido sus conocimientos y experiencias que han enriquecido vida profesional. Y mi agradecimiento en especial a mi **ASESOR** de tesis, Ing. Víctor Zea, disposición y ayuda prestada.

**A SINERGYHARD CIA. LTDA.** Representada por el Ing. Gencys Segarra quien depositó su confianza en mí y me permitió realizar el desarrollo de la investigación dentro de la empresa.

Finalmente, **A MIS AMIG@S**: Danny, Mony, Vero, Noe, Mary's, Criss y Jonathan, con quién compartí grandes alegrías.

*MARTHA BEATRIZ*

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación está estructurado por cuatro capítulos: diagnóstico situacional, marco teórico-científico, propuesta administrativa-financiera: “DISEÑO DE UN SISTEMA FINANCIERO, ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”, análisis de impactos, conclusiones y recomendaciones. Mediante el desarrollo de los cuatro capítulos descritos a continuación se pretende mejorar el proceso de las actividades.

En el primer capítulo se ha realizado una investigación profunda, exhaustiva y detallada de la situación de la empresa SINERGYHARD CIA. LTDA. Ratificando dicha investigación que el problema existente genera retroceso en los procesos contables administrativos.

En el segundo capítulo se hace referencia a las teorías científicas, las mismas que permitieron una mejor orientación sobre cómo llevar a cabo la investigación, para lo cual se acudió a las fuentes bibliográficas y una investigación de campo.

En el tercer capítulo se describe la propuesta, en este se presenta una propuesta para el área financiera – contable y administrativa compuesto por: misión, visión, valores corporativos, objetivos y políticas, organigrama, definición de funciones, plan de cuentas, manual de contabilidad e indicadores financieros; que dará solución en su mayoría a los problemas que aquejan a la empresa. Esto luego de conocer la realidad en la que se encuentra la empresa investigada, y abordando las deficiencias que exige el cambiante mundo de los negocios.

El último capítulo presenta el análisis técnico de los impactos que genera el presente trabajo en los ámbitos social, económico, empresarial, educativo y ético.

Finalmente se concluye el trabajo de investigación con una serie de conclusiones, recomendaciones y anexos que deben considerarse con la finalidad mejorar el desarrollo de las operaciones de la empresa Sinergyhard Cía. Ltda. objeto de investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	II
SUMMARY .....	III
AUTORÍA .....	IV
CERTIFICACIÓN .....	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VII
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
PRESENTACIÓN .....	XII
ÍNDICE .....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIX
ÍNDICE DE CUADROS .....	XX
CAPÍTULO I .....	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	22
1.1 ANTECEDENTES DIAGNÓSTICOS .....	22
1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS .....	23
1.2.1 OBJETIVO DIAGNÓSTICO GENERAL .....	23
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	24
1.4 INDICADORES.....	24
1.5 MECÁNICA OPERATIVA .....	27
1.5.1 POBLACIÓN O UNIVERSO.....	27

1.5.2	CENSO.....	27
1.5.3	INFORMACIÓN PRIMARIA.....	28
1.5.3.1	ENCUESTAS.....	28
1.5.3.2	ENTREVISTAS.....	28
1.5.3.3	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	28
1.5.4	INFORMACIÓN SECUNDARIA.....	29
1.6	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	29
1.6.1	ENCUESTAS.....	29
1.6.1.1	ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA .....	29
1.6.2	ENTREVISTAS.....	40
1.6.2.1	ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE SINERGYHARD CIA. LTDA.....	40
1.6.3	ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA GENERAL DE SINERGYHARD CIA. LTDA.....	43
1.7	CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA.....	44
1.8	ESTRATEGIAS, FA, FO, DO, DA .....	45
1.9	DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO .....	47
	CAPÍTULO II.....	50
	MARCO TEÓRICO .....	51
2.1	ADMINISTRACIÓN .....	51
2.2	MISIÓN .....	54
2.3	VISIÓN.....	56
2.4	VALORES CORPORATIVOS .....	57
2.5	OBJETIVOS EMPRESARIALES.....	58
2.6	DELIMITAR EL PROBLEMA A RESOLVER .....	58
2.6.1	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO .....	59

2.6.2	FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS) .....	60
2.7	PROCESOS DE MEJORA EN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.....	64
2.8	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.....	65
2.8.1	SISTEMA .....	65
2.8.2	TIPOS DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.....	65
2.8.3	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.....	67
2.8.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	68
2.9	CADENA DE VALOR.....	69
2.9.1	PROPÓSITO.....	70
2.9.2	ACTIVIDADES .....	70
2.10	ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS.....	73
2.10.1	ORGANIGRAMAS .....	73
2.10.1.1	TIPOS DE ORGANIGRAMAS.....	73
2.11	DIAGRAMAS DE FLUJO.....	77
2.12	MANUAL.....	80
2.13	PROCESOS DE MEJORA EN SISTEMAS FINANCIEROS .....	81
2.14	PLAN DE CUENTAS .....	83
2.14.1	ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS PRINCIPALES CUENTAS QUE INTERVIENEN EN EL PLAN DE CUENTAS.....	83
2.15	ESTADOS FINANCIEROS .....	85
2.15.1	LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTABLE .....	85
2.15.2	CLASIFICACIÓN DE LOS ESTADO FINANCIEROS .....	85
2.15.2.1	BALANCE GENERAL .....	85
2.15.2.2	ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL .....	86
2.15.2.3	ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO .....	86

2.15.2.4	ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO .....	89
2.15.2.5	NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS: .....	89
2.16	INDICADORES FINANCIEROS .....	91
2.17	NIIF PARA PYMES .....	93
2.17.1	APLICACIÓN DE LAS NIIF EN ECUADOR.....	93
CAPÍTULO III .....		94
PROPUESTA ADMINISTRATIVA FINANCIERA - CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA.....		95
DESCRIPCIÓN .....		95
FINALIDAD .....		95
OBJETIVOS.....		96
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....		97
3.1	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA .....	97
3.1.1	LOGOTIPO DE LA EMPRESA .....	98
3.2	ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL .....	98
3.3	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....	99
MISIÓN .....		99
VISIÓN.....		99
POLÍTICAS .....		99
VALORES CORPORATIVOS .....		100
3.4	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	102
3.4.1	ORGANIGRAMA .....	103
3.4.2	ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	104
3.4.3	DEFINICIÓN DE FUNCIONES .....	106
3.4.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	119
3.5	MANUAL DE CONTABILIDAD.....	129

3.5.1	PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS .....	130
3.5.2	PLAN DE CUENTAS.....	132
3.5.3	DEFINICIÓN DE LAS CUENTAS PRINCIPALES.....	136
3.5.4	MODELOS DE ESTADOS FINANCIEROS.....	156
3.5.5	INDICADORES FINANCIEROS.....	163
	INDICADORES DE LIQUIDEZ .....	164
	INDICADORES DE ACTIVIDAD O EFICIENCIA.....	166
	INDICADORES DE RENTABILIDAD.....	166
	CAPÍTULO IV .....	168
	ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	168
4.1	IMPACTO SOCIAL .....	169
4.2	IMPACTO ECONÓMICO.....	171
4.3	IMPACTO EMPRESARIAL.....	173
4.4	IMPACTO EDUCATIVO .....	175
4.5	IMPACTO ÉTICO .....	176
	CONCLUSIONES.....	179
	RECOMENDACIONES .....	181
	BIBLIOGRAFÍA .....	183
	LINCONGRAFÍA .....	185
	ANEXOS .....	186

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1:	CONOCIMIENTO	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	30
GRÁFICO N° 2:	CONOCIMIENTO NIVELES JERARQUICOS...		31
GRÁFICO N° 3:	DELEGACIÓN DE FUNCIONES .....		32
GRÁFICO N° 4:	MANUAL DE FUNCIONES.....		33
GRÁFICO N° 5:	MANUAL DE FUNCIONES.....		34
GRÁFICO N° 6:	PERFIL PROFESIONAL.....		35
GRÁFICO N° 7:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TALENTO HUMANO.....		36
GRÁFICO N° 8:	APROBACIÓN	ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL .....	37
GRÁFICO N° 9:	MANUAL FUNCIONES - PROCEDIMIENTOS		38
GRÁFICO N° 10:	DIFUSIÓN MANUALES .....		39
GRÁFICO N° 11:	MODELO CADENA DE VALOR .....		71
GRÁFICO N° 12:	ESQUEMA CADENA DE VALOR.....		72
GRÁFICO N° 13:	LOGOTIPO.....		98
GRÁFICO N° 14:	FLUJOGRAMA PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL .....		121
GRÁFICO N° 15:	FLUJOGRAMA PARA SALIDA DE VACACIONES .....		123
GRÁFICO N° 16:	FLUJOGRAMA PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL.....		125
GRÁFICO N° 17:	FLUJOGRAMA PARA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL .....		127

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	MATRIZ DE LA RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	26
CUADRO N° 2	POBLACIÓN O UNIVERSO.....	27
CUADRO N° 3	CONOCIMIENTO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	30
CUADRO N° 4	CONOCIMIENTO NIVELES JERÁRQUICOS.....	31
CUADRO N° 5	DELEGACIÓN DE FUNCIONES.....	32
CUADRO N° 6	MANUAL DE FUNCIONES.....	33
CUADRO N° 7	MANUAL DE FUNCIONES.....	34
CUADRO N° 8	PERFIL PROFESIONAL.....	35
CUADRO N° 9	MANUAL PROCEDIMIENTOS TALENTO HUMANO.....	36
CUADRO N° 10	APROBACIÓN ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL.....	37
CUADRO N° 11	MANUAL FUNCIONES - PROCEDIMIENTOS.....	38
CUADRO N° 12	DIFUSIÓN MANUALES.....	39
CUADRO N° 13	CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA.....	44
CUADRO N° 14	FODA – ANÁLISIS EXTERNO.....	61
CUADRO N° 15	FODA – ANÁLISIS INTERNO.....	63
CUADRO N° 16	PLAN DE CUENTAS EMPRESA COMERCIAL.....	83
CUADRO N° 17	ASPECTOS NIIF PARA PYMES.....	94
CUADRO N° 18	DEFINICIÓN FUNCIONES GERENTE GENERAL.....	106
CUADRO N° 19	DEFINICIÓN DE FUNCIONES GERENTE COMERCIAL.....	108
CUADRO N° 20	DEFINICIÓN DE FUNCIONES CONTADOR GENERAL.....	110
CUADRO N° 21	DEFINICIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE CONTABLE.....	112

CUADRO N° 22	DEFINICIÓN DE FUNCIONES FACTURADOR ... .....	114
CUADRO N° 23	DEFINICIÓN DE FUNCIONES EJECUTIVO DE VENTAS .....	115
CUADRO N° 24	DEFINICIÓN DE FUNCIONES TESORERO..	117
CUADRO N° 25	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL .....	119
CUADRO N° 26	PROCEDIMIENTO SALIDA DE VACACIONES DEL PERSONAL .....	122
CUADRO N° 27	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL .....	124
CUADRO N° 28	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DEL PERSONAL .....	126
CUADRO N° 29	VALORACIÓN IMPACTO SOCIAL.....	169
CUADRO N° 30	VALORACIÓN IMPACTO ECONÓMICO .....	171
CUADRO N° 31	VALORACIÓN IMPACTO EMPRESARIAL ....	173
CUADRO N° 32	VALORACIÓN IMPACTO EDUCATIVO .....	175
CUADRO N° 33	VALORACIÓN IMPACTO ÉTICO.....	177

## CAPITULO I

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 ANTECEDENTES DIAGNÓSTICOS

La empresa SINERGYHARD CIA. LTDA., fue creada el 21 de Agosto del año 2007 mediante escritura pública, constituyéndose como compañía de responsabilidad limitada, iniciándose con cuatro socios, mismos que mediante cesión de participaciones sociales de la compañía con fecha 4 de Abril del 2012 ceden sus participaciones sociales dos de los socios; quedando como socios el Sr. Gencys Alexander Segarra Galarza con un paquete accionario del 66,68% y el Sr. Ángel Omar Calvopiña Ruiz con el 33,32% de participaciones.

Sinergyhard Cía. Ltda. se encuentra ubicada en la Av. Eloy Alfaro N44-353 y Rio Coca diagonal a Gama TV en la ciudad de Quito, en Guayaquil se encuentra situada en la Cdla. Vernaza norte Mz. 13 solar 2 planta baja y en Ambato Centro Comercial Caracol; la empresa se dedica a la comercialización de Productos, Servicios, Capacitación y Consultoría en Hardware y Software en el uso de los sistemas, es un business partner de IBM lo que le ha permitido su rápido y eficiente crecimiento a la organización que lleva 5 años en el mercado. Tiene aliados estratégicos que son proveedores informáticos líderes a nivel mundial como: IBM, Aranda Software, Dlink, Digitalware, Lenovo, TCOGreen entre otros. Su principal objetivo es contribuir al desarrollo y progreso de la ciudad y a la economía del país, creando nuevas fuentes de empleo y brindando un servicio de calidad a sus clientes.

La empresa cuenta con un total de 18 trabajadores de los cuales siete están en el área administrativa de la empresa; siete en el área comercial y cuatro en el área técnica. El crecimiento de sus operaciones y del personal de la empresa hace que sea una necesidad el diseño manual de funciones y organigrama para la empresa, para tener una mejor coordinación y organización de las actividades que debe realizar cada trabajador.

Es necesario un sistema administrativo contable – financiero para mantenerse y crecer en su entorno y lograr ganar a la competencia ya que una compañía bien organizada optimiza recursos y tiempo. Es por eso que la gestión administrativa ha sido de gran importancia para todo tipo de empresa. La gestión administrativa en las empresas comerciales tiene un gran impacto ya que concierne en todas las actividades de la empresa, reduce al mínimo los riesgos, y aprovecha al máximo las oportunidades. Por ello se ve la necesidad de tener claro la misión, visión, valores y políticas para las cuentas contables representativas de la empresa Sinergyhard Cía. Ltda.

## **1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS**

### **1.2.1 OBJETIVO DIAGNÓSTICO GENERAL**

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa SINERGYHARD CIA. LTDA., mediante la determinación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que servirán de referencia para el mejoramiento de la empresa.

## **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la estructura organizacional de la empresa.
- Determinar los mecanismos y procesos contables existentes.
- Identificar los indicadores económicos – financieros que intervienen en la compañía.
- Determinar las funciones, niveles jerárquicos y procedimientos que se realizan en la organización.

## **1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

Para el presente trabajo se ha establecido las siguientes variables diagnósticas:

- Estructura Orgánica
- Contable
- Financiera
- Talento humano

## **1.4 INDICADORES**

Se ha elegido para cada una de las variables los siguientes indicadores:

### **a) Estructura Orgánica**

- Misión
- Visión
- Objetivos

- Valores
- Políticas
- Organigrama

#### **b) Contable**

- Balances
- Software Contable
- Políticas y normas contables
- Plan de cuentas

#### **c) Financiera**

- Estados Financieros
- Razones Financieras

#### **d) Talento Humano**

- Experiencia Laboral
- Perfil
- Competencias
- Aptitudes y Actitudes
- Funciones

**CUADRO N° 1 MATRIZ DE LA RELACIÓN DIAGNÓSTICA**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Analizar la estructura organizacional de la empresa	Estructura Orgánica	<input type="checkbox"/> Misión <input type="checkbox"/> Visión <input type="checkbox"/> Objetivos <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Organigrama	<input type="checkbox"/> Encuesta <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Entrevista	<input type="checkbox"/> Gerente General <input type="checkbox"/> Contadora
Determinar los mecanismos y procesos contables existentes.	Sistema Contable	<input type="checkbox"/> Balances <input type="checkbox"/> Políticas y normas contables <input type="checkbox"/> Software Contable <input type="checkbox"/> Plan de cuentas	<input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Bibliografía <input type="checkbox"/> Observación	<input type="checkbox"/> Asistente contable <input type="checkbox"/> Contadora
Identificar los indicadores económicos – financieros que intervienen en la compañía.	Situación Financiera	<input type="checkbox"/> Estados Financieros <input type="checkbox"/> Índices Financieros	<input type="checkbox"/> Entrevista	<input type="checkbox"/> Gerente General <input type="checkbox"/> Contadora
		<input type="checkbox"/> Perfil <input type="checkbox"/> Competencias <input type="checkbox"/> Aptitudes y Actitudes <input type="checkbox"/> Funciones	<input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Encuesta	<input type="checkbox"/> Investigador <input type="checkbox"/> Contador <input type="checkbox"/> Equipo de trabajo

## 1.5 MECÁNICA OPERATIVA

### 1.5.1 POBLACIÓN O UNIVERSO

La empresa SINERGYHARD CIA. LTDA. Cuenta con un total de 18 personas que integran el equipo de trabajo según el cuadro que se muestra a continuación:

CUADRO N° 2 POBLACIÓN O UNIVERSO

POBLACIÓN	N°
Directivos	2
Personal Administrativo	6
Ejecutivos de Ventas	6
Personal Técnico	4
TOTAL	18

Fuente: La Autora

### 1.5.2 CENSO

En virtud que el número de directivos, administrativos, vendedores y técnicos son 18, es procedente realizar un censo. De igual manera se realizara una entrevista al Gerente y Contadora General.

### **1.5.3 INFORMACIÓN PRIMARIA**

Para el presente estudio se ha contado con la siguiente información primaria:

#### **1.5.3.1 ENCUESTAS**

Para la realización de las encuestas se tomó en cuenta los indicadores establecidos para el estudio de las variables diagnósticas. Las encuestas son el resultado de una investigación de campo con la colaboración de personal del área administrativa, comercial y técnica. (Ver anexo)

#### **1.5.3.2 ENTREVISTAS**

La entrevista es un instrumento fundamental en la recopilación de información, la misma que fue realizada al Gerente General y Contadora General de SINERGYHARD CIA. LTDA., aplicando un cuestionario. (Ver anexo)

#### **1.5.3.3 OBSERVACIÓN DIRECTA**

Hay ciertos puntos para los cuales se considera esta técnica con la finalidad de visualizar de mejor manera las diferentes situaciones. Para la recolección de esta información se utiliza fichas de observación. En la presente investigación se revisó por ejemplo las escrituras de constitución de la compañía.

#### **1.5.4 INFORMACIÓN SECUNDARIA**

Para la presente investigación se requirió información secundaria mencionada a continuación:

- Libros de contabilidad
- Libros de Administración
- Manual de funciones existentes
- Manual de sistemas y procedimientos contables
- Informes y documentos de la empresa
- Normas ecuatorianas de contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Tesis
- Ley de compañías
- Revistas
- Internet
- Periódicos

### **1.6 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **1.6.1 ENCUESTAS**

##### **1.6.1.1 ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA**

**1. ¿CONOCE USTED SI LA EMPRESA TIENE POR ESCRITO LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS, Y VALORES INSTITUCIONALES?**

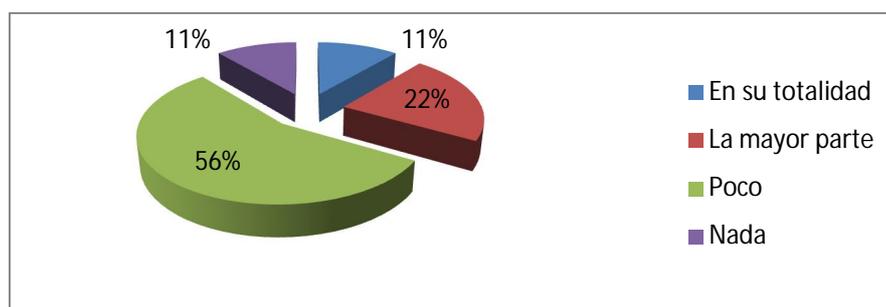
**CUADRO N° 3 CONOCIMIENTO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
En su totalidad	2	11%
La mayor parte	4	22%
Poco	10	56%
Nada	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**GRÁFICO N° 1: CONOCIMIENTO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**Análisis e interpretación:**

La empresa no tiene por escrito la misión, visión, objetivos, políticas y valores, para lo cual se ve necesaria la implementación y socialización de estos elementos administrativos. De esta manera los trabajadores tendrán conocimiento la estructura de la empresa.

## 2. ¿CONOCE USTED SI LOS NIVELES JERÁRQUICOS EN LA EMPRESA ESTÁN DEFINIDOS POR ESCRITO?

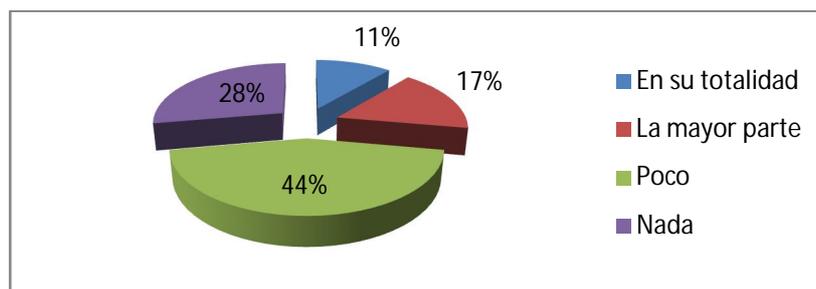
CUADRO N° 4 CONOCIMIENTO NIVELES JERÁRQUICOS

VARIABLE	fa	Fr
En su totalidad	2	11%
La mayor parte	3	17%
Poco	8	44%
Nada	5	28%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

GRÁFICO N° 2: CONOCIMIENTO NIVELES JERÁRQUICOS



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

### Análisis e interpretación:

Los trabajadores manifiestan que no se encuentra definido las funciones por escrito. Esto se debe a que no se ha dado a conocer la estructura de la organización de forma adecuada para tener en claro el orden de rango, grado o importancia.

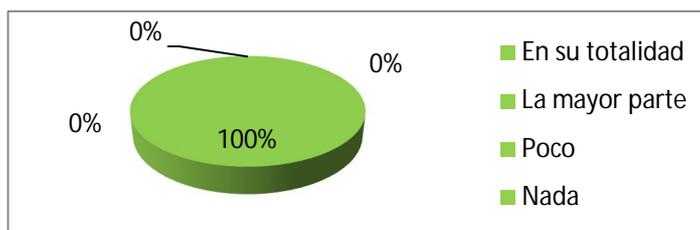
**3. ¿LE HAN ENTREGADO A USTED LAS FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR POR ESCRITO?**

**CUADRO N° 5 DELEGACIÓN DE FUNCIONES**

VARIABLE	Fa	Fr
En su totalidad	0	0%
La mayor parte	0	0%
Poco	0	0%
Nada	18	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa  
**ELABORACIÓN:** La Autora

**GRÁFICO N° 3: DELEGACIÓN DE FUNCIONES**



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa  
**ELABORACIÓN:** La Autora

**Análisis e interpretación:**

Se ha determinado que el personal de la empresa no ha recibido por escrito las funciones que deben desempeñar. De ahí la importancia de que la empresa tenga un manual de funciones que sea difundido a todo el personal de la compañía. Es fundamental la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades que forman parte de la estructura orgánica para cumplir con las facultades encomendadas.

#### 4. ¿CONOCE USTED SI LA COMPAÑÍA TIENE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL?

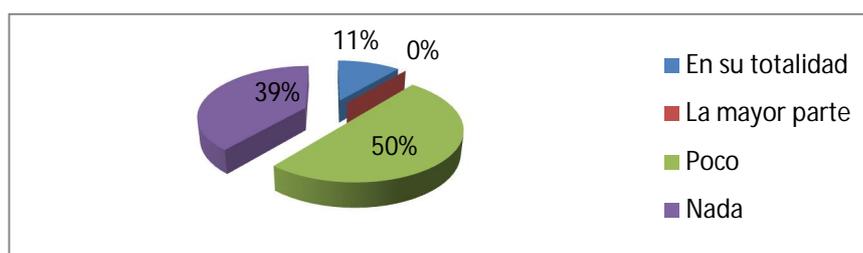
CUADRO N° 6 MANUAL DE FUNCIONES

VARIABLE	Fa	Fr
En su totalidad	2	11%
La mayor parte	0	0%
Poco	9	50%
Nada	7	39%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 4: MANUAL DE FUNCIONES



FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

ELABORACIÓN: La Autora

#### Análisis e interpretación:

Es fundamental que la empresa implemente y difunda entre sus empleados el organigrama, de manera que cada uno conozca de manera concreta quien es su superior y así acudir a este cuando fuere necesario. Es importante presentar el organigrama real de la empresa y con sus diferentes cargos y llevarlo al conocimiento general de todos los empleados.

## 5. ¿CONOCE USTED SI LA EMPRESA POSEE UN MANUAL DE FUNCIONES?

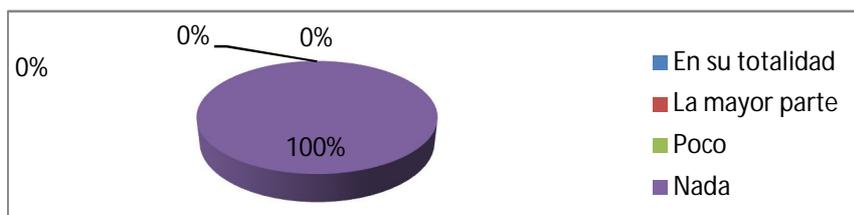
CUADRO N° 7 MANUAL DE FUNCIONES

VARIABLE	Fa	Fr
En su totalidad	2	11%
La mayor parte	0	0%
Poco	9	50%
Nada	7	39%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 5: MANUAL DE FUNCIONES



FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

ELABORACIÓN: La autora

### Análisis e interpretación:

La empresa tiene objetivos, siendo uno de los principales el maximizar sus beneficios es por ello que la empresa debe empezar definiendo funciones del personal y de esta manera no duplicar actividades y esfuerzos.

La eficiente y eficaz gerencia empresarial varía enormemente en cuanto a su detalle y aplicación de una a otra forma. Básicamente su objetivo es generar confianza ante accionistas, empleados, entes económicos y sociedad en general. Es por ello que la mejora en sus procesos es fundamental y debe empezar ahora.

6. ¿CONOCE USTED SI PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL LA EMPRESA HA REALIZADO UN ESTUDIO DE PERFIL QUE CONTENGA LAS COMPETENCIAS, ACTITUDES Y APTITUDES?

