



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

**TEMA: MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA LA EMPRESA CNT
EN EL ÁREA FINANCIERA, SUCURSAL UBICADA EN LA CIUDAD DE
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**

AUTOR: PEÑAFIEL LOPEZ ALDO JOSUE

TUTOR: ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA MSC

IBARRA - ECUADOR

2018

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación fue realizada con el fin de diseñar un manual Administrativo y Contable para la Corporación Nacional de Telecomunicación de acuerdo a las necesidades en el Área Financiera sede Ibarra. La cual tiene como actividad principal la prestación de servicios en Telefonía Fija, Móvil, Televisión Satelital e Internet.

De acuerdo al diagnóstico realizado, se determinó que la empresa cuenta con un manual el cual está dado a nivel general y no se encuentra actualizado. Lo que ocasiona procesos mal estructurados y la falta de controles en los distintos procesos en las diferentes áreas ocasiona el desabastecimiento de materiales por parte del centro de distribución, un manual actualizado donde se detallé las funciones específicas y los controles en las diferentes áreas garantiza un proceso de mejora continua, además de contar con un reglamento interno en dónde se encuentra detallados las obligaciones y prohibiciones a las cuales están sujetos los empleados de la CNT Ibarra mejora la imagen de la institución y de sus colaboradores.

Un manual en donde se detalle las cuentas necesarias para los desenvolvimientos de las actividades diarias que se realiza en el área financiera garantizara la toma de decisiones acertadas para la gerencia.

SUMMARY

The current research was made with the aim of designing an Administrative and Accounting Manual for Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) in accordance to the necessities from the Financial Area in Ibarra's headquarters. The main activity of CNT is to provide services of fixed and mobile telephony, satellite television and Internet.

According to the diagnosis performed, it was determined that CNT has an outdated manual given at a general level, which causes poorly structured processes. The lack of controls on the different processes of each area provokes a shortage of materials in the distribution center. An updated manual detailing the specific functions and controls on the different areas guarantees a process of continuous improvement. Furthermore, having an internal regulation that specify the obligations and prohibitions to which employees of CNT in Ibarra's headquarters are subjected improves the image of the institution and its collaborators.

A manual detailing the necessary accounts for the development of daily activities carried out in the Financial Area ensures management make accurate decisions.

AUTORÍA

Yo, Aldo Josué Peñafiel López portador de la cédula de ciudadanía Nro. 1003398375 declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi total responsabilidad, además que no ha sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que he respetado las diferentes fuentes de información.



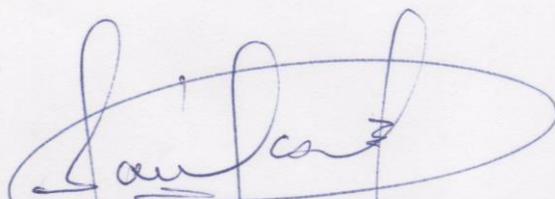
Aldo Josué Peñafiel López

CI.1003398375

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por el egresado Aldo Josué Peñafiel López para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA LA EMPRESA CNT EN EL ÁREA FINANCIERA, SUCURSAL UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. 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 27 días del mes de Junio 2018.



ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA MSC.
C.I.: 0400610762

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****BIBLIOTECA UNIVERSITARIA****AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE****1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100339837-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Aldo Josué Peñafiel López		
DIRECCIÓN:	Barrio Tanguarin		
EMAIL:	josue199215@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	2933315	TELÉFONO MÓVIL:	0993602727

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA LA EMPRESA CNT EN EL ÁREA FINANCIERA, SUCURSAL UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR (ES):	Aldo Josué Peñafiel López
FECHA: AAAAMMDD	2018 / 11 / 28

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoria
ASESOR /DIRECTOR:	ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA MSC.

2. 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 titular 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, a los 28 días del mes de noviembre de 2018

EL AUTOR:

Firma: 

Nombre: Aldo Josué Peñafiel López

C.C. 1003398375-5.

DEDICATORIA

A mi madre Patricia López y mi padre Marcelo Peñafiel quienes han sido mis pilares fundamentales, para el cumplimiento de sueños y metas propuestas.

A mi tía Marisol Peñafiel que es una persona y un modelo a seguir, quien con esfuerzo y ganas ha logrado cumplir sus sueños.