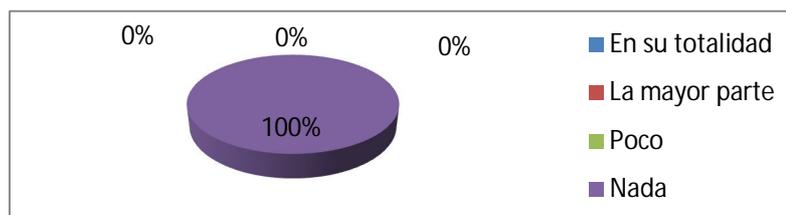
CUADRO N° 8 PERFIL PROFESIONAL

VARIABLE	Fa	fr
En su totalidad	0	0%
La mayor parte	0	0%
Poco	0	0%
Nada	18	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 6: PERFIL PROFESIONAL



FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

ELABORACIÓN: La Autora

**Análisis e interpretación:**

La inexistencia de un manual donde se indique que perfil requiere la empresa para determinado puesto de trabajo es primordial, y este a su vez debe especificar competencias, actitudes y aptitudes del personal a ocupar la vacante existente. Es recomendable que en las empresas exista personal que se dedique expresamente al manejo del talento humano, teniendo en cuenta políticas y normas para el debido proceso de selección y reclutamiento. De esta manera se puede evitar rotación de personal dentro de la empresa y por ende pérdida de tiempo y recursos. Es aconsejable desconcentrar los diferentes departamentos con la finalidad de manejar de forma adecuada los mismos.

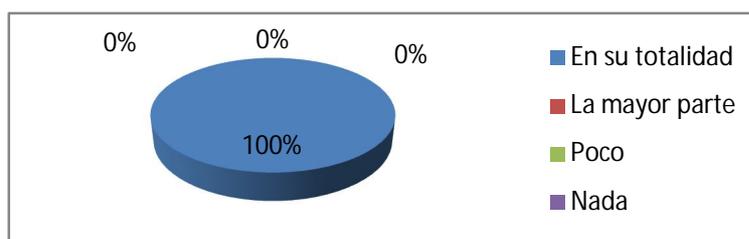
## 7. ¿CUENTA LA EMPRESA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO?

CUADRO N° 9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TALENTO HUMANO

VARIABLE	fa	Fr
En su totalidad	0	0%
La mayor parte	0	0%
Poco	0	0%
Nada	18	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa  
**ELABORACIÓN:** La Autora

GRÁFICO N° 7: MANUAL PROCEDIMIENTOS TALENTO HUMANO



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa  
**ELABORACIÓN:** La Autora

### Análisis e interpretación:

Una empresa por más pequeña que esta fuere para llegar al éxito debe empezar por implementar ciertas directrices, políticas, procedimientos para optimizar recursos y obtener mejores resultados. El manual de procedimientos para la administración del talento humano es de gran importancia por cuanto este ayuda a que cada empleado desarrolle sus actividades de manera organizada.

**8. ¿QUISIERA USTED QUE LA EMPRESA DEFINA POR ESCRITO LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, VALORES Y POLÍTICAS?**

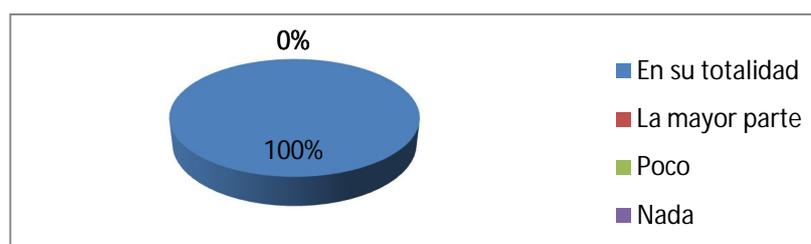
**CUADRO N° 10 APROBACIÓN ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
En su totalidad	18	100%
La mayor parte	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**GRÁFICO N° 8: APROBACIÓN ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL**



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**Análisis e interpretación:**

Todo el equipo de trabajo de la empresa concuerda con la importancia de tener por escrito la Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas empresariales. Consideran esto una guía permite lograr los objetivos de largo y corto plazo.

**9. ¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA EMPRESA CUENTE CON UN MANUAL DE FUNCIONES Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO?**

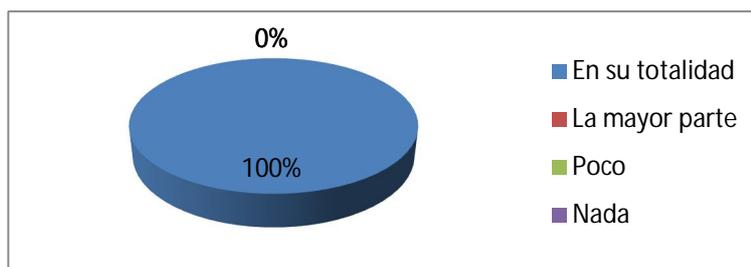
**CUADRO N° 11 MANUAL FUNCIONES - PROCEDIMIENTOS**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
En su totalidad	18	100%
La mayor parte	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**GRÁFICO N° 9: MANUAL FUNCIONES - PROCEDIMIENTOS**



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**Análisis e interpretación:**

El personal de la empresa considera menester que la empresa tenga por escrito un manual de funciones y el manual de procedimientos para la administración del talento humano. Para de esta manera seleccionar de manera idónea al talento humano a contratar.

**10. ¿LE GUSTARÍA QUE LA EMPRESA PUBLIQUE Y DIFUNDA A SUS EMPLEADOS LOS MANUALES INDICADOS ANTERIORMENTE?**

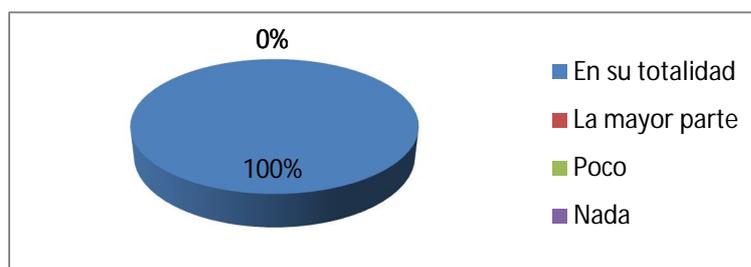
**CUADRO N° 12 DIFUSIÓN MANUALES**

<b>VARIABLE</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr</b>
En su totalidad	18	100%
La mayor parte	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**GRÁFICO N° 10: DIFUSIÓN MANUALES**



**FUENTE:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**ELABORACIÓN:** La Autora

**Análisis e interpretación:**

La empresa debe publicar y difundir a los empleados de la empresa los manuales que se mencionó anteriormente. Esto representa trabajo de organización y reorganización de las áreas para lograr tener guías acertadas que contribuyan al mejoramiento de sus actividades cotidianas.

## **1.6.2 ENTREVISTAS**

### **1.6.2.1 ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE SINERGYHARD CIA. LTDA.**

**Entrevistado** : Gerente General

**Lugar** : SINERGYHARD CIA. LTDA.

La presente entrevista tiene a considerar varios indicadores para resumir la tendencia de opiniones del gerente de la empresa, las técnicas utilizadas de observación, entrevista, encuestas y bibliográficas permitirán a la indagación contar con información concreta y precisa.

#### **1.- ¿POSEE LA EMPRESA POR ESCRITO LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS, Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN?**

Respecto a esta pregunta el gerente manifestó que la empresa no cuenta con un documento escrito en donde plasme la misión, visión, objetivos, políticas y valores de la empresa, ya que a través del tiempo han venido trabajando más en el área comercial que de la organización de la empresa.

Manifiesta que es trascendental contar con estos elementos administrativos que permitan lograr mayor eficiencia en los procesos de la compañía.

#### **2.- ¿POSEE UN ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA?**

La empresa no cuenta con un organigrama en donde se proyecte la estructura de la empresa a sus trabajadores, proveedores y clientes. Su cabal conocimiento permite que el empleado sepa con claridad con quien o con quienes debe dirigirse para lograr apoyo para la consecución de los objetivos de su cargo. Es elemental además exhibir el organigrama de la empresa para el conocimiento general de todos los involucrados.

**3.- ¿CUÁNDO INGRESA PERSONAL NUEVO A LA EMPRESA LES ENTREGA POR ESCRITO LAS FUNCIONES QUE DEBEN CUMPLIR?**

No, ningún documento escrito en donde consten las funciones de cada trabajador. Se pretende solucionar este problema al contar con un Manual de Funciones. En todo caso al momento del ingreso del personal la capacitación está a cargo de la persona que estuvo anteriormente en ese lugar de trabajo y se mejora con indicaciones de sus superiores.

**4.. ¿TIENE CLARAMENTE DEFINIDOS LOS NIVELES JERÁRQUICOS DE LA EMPRESA?**

Cada trabajador tiene claro su nivel jerárquico dentro de la empresa pero no consta un documento escrito que respalde el grado de importancia de cada puesto de trabajo. Lo que de igual forma es preciso determinar por escrito.

**5.- ¿PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA HA REALIZADO UN ESTUDIO DE PERFIL QUE CONTENGA COMPETENCIAS, ACTITUDES Y APTITUDES?**

No se realiza ningún estudio de perfil, competencias, actitudes y aptitudes, simplemente se observa diariamente con tareas encomendadas el desempeño de cada trabajador sin ningún manejo de indicadores que permitan evaluar el trabajo del equipo de trabajo.

La empresa invierte en capacitación de manera que el personal se encuentre preparado para afrontar los diferentes desafíos profesionales que se le presente a cada uno.

#### **6.- ¿CUENTA LA EMPRESA CON UN MANUAL DE FUNCIONES?**

La empresa no posee un manual de funciones, Por lo que la implementación del Manual de funciones sería muy beneficiosa para la compañía y para los trabajadores. Es menester definir funciones del personal y de esta manera no duplicar actividades y esfuerzos.

#### **7.- ¿APROBARÍA Y DIFUNDIRÍA UN MANUAL DE FUNCIONES EN DONDE SE DETALLE CLARAMENTE LAS ACTIVIDADES QUE TIENE QUE REALIZAR CADA TRABAJADOR?**

Sí, puesto que un manual de funciones permitiría tener una mejor organización de la empresa, que ayudaría en control del personal y de los objetivos de la institución. En la actualidad lo que pretende es sentar por escrito para mejorar en este aspecto, además el compromiso es socializar esta información cuando el personal ingresa y de esta manera llevar las operaciones de manera correcta.

#### **8.- ¿CUENTA LA EMPRESA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO?**

No, la empresa no cuenta con un departamento o encargado para la selección y reclutamiento de personal, esta responsabilidad está dividida. Por ello se requiere estructura las funciones del personal y con ello sentar por escrito y socializar un manual de procedimiento para la administración de talento humano.

#### **9.- ¿ESTARÍA DE ACUERDO USTED CON QUE LA EMPRESA ELABORE UN MANUAL CONTABLE PARA ELABORAR LOS ESTADOS FINANCIEROS DE CONFORMIDAD CON LAS NIIF, P.C.G.A, NIC, Y DEMÁS LEYES GUBERNAMENTALES?**

Si, ya que con ello los Estados Financieros serán presentados de manera oportuna y elaborados bajo los requerimientos establecidos. Sin embargo la inexistencia de este manual no significa que no se haya cumplido con lo que establece la Ley y los principios contables. No obstante también poner énfasis en el control interno que salvaguarde los activos de la empresa.

### **1.6.3 ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA GENERAL DE SINERGYHARD CIA. LTDA.**

**Entrevistado** : Contadora General

**Lugar** : SINERGYHARD CIA. LTDA.

La presente entrevista tiene a considerar varios indicadores para resumir la tendencia de opiniones de la contadora de la empresa, las técnicas utilizadas de observación, entrevista, encuestas y bibliográficas permitirán a la investigación contar con información concreta y precisa.

#### **1. ¿CUENTA LA EMPRESA CON UN MANUAL CONTABLE?**

La empresa en la actualidad no tiene un manual contable que permita realizar de mejor manera las operaciones diarias.

#### **2. ¿ES NECESARIO QUE LA EMPRESA CUENTE CON EL MANUAL CONTABLE?**

Si, es indispensable que la compañía cuente con este manual contable, con el objeto de proporcionar al personal del área de contabilidad y demás áreas que intervienen de los elementos necesarios para sustentar el registro correcto en el sistema de las operaciones y presentación oportuna de los estados financieros, para la toma de decisiones.

#### **3. ¿CONSIDERA UD. QUE ES PROCEDENTE REALIZAR EL MANUAL CONTABLE?**

Si, en este sentido es fundamental ya que facilitaría el cumplimiento de los registros, así como, la fluidez y transparencia en la gestión contable que se vienen realizando por los responsables del área contable y la ejecución de las operaciones de control y registro contables de la compañía.

#### 4. ¿LOS ESTADOS FINANCIEROS LOS PRESENTA A GERENCIA CADA QUE TIEMPO?

Los estados financieros son presentados a la gerencia cada trimestre para la revisión y análisis. Se pretende tener mes a mes para poder tomar decisiones acertadas y a tiempo.

#### 5. ¿QUÉ INDICADORES FINANCIEROS UTILIZA PARA ANALIZAR LA SITUACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA DE LA COMPAÑÍA?

Para realizar el análisis de la situación de la empresa tanto financiera como económica se considera los principales indicadores como son: indicadores de endeudamiento, indicadores de liquidez, indicadores de actividad o eficiencia e indicadores de rentabilidad.

### 1.7 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

Para realizar este diagnóstico se utilizó el análisis FODA, para definir las Fortalezas (F), Oportunidades (O), Debilidades (D), y Amenazas (A) con las que cuenta la empresa.

CUADRO N° 13 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>· Esta legalmente constituida.</li><li>· Crecimiento notable dentro del mercado.</li><li>· Proveedores garantizan los productos y ofrecen promociones.</li><li>· Excelente Ambiente laboral.</li><li>· Diversidad de productos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· No está definida la misión, visión, valores, políticas y objetivos que enrumben las actividades de la empresa.</li><li>· Inexistencia de normas y políticas para el reclutamiento de personal.</li><li>· No cuenta con manuales que cataloguen la estructura, organización, políticas y normas para la empresa.</li><li>· No existe un estudio profundo de la situación</li></ul>

	financiera de la empresa.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se comercializa productos reconocidos por su calidad y marca de renombre, es un mercado seguro.</li> <li>· Competencia con empresas de actividad similar.</li> <li>· Contribuir al fortalecimiento de la economía de las familias de la ciudad, a través de la creación de fuentes de trabajo.</li> <li>· Satisfacción de los clientes.</li> <li>· Nuevos avances tecnológicos.</li> <li>· Fuertes alianzas estratégicas con empresas de reconocimiento mundial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Crecimiento de microempresas y empresas dedicadas a la misma actividad.</li> <li>· Cambios de políticas que rigen al Sector Público.</li> <li>· Competencia desleal.</li> <li>· Nuevas exigencias de parte de los organismos de control.</li> </ul>

**ELABORACIÓN:** La Autora

## 1.8 ESTRATEGIAS, FA, FO, DO, DA

### FA (Fortalezas – Amenazas)

- Está legalmente constituida la empresa, lo que le permite acceder a créditos bancarios para financiar sus operaciones buscando tasas competitivas dentro del mercado.
- La empresa ha tenido un crecimiento notable dentro del mercado, lo cual atrae a la competencia desleal pero esto hace que la compañía busque estrategias para su posicionamiento y respectivo desarrollo.
- Los proveedores garantizan los productos con excelentes incentivos, esto hace que la empresa crezca y no decaiga con el incremento de

nuevas microempresas, medianas y grandes empresas dedicadas a la misma actividad.

- La empresa tiene un excelente ambiente laboral lo que permite que el personal mantenga su compromiso con la empresa y contribuya a que la empresa cumpla con las nuevas exigencias de los organismos de control.
- La diversidad de productos que ofrece la empresa hace que se consolide de manera que los cambios de políticas que rigen el Sector Público que es el principal cliente no afecten.

#### **FO (Fortalezas – Oportunidades)**

- La empresa comercializa productos de renombre y conocidos a nivel mundial dentro de su categoría, esto hace que le de imagen y genere mayor volumen de ventas.
- La empresa con la creación de nuevas fuentes de trabajo contribuye a dinamizar la economía del país y ello se desprende del excelente ambiente laboral.
- Los avances tecnológicos hace que la empresa ofrezca productos que cumplan con las expectativas de los clientes, logrando satisfacción total de sus compradores.

#### **DO (Debilidades- Oportunidades)**

- La empresa al no tener definida la misión, visión, políticas, valores que enrumben al equipo de trabajo al cumplimiento global de sus

objetivos provoca que otras empresas de la competencia mejor estructuradas tomen ventaja.

- La inexistencia de normas y políticas para el reclutamiento de personal exige a la empresa mejor para ser competitiva dentro del mercado con talento humano adecuadamente capacitado y preparado para enfrentar desafíos del mundo cambiante.

- Al contar con manuales la empresa mejora su eficiencia en la administración y comercialización de los productos y servicios. Así disminuye la duplicidad de funciones.

### **DA (Debilidades- Amenazas)**

- Si la empresa no realiza estudios de la situación económica – financiera de la empresa puede no ser sujeto de crédito. Por lo que debe establecer razones financieras que le permitan mejorar el escenario de la empresa.

- Las nuevas exigencias legales hacen que la empresa se concentre en implementar y organizar sus procesos para que estos faciliten la información y reportes para los organismos de control.

## **1.9 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

Una vez que se ha realizado la investigación de campo en la que se aplicó diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica de la manera más adecuada, se obtuvo información selecta, misma que se ha

tabulado, analizado y determinado que el principal problema que aqueja a la empresa es la falta de un sistema administrativo contable – financiero.

El problema se presenta a causa de la inexistencia de instructivos que clarifiquen la estructura, organización, políticas, procedimientos contables, falta de un manual para selección y reclutamiento de personal idóneo para el cargo a ocupar, falta de un manual de funciones. Esto significa que no hay una adecuada administración de recursos.

Al no dar solución a los problemas más enfatizados aquí mencionados, se pueden presentar consecuencias negativas, puesto que se continuaría dando un deficiente uso a los recursos existentes, dificultades en la comunicación y desenvolvimiento de las actividades cotidianas del negocio, bajo nivel de ventas, cartera vencida e incobrable, deficiente rendimiento laboral, deserción del personal, entre otros.

Por ser eminente el crecimiento que va teniendo la empresa y por lo antes mencionado se vuelve imprescindible y menester que se ejecute el proyecto de solución al problema denominado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA FINANCIERO, ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”**





## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ADMINISTRACIÓN

##### **Definición:**

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

**ROBBINS, STEPHEN P. y MARY COULTER, (2010) afirma; “en pocas palabras, la administración es a lo que se dedican los gerentes. Pero esta sencilla afirmación no nos dice mucho, o ¿sí? Una mejor explicación es que la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz”. (Pág.6).**

Esta definición sugiere hablar de cinco partes fundamentales que se explican a continuación: *Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar*. Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial.

##### **Planificación:**

Planificar consiste en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Para lo cual es menester definir las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias

necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos trazados de acción futuros. En resumen, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

**DAFT, Richard y MARCIC, Dorothy (2010) manifiesta que: “La planeación es la función administrativa que se interesa por la definición de metas para el futuro desempeño organizacional y por decidir acerca de las tareas y los recursos necesarios para alcanzarlas”. (Pág. 8)**

### **Organización:**

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

**DAFT, Richard y MARCIC, Dorothy (2010) manifiesta que: “función administrativa concerniente a la asignación de tareas, la agrupación de tareas en los departamentos y la asignación de recursos a los departamentos.” (Pág. 8)**

### **Dirección:**

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Por lo tanto por este medio se obtiene los resultados previstos y planeados.

La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos, es decir que los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización en un ambiente adecuado, ayudando a sus empleados a hacer su mejor

esfuerzo. Entonces la dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

**DAFT, Richard y MARCIC, Dorothy (2010) manifiesta: “Función administrativa que implica utilizar las influencias para motivar a los empleados con el fin de que alcancen las metas organizacionales.” (Pág. 8)**

### **Control:**

El control es importante, ya que es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. Es la única forma como los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no y por qué sí o por qué no. Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

Además este proceso consiente que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Las normas y pautas se utilizan como un medio de controlar las acciones de los empleados, pero el establecimiento de normas también es parte inherente del proceso. Y las medidas correctivas suponen un ajuste en los planes. En la práctica, el proceso administrativo no incluye los elementos aislados mencionados, sino un grupo de funciones interrelacionadas.

**DAFT, Richard y MARCIC, Dorothy (2010) manifiesta: “función administrativa concerniente a la supervisión de las actividades de los empleados, busca que la organización siga el camino correcto hacia sus metas y se encarga de hacer correcciones según sea necesario” (Pág. 8)**

Dentro de este contexto es importante definir lo siguiente:

**Uso de recursos:** Se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.

**Actividades de trabajo:** Son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.

**Logro de objetivos o metas de la organización:** Todo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de recursos y la realización de actividades, no son realizados al azar, sino con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización.

**Eficiencia y eficacia:** En esencia, la eficacia es el cumplimiento de objetivos y la eficiencia es el logro de objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos.

De los conceptos mencionados anteriormente se puede decir que dentro de la empresa Sinergyhard. Cía. Ltda. es fundamental que los directivos planifiquen, organicen, controlen y dirijan en base a los fundamentos aquí expuestos. Con la finalidad de no desviarse de las metas y objetivos de la organización utilizando medidas correctivas de ser en caso a su debido momento.

## **2.2 MISIÓN**

La misión organizacional es como "una declaración duradera de propósitos que distingue a una institución de otras similares". Es un compendio de la razón de ser de una organización, esencial para determinar objetivos y formular estrategias. Una buena misión institucional debe reflejar las expectativas de sus clientes. Es el cliente y solo el cliente quien decide lo que es una organización; por ello la misión debe ser básicamente amplia en su alcance para que permita el estudio y la generación de una vasta gama de objetivos y estrategias factibles sin

frenar la creatividad de la gente. La misión describe la naturaleza y el campo al cual se dedica la organización, en otros términos es la respuesta a la pregunta: ¿Para que existe la organización?

#### a) Componentes de una misión

Una formulación de misión identifica el alcance de las operaciones de una empresa en los aspectos:

- v Exigencias de los clientes y empleados;
- v Productos y servicios;
- v Ubicación de los mercados;
- v Tecnología;
- v La preocupación por la supervivencia, crecimiento y rentabilidad;
- v La filosofía de la empresa;
- v La preocupación por la imagen pública;
- v El concepto de sí misma;
- v La efectividad y eficiencia reconciliadora;
- v La calidad inspiradora. **VILLEGAS** Milton, (2005), Pág. 75

La empresa cumple su misión si logra dos cosas al mismo tiempo:

1. Que sus clientes perciban que sus productos y servicios son más valiosos que los de sus competidores. El juicio de valor lo hace el cliente, quien estará dispuesto a pagar el precio de algo si juzga que tiene más valor que el dinero con el que lo compra.
2. Que sus accionistas obtengan un rendimiento por su inversión mayor al que obtendrían de empresas con riesgo similar. El juicio de riesgo lo hace el accionista quien estará dispuesto a invertir sus

recursos en las empresas que produzcan la mayor renta en condiciones de riesgo similares.

Respecto a la misión dentro de Sinergyhard Cía. Ltda., es fundamental ponerla por escrito y difundir para que de esta manera cada uno de sus directivos y empleados conozca la naturaleza y campo al cual se dedica la empresa.

### **2.3 VISIÓN**

Es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una organización es y quiere ser en el futuro. La visión de futuro señala rumbo, da dirección, es la cadena o el lazo que une en la organización el presente y el futuro. Esta describe el carácter y el concepto de las actividades futuras de la organización Además da respuesta a la pregunta, ¿qué queremos que sea la organización en los próximos años?; es la visión de futuro, establece aquello que la organización piensa hacer, y para quién lo hará, así como las premisas filosóficas centrales.

#### **e) Componentes de la visión**

Para la redacción de la visión se deben considerar lo siguiente:

- v Debe ser formulada por líderes
- v Dimensión de tiempo
- v Integradora: el grupo gerencial y los colaboradores
- v Amplia y detallada
- v Positiva y alentadora
- v Debe ser realista en lo posible
- v Comunica entusiasmo

- v Proyecta sueños y esperanzas
- v Incorpora valores e intereses comunes
- v Usa un lenguaje ennobecedor, gráfico y metafórico
- v Logra sinergismo
- v Debe ser difundida interna y externamente. **PIMENTEL Luis,(1999)**  
Pág. 104

Respecto a la Visión de Sinergyhard Cía. Ltda., también es fundamental ponerla por escrito y dar a conocer a sus empleados. Esto con el objeto de conocer hacia donde se dirige la empresa tanto a corto como a largo plazo y de esta manera contribuir a la consecución de los objetivos.

## 2.4 VALORES CORPORATIVOS

Los valores son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. Toda institución implícita o explícitamente tiene un conjunto de valores corporativos, por lo tanto estos deben ser analizados, ajustados o redefinidos y luego divulgados.

**MARTÍNEZ, Daniel y MILLA Artemio (2012) manifiesta que: “los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo (por ejemplo la lealtad a la propia familia) o a un grupo de individuos (la solidaridad, o el principio darwiniano de que sobrevivan los mejores). Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma)” (Pág. 23)**

Dentro de Sinergyhard Cia Ltda., los valores corporativos se los pone en práctica en el día a día de manera que inspira a sus colaboradores a seguir contribuyendo con su trabajo al progreso de la compañía y por ende al bienestar de sus empleados. Sin embargo se debe ponerlos por

escrito y difundirlos para que todo el equipo de trabajo este enrumado a una misma filosofía.

## **2.5 OBJETIVOS EMPRESARIALES**

En la formulación de los objetivos estratégicos, se puede identificar situaciones que condicionan las metas que se alcanzan. La orientación estratégica, puede tener las propuestas de transformación, por ejemplo: hacia los intereses de los clientes, a mejorar la imagen corporativa a adicionar recursos, a mejorar la gestión, a aumentar el control interno u otros.

**HERNÁNDEZ, Sergio y PULIDO, Alejandro (2011) Manifiesta: “Objetivo es el punto vital que da vida al organismo administrativo donde se desenvuelve el acto o la acción es la misión de la institución de la empresa.” (Pág. 79)**

Dentro de Sinergyhard Cia. Ltda. Los objetivos empresariales deben diseñarse conforme la misión y visión para que de esta manera se guarde coherencia.

## **2.6 DELIMITAR EL PROBLEMA A RESOLVER**

**“Con la información obtenida al realizar un análisis de la situación actual, definiendo la misión (que hacemos), la visión (a donde nos dirigimos y como nos vemos en un futuro), los valores (conjunto de reglas de comportamiento esperado) y posición competitiva actual, se requerirá de reflexión, tiempo y participación del equipo gerencial para definir el problema a resolver. Una vez que todo lo anterior esta por escrito y bien fundamentado, el siguiente paso es explorar la información obtenida para ver hacia adentro de la organización y poner en blanco y negro las fortalezas y debilidades con las que la empresa cuenta. Aquí se puede trazar una proyección de la empresa en donde se contemple el talento humano, instalaciones, equipos,**

*procedimientos, sistemas, en el grado de detalle deseado entre otros". (Proasetel.com, 2006)*

### 2.6.1 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO

Para realizar un análisis de estos usualmente la pregunta es: ¿Consideramos que este punto es una fortaleza o debilidad? Y lo más importante: ¿Por qué pensamos esto? Lo mismo deberá ser realizado con los factores externos, identificando oportunidades y amenazas tanto de la competencia, el mercado, o las regulaciones actuales o futuras que enfrentará la empresa.

#### **SÍNTOMAS -----> DIAGNÓSTICO -----> PRESCRIPCIÓN -----> CURA**

El diagnóstico estratégico se obtiene enlazando el análisis de la información interna y el análisis de la información externa. El diagnóstico debe responder a dos preguntas:

¿**Dónde estamos?** (diagnóstico estático) · ¿Hacia dónde vamos en las circunstancias actuales? (diagnóstico dinámico)

**Diagnóstico Estático:** Estado actual de la empresa en su ambiente actual.

**Diagnóstico Dinámico:** Pronóstico relativo a la capacidad de la empresa para responder a un cambio de su ambiente.

El diagnóstico estratégico persigue sentar las condiciones para formular objetivos a posteriori que precisen los objetivos a priori enunciados en el marco de la misión de la empresa. El diagnóstico estratégico incluye a todos los mercados en los que contiene la empresa en lo referente a su:

· **Capacidad para competir** (se pone a prueba la polaridad combativa del estratega)

- **Capacidad para participar** (se pone a prueba la polaridad atractiva del estratega). **Proasetel.com (2006)**

Lo anterior no es recomendable hacerlo a la carrera o con prisas, ya que el nivel de reflexión, de detalle y de soporte con datos y hechos con los que contestemos las preguntas, nos dará un mejor panorama para fundamentar el siguiente paso: la generación de estrategias de acción en tres niveles; el estratégico, que debe definir el que vamos a hacer y porque; el táctico, que nos establecerá el cómo lo vamos a lograr, con que recursos; y el operativo, que deberá ser realizado por cada departamento y detallara específicamente quienes, donde y con que se realizara. Para cada fortaleza, que se requiere para mantenerla, en cada debilidad, que tenemos que hacer para subsanarla; es recomendable aprovechar las oportunidades para elevar nuestro nivel actual, y de qué manera habremos de enfrentar las amenazas que hemos identificado.

## **2.6.2 FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)**

### **ANÁLISIS EXTERNO**

Se refiere a la identificación de los factores exógenos existentes fuera de la empresa, tanto en sus aspectos positivos (oportunidades), como negativos (amenazas). Es importante saber que Las oportunidades no son permanentes, ni en el tiempo, ni para cada servicio y se podría afirmar que las amenazas son tales solo hasta que son identificadas, ya que desde ese mismo momento, bien manejadas, pueden transformarse en excelentes oportunidades para la acción.

**CUADRO N° 14 FODA – ANÁLISIS EXTERNO**

<b>CATEGORÍAS DE ANÁLISIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p>Factor económico-financiero: incluye todos los aspectos monetarios que afectan los procesos organizacionales.</p>	<p>Presupuesto institucional, determinación de prioridades del gasto, sueldos y salarios, políticas de financiamiento, etc.</p>
<p>Factor político-legal: involucra las cuestiones de esta índole que inciden en la organización.</p>	<p>Estabilidad política, disposiciones legales, mecanismos de comunicación, etc.</p>
<p>Factor tecnológico: componentes actuales inherentes a la organización.</p>	<p>Cambio tecnológico, tecnología computacional, tecnología aplicada a los servicios que otorga la organización, etc.</p>
<p>Proceso mercadológico: incluye el mecanismo para la venta y otorgamiento de servicios.</p>	<p>Servicios sustantivos que proporciona la organización, clientes (tipo, cantidad), usuarios, oferta, demanda, etc.</p>
<p>Proceso organizacional: incluye todas las condiciones que la organización establece y que la caracteriza para cumplir con su misión.</p>	<p>Estructura orgánica, procesos de servicio, liderazgo y toma de decisiones, líneas de comunicación, imagen interna y externa, etc.</p>

**Fuente:** Proasetel.com (2006)

## **ANÁLISIS INTERNO**

El análisis interno sirve para conocer los factores claves que han condicionado el desempeño pasado, la evaluación de este desempeño y la identificación de las fortalezas y debilidades que presenta la empresa en su funcionamiento y operación. Es preciso ser cuidadoso en el análisis de fortalezas y debilidades, porque si sus propósitos no son claros, puede parecer a los miembros de la organización como una forma de control

CUADRO N° 15 FODA – ANÁLISIS INTERNO

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VARIABLES
Recursos humanos (algunos autores lo identifican como el Factor Humano de la organización)	Tipo, cantidad, formación profesional, competencia (entendida como el máximo nivel de especialidad requerido en la organización, institución o centro de trabajo), experiencia, grado de motivación/actitudes, nivel de satisfacción, sistema de remuneraciones y compensaciones (evaluación y valoración del desempeño), promoción, seguridad y estabilidad en el empleo, productividad, clima organizacional, nivel de conflicto, sistema de capacitación y desarrollo, comunicación, etc.
Recursos físicos/materiales	Cantidad y calidad del espacio, cantidad y calidad del mobiliario, cantidad y calidad del equipo asignado, mantenimiento, seguridad, limpieza, etc.
Recursos financieros/presupuestales	Sistema contable-presupuestal, flexibilidad en el manejo de recursos internos/externos, estructura de costos y gastos, distribución del ingreso, fuentes de financiamiento, etc.
Recursos tecnológicos/técnicos	Los propios de la naturaleza de la organización. En el caso de una institución educativa pueden ser: tecnología educativa, material de apoyo y modalidades educativas.
Proceso gerencial	Proceso de toma de decisiones, sistema de planeación, sistema de evaluación y control, sistema de información, grado de cumplimiento de metas, etc.
Procesos sustantivos (según la organización tendrán el nombre de los servicios, en el caso de una institución educativa son los procesos académicos)	Las variables también dependen de la naturaleza de la organización; para la misma institución educativa se refiere a: necesidad que satisface, reputación e imagen, accesibilidad, calidad, investigación y publicaciones, niveles académicos o modelo académico, satisfacción de los usuarios-clientes, etc. <b>Fuente:</b> Proasetel.com(2006)

## 2.7 PROCESOS DE MEJORA EN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

**Según: (Mervin Kohn, citados por Idalberto Chiavenato, (2001) *La administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Toda empresa necesita de una administración eficiente y eficaz de todos sus recursos debido a que estas producen bienes y/o servicios empleando talento humano y tecnologías que permitan diferenciarse de las demás organizaciones por las siguientes particularidades:***

*“Las empresas están orientadas a obtener ganancias:”*

*“Las empresas asumen riesgos:”*

*“Las empresas son dirigidas por una filosofía de negocios:”*

*“Las empresas se evalúan generalmente desde un punto de vista contable:”*

*“Las Empresas deben ser reconocidas como negocios por las demás organizaciones y por las agencias gubernamentales:”*

*“Las empresas constituyen propiedad privada:” (pág. 35)*

En definitiva el ejercicio de la empresa como actividad organizada persigue la obtención del beneficio que exige al empresario llevar una contabilidad adecuada que le permita conocer día a día el estado de su negocio y el rendimiento del mismo. Esto admitirá tomar decisiones a tiempo y acertadas respecto a cualquier situación en la que se encuentre. La administración desempeñará sus funciones fundamentales de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso del talento humano y demás recursos.

## 2.8 SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

### 2.8.1 SISTEMA

***Según: La Revista System Science Conference (1994), “un sistema es un conjunto de diversos elementos humanos y mecánicos integrados para lograr un objetivo común mediante el manejo y control de materiales, información, energía y hombres.” Entonces un sistema sino persigue un objetivo o propósito no es un sistema aun cuando sus elementos formen un conjunto. (pág. 23)***

### 2.8.2 TIPOS DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

El conjunto de elementos, partes, componentes organizados se denominan subsistemas, mismos que conforman un sistema, estos elementos están interrelacionados de manera dinámica desarrollando una actividad o función para lograr el objetivo para cual fue creado; estos pueden ser abiertos o cerrados.

***Como indica Idalberto Chiavenato (2001), “para funcionar un sistema requiere de cuatro parámetros: entradas y salidas, ningún sistema es autosuficiente y requiere del ambiente externo para funcionar; otro parámetro es la operación o procesamiento, cada subsistema específico se convierte en una entrada para los insumos; asimismo están las salidas o resultados, los productos o servicios prestados son consecuencia de las operaciones o procesos realizados por los subsistemas en conjunto; y la retroacción o retroalimentación, es el retorno o entrada de nuevo al sistema que se retroalimentará o modificará para su funcionamiento corrigiendo desvíos para mejorar resultados o salidas y así lograr los objetivos”.***(pág. 47)

En este aspecto según **Rensis Likert, citado por Idalberto Chiavenato, (2001)**, señala cuatro sistemas administrativos:

**a) SISTEMA AUTORITARIO – COERCITIVO**

Cada empresa de acuerdo a distintos factores adopta el mejor sistema que se adecúe a la misma, en el caso que acojan este sistema su proceso decisorio es totalmente centralizado en la cúpula; tiene un sistema de comunicaciones vertical en sentido descendente; al mismo tiempo tiene relaciones interpersonales muy restringidas puesto que los directivos ven con desconfianza las conversaciones informales; además su sistema de recompensas y correctivos pone énfasis en los castigos es por ello que solo se rigen a normas, reglamentos internos ejecutados con métodos y procedimientos impuestos. Este sistema es el más duro y cerrado.

**b) SISTEMA AUTORITARIO BENEVOLENTE**

Este sistema se caracteriza por tener un proceso decisorio centralizado en la cúpula, permite una pequeña delegación de decisiones no muy significativa; su sistema de comunicación es vertical y descendiente; cuenta con relaciones interpersonales informal lo que significa de alguna manera amenaza a los intereses y objetivos de la empresa; y su sistema de recompensas y correctivos es menos arbitrario.

**c) SISTEMA CONSULTIVO**

Las empresas que se manejan con este sistema asumen un proceso decisorio participativo y consultivo, esto puesto que se considera el punto de vista y opinión de los niveles inferiores para el establecimiento de políticas y directrices que finalmente serán definidas por el nivel institucional; cuenta con un sistema de comunicación vertical en sentido descendente y ascendente con relaciones internacionales de confianza pero no siempre por lo que la empresa crea condiciones favorables a una organización informal positiva; estas empresas ponen énfasis en las recompensas y de ser necesario impone los castigos.

#### **d) SISTEMA PARTICIPATIVO**

Dentro de las compañías que emplean este sistema de administración las decisiones se delegan por completo en los niveles organizacionales; tienen un sistema de comunicación fluido por lo que hace inversión lo que permiten flexibilidad y eficiencia; su nivel de relaciones interpersonales se basa en equipo de trabajo y confianza mutua; la empresa recompensa de forma simbólica y social y pocas veces adoptan sanciones. **(pág. 289-293)**

Tomando en cuenta los conceptos expuestos anteriormente se diría que la labor administrativa toma características diferentes dependiendo de las condiciones externas e internas de la empresa. La gestión administrativa no es igual en todas las empresas pues cambia de acuerdo a las diferentes variables y situaciones posibles.

### **2.8.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA**

#### **¿Cómo tener una buena organización empresarial?**

**Según: Idalberto Chiavenato, (2002) “Dentro del proceso administrativo la organización es la fase que busca los medios necesarios que permitan llevar a cabo la planificación. El proceso de redistribuir y asignar el trabajo, lograr los objetivos planteados, la distribución de recursos, establecer autoridad y otros es compromiso de la organización como función administrativa, puesto que se encarga de la asignación y distribución de tareas a los equipos o departamentos.” (Pág. 90)**

En estos aspectos deben contemplarse un adecuado manejo de: recursos humanos; la calidad, los Sistemas de Información y las Comunicaciones, el medio ambiental, y el uso de la tecnología.

**Goxens A y Goxens M, (2000) dice: “Para la buena actuación de los distintos elementos que componen la empresa es necesario que se**

***establezca una adecuada división del trabajo administrativo; para ello hay que tener en cuenta lo que cada sección debe realizar, y lo que no puede ni debe hacer en ningún caso". (pág. 17)***

En definitiva se puede deducir que toda organización exitosa tiene una organización administrativa de calidad que le ha permitido sobrellevar toda adversidad presentada y tomada de manera acertada las oportunidades, con el mejor manejo de sus recursos.

#### **2.8.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Es importante el conocimiento de la estructura orgánica de la empresa para que los empleados sigan adecuadamente el conducto regular y también para saber a dónde acudir cuando el funcionario requerido no se encuentre en el momento de ser solicitado.

##### **a) JERARQUÍA**

Internamente en la empresa la jerarquía cuando se individualiza podría definirse como el status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa, así el individuo que desempeña como gerente goza indudablemente de un respetable status dentro de la misma, pero la diferencia de este individuo en su cargo también condicionará su mayor o menor jerarquía dentro de una empresa.

La jerarquía cuando se usa como instrumento para ejecutar la autoridad posee una mayor formalidad y es conocida como jerarquía estructural de la organización. Este tipo de jerarquía no solamente depende de las funciones que debido a ella existen sino también del grado de responsabilidad y autoridad asignadas a la posición, por ejemplo, independientemente de la eficiencia que pueda tener un presidente en su desempeño, este cargo posee intrínsecamente determinadas y complejas funciones, responsabilidades y un alto grado de autoridad.

Se pueden definir cuatro tipos de jerarquías en las organizaciones:

1. *“La jerarquía dada por el cargo.*
2. *La jerarquía del rango.*
3. *La jerarquía dada por la capacidad.*
4. *La jerarquía dada por la remuneración.”* (Leener, 1959)

## **b) DEPARTAMENTALIZACIÓN**

Dentro de una empresa hay varios departamentos, o áreas funcionales. Una posible división es: Producción y Logística, dirección y recursos humanos, comercial (Marketing), finanzas y administración, sistemas de información y ventas. Pueden estar juntas o separadas en función del tamaño y modelo de empresa. Entonces las jerarquías en la organización de estos niveles son: nivel institucional (presidente, directores), nivel intermedio (gerentes), nivel operacional (supervisores) y ejecución (obreros).

Se puede concluir que la organización es el establecimiento de la estructura necesaria para sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

## **2.9 CADENA DE VALOR**

***“La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final” descrito y popularizado por: Michael Porter en su obra Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance.***

Por otra parte propuso: *“la cadena de valor como la principal herramienta para identificar fuentes de generación de valor para el cliente: Cada*

*empresa realiza una serie de actividades para diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar a su producto o servicio; la cadena de valor identifica 9 actividades estratégicas de la empresa, cada una con un costo, a través de las que se puede crear valor para los clientes, estas 9 actividades se dividen en 5 actividades primarias y 4 de apoyo.”* Entonces, es una herramienta el cual sirve para identificar fuentes de ventaja competitiva.

### **2.9.1 PROPÓSITO**

Identificar las actividades de valor agregado y no agregado el cual nos dice que el valor agregado es aquel en que todas las actividades de transformación de un producto y las de no agregado son aquellas en las que aunque estén presentes no afecta o no transforma de ningún tipo al producto en sí un ejemplo de ello es el de almacenar, transporte, inspecciones, etc. La cadena de valor son todos los pasos ya sea de valor agregado y no agregado requeridos para la transformación y llevar la materia prima al cliente.

### **2.9.2 ACTIVIDADES**

Cada empresa realiza una serie de actividades para diseñar, producir, comercializar, entregar y dar soporte post venta de un determinado producto o servicio a sus clientes. Estas actividades forman parte de todas las empresas independientemente de su tamaño y forman parte de la cadena de valor de la misma.

GRÁFICO N° 11: MODELO CADENA DE VALOR



**Las Actividades Primarias.** Son un conjunto de actividades y procesos secuencialmente ordenados que agregan valor directo a la Cadena y por ende a los productos y servicios usados por el cliente. Los procesos de actividades primarias reciben del cliente especificaciones y entregan un producto o servicio a satisfacción del mismo. Si cualquiera de estos procesos falla, el cliente no recibe lo que desea y no hay satisfacción. En una empresa convencional, distinguimos como Actividades Primarias: la Investigación y Desarrollo, el Diseño, los Procesos de Producción, de Servicios y el Marketing.

**Las Actividades de Apoyo.** Son actividades y procesos paralelos que inciden indirectamente en el valor agregado para el cliente. Como su nombre lo indica, apoyan a las Actividades Primarias con recursos necesarios para su correcto desempeño. Entre estas tenemos: la Administración de Recursos Humanos, las Actividades de Administración General, Planeación, Finanzas, Contabilidad, Asuntos legales, Compras, etc.

Podemos observar el siguiente esquema:

GRÁFICO N° 12: ESQUEMA CADENA DE VALOR



**Fuente:** Jorge La Madrid Santibáñez

Los conceptos que tiene la Cadena de Valor son simples, pero muy importantes y deben ser difundidos a todas las autoridades y trabajadores de la Empresa. De esta forma se definirán con mayor efectividad los objetivos y metas y se podrán disminuir o eliminar todas aquellas actividades que no aportan valor por contribuir sólo a objetivos particulares. Esto quiere decir que conocer los conceptos de “Cadena de Valor” ayuda a comprender mejor lo que denominamos como “Costos de no-calidad”. Por el contrario, se deben mejorar e innovar todas aquellas actividades que dan valor a los productos y servicios que serán entregados al cliente final. Un buen ejercicio es evaluar cada actividad bajo este concepto.

Es importante también mencionar, que para poder dar mayor valor a la cadena, todas las áreas deben conocer al cliente de la empresa y establecer cuál debe ser su aporte, como área primaria o de apoyo, para servirlo.

## **2.10 ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

### **2.10.1 ORGANIGRAMAS**

**Según Idalberto Chiavenato, (2002) “Los organigramas constituyen una representación gráfica de la estructura organizacional. Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones.” (Pág. 79)**

En conclusión un organigrama en forma general sirve para: Descubrir y eliminar defectos o fallas de organización, comunicar la estructura organizativa, reflejar los cambios organizativos. Así mismo este documento consta de la gráfica del organigrama oficial de la empresa y debe estar acompañado por un documento que permanentemente se mantiene actualizando el movimiento del personal de dirección entre los cargos. El documento anexo debe incluir los movimientos que se deben presentar cuando se presenten reemplazos temporales para cubrir algún cargo cuando el titular no se encuentre disponible en la empresa.

#### **2.10.1.1 TIPOS DE ORGANIGRAMAS**

Existe una variedad de clasificación de organigramas pero la clasificación más conocida es: por su naturaleza, por su finalidad, por su ámbito, por su contenido y por su presentación o disposición gráfica.

##### **a) Por su naturaleza**

Este grupo se divide en tres *tipos de organigramas*:

**Micro administrativos:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.

**Macro administrativos:** Involucran a más de una organización.

**Meso administrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

## **b) Por su finalidad**

Este grupo se divide en cuatro *tipos de organigramas*:

**Informativo:** Se denominan de este modo a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas. Por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y ser graficados a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones.

**Analítico:** Este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma, tales son los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta de personal, de determinadas partidas de gastos, de remuneraciones, de relaciones informales, etc. Sus destinatarios son personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.

**Formal:** Se define como tal cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación. Así por ejemplo, el organigrama de una Sociedad Anónima se considerará formal cuando el mismo haya sido aprobado por el Directorio.

**Informal:** Se considera como tal, cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.

### **c) Por su ámbito**

Este grupo se divide en dos *tipos de organigramas*:

**Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

**Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

### **d) Por su contenido**

Este grupo se divide en tres *tipos de organigramas*:

**Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

**Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

**De puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

### e) Por su presentación o disposición gráfica

Este grupo se divide en cuatro *tipos de organigramas*:

**Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.

**Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.

**Mixtos:** Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

**De Bloque:** Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

**Circulares:** En este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, es decir el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras.

## 2.11 DIAGRAMAS DE FLUJO

### Definición:

***BENJAMIN, Enrique (2009) señala: “Representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas”. Pág. (259).***

Un diagrama de flujo representa la esquematización gráfica de un algoritmo, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema . Su correcta construcción es sumamente importante porque, a partir del mismo se escribe un programa en algún lenguaje de programación. Si el diagrama de flujo está completo y correcto el paso del mismo a un lenguaje de programación es relativamente simple y directo. Es importante resaltar que el diagrama de flujo muestra el sistema como una red de procesos funcionales conectados entre sí.

### Características de los diagramas de flujo

Existen dos características básicas de los organigramas: la primera es la capacidad de comunicación la cual permite la puesta en común de conocimientos individuales sobre un proceso, y facilita la mejor comprensión global del mismo y otra característica es la claridad con la cual proporciona información sobre los procesos de forma clara, ordenada y concisa.

### Símbolos utilizados en diagramas de flujo.

Se tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo.

a) Inicio – fin



Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso. También puede representar una parada o una interrupción.



**b) Proceso**

Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción.



**c) Entrada - salida**

Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información.



**d) Decisión**

Este es utilizado para la TOMA DE DECISIONES, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.



**e) Conector**

Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama.



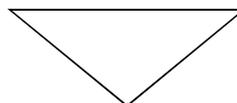
**f) Conector fuera de página**

Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.



**g) Documento**

Este es utilizado para representar uno o varios documentos según el caso que se requiera.



**h) Archivo**

Se utiliza para representar el archivo temporal o definitivo de la documentación en un proceso.

## 2.12 MANUAL

Un manual es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.

### MANUAL ADMINISTRATIVO

**Franklin y Gómez, (2002) nos menciona: “Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de misma” (Pág. 33)**

Un manual administrativo es un instrumento que detalla la estructura orgánica, como la funcional explicando las jerarquías, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones, actitudes u operaciones de los estamentos administrativos y demás niveles de interrelación en la entidad.

### MANUAL FINANCIERO

**Como indica Franklin y Gómez, (2002) “es responsabilidad del auditor proteger de alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración” (Pág. 35)**

Este manual presenta una descripción detallada de los procedimientos de evaluación de los estados financieros y otras evidencias que sustentan las

operaciones financieras mediante la aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptadas.

## **MANUAL CONTABLE**

Un manual contable describe de manera resumida y documentada los requisitos, métodos y procedimientos que contiene en forma narrativa y gráfica, el tipo de formulario, documentos y registros, tiempos y movimientos dentro del proceso de registro, clasificación, codificación, control y archivo contable tendientes a generar información financiera real y oportuna para la toma de decisiones, permitiendo a la vez la obtención de los estados financieros.

### **2.13 PROCESOS DE MEJORA EN SISTEMAS FINANCIEROS**

El mundo de los negocios en la actualidad avanza a pasos agigantados, y esta corriente va de la mano con los cambios tecnológicos, las nuevas demandas de información, los cambios sociales, culturales y económicos del entorno. Todo esto pone en manifiesto el nuevo rumbo que debe seguir la contabilidad y el profesional contable, puesto que la contabilidad es quizá una de las actividades más importantes dentro del campo de los negocios, dada su naturaleza de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y su posicionamiento dentro de un ambiente cada vez más competitivo. Es por ello que la Contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y por tanto, las decisiones financieras.

## **¿EXISTE UNA ESTRUCTURA PARA UN SISTEMA FINANCIERO?**

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

**Según: Zapata Pedro, (2002)“El sistema contable de cualquier empresa independientemente de cual fuere que utilice, se ejecuta en tres pasos básicos manejando relación con las actividades financieras: Registro de la actividad financiera, en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos y que se deben registrar en los libros de contabilidad, esto implica todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios; clasificación de la información, un registro completo de todas las actividades comerciales 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 se debe clasificar en grupos o categorías; Resumen de la información, la información contable debe ser resumida de forma clara, precisa y concisa con la finalidad de todo aquel que la revise pueda comprender.” (Pág. 115)**

Estos tres pasos que se han descritos 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 beneficiosas.

## 2.14 PLAN DE CUENTAS

Se debe considerar que el plan de cuentas debe estar estructurado de acuerdo con las necesidades de la empresa. Este debe ser manejable y debe codificarse según convenga.