A mis hermanas Alexandra y Gabriela quienes han sido un instrumento de fortaleza y alegrías dentro de un largo camino recorrido en mi vida como estudiante.

Y en especial a mi esposa Fanny y mis sobrinos Ismael y Marcela que se convirtieron en parte fundamental para conseguir los logros y metas que me propuse.

Aldo Josué

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, me gustaría empezar dando las gracias a mi familia, a mi madre, a mis hermanas por confiar y creer en mí, a Dios por ayudarme y darme la fuerza y el valor necesario para poder hoy estar aquí.

A mi esposa Fanny quien con su ayuda y constante preocupación ha sido mi inspiración y fortaleza.

También, me gustaría dar las gracias a mi querida Universidad Técnica del Norte por darme la oportunidad de ser parte de esta facultad por ser un estudiante más que hoy está finalizando una etapa más en su vida junto a unos grandes amigos y compañeros;

A la Ing. Germania Cadena por darme la oportunidad de desarrollar el proyecto por ayudarme con toda la información necesaria para realizarlo de la mejor manera posible.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	vi
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
INDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
CAPÍTULO I	18
BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS	18
La Empresa	18
Concepto	18
Objetivos de la Empresa	18
Clasificación de la Empresa.....	19
Definición de Administración:.....	20
Importancia de la Administración.....	21
Objetivos de la Administración	21
La Planeación.....	21
Elementos de la Planeación	22
Definición de Control	24
Organigramas.....	24
Importancia de los Organigramas	25
Requisitos de un Organigrama.....	25
Proceso	25
Concepto de Manual	26
Ventajas de un Manual:	26
Limitaciones de un Manual:.....	27
Manual de Procedimientos:.....	27
Manual Administrativo	28

Manual de Finanzas:	28
Servicio.	29
Tipos de Servicios.....	29
Importancia del Servicio	30
Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	30
Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP	32
Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada	32
Productividad	33
Importancia de la Productividad	33
Innovación	34
Tecnología	34
Cadena de Valor.....	34
La Contabilidad.....	35
Objetivo de la Contabilidad	35
Importancia	36
Contabilidad Gubernamental.	36
Partida Doble	36
Ecuación Contable	37
Tipos de Activos	37
Partes del Ciclo Contable.....	38
Ingresos	39
Egresos	39
Gastos Operativos	40
Costos Financieros	40
Flujos de Caja	40
Plan de Cuentas.....	41
CAPÍTULO II	42
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	42
Antecedentes Diagnósticos	42
Misión Empresarial.....	43
Visión Empresarial.....	44
Valores Empresariales	44
Objetivos Diagnósticos	45

Objetivo General.....	45
Objetivos Específicos.....	45
Variables Diagnósticas.....	45
Indicadores.....	46
Estructura Administrativa.....	46
Infraestructura.....	46
Servicio al cliente.....	46
Talento Humano.....	46
Contable- Financiero.....	46
Matriz de Relación Diagnóstica.....	47
Mecánica Operativa.....	48
Identificación de la Población y Muestra.....	48
Identificación de la muestra.....	48
Muestra para los clientes de CNT.....	48
Instrumentos de Investigación.....	49
Información Primaria.....	49
Evaluación de la Información.....	50
Instrumentos.....	50
Recolección de Datos.....	50
Tabulación de encuestas.....	50
Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).....	73
Fortalezas.....	73
Oportunidades.....	74
Debilidades.....	74
Amenazas.....	74
Cruce Estratégico FODA.....	75
Determinación del Problema Diagnóstico.....	76
CAPÍTULO III.....	78
PROPUESTA.....	78
Objetivo.....	78
Introducción.....	78
Manual de Funciones.....	78
Manual de Procedimientos.....	78
Elaboración de un Orgánico Estructural Actualizado.....	79