**Según manifiesta ZAPATA, Pedro (2011): “Es la lista de cuentas metódicamente, creada e ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines”. (Pág. 26)**

### 2.14.1 ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS PRINCIPALES CUENTAS QUE INTERVIENEN EN EL PLAN DE CUENTAS

CUADRO N° 16 PLAN DE CUENTAS EMPRESA COMERCIAL

ACTIVO	CONCEPTO	DÉBITO	CRÉDITO
CAJA	Controla el movimiento del dinero: recaudado y entregado	Por los valores que: recibe, ingresa o entra a dicha cuenta; valores que aumentan el saldo	Por los valores que: entrega, egresa o sale de dicha cuenta; valores que disminuyen el saldo
BANCOS	Controla los depósitos, retiros mediante cheques girados, papeletas de retiro, notas de crédito y notas de débito	Por los valores depositados en una Cta. Cte. o de ahorros, así como por las notas de crédito, valores que aumentan el saldo	Por los valores pagados mediante cheques por los bancos; así como por las notas de débito, valores que disminuyen el saldo o retiros en ahorros.
INVERSIONES	Controla las inversiones realizadas en los diferentes certificados y/o títulos en las instituciones financieras	Por los valores colocados en la(s) instituciones financieras	Por los valores recibidos o acreditados en nuestra cuenta, parcial o totalmente
CUENTAS POR COBRAR	Controla los valores que adeudan a la empresa: por ventas a crédito u otros	Por los valores que originan la deuda otorgada por la empresa	Por los valores que abonan o cancelan los deudores
DOCUMENTOS POR COBRAR	Controla los valores que adeudan a la empresa con documento firmado: pagaré o letra de cambio	Por los valores que originan la deuda otorgada por la empresa	Por los valores que cancelan los deudores
		En el sistema de cuenta múltiple: - Por el inventario	- Por los asientos de regulación - Por las ventas - Por devolución a

MERCADERÍA	Controla las mercaderías o productos que la empresa dispone para la venta	inicial, - Al final del ejercicio económico constará el valor del inventario final, y En el sistema de inventario permanente: - Por el inventario inicial - Por las compras - Por devolución de clientes	proveedores
ACTIVO FIJO	Controla los activos fijos de propiedad y al servicio de la empresa	- Por la compra o ingreso de los activos fijos	- Por venta, - Por donación y - Por la baja de los activos fijos
OTROS ACTIVOS	Controla las cuentas de gastos pagados por adelantado; y, que por su propia naturaleza, no han sido consumidos totalmente en un solo período (hay que diferirlos)	Por el valor de los gastos pagados por adelantado	Por el valor de la parte devengada o consumida en el período
<b>PASIVO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
CUENTAS POR PAGAR	Controla los valores que adeuda la empresa: a sus trabajadores por sueldos y beneficios sociales y a otras instituciones como el IESS, SRI, etc.	Por los pagos realizados: abonos parciales, o cancelación total	Por los valores adeudados o pendientes de pago
DOCUMENTOS POR PAGAR	Controla los valores que adeuda la empresa con documento firmado: pagaré o letra de cambio	Por los pagos realizados: abonos parciales, o cancelación total	Por los valores adeudados o pendientes de pago
HIPOTECAS POR PAGAR	Controla los valores que adeuda la empresa mediante hipoteca por préstamo a largo plazo a una institución financiera o al IESS por convenio de purga por mora patronal	Por los pagos realizados: abonos parciales, o cancelación total	Por los valores adeudados o pendientes de pago
OTROS PASIVOS	Controla las cuentas de ingresos o rentas que se han cobrado por adelantado; y que por su propia naturaleza, no han sido devengados o ganados totalmente en un solo período (hay que diferirlos)	Por la parte de los ingresos o rentas ganadas en el período	Por los valores cobrados por adelantado
<b>PATRIMONIO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
PATRIMONIO	Controla el aporte del capital de los socios o accionistas (el que consta en la escritura de constitución), además las reservas, utilidades (pérdidas) según el caso.	Por las pérdidas ocasionadas en períodos anteriores como en el presente ejercicio	- Por el aporte o suscripción del capital de los socios o accionistas de la empresa - Por la capitalización de las utilidades
<b>INGRESOS</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
INGRESOS	Controla los valores que ingresa o recibe la empresa: por ventas, comisiones, intereses ganados y otros servicios prestados	- Por ajustes Por el cierre de las cuentas de ingreso	Por las ventas y otros servicios generados en la actividad de la empresa
<b>GASTOS</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
GASTOS	Controla los gastos o desembolsos realizados: por compras, gastos del personal, gastos administrativos, de ventas, financieros y otros	Por las compras y todos los gastos ocasionados en la actividad de la empresa	- Por ajustes de cierre - Por el cierre de las cuentas de gasto
CUENTAS DE ORDEN	Controla las cuentas que no son de propiedad ni deuda de la empresa; es decir ni activos ni pasivos o sea que no forman parte del movimiento financiero de la empresa. Cuando existen estas cuentas; se hace constar como información, generalmente al final del balance; por ejemplo: Depósitos recibidos o entregados en garantía, mercaderías recibidas o entregadas en consignación, valores recibidos o entregados en custodia, etc.		

**Fuente:** Rubén Sarmiento, Contabilidad General

## **2.15 ESTADOS FINANCIEROS**

### **2.15.1 LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTABLE**

La información presentada en los estados financieros interesa a: la administración, para la toma de decisiones, después de conocer el rendimiento, crecimiento y desarrollo de la empresa durante un periodo determinado; los propietarios para conocer el progreso financiero del negocio y la rentabilidad de sus aportes; los acreedores, para conocer la liquidez de la empresa y la garantía de cumplimiento de sus obligaciones, el estado, para determinar si el pago de los impuestos y contribuciones está correctamente liquidado. Es importante mencionar que Responsabilidad

los estados financieros deben llevar las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y elaboración.

### **2.15.2 CLASIFICACIÓN DE LOS ESTADO FINANCIEROS**

Los estados financieros básicos son:

- El balance general
- El estado de resultados integral
- El estado de cambios en el patrimonio
- El estado de flujos de efectivo
- Notas a los Estados Financieros

#### **2.15.2.1 BALANCE GENERAL**

Es el informe contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y

elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En el balance solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares. El balance general se debe elaborar por lo menos una vez al año y con fecha a 31 de diciembre, firmado por los responsables: Contador, Gerente y Auditor; en el caso de sociedades debe ser aprobado por la Junta General de Socios o Accionistas.

#### **2.15.2.2 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

Es un informe complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable. El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

#### **2.15.2.3 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

El estado de flujos de efectivo refleja información referente a la obtención del efectivo y cómo fue usado. Por lo tanto el Estado de Flujos de Efectivo indica el efectivo que ingresa y el efectivo que se desembolsa.

EL Estado de Flujo de Efectivo se cataloga en Método Directo y Método Indirecto.

#### **UTILIDAD DEL FLUJO DE EFECTIVO**

- Mide la habilidad de generar flujos futuros de efectivo
- Mide la habilidad de pagar dividendos
- Informa sobre las diferencias entre ingresos y el efectivo recibido.

- Identifica entre las transacciones que se realizan en efectivo y las que no son realizadas en efectivo.

El Estado de Flujo de Efectivo se compone de actividades de:  
OPERACIÓN, INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

## **ACTIVIDADES DE OPERACIÓN**

### Ingresos de Efectivo

- Efectivo cobrado a clientes
- Intereses y dividendos recibidos
- Otros ingresos operativos en efectivo

### Egresos de Efectivo

- Por pago de inventarios
- Por servicios de empleados
- Por pago de impuesto a la renta al gobierno
- Por pago de intereses a prestamistas
- Por otros gastos

## **ACTIVIDADES DE INVERSIÓN**

### Ingresos de Efectivo

- Por la venta de Activos Fijos

- Por anticipos en efectivo y préstamos hechos a otras partes largo plazo.
- Por la venta de acciones e instrumentos de deuda de largo plazo.
- Por la venta de contratos a futuro, opciones, swaps.
- Por la venta de activos intangibles
- Por la venta de otros activos de largo plazo

#### Egresos de Efectivo

- Por la compra de Activos Fijos
- Por anticipos en efectivo y préstamos hechos a otras partes largo plazo.
- Por la compra de acciones e instrumentos de deuda de largo plazo.
- Por la compra de contratos a futuro, opciones, swaps.
- Por la compra de activos intangibles
- Por la compra de otros activos de largo plazo

### **ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO**

#### Ingresos de Efectivo

- Por emisión de acciones
- Por emisión de bonos
- Por capital obtenido de préstamos

## Egresos de Efectivo

- Por el pago de dividendos a los accionistas de la cía.
- Por la adquisición de acciones de la compañía
- Por pago de capital de préstamos recibidos
- Por pagos para reducir pasivos de arrendamiento financiero

### 2.15.2.4 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa. También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

### 2.15.2.5 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS:

Las notas son aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones, cuantificables o no, que forman parte integrante de todos y cada uno de los estados financieros, los cuales deben leerse conjuntamente con ellas para su correcta interpretación.

Las notas incluyen descripciones narrativas o análisis detallados de los importes mostrados en los estados financieros, cuya revelación es requerida o recomendada por las Niif, pero sin limitarse a ellas, con la finalidad de alcanzar una presentación razonable. Además no constituyen un sustituto del adecuado tratamiento contable en los estados financieros.

## **ALCANCE**

Las notas son revelaciones aplicables a saldos de transacciones u otros eventos significativos, que deben observarse para preparar y presentar los estados financieros cuando correspondan.

## **CONTENIDO**

Cada nota debe ser identificada claramente y presentada dentro de una secuencia lógica, guardando en lo posible el orden de los rubros de los estados financieros.

## **TIPOS DE NOTAS EXPLICATIVAS**

### **Notas de carácter general**

- a) La nota inicial de identificación de la empresa y su actividad económica.
- b) Declaración sobre el cumplimiento de las Niif.
- c) Notas sobre las políticas contables importantes utilizadas por la empresa para la preparación de los estados financieros.

### **Notas de carácter específico**

- a) Por las partidas presentadas en los estados financieros.

### **Otras notas de carácter financiero o no financiero**

- a) Requeridas por las normas, y aquellas que a juicio del directorio y de la gerencia se consideren necesarias para un adecuado entendimiento de la situación financiera y el resultado económico.

## 2.16 INDICADORES FINANCIEROS

Las Razones o Indicadores Financieros permiten la comparación de entre ejercicios y además de ello con otras empresas del sector.

Dentro de los Índices tenemos:

- ü Liquidez
- ü Endeudamiento
- ü Actividad o eficiencia
- ü Rentabilidad

### A. ÍNDICES DE LIQUIDEZ

Los índices de liquidez miden la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a las deudas de corto plazo con aquellos recursos de mayor disponibilidad. Los recursos más disponibles son aquellos que conforman el activo corriente de una empresa; estos recursos a su vez, conforme sean más o menos fáciles de convertirse en efectivo, son más o menos líquidos que los demás.

### B. ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO

Los índices de endeudamiento miden la participación de los acreedores en la financiación de los activos totales de la empresa. Son indicadores de la capitalización de una empresa.

### C. ÍNDICES DE ACTIVIDAD

Los índices de actividad miden la efectividad con la que una empresa administra sus recursos (activos).

### D. ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Indica el retorno o ganancias que ha obtenido el negocio en un período determinado. Además indica la capacidad que tiene la empresa para generar ganancias.

## **E. DESEMPEÑO DE LA COMPAÑÍA ORIGEN DE LA RENTABILIDAD**

La Fórmula de Dupont descompone la rentabilidad de una empresa, permitiendo analizar su origen.

## **F. ECONOMIC VALUE ADDED (EVA)**

Herramienta para determinar valor que agrega un proyecto, una unidad de negocios o una corporación, para la toma de decisiones. Se puede aplicar a diferentes niveles de la organización para ver unidades que crean valor (o lo destruyen). Además se utiliza como estímulo a gerencia alta/media para crear valor.

**EVA** es el valor por encima del costo de oportunidad de capital que se está obteniendo mediante las operaciones de la empresa, y gracias al capital operativo productivo invertido en dicha operación.

- Si  $EVA > 0$  no sólo se produce riqueza, sino que es una riqueza por encima del riesgo que se está corriendo.
- Si  $EVA < 0$  puede que produzca riqueza ( $VPN$  descontado  $> 0$ ), pero es una riqueza por debajo del riesgo en que se incurre.

### ***¿Cómo aumentar el EVA?***

#### Aumentando ingresos

- Nuevos productos que apalanquen inversión existente
- Nuevas oportunidades de negocio que creen valor

#### Mejorando márgenes

- Mejorar procesos y actividades (reingeniería)
- Incrementar productividad/eficiencia
- Nuevos productos con altos márgenes
- Reducir costos

### Mejorando uso de activos

- Manejo del capital de trabajo
- Reducir activos fijos (arrendamiento)

## **2.17 NIIF PARA PYMES**

La NIIF para las PYMES caracteriza a las pequeñas y medianas entidades como aquellas que:

- no tienen obligación pública de rendir cuentas; y
- publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

A continuación las diferentes secciones, se presentan las diferencias más significativas respecto de las NIIF Completas (sólo cuando dichas diferencias existan o sean significativas).

1. Los requerimientos en materia de revelación que incluyen la NIIF para las PYMES son menores y menos exigentes que los incorporados en las NIIF Completas.
2. La NIIF para las PYMES no incluyen ciertos temas que sí están tratados en las NIIF Completas, tales como: a determinación de la ganancia por acción (NIC 33), que resulta relevante sólo para las entidades que hacen oferta pública de sus instrumentos de patrimonio; la presentación de información por segmentos de operación (NIIF 8); la presentación de información financiera intermedia (NIC 34).

### **2.17.1 APLICACIÓN DE LAS NIIF EN ECUADOR**

Con fecha 12 de enero del año 2011, la Superintendencia de Compañías, mediante la resolución No. SC.Q. ICI. CPAIFRS.11.01, publicó y resolvió

los lineamientos para la aplicación de las NIIF's Full y las NIIF's Pymes. Para aplicar NIIF para PYMES en el Ecuador, las empresas deberán considerar los siguientes lineamientos:

#### CUADRO N° 17 ASPECTOS NIIF PARA PYMES

<b>VARIABLES</b>	<b>VALORES*</b>
Activos totales	0 - 4 millones de dólares
Ventas brutas anuales	0 - 5 millones de dólares
Personal ocupado	0-200 personal ocupado**
No estar inscrita en el registro del Mercado de Valores	
No ser constituyente u originador de un contrato fiduciario	

\* Cifras basadas en los estados financieros del año anterior

\*\* Promedio anual ponderado

## CAPITULO III

### **PROPUESTA ADMINISTRATIVA FINANCIERA - CONTABLE PARA SINERGYHARD CIA. LTDA.**

#### **DESCRIPCIÓN**

Una vez desarrollado y concluido el respectivo diagnóstico de SINERGYHARD CIA. LTDA., de la ciudad de Quito, se pudo determinar que no existen manuales en donde se detalle todas las funciones y procesos que se debe desarrollar en cada área de trabajo. Los presentes manuales técnicos tiene como principal propósito la organización de actividades dentro de la empresa. Con esto se pretende ayudar a mejorar la eficiencia y eficacia en los diferentes departamentos de la organización.

En el presente capítulo se desarrollará un manual de funciones, un manual de procedimientos para la administración del talento humano y un manual de contabilidad, los cuales se convertirán en herramientas importantes para que cada empleado conozca las funciones que realiza en cada uno de los puestos de trabajo de SINERGYHARD CIA. LTDA.

#### **FINALIDAD**

La propuesta tiene la finalidad contar con manual de funciones, un manual de procedimientos para la administración del talento humano y un manual de contabilidad. Además de su misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, que permitan a la empresa orientarse a futuro con horizonte a largo plazo, permitiendo un máximo aprovechamiento para el cumpliendo las metas institucionales.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Elaborar manuales técnicos para SINERGYHARD CIA. LTDA., que permita mejorar el manejo de las operaciones de la empresa, por parte de los responsables del área.

### **Específicos**

- § Dar a conocer a todo el personal de la empresa acerca de las actividades que debe realizar en cada puesto de trabajo, estableciendo un manual de funciones.
- § Conseguir que todo el personal conozca la estructura administrativa de la empresa. A través del conocimiento del organigrama estructural de la empresa.
- § Lograr que los empleados conozcan claramente los procesos que se aplican en el área contable - financiera.
- § Definir índices financieros, para tener una visión clara de la situación económica y financiera de la empresa y de esta manera tomar decisiones oportunas. Mediante información proporcionada de manera periódica.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los presentes manuales están diseñados exclusivamente para SINERGYHARD CIA. LTDA., puesto que están realizados en base a sus necesidades.

### **3.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

Sinergyhard Cia. Ltda., se encuentra en funcionamiento de sus actividades desde hace aproximadamente 5 años atrás, se dedica a la asesoría de clientes con Productos, Servicios, Capacitación y Consultoría en Hardware y Software basados en las mejores prácticas. Se encuentra aliado estratégicamente con proveedores informáticos líderes a nivel mundial como: IBM, Aranda Software, Dlink, Digitalware, entre otros; que permite establecer una relación y compromiso a largo plazo con sus clientes con asesoría de servicios y productos de calidad.

Es una empresa perteneciente en la actualidad a dos socios, constituida con capital propio. La empresa está ubicada en Oficinas en Quito: Av. Eloy Alfaro N44-353 y Rio Coca. (Frente a TV Cable), Oficinas en Guayaquil: Cdla. Vernaza Norte Mz 13. Solar 2. Planta baja, Oficinas en Ambato: Av. de los Guaytambos y Juan Montalvo. C.C. Caracol Local 70. Cuenta con instalaciones de espacios adecuados para el área de ventas, técnicos, así como oficinas para el personal administrativo y personal del área financiera- contable.

### 3.1.1 LOGOTIPO DE LA EMPRESA

GRÁFICO N° 13: LOGOTIPO



### 3.2 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

Este trabajo permitirá a la empresa establecer su misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, que admitan a la empresa orientarse a futuro con horizonte a largo plazo. Además con el presente trabajo se pretende que la organización tenga la capacidad de observación y anticipación frente a los desafíos de la manera más adecuada y precisa, así como también tome cada oportunidad que le presente el medio tanto interno como externo. Todo esto con la finalidad de lograr una mejor administración de recursos y atención al cliente con eficacia, para de esta manera beneficiar a los miembros de la organización.

La empresa no cuenta de manera escrita con Misión, Visión, Valores Corporativos, Objetivos y Políticas Instituciones por lo en la necesidad de desarrollar y socializar varios miramientos que se muestran a continuación:

### **3.3 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

#### **MISIÓN**

SINERGYHARD CIA. LTDA., tiene como misión la comercialización de productos IBM y servicios de calidad, a mejor precio y excelente servicio, con el propósito de atender las necesidades de los clientes a nivel nacional; con una administración innovadora, stock de inventarios que logren el prestigio y posicionamiento de la empresa con sus productos, además un equipo de trabajo comprometido y con capacitación continua, que permitan un desarrollo integral, sin dañar al medio ambiente.

#### **VISIÓN**

En los próximos 5 años ser una empresa líder en la comercialización de productos y servicios, diversificando líneas de productos y ofreciendo un servicio oportuno y con infraestructura y tecnología de punta, que permita mantener índices de ventas satisfactorios, para consolidar y posicionar la empresa, logrando la satisfacción de los clientes; y estimulando el desarrollo del comercio empresarial, fomentando la interrelación con los grupos líderes de actividad y optimizando el uso de los recursos.

#### **POLÍTICAS**

- § La seguridad es prioridad, se velará para evitar conflictos que pongan en riesgo la estabilidad y el bienestar del talento humano.
- § Mejoramiento continuo como personas y empresa.
- § Buscar mantener y fomentar ventajas competitivas que fortalezcan a la entidad.
- § Disposición al cambio.

- § Consolidar alianzas que fortalezcan las diferentes labores, puesto que un trabajo en equipo siempre entrega los mejores resultados.
- § Acatar permanentemente las normas y las disposiciones legales que propendan por el bienestar y el buen funcionamiento de la empresa.
- § Realizar un manejo responsable y eficiente de los recursos, lo cual garantizará el bienestar de proveedores, empleados y accionistas.

## **VALORES CORPORATIVOS**

Los valores corporativos son esenciales dentro de una empresa, por ello es trascendental que cada trabajador los conozca y los ponga en práctica, para tener un mejor crecimiento empresarial e individual, por lo cual se ha destacado los siguientes:

### **Trabajo en equipo**

La actuación a través de una integración participativa del trabajo los mismos van en pro de la competitividad como filosofía hacia el logro de los propósitos de la empresa y para la obtención de los mejores resultados, siempre que se tome en cuenta los aportes de cada miembro de la empresa.

### **Compromiso**

Quien trabaja comprometido se siente identificado con la empresa y disfruta lo que hace y esa es la base de la armonía de la empresa, por ello siempre iremos más allá de las obligaciones.

### **Servicio**

La actitud de servicio es una ventaja competitiva muy valiosa puesto que un cliente satisfecho es el mejor multiplicador de servicios.

**Respeto**

Trato justo y equitativo en la ejecución de los diferentes programas internos y mutuo respeto en la relación – comunicación, entre los diferentes miembros y niveles de la organización. Puesto que el respeto es la base de la sana convivencia, la comprensión y la tolerancia.

**Responsabilidad**

El ejercicio de la labor siempre será de manera consciente sobre las consecuencias que ocasionará aquello que hagamos o dejemos de hacer.

**Lealtad**

Siempre ser leal a los valores, principios, normas de la institución.

**Honestidad**

La transparencia en todos los ámbitos del diario actuar, siempre honrados tanto espiritual como materialmente.

**Calidad**

Es premisa en la realización de cada trabajo o proyecto que se emprenda.

**Liderazgo**

Todos los esfuerzos siempre apuntarán a liderar el desarrollo y la evolución de la empresa.

**Innovación**

Búsqueda de nuevas ideas, tecnologías y procedimiento que agilicen el trabajo, reduzcan tiempo y costo en función del logro de los objetivos organizacionales.

**Protección al medio ambiente**

El medio ambiente es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la

acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.

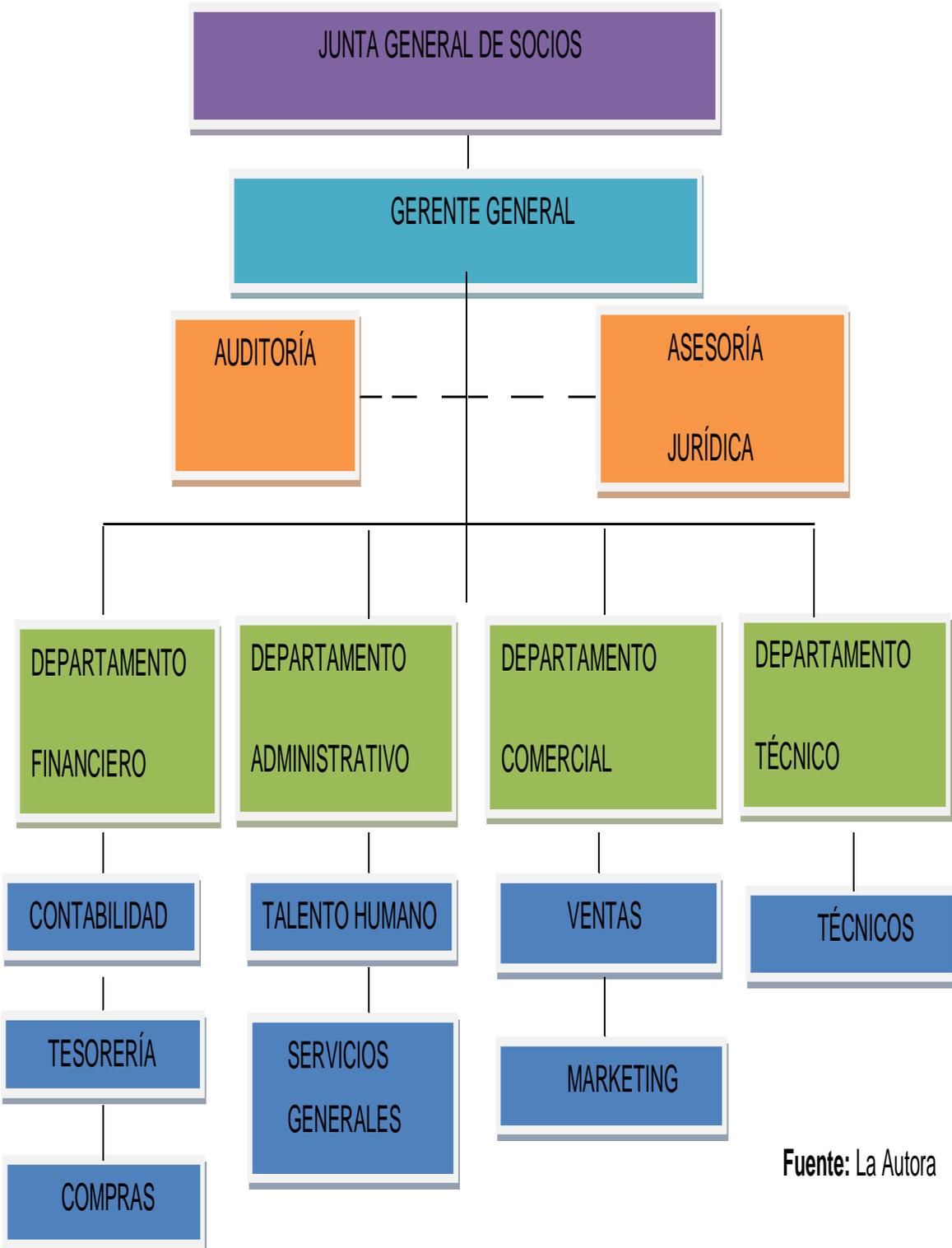
### **Coordinación y comunicación efectivas**

La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, la gente perdería de vista sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la tentación de perseguir los intereses de su departamento, a expensas de las metas de la organización.

SINERGYHARD CIA. LTDA., considera una relación entre su Visión, Misión y Valores con la cultura organizacional; ya que están orientados en tres aspectos: Clientes, Talento Humano y accionistas.

## **3.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA**

### 3.4.1 ORGANIGRAMA



Fuente: La Autora

### 3.4.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL

#### NIVELES ESTRUCTURALES

La estructura orgánico-funcional de la Empresa SINERGYHARD Cía. Ltda., estará formada de la siguiente manera:

- Ø Nivel Legislativo.
- Ø Nivel Ejecutivo.
- Ø Nivel Asesor.
- Ø Nivel Auxiliar; y,
- Ø Nivel Operativo.

#### **Nivel Legislativo o Superior.**

El nivel legislativo o superior está compuesto por los socios de la compañía que conforman la junta general de socios y son responsables de la planificación, normativa y toma de decisiones.

#### **Nivel Ejecutivo.**

Este nivel directivo o ejecutivo está integrado por el gerente de la compañía, quien es responsable de dirigir, orientar, conducir y supervisar la ejecución de las políticas, y las actividades de la empresa.

#### **Nivel Asesor**

El nivel asesor está conformado por la unidad de Asesoría Jurídica, constituye la instancia de consulta, consejo o asesoramiento, en la toma de decisiones, su relación de autoridad es indirecta respecto a las

unidades de mando de línea u operación, su función se canaliza a través del Gerente.

**Nivel auxiliar.**

El nivel auxiliar está integrado por la unidad de contabilidad y asistencia administrativa, que realizará las funciones de apoyo necesarias para el cumplimiento de las actividades de la compañía.

**Nivel Operativo.**

Nivel operativo que lo integran las unidades de comercialización y técnico, serán los responsables de ejecutar los planes para cumplir con los objetivos y metas que se ha trazado la compañía.

### 3.4.3 DEFINICIÓN DE FUNCIONES

#### CUADRO N° 18 DEFINICIÓN DE FUNCIONES GERENTE GENERAL

 Soluciones para T.I. SINERGYHARD CIA. LTDA. <b>Quito:</b> Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351 <b>Correo electrónico:</b> INFO@SINERGYHARD.COM.EC	
<b>DEFINICIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Unidad</b>	: Administrativa
<b>Cargo</b>	: <b>GERENTE GENERAL</b>
<b>Jefe Inmediato</b>	: Presidente de la Compañía / Socios Accionistas
<b>Jefe Alterno</b>	: No Aplica
<b>Supervisa a</b>	: Gerente Financiero, Administrativo, Técnico y Comercial
<b>OBJETIVOS DEL CARGO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Representar legalmente ante los organismos de control.</li><li>✓ Planificar, dirigir, coordinar, controlar las actividades generales de la empresa, en base a las decisiones emitidas por el Directorio, así como la eficiente relación con terceros.</li><li>✓ Planificar para su crecimiento, cumplimiento de objetivos, políticas generales y controles. Mediante principios y valores en las que se basan las acciones de la organización, logrando así lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles.</li></ul>	
<b><u>Resumen del trabajo:</u></b> Facultado (a) para supervisar directamente a todo el personal de la empresa con iniciativa, don de mando, liderazgo y amplios conocimientos.	
<b><u>Obligaciones y responsabilidades del cargo:</u></b>	
<b>Planificación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planificar el crecimiento y desarrollo a corto, mediano y largo plazo.</li></ul>	
<b>Dirección:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dirigir las reuniones gerenciales.</li><li>✓ Establecer políticas generales, en base a disposiciones de Directorio y ley.</li></ul>	
<b>Ejecución:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Presentar al presidente de la compañía informes sobre la situación de la empresa, su análisis y recomendaciones.</li></ul>	

- v Hacer proyecciones de posibles escenarios económicos, sociales y otros.
- v Cumplir y hacer cumplir estatutos, reglamentos y decisiones establecidos.
- v Coordinar con Recursos Humanos en la contratación del personal, determinar las funciones del trabajo y remuneración de acuerdo al presupuesto aprobado, a los estatutos y reglamentos.
- v Negociar y ejecutar en nombre de la Empresa los contratos y convenios.
- v Proponer y motivar mejoras en la implementación de proyectos.
- v Mantener contacto con altos personeros del sector público, bancos, ministerios, sociedades financieras, entidades de control, gremios y otros que sean necesarios y convenientes a los objetivos de la entidad.

**Control:**

- v Implementar y mantener un sistema de control de gestión para la empresa.
- v Analizar, calificar y controlar periódicamente los resultados obtenidos en todas las unidades de la Empresa, para redefinir y ajustar los programas aprobados.

**Gestión de Calidad**

- v Responsable de la implementación y difusión del sistema de calidad.
- v Cumplir procedimientos procesos establecidos en el sistema de calidad.
- v Cumplir otras actividades definidas por el Directorio.

**2. Otros**

- v Velar por la buena marcha de la empresa.

**Perfil del cargo:**

**EDUCACIÓN** : Ing. Comercial  
**EXPERIENCIA** : 3 años en cargos similares  
**GENERO** : Indiferente  
**EDAD** : A partir de los 35 años  
**DISPONIBILIDAD A VIAJAR:** Requiere

**RESPONSABILIDAD DEL CARGO**

Todas las atribuidas por los estatutos de SINERGYHARD CIA. LTDA. Y por Presidencia.

**RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN**

**Equipos y materiales** : Computador  
**Información confidencial** : De Clientes, Proveedores, la empresa en general.

**RELACIONES INTERNAS**

- Toda la empresa

**RELACIONES EXTERNAS**

- Organismos de Control (Superintendencia de compañías, SRI, MRL)
- Clientes
- Proveedores

**Elaboración:** La Autora

## CUADRO N° 19 DEFINICIÓN DE FUNCIONES GERENTE COMERCIAL

 Soluciones para T.I. <b>SINERGYHARD CIA. LTDA.</b> <b>Quito:</b> Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351 <b>Correo electrónico:</b> INFO@SINERGYHARD.COM.EC	
<b>DEFINICIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Unidad</b>	: Administrativa - Comercial
<b>Cargo</b>	: <b>GERENTE COMERCIAL</b>
<b>Jefe Inmediato</b>	: Gerente General
<b>Jefe Alternativo</b>	: No Aplica
<b>Supervisa a</b>	: Ejecutivos De Ventas
<b>OBJETIVOS DEL CARGO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Posicionar los productos y servicios en el mercado, desarrollando estrategias, planes y programas que estimulen y motiven a los compradores.</li><li>✓ Estudiar e investigar las oportunidades de mercado y de la competencia.</li><li>✓ Manejar la promoción y publicidad, imagen corporativa, comunicación y relaciones públicas.</li></ul>	
<b>Resumen del trabajo:</b> <p>Mantener en rotación constante todos los productos que distribuye la empresa, mediante investigación y desarrollo de estrategias de comercialización, todo esto para ganar posición en el mercado.</p>	
<b>Obligaciones y responsabilidades del cargo:</b>	
<b>Planificación y desarrollo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Formular y desarrollar estrategias, objetivos y políticas de comercialización.</li><li>✓ Desarrollar planes y programas que consigan la fidelidad de los clientes.</li><li>✓ Desarrollar programas de comunicación para lograr posicionamiento de marca, contribución social y participación de mercado.</li><li>✓ Planificar, diseñar e implementar la estrategia de mercado.</li><li>✓ Diseñar e implementar programas y capacitación para socios estratégicos. (</li></ul>	
<b>Actividades en ventas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hacer seguimiento a los objetivos de ventas determinados al personal.</li><li>✓ Participar en el cierre de negociaciones.</li><li>✓ Coordinar actividades con jefes comerciales y mantener comunicación con responsables de atención a clientes y de los contratos.</li></ul>	
<b>Investigación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mantener información actualizada de los requerimientos del mercado.</li></ul>	

- v Vigilar el entorno empresarial, en busca de oportunidades para enfocar esfuerzos en nuevos segmentos de mercado.
- v Mantener actualizada la información relacionada con los servicios de la empresa, para difundir al personal cuando se produzcan cambios.
- v Proponer nuevos segmentos de mercado (zonas geográficas) y alianzas con socios estratégicos para estimar negocios a mediano y corto plazo.
- v Evaluar socios y proveedores que se sustenten con nuestra marca bajo las políticas y condiciones de nuestra empresa.
- v Contratar las empresas de investigación de mercado.

**Control**

- v Solicitar la cancelación o eliminación (justificada) de malos proveedores que afecten el prestigio de la empresa.
- v Coordinar la identificación de clientes.

**Gestión de Calidad**

- v Cumplir los procedimientos y procesos

**Perfil del cargo:**

**EDUCACIÓN** : Ing. Comercial  
**EXPERIENCIA** : 1 año en cargos similares (no indispensable)  
**GENERO** : Indistinto  
**EDAD** : A partir de 26 años  
**DISPONIBILIDAD A VIAJAR** : Si requiere

**RESPONSABILIDAD DEL CARGO**

Las actividades y decisiones para el cumplimiento de sus responsabilidades:

**Registros.-** Firma de responsabilidad de registros internos

**Control Interno.-**Firma de aprobación en notas de devolución, retenciones y otros

**En general,** El nivel de aprobación para comprometer recursos de la empresa, de acuerdo a los montos establecidos en el procedimiento de adquisiciones.

**RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN**

**Equipos y materiales** : Computador

**Información confidencial** : Información financiera y comercial

**RELACIONES INTERNAS**

**Control Interno:**

Facturación y Cobranzas

- Jefaturas

**RELACIONES EXTERNAS**

- Clientes
- Proveedores

**Elaboración:** La Autora

## CUADRO N° 20 DEFINICIÓN DE FUNCIONES CONTADOR GENERAL

 <p>Soluciones para T.I. <b>SINERGYHARD CIA. LTDA.</b></p> <p><b>Quito:</b> Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351</p> <p><b>Correo electrónico:</b> INFO@SINERGYHARD.COM.EC</p>	
<b>DEFINICIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Unidad</b>	: Contable
<b>Cargo</b>	: <b>CONTADOR (A) GENERAL</b>
<b>Jefe Inmediato</b>	: Gerente Financiero
<b>Jefe Alternativo</b>	: Gerente General
<b>Supervisa a</b>	: Asistentes Contables
<b>OBJETIVOS DEL CARGO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Revisión y aprobación de asientos contables de naturaleza rutinaria en los distintos campos de la Contabilidad (General, Tesorería, Costos, Cuentas Varias), comprobantes, preparar informes rutinarios y analizar cuentas contables, de acuerdo a lo registrado por sus asistentes.</li><li>✓ Preparación de información para balances, envío de impuestos de la empresa.</li><li>✓ Participar y/o supervisar la toma física de inventarios y analizar sus movimientos.</li><li>✓ Elaborar Estados Financieros.</li></ul>	
<b>Resumen del trabajo:</b>	
Encargado (a) de elaborar y revisar información contable que requiera su inmediato superior para el registro y análisis de operaciones que sean soporte de estados financieros.	
<b>Obligaciones y responsabilidades del cargo:</b>	
<b>Registros</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aprobar conciliaciones bancarias, notas de débito y crédito bancarias en el sistema y revisar depósitos de cheques y efe</li><li>✓ Entregar informes financieros a gerencia.</li></ul>	
<b>Control Interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar análisis de cuentas.</li><li>✓ Salvaguardar todos los fondos depositados y recibidos.</li><li>✓ Custodiar documentación legal de la compañía</li></ul>	

## **Tesorería**

v Manejar saldos diarios.

### **Atender a los auditores externos**

v Proporcionar los documentos e información solicitados para validar las cifras

### **Otros**

v Varios inherentes al cargo

### **Perfil del cargo:**

**EDUCACIÓN** : Ing. Contabilidad y Auditoría C.P.A

**EXPERIENCIA** : 3 años en cargos similares

**GENERO** : Indistinto

**EDAD** : A partir de 25 años

**DISPONIBILIDAD A VIAJAR** : No requiere

### **RESPONSABILIDAD DEL CARGO**

Las actividades y decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades:

**Registros.-** Firma de responsabilidad en aprobación de registros internos

**Control Interno.-** Firma de aprobación en notas de devolución, retenciones y otros

**Tesorería.-** Firma de responsabilidad de registros internos.

**En general,** Aprobación para comprometer recursos de la empresa, de acuerdo a los montos establecidos en el procedimiento de adquisiciones.

### **RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN**

**Equipos y materiales** : Computador

**Información confidencial** : Información financiera y legal de la compañía

### **RELACIONES INTERNAS**

#### **Registros:**

- Contables

#### **Control Interno:**

- Facturación y Cobranzas

- Jefaturas

#### **Tesorería:**

- Toda la empresa

### **RELACIONES EXTERNAS**

#### **Tesorería:**

- Bancos, Proveedores, Clientes, Otros
- Organismos de control

**Elaboración:** La Autora

**CUADRO N° 21 DEFINICIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE  
CONTABLE**

 <p style="text-align: center;"><b>SINERGYHARD CIA. LTDA.</b> <b>Quito:</b> Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351 <b>Correo electrónico:</b> INFO@SINERGYHARD.COM.EC</p>	
<b>DEFINICIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Unidad</b>	: Contable
<b>Cargo</b>	: <b>ASISTENTE CONTABLE</b>
<b>Jefe Inmediato</b>	: Contador (a) General
<b>Jefe Alternativo</b>	: Gerente General
<b>Supervisa a</b>	: No Aplica
<b>OBJETIVOS DEL CARGO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Preparar asientos contables de naturaleza rutinaria en los distintos campos de la Contabilidad (General, Tesorería, Costos, Cuentas Varias), ingresar comprobantes, preparar informes rutinarios y analizar cuentas contables, de acuerdo a las indicaciones de su jefe.</li> <li>✓ Colaborar en la preparación de información para balances e impuestos de la empresa.</li></ul>	
<b><u>Resumen del trabajo:</u></b> Encargado (a) de elaborar y revisar información contable que requiera su inmediato superior para el registro y análisis de operaciones que sean soporte de estados financieros.	
<b><u>Obligaciones y responsabilidades del cargo:</u></b>	
<b><i>Registros</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar conciliaciones bancarias, registrar notas de débito y crédito bancarias en el sistema y revisar depósitos de cheques. Además llenar papeletas de depósitos para cada cuenta.</li><li>✓ Archivar diarios generales y diarios de caja</li><li>✓ Ingresar al sistema los pagos y abonos registrados en los diarios de caja, por cliente.</li><li>✓ Entregar a cada ejecutivo de ventas los reportes de cartera una vez en semana.</li></ul>	
<b><i>Adquisiciones</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestionar la adquisición de bienes y servicios.</li></ul>	

### ***Control Interno***

- ✓ Revisar los requisitos legales de facturas de proveedores
- ✓ Revisar e ingresar en el sistema las notas de devolución de productos, tramitadas por los ejecutivos de ventas con los clientes.
- ✓ Realizar ajustes en cuentas a clientes.
- ✓ Realizar análisis de cuentas.
- ✓ Archivar registros contables (egresos, retenciones en la fuente e IVA)

### ***Tesorería***

- ✓ Sellar los cheques para pagos a proveedores y para los depósitos diarios.
- ✓ Registrar y aprovisionar cuentas por pagar.
- ✓ Realizar comprobantes de retenciones
- ✓ Ingresar facturas de costos y gastos
- ✓ Registrar IVA
- ✓ Atender a proveedores y otra vía telefónica.

### **Perfil del cargo:**

<b>EDUCACIÓN</b>	: Ing. En contabilidad y Auditoría o CBA
<b>EXPERIENCIA</b>	: 1 año en cargos similares (no indispensable)
<b>GENERO</b>	: Indistinto
<b>EDAD</b>	: A partir de 20 años
<b>DISPONIBILIDAD A VIAJAR</b>	: No requiere

### **RESPONSABILIDAD DEL CARGO**

Las actividades y decisiones necesarias para cumplimiento de responsabilidades:

**Registros.-** Firma de responsabilidad de registros internos

**Control Interno.-** Firma en ingreso en notas de devolución, retenciones y otros

**Tesorería.-** Firma de responsabilidad de registros internos.

### **RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN**

**Equipos y materiales** : Computador

**Dinero** : Tesorería, custodia de cheques y efectivo

**Información confidencial** : Información financiera

### **RELACIONES INTERNAS**

#### ***Registros:***

- Facturación y Cobranzas
- Jefaturas
- Toda la empresa

### **RELACIONES EXTERNAS**

#### **Tesorería:**

- Bancos
- Proveedores
- Clientes

**Elaboración:** La Autora

## CUADRO N° 22 DEFINICIÓN DE FUNCIONES FACTURADOR

 <p style="margin: 0;">Soluciones para T.I. <b>SINERGYHARD CIA. LTDA.</b></p> <p style="margin: 0;"><b>Quito:</b> Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351</p> <p style="margin: 0;"><b>Correo electrónico:</b> INFO@SINERGYHARD.COM.EC</p>	
<b>DEFINICIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Unidad</b>	: Contable
<b>Cargo</b>	: <b>FACTURADOR (A)</b>
<b>Jefe Inmediato</b>	: Contador (a) General
<b>Jefe Alternativo</b>	: Gerente General
<b>Supervisa a</b>	: No Aplica
<b><u>Resumen del trabajo:</u></b>	
Encargado (a) de elaborar facturación diaria.	
<b><u>Obligaciones y responsabilidades del cargo:</u></b>	
<b>Registros</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la facturación diaria.</li> <li>✓ Realizar el cierre de facturación mensualmente.</li> <li>✓ Archivar diarios generales y otros.</li> <li>✓ Ingresar al sistema inventarios.</li> </ul>	
<b>Control Interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar los requisitos legales de facturas.</li> <li>✓ Revisar e ingresar en el sistema las notas de devolución de productos, tramitadas por los ejecutivos de ventas con los clientes.</li> <li>✓ Realizar ajustes en cuentas a clientes.</li> <li>✓ Realizar análisis de cuentas.</li> <li>✓ Archivar registros contables (egresos, retenciones en la fuente e IVA)</li> </ul>	
<b><u>Perfil del cargo:</u></b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	: C.P.A o C.B.A
<b>EXPERIENCIA</b>	: 1 año en cargos similares (no indispensable)
<b>GENERO</b>	: Femenino
<b>EDAD</b>	: A partir de 22 años
<b>DISPONIBILIDAD A VIAJAR</b>	: No requiere
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN</b>	
<b>Equipos y materiales</b>	: Computador
<b>Información confidencial</b>	: Información financiera
<b>RELACIONES INTERNAS</b>	
<b><i>Registros:</i></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Facturación y Cobranzas</li> </ul>	

**Elaboración:** La Autora

**CUADRO N° 23 DEFINICIÓN DE FUNCIONES EJECUTIVO DE  
VENTAS**



Soluciones para T.I. **SINERGYHARD CIA. LTDA.**

**Quito:** Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351

**Correo electrónico:** INFO@SINERGYHARD.COM.EC

## **DEFINICIÓN DE FUNCIONES**

**Unidad** : Comercial  
**Cargo** : **EJECUTIVOS DE VENTAS**  
**Jefe Inmediato** : Gerente Comercial  
**Jefe Alterno** : Gerente General  
**Supervisa a** : No Aplica

### **OBJETIVOS DEL CARGO:**

- ✓ Gestionar ventas en el área o región encomendada.
- ✓ Organizar y distribuir la cartera de clientes al recurso humano asignado.
- ✓ Cumplir políticas, objetivos de ventas, eficacia del equipo, acciones y estrategias para el logro de resultados.
- ✓ Analizar y establecer resultados, pautas para mejoramiento de tácticas y determina la capacitación que mejore el rendimiento del equipo.

### **Resumen del trabajo:**

Encargado (a) de generar ventas.

### **Obligaciones y responsabilidades del cargo:**

#### **Dirección de ventas**

- ✓ Establecer estrategias de ventas que cubran los márgenes de rentabilidad planificados.
- ✓ Investigar y mantener una cartera de clientes potenciales.
- ✓ Planificar visitas a nuevos clientes
- ✓ Elaborar periódicamente el informe de ventas: análisis de cuentas nuevas, estado de cartera, proyecciones de ventas, gestiones realizadas, estado de la competencia.

**Control Interno**

v Cumplir otras actividades definidas por su superior.

**Perfil del cargo:**

**EDUCACIÓN** : Ing. Marketing, o fines

**EXPERIENCIA** : 1 año en cargos similares (no indispensable)

**GENERO** : Indistinto

**EDAD** : A partir de 22 años

**DISPONIBILIDAD A VIAJAR** : Requiere

**RESPONSABILIDAD DEL CARGO**

- Las actividades y decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades:
- Nivel de aprobación para comprometer recursos de la empresa, de acuerdo a los montos establecidos en el procedimiento de adquisiciones.
- Negociar hasta cuando el producto de la venta le rinda un mínimo margen de utilidad.

**RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN**

**Equipos y materiales** : Celular, reciberas y otros

**Dinero** : N/A

**Información confidencial** : Del cliente, manejo de costos

**RELACIONES INTERNAS**

v Facturación y cobranzas

v Operaciones

v contabilidad

**RELACIONES EXTERNAS**

v Clientes

**Elaboración:** La Autora

## CUADRO N° 24 DEFINICIÓN DE FUNCIONES TESORERO



Soluciones para T.I.

SINERGYHARD CIA. LTDA.

**Quito:** Av. Eloy Alfaro N44-353 y Río Coca. (Frente a TV Cable). Teléfonos: (593 2) 2273-351

**Correo electrónico:** INFO@SINERGYHARD.COM.EC

### DEFINICIÓN DE FUNCIONES

**Unidad** : Financiera  
**Cargo** : **TESORERÍA**  
**Jefe Inmediato** : Gerente Financiero  
**Jefe Alterno** : Gerente General  
**Supervisa a** : No Aplica

#### **OBJETIVOS DEL CARGO:**

- v Gestionar de cobranzas a clientes a nivel nacional.
- v Realizar análisis de las cuentas de clientes.

#### **Resumen del trabajo:**

Facultado (a) para supervisar directamente cartera de banco de clientes.

#### **Obligaciones y responsabilidades del cargo:**

##### **Cobranzas**

- v Analizar cuentas de clientes y recuperar cartera en mora.
- v Revisar solicitudes de notas de crédito.
- v Verificar reportes semanales del flujo de caja.
- v Verificar reportes de recuperación mensual
- v Analizar y controlar diariamente la gestión de cobranzas.
- v Elaborar cartas de corte a clientes en mora, previa aprobación.
- v Negociar y elaborar convenios de pago previa autorización.

v Enviar comunicados a clientes difíciles

**Perfil del cargo:**

**EDUCACIÓN** : Ing. en finanzas, Economista.  
**EXPERIENCIA** : 2 años dirigiendo gestión de cobranzas  
**GENERO** : Indiferente  
**EDAD** : A partir de los 25 años  
**DISPONIBILIDAD A VIAJAR** : Requiere

**RESPONSABILIDAD DEL CARGO**

Todas las atribuidas por los estatutos de SINERGYHARD CIA. LTDA. y por Presidencia.

**RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES E INFORMACIÓN**

**Equipos y materiales** : Computador  
**Dinero** : si, y otros  
**Información confidencial** : De Clientes, Proveedores, la empresa en general.

**RELACIONES INTERNAS**

v Toda la empresa

**RELACIONES EXTERNAS**

v Clientes

v Bancos

**Elaboración:** La Autora

### 3.4.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Introducción

Con la finalidad de llevar adelante las operaciones de Administración del Talento Humano en las áreas de: selección, contratación e inducción del personal, salida de vacaciones, evaluación del desempeño y capacitación de personal, se ha programado cada uno de los procedimientos considerando la operación, las actividades que se realiza, los tiempos y el flujograma.

El manual de procedimientos permitirá llevar adelante las operaciones de sus actividades de acuerdo a lo programado con Gerencia y que el departamento de Talento Humano y se debe observar en forma adecuada y correcta. Además el cumplimiento de las normas legales en la Administración del Talento Humano también evitará contrariedades en el ámbito legal.

#### Procedimiento para selección, contratación e inducción del personal

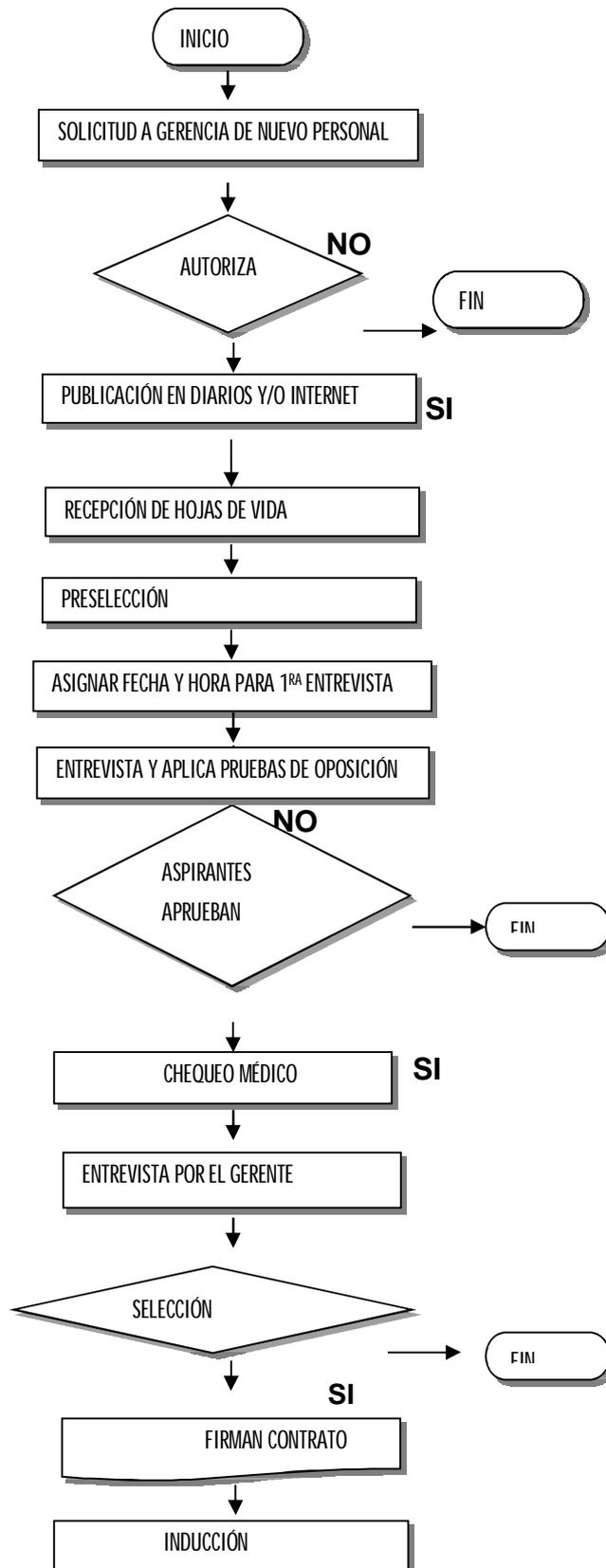
CUADRO N° 25 PROCEDIMIENTO SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL

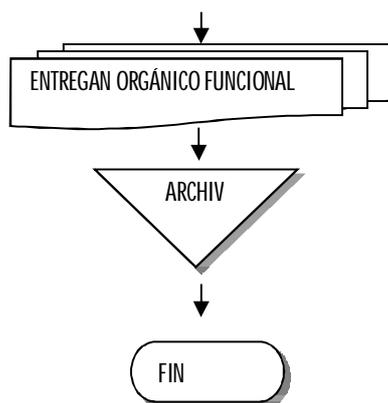
	N°.	ACTIVIDADES
Unidad Interesada	1	Solicita a Gerencia General la contratación de personal adjuntando los justificativos necesarios
Gerente General	2	Analiza solicitud y los justificativos, de ser procedente acepta e inicia el proceso caso contrario niega la solicitud.

Talento Humano	3	Realiza publicación por distintos medios (diarios, Internet), para recepción de carpetas.
Talento Humano	4	Recopila las hojas de vida de los aspirantes y realiza la preselección de los candidatos.
Talento Humano	5	Asigna fecha y hora llamando a los candidatos para entrevista y concurso de méritos y oposición.
Talento Humano	6	Realiza primera entrevista, y pruebas de oposición (técnicas y psicológicas), y realiza una evaluación de los merecimientos de los candidatos y determina una terna.
Talento Humano	7	Autoriza a los seleccionados a realizarse un chequeo médico para constatar que no tengan enfermedades profesionales.
Gerente General	8	Entrevista a los seleccionados y define quien debe desempeñar ese puesto.
Talento Humano	9	Procede a la contratación y a la inscripción del contrato en la Ministerio de Relaciones Laborales.
Talento Humano	10	Procede a realizar la inducción a la empresa del nuevo servidor haciéndole conocer las instalaciones y entregándole la normativa de la entidad.
Unidad interesada	11	Entrega copia del Orgánico Funcional sobre las funciones que le corresponde realizar y le ubica en el lugar de trabajo.
Talento Humano	12	Archiva el expediente correspondiente y termina la operación.
Duración del proceso: Mínimo 5 Días, Máximo 15 Días.		

**Elaborado por:** *La Autora*

GRÁFICO N° 14: FLUJOGRAMA PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL





Elaborado por: *La Autora*

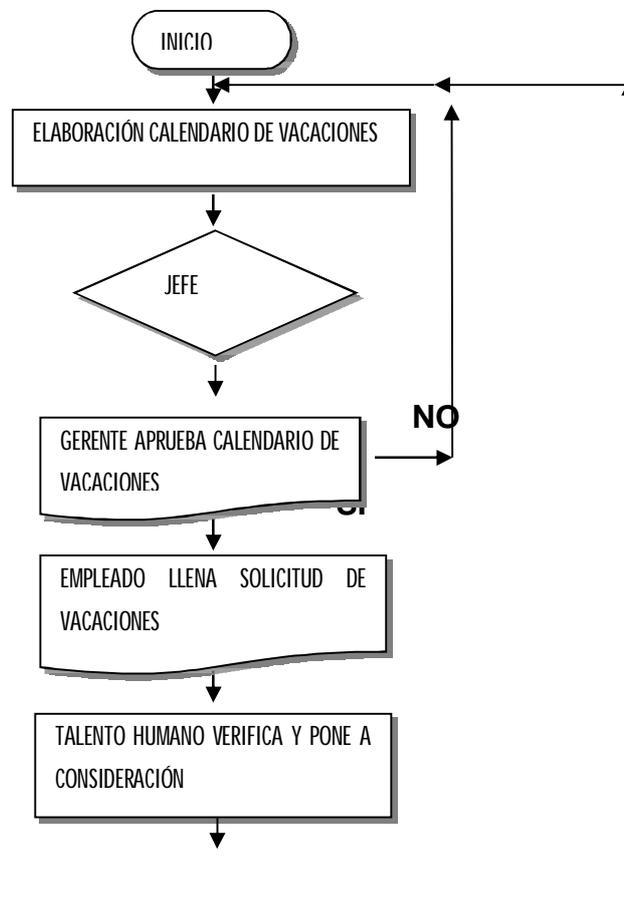
CUADRO N° 26 **PROCEDIMIENTO PARA SALIDA DE VACACIONES DEL PERSONAL**

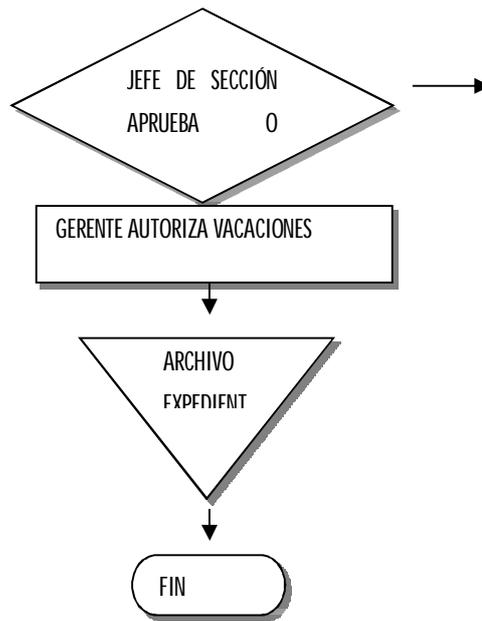
	N°	ACTIVIDADES
Talento Humano	1	Elabora un calendario anual de vacaciones.
Jefe de Sección	2	Verifican el calendario propuesto por el área de Talento Humano.
Gerente General	3	Aprueba el calendario anual de vacaciones
Empleado	4	Llena solicitud de vacaciones con el tiempo que le corresponde dentro del calendario de vacaciones.
Talento Humano	5	Verifica la solicitud y pone a consideración del jefe de sección.
Jefe de Sección	6	Pone el visto bueno en la solicitud o prorroga las vacaciones. Sabiendo que un trabajador podrá acumular

		sus vacaciones hasta 3 años.
Gerente General	7	Autoriza la salida para las vacaciones del empleado solicitante.
Empleado	8	Hace uso de las vacaciones, dejando su puesto de trabajo en orden y organizado a la persona que le remplazara.
Talento Humano	9	Archiva el expediente.
Duración del proceso: Mínimo 15 Días, Máximo 30 Días.		

**Elaborado por:** *La Autora*

**GRÁFICO N° 15: FLUJOGRAMA PARA SALIDA DE VACACIONES**





**Elaborado por:** *La Autora*

**CUADRO N° 27 PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

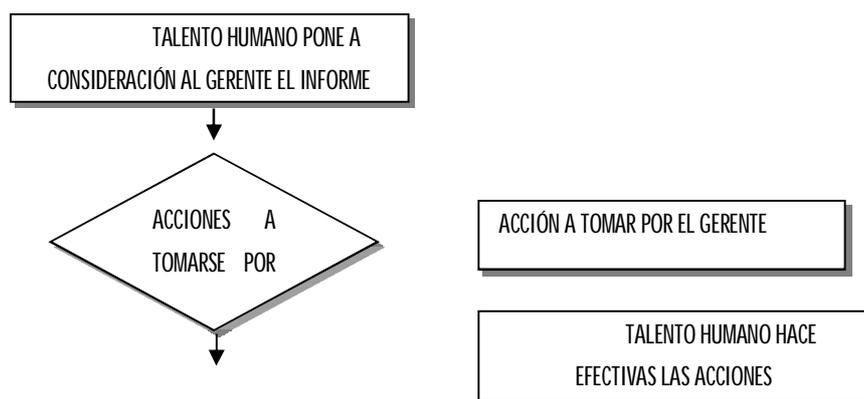
	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Talento Humano	1	Pide informe sobre el grado de cumplimiento de las labores realizadas por el servidor al Jefe departamental.
Talento Humano	2	Entrevista al trabajador sobre el grado de cumplimiento.
Talento Humano	3	Realiza una investigación y verifica la información proporcionada.
Talento Humano	4	Confronta funciones establecidas en el orgánico funcional con el informe entregado

		por el jefe de sección y la verificación
Talento Humano	5	Determina porcentaje de cumplimiento del servidor.
Talento Humano	6	Pone en consideración del Gerente General el informe correspondiente.
Gerente General	7	Determina las acciones a tomarse
Talento Humano	8	Archiva los informes y el proceso.
Duración del proceso: Mínimo 5 Días, Máximo 15 Días.		

**Elaborado por:** *La Autora*

**GRÁFICO N° 16: FLUJOGRAMA PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL**





Elaborado por: *La Autora*

**CUADRO N° 28 PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

	N°.	ACTIVIDADES
Talento Humano	1	Solicita a los jefes de sección en las áreas que deben capacitarse los servidores.
Talento Humano	2	Convoca a una reunión de trabajo para determinar las necesidades puntuales de capacitación y las fechas tentativas
Talento Humano	3	Investiga los centros educativos que pueden brindar la capacitación a los servidores, las fechas, horarios y costos.
Talento Humano	4	Realiza un proyecto de capacitación para los servidores
Talento		Convoca a los jefes y pone en conocimiento el proyecto

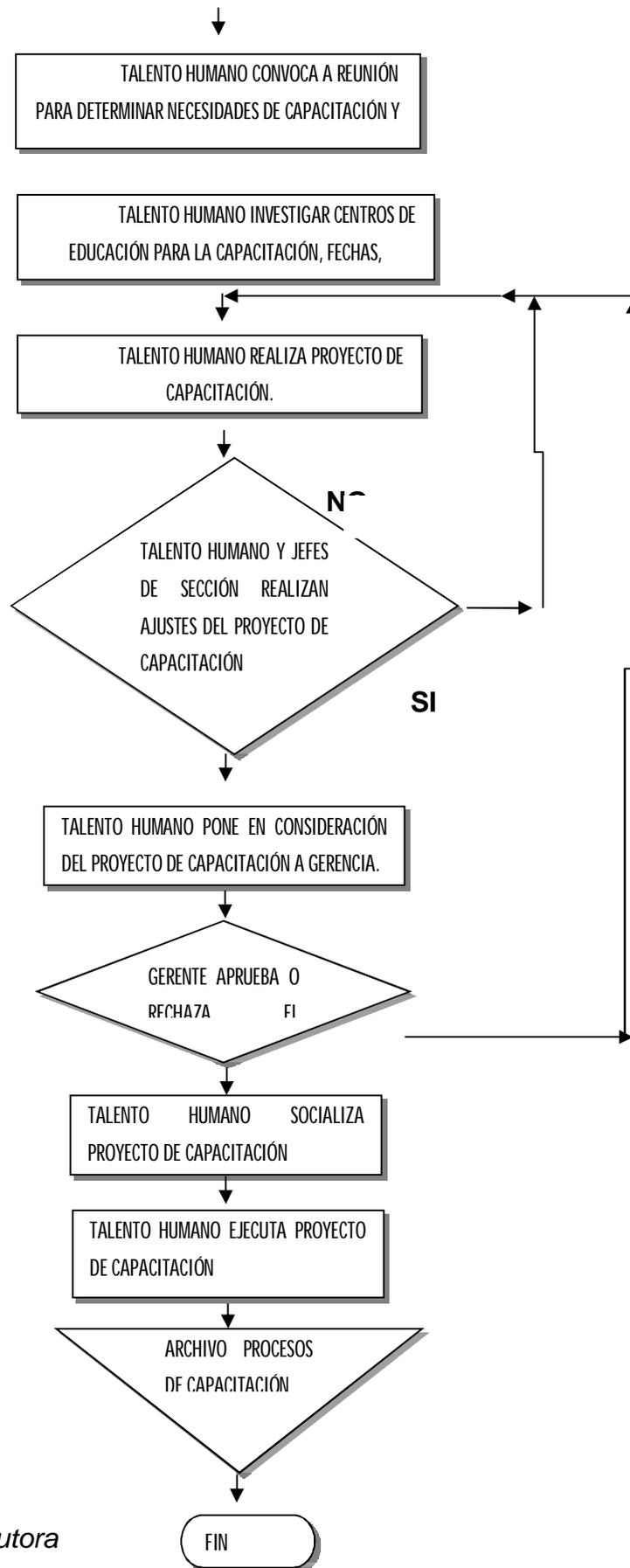
Humano	5	de capacitación con la finalidad de realizar los ajustes correspondientes al proyecto.
Talento Humano	6	Pone a consideración del Gerente General el proyecto de capacitación.
Gerente General	7	Estudia, analiza y aprueba el proyecto de capacitación.
Talento Humano	8	Socializa el programa de capacitación que se ejecutara entre sus servidores.
Talento Humano	9	Ejecuta el programa de capacitación.
Talento Humano	10	Comunica a Gerencia los resultados de la capacitación.
Talento Humano	11	Archiva los procesos de capacitación.
Duración del proceso: Mínimo 15 Días, Máximo 30 Días.		

**Elaborado por:** *La Autora*

## GRÁFICO N° 17: FLUJOGRAMA PARA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

### Flujograma para capacitación del personal





Elaborado por: La Autora

### **3.5 MANUAL DE CONTABILIDAD**

#### **NORMATIVA CONTABLE**

El Sistema Contable de Sinergyhard Cia. Ltda. ha experimentado cambios significativos durante los últimos años debido a factores de expansión y al volumen y diversificación de las transacciones, factores que han ido creando la necesidad de contar con un manual de contabilidad.

Constituye una obligación para la empresa incorporar las Normas de Internacionales de Información Financiera (NIIFS), las mismas que se incorporan en el presente manual de contabilidad.

#### **FINALIDAD**

El presente trabajo tiene como propósito fundamental contar con un sistema contable adecuado a las necesidades de la empresa Sinergyhard Cia. LTDA.

#### **OBJETIVOS**

##### **General**

Contar con un manual de contabilidad que permita registrar de forma oportuna las operaciones y reportar sus resultados por medio de informes financieros, para la toma de decisiones.

##### **Específicos**

- § Establecer un plan de cuentas adaptado a la necesidad de Sinergyhard Cía. Ltda.
- § Mantener organizada la información contable, a fin de obtener y mantener registros auxiliares básicos que sirvan de enlace y cruce de información con el Departamento de Contabilidad

### **3.5.1 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS**

#### **ENTE CONTABLE**

Sinergyhard Cía. Ltda., es una empresa legalmente constituida con fines de lucro, que se dedica a comercialización de Productos, Servicios, Capacitación y Consultoría en Hardware y Software en el uso de los sistemas.

#### **EQUIDAD**

La empresa deberá basar su información y la contabilidad en el principio de equidad, de tal manera que el registro de los hechos económicos se basa en la igualdad sin ninguna preferencia en particular.

#### **MEDICIÓN DE RECURSOS**

La empresa informará sobre su situación financiera y los resultados de sus operaciones mensual y anualmente a los organismos internos y externos.

#### **PERÍODOS CONTABLES**

La Empresa informará sobre su situación financiera y los resultados de sus operaciones mensual y anualmente a sus organismos internos y externos.

#### **ESCENCIA SOBRE LA FORMA**

La información financiera de la Empresa se basa en la realidad económica de las transacciones, resalta la sustancia o esencia económica del evento, aun cuando la forma legal pueda definir de la sustancia económica.

#### **CONTINUIDAD DEL ENTE CONTABLE**

La Empresa fue creada con el fin de una existencia permanente a largo plazo, buscando consolidarse dentro del mercado nacional.

#### **MEDICIÓN DE TÉRMINOS MONETARIOS**

En Ecuador la unidad de medida para el procedo contable es el dólar de los Estados Unidos de Norteamérica.

### **ESTIMACIONES**

En la contabilidad no todas las transacciones que se presenten pueden cuantificarse con exactitud, en unas es posible en otras no. Esto hace necesario que las estimaciones se calculen en función de fórmulas técnicas basadas en experiencias pasadas.

### **ACUMULACIÓN**

Este principio especifica que en contabilidad no se pueden acumular ingresos y gastos generados de un período a otro. Los ingresos y gastos generados en un período serán tomados en cuenta el los resultados de ese período aun cuando no se hayan cobrado o pagado.

### **PRECIO DE INTERCAMBIO**

Las transacciones son el intercambio de bienes, valores y/o servicios. Medidos en unidades monetarias, en contabilidad estos intercambios se registran en función del valor justo pagado o recibido por la empresa en cada transacción realizada.

### **JUCIO O CRITERIO**

El juicio o criterio del profesional contable es importante para la toma de decisiones, principalmente en lo relacionado con estimaciones en donde el criterio profesional es primordial para evitar errores en el futuro.

### **UNIFORMIDAD**

Los principios de contabilidad deben ser aplicados uniformemente de un período a otro, si se presentan cambios en los principios o en sus métodos de aplicación se debe dejar constancia de tal situación. Todo cambio, en la aplicación de los métodos o procedimientos contables, tienen que ser materia de averiguación y explicación razonable del motivo y de los efectos causados. Los cambios de importancia en la aplicación de los principios, políticas y normas, será revelado en notas a los estados financieros, que cuantifiquen su efecto y expongan las razones del mismo.

### **CLASIFICACIÓN Y CONTABILIZACIÓN**

En contabilidad las transacciones realizadas por la entidad con sus respectivos documentos de soporte deben ser debidamente clasificadas y

ordenadas para proceder al registro contable, esto permitirá acceder a la información fácilmente.

### **SIGNIFICATIVIDAD**

Los informes financieros se interesan únicamente en la información suficiente significativa, incluirá aquellos aspectos de significación susceptibles de cuantificarse o cuya revelación sea importante para las decisiones que deban tomar y evaluar las actividades el Gerente de la Empresa.

### **PARTIDA DOBLE**

Toda transacción financiera dará lugar a un registro simultáneo en el debe y el haber por valores iguales, afectando a las cuentas que corresponda según la naturaleza de la operación. Por tanto, la contabilidad mantendrá la igualdad básica:

$ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO.$

En cada empresa la Contabilidad constituye un pilar fundamental puesto que esta permite registrar de forma lógica las operaciones que se realizan en determinado periodo, reflejando así la situación de la empresa mediante los respectivos estados financieros. Además facilita al contingente humano la toma de decisiones acertadas y a tiempo.

## **3.5.2 PLAN DE CUENTAS**

Constituye un listado lógico y ordenado de las cuentas de mayor general y de las subcuentas aplicables a la actividad comercial de la entidad con su denominación y código correspondiente.

El siguiente plan de cuentas es el que se propone para manejar dentro de Sinergyhard Cia. Ltda., mismo que ha sido mejorado en tanto a sus cuentas de movimiento ya que el anterior no contiene cuentas de costo y de gasto más específicas, muy necesarias para diferenciar cada uno de estos.

## Plan de cuentas Sinergyhard Cia. Ltda.

<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b><u>1.1.</u></b>	<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>
<b>1.1.01.</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>
1.1.01.01.	CAJA
1.1.01.01.001	CAJA GENERAL
1.1.01.01.002	CAJA CHICA UIO
1.1.01.01.003	CAJA CHICA GYE
1.1.01.02.	BANCOS
1.1.01.02.001	BANCO PICHINCHA
1.1.01.02.002	PRODUBANCO
1.1.01.02.003	COOP TULCÁN
<b>1.1.02.</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>
1.1.02.01.	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS
1.1.02.02.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.02.02.001	CLIENTES
1.1.02.02.002	CHEQUES POSFECHADOS
1.1.02.02.003	OTRAS CTAS. X COBRAR
1.1.02.02.999	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES
1.1.02.03.	INVERSIONES
1.1.02.03.001	INVERSIONES FINANCIERAS
1.1.02.04.	CUENTAS POR COBRAR SOCIOS
1.1.02.05.	ANTICIPOS Y ADELANTOS
1.1.02.05.001	ANTICIPO PROVEEDORES VARIOS
1.1.02.06.	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS
1.1.02.07.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS
1.1.02.08.	PRESTAMOS ORDINARIOS EMPLEADOS
1.1.02.09.	VIÁTICOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS
1.1.02.10.	VALORES A LIQUIDAR
1.1.02.10.001	VALORES A LIQUIDAR VARIOS
<b>1.1.03.</b>	<b>INVENTARIOS</b>
1.1.03.01.	INVENTARIO DE MERCADERÍAS
1.1.03.01.888	(-) PROVISIÓN DE INVENTARIOS POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN
1.1.03.01.999	(-) PROVISIÓN DE INVENTARIOS POR DETERIORO
1.1.03.02.	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS
1.1.03.02.001	INVENTARIO DE SUMINISTROS
<b>1.1.04.</b>	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
1.1.04.01.	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.04.02.	ANTICIPOS A PROVEEDORES
<b>1.1.05.</b>	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
1.1.05.01.	ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE IVA
1.1.05.01.001	IVA EN COMPRAS
1.1.05.01.002	RETENCIONES DE IVA EFECTUADAS
1.1.05.01.003	CRÉDITO TRIBUTARIO DE IVA A FAVOR DE LA EMPRESA
1.1.05.02.	ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE RENTA
1.1.05.02.001	RETENCIONES DE RENTA EFECTUADAS
1.1.05.02.002	CRÉDITO TRIBUTARIO DE RENTA A FAVOR DE LA EMPRESA
1.1.05.02.003	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA
<b>1.1.06.</b>	<b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>
1.1.06.01.	GARANTÍAS EFECTIVAS
1.1.06.01.001	GARANTÍA ASEGURADORA
<b><u>1.2.</u></b>	<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>
<b>1.2.01.</b>	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>
1.2.01.01.	TERRENOS
1.2.01.02.	EDIFICIOS
1.2.01.02.888	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EDIFICIOS
1.2.01.02.999	(-) DETERIORO ACUMULADO DE EDIFICIOS
1.2.01.03.	MUEBLES Y ENSERES
1.2.01.03.888	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
1.2.01.03.999	(-) DETERIORO ACUMULADO DE MUEBLES Y ENSERES
1.2.01.04.	MAQUINARIA Y EQUIPO
1.2.01.04.888	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPO
1.2.01.04.999	(-) DETERIORO ACUMULADO DE MAQUINARIA Y EQUIPO
1.2.01.05.	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.01.05.888	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN

1.2.01.05.999	(-) DETERIORO ACUMULADO DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.01.06.	VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE
1.2.01.06.888	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE
1.2.01.06.999	(-) DETERIORO ACUMULADO DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE
<b>1.2.02.</b>	<b>PROPIEDADES DE INVERSIÓN</b>
1.2.02.01.	PROPIEDADES DE INVERSIÓN TERRENOS
1.2.02.01.001	PROPIEDADES DE INVERSIÓN TERRENOS
1.2.02.01.002	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN TERRE
1.2.02.01.003	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN TERRENOS
<b>1.2.03.</b>	<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>
1.2.03.01.	LICENCIAS
1.2.03.01.001	ADS SOFTWARE SISTEMA CONTABLE FÉNIX
1.2.03.01.002	(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS INTANGIBLE
1.2.03.01.003	(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVO INTANGIBLE
1.2.03.01.999	OTROS INTANGIBLES
<b>1.2.04.</b>	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS</b>
1.2.04.01.	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS
1.2.04.01.001	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTOS DIFERIDOS
1.2.5.	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES

## **2.**

### **PASIVO**

#### **2.1.**

#### **PASIVO CORRIENTE**

##### **2.1.01.**

##### **CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR**

2.1.01.01.	CUENTAS POR PAGAR
2.1.01.01.001	PROVEEDORES NACIONALES
2.1.01.01.002	PROVEEDORES DEL EXTERIOR
2.1.01.02.	DOCUMENTOS POR PAGAR VEHÍCULOS PORCIÓN CORRIENTE
<b>2.1.02.</b>	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
2.1.02.01.	OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES
2.1.02.02.	OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR
<b>2.1.03.</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>
2.1.03.01.	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2.1.03.01.001	IVA EN VENTAS
2.1.03.01.002	RETENCIONES EN LA FUENTE EMITIDAS 1%
2.1.03.01.003	RETENCIONES EN LA FUENTE EMITIDAS 2%
2.1.03.01.004	RETENCIONES EN LA FUENTE EMITIDAS 8%
2.1.03.01.005	RETENCIONES EN LA FUENTE EMITIDAS 10%
2.1.03.01.006	RENTA EMPLEADOS
2.1.03.01.007	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA EMITIDAS 30%
2.1.03.01.008	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA EMITIDAS 70%
2.1.03.01.009	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA EMITIDAS 100%
2.1.03.01.010	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO
2.1.03.02.	CON EL IESS
2.1.03.02.001	APORTES IESS POR PAGAR
2.1.03.02.002	FONDO DE RESERVA POR PAGAR
2.1.03.02.003	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS
2.1.03.02.004	PRESTAMOS HIPOTECARIOS
2.1.03.04.	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS
2.1.03.04.001	SUELDOS POR PAGAR
2.1.03.04.002	FONDOS DE RESERVA POR PAGAR
2.1.03.04.003	DECIMO TERCER SUeldo POR PAGAR
2.1.03.04.004	DECIMO CUARTO SUeldo POR PAGAR
2.1.03.04.005	VACACIONES POR PAGAR
2.1.03.04.006	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES
2.1.03.05.	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS
2.1.03.05.001	JUBILACIÓN PATRONAL
2.1.03.05.002	OTROS BENEFICIOS A LARGO PLAZO PARA LOS EMPLEADOS
2.1.03.06.	CUENTAS POR PAGAR ACCIONISTAS
2.1.03.06.888	DIVIDENDOS POR PAGAR
2.1.03.03.	ANTICIPOS DE CLIENTES
2.1.03.03.001	DEPÓSITOS POR IDENTIFICAR
2.1.03.03.002	ANTICIPO CLIENTES VARIOS

##### **2.1.04.**

##### **OTROS PASIVOS CORRIENTES**

2.1.04.01.	OTROS PASIVOS CORRIENTES
------------	--------------------------

#### **2.2.**

#### **PASIVO NO CORRIENTE**

##### **2.2.01.**

##### **CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR**

2.2.01.01.	DOCUMENTOS POR PAGAR VEHÍCULOS
------------	--------------------------------

##### **2.2.02.**

##### **OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS**

2.2.02.01.	OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES
2.2.02.01.001	PRÉSTAMO BANCO PICHINCHA
2.2.02.01.002	PRÉSTAMO PRODUBANCO
2.2.02.02	OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR
2.2.02.02.001	PRÉSTAMO BANCOS EXTERIOR
<b>2.2.03.</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES NO CORRIENTES</b>
2.2.03.01.	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS
2.2.03.01.001	JUBILACIÓN PATRONAL
2.2.03.01.002	OTROS BENEFICIOS NO CORRIENTES PARA LOS EMPLEADOS
<b>2.2.04.</b>	<b>PASIVO DIFERIDO</b>
2.2.04.01.	INGRESOS DIFERIDOS
2.2.04.02.	PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS
<b>2.2.05.</b>	<b>OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</b>
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b><u>3.1.</u></b>	<b><u>CAPITAL</u></b>
3.1.01.	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO
3.1.02.	(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES EN TESORERÍA
<b><u>3.2.</u></b>	<b><u>APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN</u></b>
<b><u>3.3.</u></b>	<b><u>RESERVAS</u></b>
3.3.01.	RESERVA LEGAL
3.3.02.	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA
3.3.03.	RESERVA DE CAPITAL
3.3.04.	OTRAS RESERVAS
<b><u>3.4.</u></b>	<b><u>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</u></b>
3.4.01.	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
3.4.02.	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES
3.4.03.	OTROS SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN
<b><u>3.5.</u></b>	<b><u>RESULTADOS ACUMULADOS</u></b>
3.5.01.	GANANCIAS ACUMULADAS
3.5.02.	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS
3.5.03.	RESULTADOS ACUMULADA PROVENIENTES DE ADOPCIÓN POR 1º VEZ NIIF
<b><u>3.6.</u></b>	<b><u>RESULTADOS DEL EJERCICIO</u></b>
3.6.01.	GANANCIA NETA DEL PERIODO
3.6.02.	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>
<b><u>4.1.</u></b>	<b><u>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</u></b>
4.1.01.	VENTAS NETAS
4.1.01.01.	VENTAS 12%
4.1.01.01.001	VENTAS HARDWARE
4.1.01.01.002	VENTAS SOFTWARE
4.1.01.01.003	VENTAS INSTALACIÓN
4.1.01.01.004	VENTAS SERVICIO TÉCNICO
4.1.01.01.005	VENTA CAPACITACIÓN
4.1.01.02.	VENTAS 0%
4.1.01.03.	(-) DESCUENTO EN VENTAS
4.1.01.04.	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS
4.1.01.05.	(-) BONIFICACIÓN EN PRODUCTO
4.1.01.06.	(-) OTRAS REBAJAS COMERCIALES
<b><u>4.2.</u></b>	<b><u>OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES</u></b>
4.2.01.	OTROS INGRESOS
4.2.01.01.	OTROS INGRESOS FINANCIEROS
4.2.01.01.001	INTERESES FINANCIEROS
4.2.01.01.002	VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE
4.2.01.01.003	INGRESOS POR REEMBOLSOS
4.2.01.01.999	OTROS INGRESOS
<b>5.</b>	<b>COSTOS Y GASTOS</b>
<b><u>5.1.</u></b>	<b><u>COSTOS</u></b>
5.1.01.	COSTOS DE VENTA
5.1.01.01.	COSTOS
5.1.01.01.001	COSTO DE VENTAS
5.1.02.	OTROS COSTOS DE VENTA
5.1.02.01.	OTROS COSTOS DE VENTA
5.1.02.01.001	TRANSPORTE DE EQUIPOS
5.1.02.01.002	SERVICIOS EXTERNOS
5.1.02.01.003	LEGALIZACIÓN Y OTROS

5.1.02.01.004	PÓLIZAS
5.1.02.01.005	CAPACITACIÓN

<b><u>6.1.</u></b>	<b><u>GASTOS</u></b>
6.1.01.	GASTOS DE VENTA
6.1.01.01.	GASTOS PERSONAL VENTAS
6.1.01.02.	SERVICIOS GENERALES
6.1.01.03.	VIAJES AL EXTERIOR
6.1.01.04.	GASTOS DE GESTIÓN
6.1.01.04.	VALOR NETO DE REALIZACIÓN DE INVENTARIOS
6.1.02.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
6.1.03.	GASTOS FINANCIEROS
6.1.04.01.	GASTOS BANCARIOS
6.1.04.02.	GASTOS TARJETAS DE CRÉDITO
6.1.05.	OTROS GASTOS

### 3.5.3 DEFINICIÓN DE LAS CUENTAS PRINCIPALES

#### **ACTIVO**

El activo está formado por todos los bienes y valores que generan beneficios futuros a la empresa:

- ü Fondos disponibles o valores en dinero.
- ü Inversiones.
- ü Cuentas y préstamos por cobrar.
- ü Cartera de créditos
- ü Bienes muebles e inmuebles y otros activos.

Los saldos de este grupo de cuentas son deudoras a excepción de las provisiones, depreciaciones, amortizaciones que son valores que se debitan de los rubros correspondientes.

#### ***Se debitan:***

- Por el saldo inicial de la cuenta.
- Por entradas
- Por disminuciones

#### ***Se acreditan:***

- Por salidas de efectivo o valores.
- Por disminuciones.

## **ACTIVO CORRIENTE**

Este grupo de cuentas está integrado por los valores en efectivo y otros que pueden efectivizarse en un plazo máximo de un año.

### ***Se debitan por:***

- El valor inicial de la cuenta.
- Por entradas
- Por disminuciones

### ***Se acreditan:***

- Por salidas de efectivo o valores.
- Por disminuciones

## **ACTIVO DISPONIBLE**

Son los rubros que representan la liquidez de la organización y que permiten realizar las operaciones diarias de la empresa.

### ***Se debitan:***

- Por el valor inicial de la cuenta
- Por entradas de efectivo
- Por aumentos

### ***Se acreditan:***

- Por salidas
- Por disminuciones

## **CAJA**

Está constituida por los valores en efectivo que tiene la empresa para la ejecución de sus operaciones.

**Se debitan:**

- Por entradas de efectivo
- Por cobro de o abono de cuentas por cobrar en efectivo
- Por cobro de créditos en efectivo

**Se acreditan:**

- Por depósitos en los bancos.
- Por pagos en efectivo

CAJA CHICA

Es un valor limitado, creado para cubrir gastos pequeños de la organización, que no ameriten la emisión de cheques.

**Se debita:**

- Por valor inicial
- Por aumento del fondo

**Se acredita:**

- Por gastos realizados con el fondo
- Por disminución del fondo

BANCOS

Son los valores depositados en las cuentas corrientes de la empresa.

**Se debitan por:**

- Apertura de la cuenta
- Depósitos de efectivo o cheques
- Notas de Crédito por intereses
- Cobros realizados mediante transferencia de clientes.
- Préstamos bancarios

**Se acreditan por:**

- Emisión de cheque

- Notas de débito por servicios bancarios
- Transferencias bancarias a proveedores
- Pago de Nomina

### INVERSIONES

Son los valores de la empresa, que generan rentabilidad y son de pronta liquidez.

#### ***Se debitan:***

- Por el valor de las inversiones en títulos valores, etc.

#### ***Se acreditan por:***

- Venta de títulos valores

### **ACTIVO EXIGIBLE**

Son valores de pronta recuperación. Están integrados por las cuentas y documentos por cobrar, generados por créditos a clientes y empleados.

#### ***Se debitan:***

- Por créditos otorgados

#### ***Se acreditan:***

- Por cancelación de los créditos

### CUENTAS POR COBRAR (CLIENTES)

Se refieren a valores que la empresa debe cobrar, por concepto de ventas a crédito. Los créditos se otorgan de acuerdo a lo establecido por los contratos.

#### ***Se debitan:***

- Por la venta a crédito sin documentos.

***Se acreditan:***

-Por pagos parciales o en su totalidad

**PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES**

Es el cálculo sobre los créditos antiguos y que se consideran de dudoso cobro.

***Se debita:***

-Por las cuentas incobrables del gasto.

***Se acredita:***

- Por las cuentas incobrables

**ANTICIPO A PROVEEDORES**

Son pagos que realizan por adelantado a los proveedores y que se devengarán con la liquidación total de la factura de compra.

***Se debitan:***

-Por pagos anticipados por mercadería o servicios.

***Se acreditan por:***

-Por retención del anticipo en la factura.

**ANTICIPO SUELDOS**

Son pagos adelantados a los empleados, que se deducen en el pago normal de los sueldos.

***Se debitan por:***

-Valores pagados por adelantado

***Se acreditan por:***

-Retención del anticipo en la nomina

**ACTIVO REALIZABLE**

Son los activos que, por su naturaleza, son de fácil conversión en dinero y dependen las ventas.

***Se debitan por:***

-El valor inicial

-La compras que realicen

***Se acreditan por:***

-Las ventas de los productos

**INVENTARIO DE MERCADERÍAS**

Es parte del activo realizable y controla el movimiento de los productos que están en venta.

***Se debita por:***

-El inventario inicial

-Las devoluciones en venta

-Los descuentos en compras

***Se acredita por:***

-Las ventas

**IVA PAGADO**

El IVA pagado se genera por la compra de bienes y/o servicios, se convierte en un derecho que la organización tiene frente al SRI. De acuerdo a la Ley, el IVA está gravado con la tarifa del 12%, valor que se aplica a la base imponible de la factura y las retenciones de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno.

***Se debita por:***

-La compra de bienes y servicios

***Se acredita por:***

-La declaración, contabilización y pago del IVA

**RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IVA**

Son valores autorizados por el Servicio de Rentas Internas, se retiene por la venta de bienes y servicios. La retención del IVA pasa a ser un pago anticipado del mismo al momento de la declaración.

***Se debitan por:***

-Los valores retenidos

-Los aumentos

***Se acredita por:***

-La declaración de los impuestos

-La contabilización y pago

**RETENCIÓN EN LA FUENTE IMPUESTO A LA RENTA**

La retención del impuesto a la renta por parte de los clientes es un pago anticipado del Impuesto a la Renta.

***Se debita por:***

-La compra de un bien o un servicio

***Se acredita por:***

-La declaración y pago del impuesto

## **ACTIVO FIJO (PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO)**

Se refiere al rubro generado por todos los bienes materiales de la empresa, incluyéndose las remodelaciones, adecuaciones y construcciones que se utilicen en la operación del negocio, el tiempo de uso de estos activos es mayor a un año.

### ***Se debita por:***

- La compra de un bien, incluidos los gastos legales y de escrituras
- Mejoras que se realicen y que valoricen el valor de la propiedad
- Reajustes en el valor de los bienes

### ***Se acredita por:***

- La venta o enajenación de un bien.
- Bajas, disminuciones, que se dan por el deterioro de los bienes.

## **ACTIVO FIJO DEPRECIABLE**

Son los bienes que sufren desgaste físico y pierden su valor. Ejemplo: muebles y enseres, vehículos, maquinaria, etc.

### ***Se debitan por:***

- El valor inicial en libros
- La compra de un bien

### ***Se acreditan por:***

- La venta de un bien
- Por bajas o disminuciones

## **EDIFICIO**

Es un activo de la empresa, en el cual se desarrollan las operaciones diarias.

### ***Se debita por:***

- El valor inicial en libros

- La compra de un bien
- Mejoras o adecuaciones

***Se acredita por:***

- La venta de un bien
- Por bajas o disminuciones

**DEPRECIACIÓN ACUMULADA**

Es un rubro que permite registrar un valor estimado de los muebles y enseres por el desgaste que sufren por el uso.

***Se debita por:***

- La venta o enajenación del bien.

***Se acredita por:***

- El registro de la depreciación

**MUEBLES Y ENSERES**

Son bienes tangibles que se pueden llevar de un lugar a otro, sirven para el desarrollo de las actividades propias del negocio.

***Se debitan por:***

- El valor inicial en libros.
- La compra de un bien.
- Aumentos y mejoras

***Se acreditan por:***

- La venta de un bien
- Por bajas o disminuciones

**MAQUINARIA Y EQUIPOS**

Son bienes tangibles que se pueden llevar de un lugar a otro, sirven para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas.

***Se debitan por:***

-La venta o enajenación del bien

***Se acreditan por:***

-La venta de un bien

-Bajas o disminuciones

**DEPRECIACIÓN ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPO**

Valor estimado sobre el precio original de la maquinaria y equipo por el desgaste que sufren por el uso.

***Se debita por:***

-La venta o enajenación del bien

***Se acredita por:***

-El registro de la depreciación

**EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

Máquinas de computación utilizadas por la empresa en el desarrollo de sus actividades.

***Se debitan por:***

-El valor inicial en libros.

-La compra de un bien.

-Aumentos y mejoras

***Se acredita por:***

-La venta de un bien

-Por bajas o disminuciones

## DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

Cálculo estimado sobre el valor original del equipo de computación por el desgaste que sufre por el uso.

### ***Se debitan por:***

-La venta o enajenación del bien

### ***Se acreditan por:***

-El registro de la depreciación

## VEHÍCULOS

Todo tipo de transporte motorizado, utilizado por la empresa (propios)

### ***Se debitan por:***

-El valor inicial en libros.

-La compra de un bien.

-Aumentos y mejoras

### ***Se acreditan por:***

-La venta de un bien

-Bajas o disminuciones

## DEPRECIACIÓN ACUMULADA VEHÍCULOS

Son valores referenciales a la rebaja del precio inicial de los vehículos, dado su desgaste por el uso.

### ***Se debitan por:***

-La venta o enajenación del bien

### ***Se acreditan por:***

-El registro de la depreciación

## ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE

Son activos que no sufren desgaste físico o pérdida del valor inicial, por lo tanto no son objeto de depreciación, al contrario su valor aumenta con el paso del tiempo.

### ***Se debitan por:***

- El valor inicial en los libros
- Por la compra de un bien
- Por mejoras o adecuaciones

### ***Se acreditan por:***

- La venta del bien.

## TERRENO

Es un activo tangible que con el paso del tiempo gana plusvalía y tiene una vida útil ilimitada.

### ***Se debita por:***

- El valor inicial en los libros
- Por la compra
- Por mejoras o adecuaciones

### ***Se acredita por:***

- La venta del bien.
- Disminuciones

## **PASIVO**

Está representado por las obligaciones que la organización ha contraído con terceras personas para el desarrollo de las actividades del negocio. Los pasivos se clasifican de acuerdo a la exigibilidad o fecha de pago de la

deuda. Si la obligación vence en un período menor a un año se denomina pasivo corriente y si vence en un período mayor a un año se denomina pasivo no corriente.

***Se debita por:***

- El pago total de las obligaciones
- Disminuciones

***Se acredita por:***

- El valor inicial en libros
- Entradas
- Aumentos

## **PASIVO CORRIENTE**

Constituido por deudas de la empresa cuyo vencimiento es menor de un año.

***Se debita por:***

- El pago total de las obligaciones
- Disminuciones o pagos parciales de la deuda

***Se acredita por:***

- El valor inicial en libros
- Entradas o créditos nuevos
- Aumentos

## **CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES**

En esta cuenta se registran los créditos comerciales que terceras personas otorgan a la organización y están pendientes de pago, previo a un plazo determinado.

***Se debita por:***

- El pago total de las obligaciones
- Disminuciones o pagos parciales

***Se acredita por:***

- El valor inicial en libros
- Nuevas obligaciones adquiridas
- Aumentos de las obligaciones

**BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR**

Se refiere a las obligaciones que la empresa tiene con los empleados, por los servicios que prestan: Décimo tercer y cuarto sueldo, fondos de reserva, etc., estos valores deben ser cancelados de acuerdo a los plazos que determine la Ley.

***Se debitan por:***

- El pago total de la obligación
- Disminuciones o pagos parciales

***Se acreditan por:***

- Obligaciones adquiridas con los empleados
- Aumentos de las obligaciones
- Atrasos en el pago

**SUELDOS POR PAGAR**

Son las remuneraciones que la organización debe cancelar a los empleados por servicios prestados.

***Se debitan por:***

- El pago total de la obligación
- Disminuciones o pagos parciales

***Se acreditan por:***

- Obligaciones adquiridas con los empleados
- Aumentos de las obligaciones
- Atraso de las obligaciones

### IESS POR PAGAR

Son valores que la empresa debe pagar por aportes patronales y personales, en forma mensual, al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### ***Se debitan por:***

- El pago total de la obligación
- Disminuciones o pagos parciales

#### ***Se acreditan por:***

- Obligaciones adquiridas con los empleados
- Aumentos de las obligaciones
- Atraso de las obligaciones

### IVA COBRADO

La empresa está obligada a realizar el cobro del IVA cuando realiza la venta de un bien o servicio.

#### ***Se debita por:***

- La declaración del impuesto
- El pago del impuesto

#### ***Se acredita por:***

- La venta de un bien o de un servicio

### RETENCIÓN DEL IVA

Valores retenidos por la organización, por la compra de bienes o servicios.

***Se debitan por:***

- La declaración del impuesto
- El pago del impuesto

***Se acredita por:***

- La retención del impuesto en las compras

**RETENCIÓN EN LA FUENTE IMPUESTO A LA RENTA**

Son valores que la organización retiene por la compra de bienes y servicios.

***Se debitan por:***

- La declaración del impuesto
- El pago del impuesto

***Se acreditan por:***

- La retención del impuesto en las compras

**SRI POR PAGAR**

Son las obligaciones que la empresa tiene con la Administración Tributaria.

***Se debita por:***

- La declaración del impuesto
- El pago del impuesto

***Se acredita por:***

- La retención del impuesto en las compras

**15% PARTICIPACIÓN EMPLEADOS**

Son valores que la empresa debe pagar a los empleados y trabajadores por concepto de sus utilidades anuales.

***Se debitan por:***

-El pago de las utilidades

***Se acredita por:***

-Las obligaciones adquiridas con los empleados y trabajadores

-Atrasos en el pago.

**PATRIMONIO**

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad (N.I.C. 1), se establece como rubros que forman parte del patrimonio a: capital emitido, reservas, ganancias o pérdidas acumuladas en los años de operación, intereses minoritarios.

**RESERVAS**

Son rubros que se guardan y que provienen de las utilidades de un ejercicio económico. Se usan para capitalizar la empresa o para cubrir pérdidas.

***Se debitan por:***

-Disminuciones o rebajas

***Se acreditan por:***

-Valor inicial en libros

-Aumentos

**RESULTADOS**

Registra las utilidades obtenidas en el período contable, así como utilidades no distribuidas de períodos anteriores, estos valores permitirán cubrir posibles pérdidas.

***Se debitan por:***

-Reducciones

***Se acreditan por:***

-Aumentos

**EXCEDENTE O PÉRDIDA DEL PERÍODO**

Es la diferencia entre la venta de los bienes y el costo de los mismos, en un período determinado.

***Se debita por:***

-La capitalización de las Reservas

-El pago de utilidades

-El pago del Impuesto a la Renta

***Se acredita por:***

-La utilidad obtenida en el período

**EXCEDENTE O PÉRDIDA ACUMULADA DE PERÍODOS ANTERIORES**

Es el resultado de pérdidas o ganancias acumuladas de años anteriores

***Se debita por:***

-La capitalización de las Reservas

***Se acredita por:***

-La utilidad obtenida en el período

-Aumentos

**RESUMEN DE INGRESOS Y GASTOS**

En esta cuenta se registra los ingresos, costos y gastos que ha generado la empresa el período contable y permite determinar si la organización obtuvo utilidad o pérdida.

***Se debitan por:***

- Registro de los ingresos
- Determinar la pérdida con el cierre de la cuenta

***Se acreditan por:***

- Registro de los costos y gastos
- Determinar la pérdida y cierre de la cuenta

## **INGRESOS**

Son los dineros que recibe la organización por la venta de mercadería en un período determinado. Los ingresos se registran sin tomar en cuenta la forma y fecha de recepción del dinero. Estas cuentas son acreedoras.

***Se debitan por:***

- El cierre de la cuenta.

***Se acreditan por:***

- La venta de mercaderías

## **INGRESOS OPERACIONALES**

Son los ingresos que se obtienen por la venta de mercaderías y servicios que pertenecen al giro del negocio.

***Se debitan por:***

- El cierre de la cuenta.

***Se acredita por:***

-La venta de mercaderías en el período.

### VENTAS

Son ingresos que percibe la organización por la venta de mercaderías a precio de venta.

#### ***Se debitan por:***

- Las devoluciones en ventas.
- Los descuentos en ventas
- Las ventas netas.

#### ***Se acredita por:***

- La venta de mercaderías a contado y a crédito.
- La venta de servicios en el período.

### DEVOLUCIÓN EN VENTAS

Son valores que se registran por la devolución de mercaderías vendidas a terceras personas.

#### ***Se debita por:***

- Las devoluciones de mercadería vendida.

#### ***Se acredita por:***

- El cierre de la cuenta.

### DESCUENTO EN VENTAS

Son valores que se registran por rebajas en el precio de venta, esto se da cuando las ventas son al contado.

#### ***Se debitan por:***

- Los descuentos en la mercadería vendida.

***Se acreditan por:***

-El cierre de la cuenta.

**INTERESES GANADOS**

Son ingresos que se generan por los valores que están colocados bajo la modalidad de créditos y por las ventas de mercaderías a crédito.

***Se debitan por:***

El cierre de la cuenta.

***Se acreditan por:***

-Los intereses generados.

**INGRESOS NO OPERACIONALES**

Son ingresos de que la organización obtiene por actividades distintas al giro del negocio.

**COSTOS Y GASTOS**

Corresponden a una cuenta que registra todos los egresos por compra de artículos y otros adicionales. Por su naturaleza, estas cuentas mantienen saldos deudores.

***Se debitan por:***

-Los pagos o egresos realizados

***Se acreditan por:***

-El saldo final

-El cierre de la Cuenta

**3.5.4 MODELOS DE ESTADOS FINANCIEROS**

## A. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA



SINERGYHARD CIA. LTDA.

### BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX  
EN MILES DE DÓLARES

ACTIVOS		PASIVOS	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Caja – Bancos	XXX	Proveedores	XXX
Inversiones	XXX	Documentos por pagar	XXX
Anticipos a proveedores	XXX	Provisiones por pagar	XXX
Clientes	XXX	Impuestos y participación. Por pagar	XXX
(-) Provisión cuentas Incobrables	(XXX)	Dividendos Declarados	XXX
Provisión Cuentas incobrables	XXX	Provisiones	XXX
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (ISD)	XXX	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b><u>XXX</u></b>
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	XXX		
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	XXX	<b>Pasivo No Corriente</b>	
Inventario de mercaderías	XXX	Cuentas y documentos por pagar proveedores L/P	
(-) Provisión de inventarios por valor neto de realización	(XXX)	Obligaciones con instituciones financieras L/P	
(-) Provisión por deterioro del valor del activo corriente	(XXX)	Préstamos de accionistas	
<b>Total Activo Corriente</b>	<b><u>XXX</u></b>	Crédito a mutuo	
		Provisiones para jubilación patronal	
<b>Activo No Corriente</b>		Provisiones para desahucio	
<b>Propiedad, Planta y Equipo</b>	XXX	Otras provisiones	
Activos fijos		<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b><u>XXX</u></b>

(-) Deprec. acumulada activos	(XXX)		
(-) Provisión por deterioro del valor de propiedades, planta y equipo	(XXX)	<b>TOTAL PASIVO</b>	<u>XXXX</u>
<b>Activo diferido intangible</b>	XXX		
(-) Amortización acumulada	(XXX)		
(-) Provisión por deterioro del valor del activo diferido (Intangible)	(XXX)	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>Total Activo No Corriente</b>	<u>XXX</u>	Capital social	XXX
		Reserva legal	XXX
<b>Activo Largo Plazo</b>		Reserva de capital	XXX
Inversiones L/P	XXX	Utilidad ejercicios anteriores	XXX
<b>Total Activo Largo Plazo</b>	<u>XXX</u>	Utilidad del ejercicio	XXX
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<u>XXXX</u>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<u>XXXX</u>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<u>XXXX</u>

\_\_\_\_\_  
CONTADOR GENERAL

MATRICULA N°

\_\_\_\_\_  
GERENTE GENERAL

\_\_\_\_\_  
AUDITOR

LICENCIA

N°

## B. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES



SINERGYHARD CIA. LTDA.

### ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX EN MILES DE DÓLARES

<b>INGRESOS</b>			
Ventas	XXX		
Devolución en ventas	(XXX)		
Descuento en ventas	(XXX)		
Ventas brutas			XXX
<b>(-) Costo de Ventas</b>			<b>(XXX)</b>
Inv. Inicial de Mercaderías		XXX	
Compas de mercaderías	XXX		
Devolución en compras	(XXX)		
Descuento en compras	(XXX)		
Compras Netas		XXX	
Mercaderías disponibles para la venta		XXX	
(-) Inv. Final de Mercaderías		(XXX)	
(=)Costo de ventas			XXX
<b>Utilidad bruta en ventas</b>			<b>XXX</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>			
(-) Gastos de Administración			(XXX)
(-) Gastos de Comercialización			(XXX)
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>			<b>XXX</b>
(+) Otros ingresos			XXX
Intereses ganado		XXX	
Utilidad en venta de activos fijo		XXX	
(-) Otros gastos			(XXX)
Intereses pagado		XXX	
Donaciones realizadas		XXX	
Utilidad Antes de Participación e Impuestos			<b>XXX</b>
15% Participación Trabajadores			(XXX)
Utilidad antes de impuesto			<b>XXX</b>
22% Impuesto a la Renta			(XXX)
<b>UTILIDAD A DISTRIBUIR</b>			<b>XXX</b>

\_\_\_\_\_  
CONTADOR GENERAL  
MATRICULA N°

\_\_\_\_\_  
GERENTE GENERAL

\_\_\_\_\_  
AUDITOR  
LICENCIA N°

## C. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO



SINERGYHARD CIA. LTDA.  
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX  
EN MILES DE DÓLARES

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:	
Utilidad (Perdida) Neta	XXX
Ajustes (movimientos que no representan efectivo)	XXX
Cambios En Activos Y Pasivos	XXX
<b>Efectivo proveniente de actividades de operación</b>	<b>XXX</b>
ACTIVIDADES DE INVERSION	(XXX)
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	XXX
INCREMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO	XXX
EFFECTIVO AL INICIO DEL AÑO	XXX
<b>EFFECTIVO AL FINALIZAR EL AÑO</b>	<b>XXX</b>

CONTADOR GENERAL  
MATRICULA N°

GERENTE GENERAL

AUDITOR  
LICENCIA N°



SINERGYHARD CIA. LTDA.  
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (MÉTODO DIRECTO)  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX  
EN MILES DE DÓLARES

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:	
Utilidad (Perdida) Neta	XXX
Ajustes (movimientos que no representan efectivo)	XXX
Cambios En Activos Y Pasivos	XXX
<b>Efectivo proveniente de actividades de operación</b>	<b>XXX</b>
ACTIVIDADES DE INVERSION	(XXX)
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	XXX
INCREMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO	XXX
EFFECTIVO AL INICIO DEL AÑO	XXX
<b>EFFECTIVO AL FINALIZAR EL AÑO</b>	<b>XXX</b>

CONTADOR GENERAL  
MATRICULA N°

GERENTE GENERAL

AUDITOR  
LICENCIA N°

## D. ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO



Soluciones para T.I.

SINERGYHARD CIA. LTDA.

### ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX EN MILES DE DÓLARES

RUBROS	APORTES DE LOS PROPIETARIOS					GANANCIAS RESERVADAS				TOTALES	
	CAPITAL SUSCRITO	AJUSTES AL CAPITAL	APORTES IRREVOCABLES	RIMA DE EMISIÓN	OTAL	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS NO ASIGNADOS	OTAL	AL 31 DEL AÑO 001	AL 31 DEL AÑO 002
Saldo al inicio del periodo											
Modificación del saldo											
Saldo al inicio del ejercicio modificado											
Capitalización de aportes											
Reserva Legal											
Otras Reservas											
Dividendos en efectivo											
Dividendos en acciones											
Aportes Irrevocables											
Resultado del Ejercicio											
<b>SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO</b>											

\_\_\_\_\_  
CONTADOR GENERAL  
LICENCIA N°

\_\_\_\_\_  
GERENTE GENERAL

\_\_\_\_\_  
AUDITOR  
MATRICULA N°

## **E. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Las notas a los Estados Financieros se basarán estrictamente a la NIIF 7 que especifica que una entidad debe agrupar los instrumentos financieros en clases similares y, cuando las revelaciones son requeridas, hacer relevaciones por clases. Las dos categorías importantes de relevaciones requeridas por la NIIF 7 son:

- ü Información acerca de los instrumentos financieros importantes.
  
- ü Información acerca de la naturaleza y alcance de los riesgos provenientes de los instrumentos financieros.

Además se incluirán todos aquellos aspectos importantes relevantes que necesitan ser especificados en las notas como: políticas, estimaciones, cálculos que contribuyan con la revelación de información importante a todos sus usuarios.

### **3.5.5 INDICADORES FINANCIEROS**

Las razones o indicadores financieros permiten la comparación de entre ejercicios de diferentes periodos y además de ello admite la comparación con otras empresas del sector, con los resultados que arrojan los diferentes indicadores el área financiera y su administrador podrán visualizar como se encuentra la compañía tanto económicamente como financieramente, esto contribuirá a la toma de decisiones acertadas.

## **INDICADORES DE LIQUIDEZ**

**Capital de Trabajo** = Activo Corriente - Pasivo Corriente

### *REFERENCIA*

Es el resultado de restar del activo corriente los pasivos a corto plazo de la microempresa.

<b>RESULTADOS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
< 0	Los pasivos a corto plazo son mayores que los activos corrientes, implica una mala política de endeudamiento se está financiando a corto plazo activos fijos , o se ha desviado fuera de la microempresa
0	La empresa financia todo su capital de operación con deudas a corto plazo, a nivel del negocio es lo ideal, sin embargo, <b>NO DEBE OTORGARLE</b> el financiamiento para capital de trabajo.
>0	El financiamiento del activo circulante es por medio de deudas a corto plazo y largo plazo con patrimonio. Se maneja con una política de financiamiento conservadora, mientras más alto sea será más susceptible de financiamiento. El financiamiento con capital de trabajo muy alta con patrimonio le hace menos rentable al negocio.

**Elaboración:** La autora

**Razón Corriente** =  $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

### *REFERENCIA*

Verifica la disponibilidad de recursos a corto plazo, para afrontar, sus compromisos también de corto plazo.

<b>RESULTADOS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
< 1	La empresa no dispone de suficientes activos circulantes para afrontar sus deudas a corto plazo, requiere financiamiento de corto plazo, si esto es recurrente puede indicar una descapitalización y posible indicio de quiebra.
1	La empresa puede afrontar sus compromisos de corto plazo con sus activos corrientes.
>1	La empresa dispone y le sobran recursos para cubrir sus compromisos de corto plazo, esto indica un nivel de solvencia

**Elaboración:** La autora

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### REFERENCIA

Representa que tanto puedo cubrir mi pasivo a corto plazo con dinero que se puede convertir rápidamente (efectivo y cuentas por cobrar)

RESULTADOS	INTERPRETACIÓN
< 1	No se dispone de suficientes recursos líquidos para cubrir las obligaciones a corto plazo. Se requiere de convertir los inventarios en efectivo para cubrir las obligaciones de corto plazo.
1	Se tiene suficientes recursos líquidos para cubrir las obligaciones de corto plazo
>1	Los recursos líquidos son suficientes para cubrir las obligaciones a corto plazo y existe un exceso, se interpreta que la empresa pueda solventar sus compromisos a corto plazo y disponer aún d efectivo.

**Elaboración:** La autora

**IMPORTANTE:** La razón de liquidez (AC/PC) pretende medir precisamente la LIQUIDEZ de una compañía. Sin embargo, el análisis de la composición de los rubros que forman parte del AC es indispensable para evaluar la factibilidad de convertir los activos en cuenta en valores líquidos. El ajuste de los AC en función del volumen de inventarios para llegar a la razón rápida ((AC-Inv.) / PC) se calcula buscando identificar un mejor indicador de liquidez.

Será importante distinguir además los PC que han financiado los AC y los que representan vencimiento en el período de pasivos de largo plazo, o aquellos que directamente se han podido asociar a financiación de activos de largo plazo (propiedad, planta y equipo).

### INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

#### REFERENCIA

Mide el nivel con el que pasivo contribuye a financiar el activo. En qué proporción el negocio es de terceros.

RESULTADOS	INTERPRETACIÓN
< 50%	El activo de la empresa está financiado en su mayoría por el patrimonio. A nivel de riesgo el mayor nivel de riesgo lo lleva el dueño del negocio. La empresa puede dar financiamiento.
50%	El activo está financiado en igual proporción entre el patrimonio y terceros. La empresa es mitad ajena y mitad del dueño. La empresa puede dar financiamiento.
>50%	El activo está financiada en su mayoría por terceros, La empresa no es del dueño sino de los deudores, cada que el indicador se acerca a 100 la empresa es más propiedad de terceros, la empresa puede dar financiamiento hasta un límite que no debe exceder del 60% incluido el nuevo crédito.

**Elaboración:** La autora

### INDICADORES DE ACTIVIDAD O EFICIENCIA

$$\text{Índice de Cobros (días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}} \times 360$$

#### REFERENCIA

Mide el tiempo promedio que tardo en cobrar las cuentas pendientes

#### INTERPRETACIÓN

El indicador adecuado debe reflejarse en función de la política de cobranzas de la empresa. Un índice bajo indica un nivel alto de cobranza y un indicador alto muestra una tardanza en la cobranza, puede también esconder altos niveles de incobrabilidad.

### INDICADORES DE RENTABILIDAD

$$\text{Margen sobre ventas} = \frac{(\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas})}{\text{Ventas}}$$

#### *REFERENCIA*

Mide el margen de utilidad que se tiene por las ventas

#### *INTERPRETACIÓN*

El índice adecuado está en comparación con la industria, existen industrias que se mueven con márgenes bajos y otras con márgenes altos. Depende también del tamaño del negocio mientras más pequeño los márgenes tienden a ser más altos

#### **ESTRUCTURA**

$$\text{RELACIÓN} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Activo Total}}$$

#### *REFERENCIA*

Indica la composición del activo que proporción del total de activos es circulante

#### *INTERPRETACIÓN*

Las industrias requieren de maquinarias para transformar, esto hace que el indicador tienda a disminuir respecto a las empresas comerciales, Es importante un nivel de activo que permite la transformación de la materia prima, y sus indicadores promedios se establecen entre 40% y 60%.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE IMPACTOS

#### **Conceptualización de los impactos**

En la presente investigación con plan de propuesta se obtuvo diferentes niveles de impacto para cada indicador que al final arrojará un resultado. Para determinar los niveles de impacto, se ha empleado una matriz en la que se asignó las siguientes valoraciones:

- 3 Impacto alto negativo
- 2 Impacto medio negativo
- 1 Impacto bajo negativo
- 0 No hay impacto
- 1 Impacto bajo positivo
- 2 Impacto medio positivo
- 3 Impacto alto positivo

#### **IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS**

- § Impacto Social
- § Impacto Económico
- § Impacto Empresarial
- § Impacto Educativo.
- § Impacto Ético

## ANÁLISIS DE IMPACTOS

### 4.1 IMPACTO SOCIAL

Con la implementación del Manual de funciones Administrativo, Financiero y Contable sugerido, lo que se prevé es lograr una adecuada organización de SINERGYHARD CIA. LTDA., implantando los manuales y procedimientos para las diversas áreas administrativas y operacionales de la entidad, lo cual permitirá satisfacer todas las necesidades del cliente, alcanzando un alto grado de eficiencia y efectividad prestado por los trabajadores hacia el cliente. Con esta implementación se logrará mejorar la imagen que actualmente posee la empresa en donde la atención enfocada al mejoramiento de la calidad de productos que ofrece y brindar un buen servicio a los clientes es la prioridad.

CUADRO N° 29 VALORACIÓN IMPACTO SOCIAL

NIVEL DE IMPACTO INDICADORES	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
Generación de empleo							X	3
Sueldos y Salarios						X		2
Seguridad Laboral					X			1
Desempeño Laboral						X		2
<b>TOTAL</b>								<b>8</b>

Elaborado por: La Autora

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\text{\# de impactos}}{\text{Número de - impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{8}{4}$$

Nivel de impacto = 2 → Impacto Medio Positivo

La creación de una nueva unidad económica conlleva a desarrollar algunas actividades que a continuación se analizan, partiendo por su orden de valor:

**a) Generación de empleo**

De tener éxito el nuevo proyecto, la nueva unidad económica generará nuevas fuentes de empleo directa e indirectamente; los primeros se relacionan con quienes están involucrados con el proyecto; los segundos con quienes, siendo más eficientes diversificarían sus actividades económicas, permitiendo de esta manera un desarrollo sostenido y equilibrado en la comunidad en su conjunto.

**b) Sueldos y salarios**

La puesta en marcha de un nuevo proyecto requiere de fuerza laboral; física e intelectual. Como retribución a la prestación del servicio, el empleador paga un sueldo, esta remuneración se convierte en fuente de ingresos, motivados por el incentivo del pago de sus remuneraciones y salarios, genera un impacto positivo.

**c) Seguridad Laboral**

Toda entidad está en la obligación de brindarle al trabajador un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

**d) Desempeño Laboral**

Mediante la implantación del nuevo proyecto se puede obtener una adecuada distribución de sus funciones a cada trabajador, lo cual permitirá una mejor evaluación de su desempeño laboral dentro de la empresa al igual que el trabajador podrá realizar su labor en una forma más eficaz y eficiente.

## 4.2 IMPACTO ECONÓMICO

Con el crecimiento de la población que se dedica a una actividad como micro-empresario en los sectores de comercio, servicio, industria y agropecuario, es indispensable buscar estrategias que permitan superar a la competencia, por lo tanto a través de la ejecución del presente Manual de Funciones administrativo, financiero y contable se logrará optimizar los recursos que posee la entidad, lograr eficiencia y eficacia en los trabajadores y satisfacer las necesidades de los clientes brindando productos de calidad, lo que permitirá aumentar la capacidad de cobertura de nuevos clientes y generar ingresos que permitan incrementar la economía de la empresa.

CUADRO N° 30 VALORACIÓN IMPACTO ECONÓMICO

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
INDICADORES								
Competitividad					X			1
Optimización de recursos							X	3
Mayor cobertura						X		2
Crecimiento de la empresa					X			1
<b>TOTAL</b>								<b>7</b>

Elaborado por: *La Autora*

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\text{\AA de impactos}}{\text{Número de - impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{7}{4}$$

**Nivel de impacto = 1.75 → Impacto Medio Bajo Positivo**

### **a) Competitividad**

Cada día la población se ve incrementada con la idea de conseguir una actividad económica propia que permita generar suficientes recursos para la subsistencia de la familia, es por esta razón que existe una variedad de productos en el mercado con diferentes marcas pero en la actualidad sobreviven los productos que son competitivos y que tengan un valor agregado.

### **b) Optimización de recursos**

El éxito de una empresa se basa en la optimización de los recursos, es decir aprovechar a lo máximo lo que tiene, evitando los desperdicios ya sea en dinero, tecnología, materiales o en tiempo. Por medio del manual de funciones administrativo, financiero y contable se logrará obtener dicha optimización de recursos gracias a su adecuada distribución de tareas en cada área de la empresa.

### **c) Mayor Cobertura**

Con este presente aporte a la organización le permitirá mayor eficiencia en sus procesos y funciones diarias de tal manera que la organización pueda expandirse al mismo ritmo o a la par del incremento de empresarios en nuestra sociedad.

### **d) Crecimiento de la Entidad**

Por medio de este proyecto indudablemente la empresa lograra un crecimiento tanto institucional como de cada trabajador creando un ambiente laboral agradable con lo cual logrará proyectar una nueva imagen corporativa a sus actuales y posibles clientes, a sus proveedores y a la competencia misma.

### 4.3 IMPACTO EMPRESARIAL

El presente manual pretende mejorar la estructura organizacional de SINERGYHARD CIA. LTDA., especialmente en asignaciones de puestos y funciones de trabajo, en donde la entidad cuente con personal altamente capacitado y puedan desarrollar excelentemente sus funciones. Esto acompañado de la implementación tecnológica ayudará a la optimizar los recursos y ser más eficientes y eficaces.

CUADRO N° 31 VALORACIÓN IMPACTO EMPRESARIAL

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	INDICADORES	-3	-2		-1	1	2	
Clima Organizacional						X		2
Tecnología							X	3
Manejo de Recursos			X					-1
gestión administrativa						X		2
<b>TOTAL</b>								<b>6</b>

Elaborado por: *La Autora*

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\text{\AA de\_impactos}}{\text{Número\_de - impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{6}{4}$$

Nivel de impacto = 1.5 → Impacto Bajo Positivo

**a) Gestión Administrativa**

La aplicación de dicho manual ayudará sustancialmente la gestión administrativa de la empresa. La gestión empresarial es fundamental para que una institución logre crecer en un mercado competitivo ya que se encontrará nuevas formas de producción y comercialización.

**b) Manejo de recursos**

Sin duda los recursos en general con los que cuenta la organización han sido manejados adecuadamente aunque no de una forma sistemática sino basada en la experiencia por lo que es necesario sistematizar y estandarizar los procesos y manejo de recursos dentro de la organización.

**c) Tecnología**

Se ha tomado en cuenta esta variable ya que considero que es el punto donde la organización requiere trabajar de manera urgente por lo que no cuenta con maquinaria que este regida a las normas ambientales y que pueda producir con mayor calidad en menos tiempo.

**d) Clima organizacional**

Se toma en cuenta este punto ya que en el levantamiento de información se pudo evidenciar un excelente clima laboral, factor que le ha permitido a la organización alcanzar los indicadores actuales. Y podría mejorar aún más con una adecuada segregación de funciones y procesos con la implementación del presente proyecto.

#### 4.4 IMPACTO EDUCATIVO

Con el Manual sugerido, se pretende lograr que los trabajadores de SINERGYHARD CIA. LTDA., logren desarrollarse no solo a nivel personal, sino también intelectualmente, a fin de ampliar su campo profesional, en aquellos que tienen ya varios años en la entidad como también en los nuevos trabajadores. Por lo tanto la capacitación al personal es fundamental dentro de la entidad.

CUADRO N° 32 VALORACIÓN IMPACTO EDUCATIVO

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	INDICADORES	-3	-2		-1	1	2	
Capacitación							X	3
preservación de valores							X	3
Generación de conocimientos						X		2
<b>TOTAL</b>								<b>8</b>

Elaborado por: *La Autora*

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de\_impactos}}{\text{Número\_de\_impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{8}{3}$$

Nivel de impacto = 2.67 → Impacto Alto Positivo.

#### **a) Capacitación**

A través de las capacitaciones constantes que se realiza al personal se da la posibilidad de aprender cosas nuevas desarrollando su intelectual, de tal forma que permitan optimizar los recursos y mantener mejores resultados.

#### **b) Preservación de valores**

Los valores dentro de una organización son muy importantes, ya que si se cuenta con personal con valores firmes y bien cimentados, ésta se formará en la misma magnitud con un personal comprometido.

#### **c) Generación de conocimientos**

Mediante los cambios de los factores externos las organizaciones se ven en la necesidad de cambiar y crecer, pero no solo la empresa crece sino también los trabajadores, ya que es la oportunidad de generar nuevos conocimientos en todas las áreas de la entidad.

### **4.5 IMPACTO ÉTICO**

Todo trabajador al laborar en SINERGYHARD CIA. LTDA., pondrá énfasis en aplicar su ética y profesionalismo en desarrollar sus actividades en base a principios y valores, característica que distingue a la entidad, la misma que no solo busca un rédito económico sino el bienestar humano.

**CUADRO N° 33 VALORACIÓN IMPACTO ÉTICO**

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
INDICADORES								
Profesionalismo							X	3
Valores							X	3
Lealtad con la Empresa							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>9</b>

**Elaborado por:** *La Autora*

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\text{\textcircled{a}} \text{ de impactos}}{\text{Número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{9}{3}$$

**Nivel de impacto = 3 → Impacto Alto Positivo**

**a) Profesionalismo**

Dentro de cualquier actividad desarrollada por los seres humanos y más aún en el desempeño profesional se debe desarrollar con los más altos índices de profesionalismo ya que se esto depende la permanencia y crecimiento institucional y la realización de cada individuo.

**b) Valores**

Constituyen un indicador determinante en todo el personal ya que si no cuentan con valores sólidos y positivos no existe organización alguna que resista con un personal que no está enfocado en su misión y visión.

**c) Lealtad con la empresa**

El éxito o fracaso de la compañía depende de la calidad del talento humano con el que cuenta, por ello el trabajo de cada individuo pone en manifiesto la eficacia del equipo que día a día labora con valores humanos, ética profesional intachable y el compromiso con la empresa. Cada integrante del equipo de trabajo debe estar consciente que todo lo que haga va en bien de todos porque si la empresa genera ganancia eso se verá recompensado en cada uno de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

- v Del estudio situacional de la empresa SINERGYHARD CIA. LTDA., se evidenció la realidad administrativa y contable, determinando que no existe manuales de funciones, procesos administrativos, y de contabilidad, lo que afecta en el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.
- v Del análisis realizado a la empresa SINERGYHARD CIA. LTDA. se desprende que su marco legal se basa en la Constitución de la República del Ecuador, Código del Trabajo, Ley de Régimen Tributario Interno y su respectivo Reglamento, Ley de Compañías y las normas secundarias.
- v La propuesta realizada se sustenta en una base teórica y científica, por medio de una investigación bibliográfica, documental, para lograr un marco teórico que sirvió de referencia conceptual y técnica de todas las fases del estudio y diseño de la propuesta.
- v De la investigación se determinó que el manejo administrativo y contable de la empresa en general es poco adecuado, haciendo falta herramientas técnicas para que sus procesos sean efectivos por medios de normas secundarias.
- v Del estudio se desprende que a la empresa SINERGYHARD CIA.LTDA. para mejorar el proceso administrativo, financiero

contable de forma eficiente y efectiva le falta contar con los siguientes: Manuales de Funciones, de Procedimientos de Talento Humano y Contable, lo que permitirá optimizar sus procesos internos.

- v Diseñar los manuales de funciones y procedimientos del talento humano como el contable, que permitan mejorar los conocimientos administrativos, el manejo del talento humano y el aspecto financiero de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Se deberían tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- v Es inminente la implementación de los manuales indicados para mejorar el proceso administrativo, financiero contable, que es consecuencia de un estudio realizado con los actores de la empresa.
  
- v Aplicar correctamente las normas legales vigentes, y así lograr el éxito de una administración de talento humano dentro de SINERGYHARD CIA. LTDA., por ende alcanzar un mayor crecimiento en un mercado competitivo no solo de la empresa sino de sus servidores.
  
- v Aspecto importante constituye la vigencia de las normas secundarias que se propone implementar y las que cuenta la Institución, no obstante, como se había señalado, deben ser analizadas y actualizadas de acuerdo a las necesidades y dinámica de una administración moderna, que permita desarrollar procesos sólidos en cada uno de los sistemas, áreas de trabajo, funciones y responsabilidades que cumplen a diario tanto directivos como personal operativo.
  
- v Permanentemente deben revisarse y actualizarse los manuales y procedimientos propuestos, con el fin de lograr una mayor eficiencia. Los directivos siempre deben demostrar transparencia en el proceso administrativo y financiero para generar confianza, en

sus accionistas, servidores, clientes, proveedores lo que permitirá posicionarse en el mercado.

- v Es responsabilidad de la administración de la empresa mantener una dinámica de mejoramiento permanente en todos los procesos administrativos y de manejo del talento humano para lograr soluciones inmediatas a los problemas que se presenten y de esta forma evitar confrontaciones con sus servidores, cuya consecuencia es la paralización de actividades y aumento de gastos.
  
- v Aprobar y difundir los Manuales por las autoridades de la empresa para que entren en vigencia de forma inmediata y de esta manera lograr que los trabajadores tengan un conocimiento claro de la importancia de los mismos. Esto contribuirá en su trabajo como conocimientos de sus deberes y sus derechos.

## BIBLIOGRAFÍA

- v CHIAVENATO, Idalberto. (2006). Introducción a la teoría General de la Administración; 3ra Edición, México, **Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A.**
  
- v DAFT, Richard y MARCIC, Dorothy (2010) Introducción a la economía; Sexta Edición, México, **Cengage Learning Editores S.A.**
  
- v FRANKLIN F, Benjamín (2009), Organización de Empresas, Tercera Edición, México, **McGraw Hill**
  
- v GITMAN L., Principios de Administración Financiera, Addison Wesley, México, 2007. **McGraw Hill**
  
- v HERNÁNDEZ, Sergio y PULIDO, Alejandro (2011) Fundamentos de gestión empresarial, Primera Edición, México, **McGraw Hill Editores S.A. DE C.V**
  
- v MARTÍNEZ, Daniel y MILLA Artemio (2012), La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral, Madrid, **Ediciones Díaz de Santos**
  
- v POSSO, Miguel (2006), Metodología para el Trabajo de Grado, Tercera edición, Ibarra – Ecuador, **Editorial NINA Comunicaciones.**
  
- v NAUMOV, Sergio (2011), Organización total, Primera edición, México, **McGraw – Hill / Interamericana Editores S.A. DE C.V.**

- v STEPHEN P. y MARY COULTER, (2010), Administración, Décima a Edición, México, **Editorial impresora Apolo S.A. de C.V. Centeno.**
  
- v ROBBINS, STEPHEN P. y MARY COULTER, (2010), Administración, Décima a Edición, México, **Editorial impresora Apolo S.A. de C.V. Centeno.**
  
- v ZAPATA, Pedro (2011), Contabilidad General, Séptima Edición, Colombia, **McGraw Hill – Interamericana.**

## LINCONGRAFÍA

- v [http://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/statra\\_s/statra\\_info\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/statra_s/statra_info_s.htm)
- v <http://whhttp://www.monografias.com/trabajos7/esco/esco.shtml>
- v <http://www.monografias.com/trabajos63/aplicacion-sistema-costos-abc/aplicacion-sistema-costos-abc.shtml#xantec>
- v <http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>
- v E:\DT\Sistemas Contables y nuevas necesidades de información - Monografias\_com.mht
- v [www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml](http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml)
- v [http://books.google.com.ec/books?id=YR\\_OCG02BFMC&pg=PA24&dq=valores+corporativos+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ei=Ot57UrPKAsidkAeMnoG4BA&ved=0CEcQ6AEwBQ#v=onepage&q&f=falsehttp://uni.cue.satnet.net/downloads/unitercero/incubadora/tarea%20emprededor%20organigramas.doc](http://books.google.com.ec/books?id=YR_OCG02BFMC&pg=PA24&dq=valores+corporativos+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ei=Ot57UrPKAsidkAeMnoG4BA&ved=0CEcQ6AEwBQ#v=onepage&q&f=falsehttp://uni.cue.satnet.net/downloads/unitercero/incubadora/tarea%20emprededor%20organigramas.doc)
- v <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- v <http://www.monografias.com/trabajos16/normas-y-procedimientos/normas-y-procedimientos.shtml>
- v <http://www.google.com.ec/search?hl=es&q=ETAPAS+DE+LA+PLANIFICACION+ESTRATEGICA&meta=&aq=f&oq=>
- v <http://www.monografias.com/trabajos45/planificacion-estrategica/planificacion-estrategica2.shtml>
- v <http://www.unizar.es/does/asignaturas/indarte5.pdf>
- v [HTTP://WWW.AIU.EDU/PUBLICATIONS/STUDENT/SPANISH/PROUESTA%20DEL%20PLAN%20DE%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20ADMINISTRATIVO%20EN%20EL%20DEPARTAMENTO%20DE%20INSTALACI%C3%93N%20DE%20EQUIPOS%20DE%20LEVANTE%20PARA%20CAMIONES%20DE%20VOLTEO.HTML](http://WWW.AIU.EDU/PUBLICATIONS/STUDENT/SPANISH/PROUESTA%20DEL%20PLAN%20DE%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20ADMINISTRATIVO%20EN%20EL%20DEPARTAMENTO%20DE%20INSTALACI%C3%93N%20DE%20EQUIPOS%20DE%20LEVANTE%20PARA%20CAMIONES%20DE%20VOLTEO.HTML)
- v [HTTP://NEGRO.IING.MXL.UABC.MX/DOKU.PHP?ID=PROCESOS\\_ORGANIZACIONALES](http://NEGRO.IING.MXL.UABC.MX/DOKU.PHP?ID=PROCESOS_ORGANIZACIONALES)

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Cuestionario** : Personal de la empresa

**Lugar** : SINERGYHARD CIA. LTDA.

1. ¿Conoce usted si la empresa tiene por escrito la misión, visión, objetivos, políticas, y valores institucionales?
2. ¿Conoce usted si los niveles jerárquicos en la empresa están definidos por escrito?
3. ¿Le han entregado a usted las funciones que debe realizar por escrito?
4. ¿Conoce usted si la compañía tiene un organigrama estructural?
5. ¿Conoce usted si la empresa posee un manual de funciones?

6. ¿Conoce usted si para el desempeño del personal la empresa ha realizado un estudio de perfil que contenga las competencias, actitudes y aptitudes?
  
7. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos para la administración del talento humano?
  
8. ¿Quisiera usted que la empresa defina por escrito la misión, visión, objetivos, valores y políticas?
  
9. ¿Estaría de acuerdo que la empresa cuente con un manual de funciones y el manual de procedimientos para la administración del talento humano?
  
10. ¿Le gustaría que la empresa publique y difunda a sus empleados los manuales indicados anteriormente?

OBSERVACIÓN.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Entrevistado** : Gerente General

**Lugar** : SINERGYHARD CIA. LTDA.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE SINERGYHARD CIA. LTDA.**

- 1.- *¿Posee la empresa por escrito la misión, visión, objetivos, políticas, y valores de la organización?*
- 2.- *¿Posee un organigrama de la estructura de la empresa?*
- 3.- *¿Cuándo ingresa personal nuevo a la empresa les entrega por escrito las funciones que deben cumplir?*
- 4.- *¿Tiene claramente definidos los niveles jerárquicos de la empresa?*
- 5.- *¿Para evaluar el desempeño del personal en la empresa ha realizado un estudio de perfil que contenga competencias, actitudes y aptitudes?*
- 6.- *¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?*

7.- *¿Aprobaría y difundiría un Manual de Funciones en donde se detalle claramente las actividades que tiene que realizar cada trabajador?*

8.- *¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos para la administración del talento humano?*

9.- *¿Estaría de acuerdo usted con que la empresa elabore un manual contable para elaborar los estados financieros de conformidad con las Niif, P.C.G.A, NIC, y demás Leyes Gubernamentales?*

OBSERVACIÓN.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA GENERAL DE SINERGYHARD CIA.  
LTDA.**

**Entrevistado** : Contadora General

**Lugar** : SINERGYHARD CIA. LTDA.

La presente entrevista tiene a considerar varios indicadores para resumir la tendencia de opiniones de la contadora de la empresa, las técnicas utilizadas de observación, entrevista, encuestas y bibliográficas permitirán a la investigación contar con información concreta y precisa.

1. *¿Cuenta la empresa con un manual Contable?*
2. *¿Es necesario que la empresa cuente con el manual contable?*
3. *¿Considera Ud. que es procedente realizar el manual contable?*
4. *¿Los estados financieros los presenta a gerencia cada que tiempo?*
5. *¿Qué indicadores financieros utiliza para analizar la situación financiera y económica de la compañía?*

OBSERVACIÓN.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**Oficinas en Quito:**  
 Av. Eloy Alfaro N44-343 y Río Coca.  
 (Frente a TV Cable)  
 Teléfonos: (593 2) 2273-351/ 3340-952/  
 3343-678

**Oficinas en Guayaquil:**  
 Cda. Vernaza Norte Mz 13. Solar 2.  
 Planta baja.  
 Teléfonos: (593 4) 5119-330 / 2690-643

**Oficinas en Ambato:**  
 Av. de los Guaytambos y Juan Montalvo.  
 C.C. Caracol Local 70  
 Telef: (593 3) 2421-142

[www.sinergyhard.com.ec](http://www.sinergyhard.com.ec)