Lineamientos Estratégicos	79
Misión Empresarial.....	79
Visión Empresarial.....	79
Valores Empresariales	79
El código de Ética de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.....	80
Patrones de conducta.....	81
Derechos y Obligaciones de los Trabajadores	83
LOSEP Deberes de los Servidores Públicos	83
Prohibiciones.....	84
Faltas Disciplinarias.....	85
Faltas Leves	85
Faltas Graves	85
Jornada y horario de trabajo.....	86
Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	86
Control Interno.....	91
Estructura Orgánica Funcional	96
Manual de Funciones	97
Descripción de Funciones	97
Manual de Procedimientos.....	115
Instalación de Servicio.....	115
Administración del Fondo de Caja Chica.	118
ARQUEO DE CAJA CHICA.	121
Manual de procedimientos de cobranza.....	124
PROCESO DE DEVENGACION DE MATERIALES.	127
Presentación de Informes Gerenciales	130
Manual Contable.....	131
Disposiciones Generales	133
Plan de Cuentas.....	138
Instructivo del plan de cuentas para Corporación Nacional de Telecomunicaciones regional Ibarra	146
Información Financiera.....	156
Estado de Resultados	159
CAPITULO IV.....	160

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	160
Introducción	160
Características a Verificar.....	161
Matriz de Verificación del Área Administrativa y Contable.	162
Estudio Estratégico	163
Descripción del Caso	163
Equipo de Trabajo.....	163
Validación de la Propuesta.....	163
Resultados del Estudio.....	164
Conclusiones	165
Recomendaciones	166
TRABAJOS CITADOS	167
ANEXOS	172

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Funciones y Responsabilidades	51
Gráfico No 2 Funciones por Puesto de Trabajo	52
Gráfico No 3 Participación en Equipo de Trabajo	53
Gráfico No 4 Capacitación Desempeño de Trabajo.....	54
Gráfico No 5 Frecuencia de Capacitación Recibida por la Empresa	55
Gráfico No 6 Procedimiento por Reclamo de Cliente	56
Gráfico No 7 Distribución de Espacio de Oficina	57
Gráfico No 8 Conocimiento Estructura Orgánica y Procedimientos	58
Gráfico No 9 Conocimiento del Reglamento Interno CNT	59
Gráfico No 10 Implementación de Manual Administrativo Contable	60
Gráfico No 11 Operadora a Utilizar en la Actualidad	62
Gráfico No 12 Preferencia de Servicio	63
Gráfico No 13 Consideración del Servicio en Caso de Fallas	64
Gráfico No 14 Soporte Brindado por Técnicos	65
Gráfico No 15 Materiales Necesarios para Reparación de Daños	66
Gráfico No 16 Reclamo por Problemas Presentados en Telefonía Fija.....	67
Gráfico No 17 Conformidad con el Servicio Prestado	68
Gráfico No 18 Casco de Seguridad con Suspensión Regulable.....	92
Gráfico No 19 Guantes de Protección.....	92
Gráfico No 20 Zapatos de Seguridad	93
Gráfico No 21 Buzo Piloto.....	94
Gráfico No 22 Simbología de la Estructura Organizacional.....	95
Gráfico No 23 Estructura Orgánica Funcional	96
Gráfico No 24 Proceso de Instalación.....	117
Gráfico No 25 Proceso de Pagos con Caja Chica	120
Gráfico No 26 Proceso de Arqueo de Caja Chica.....	123
Gráfico No 27 Proceso de cobro a clientes	126
Gráfico No 28 Devengación de Materiales	129
Gráfico No 29 Estructura Plan de Cuentas	135
Gráfico No 30 Dinámica de Plan de cuentas	136

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1 Matriz de relación diagnóstica	47
Cuadro No 2 Funciones y Responsabilidades	51
Cuadro No 3 Funciones por Puesto de Trabajo	52
Cuadro No 4 Participación en Equipo de Trabajo	53
Cuadro No 5 Capacitación Desempeño de Trabajo.....	54
Cuadro No 6 Frecuencia de Capacitación Recibida por la Empresa	55
Cuadro No 7 Procedimiento por Reclamo de Cliente	56
Cuadro No 8 Distribución de Espacio de Oficinas	57
Cuadro No 9 Conocimiento Estructura Orgánica y Procedimientos	58
Cuadro No 10 Conocimiento del Reglamento Interno de CNT	59
Cuadro No 11 Implementación de Manual Administrativo Contable.....	60
Cuadro No 12 Operadora a Utilizar en la Actualidad	62
Cuadro No 13 Preferencia de Servicio	63
Cuadro No 14 Consideración del Servicio en Caso de Fallas	64
Cuadro No 15 Soporte Brindado por Técnicos	65
Cuadro No 16 Materiales Necesarios para Reparación de Daños	66
Cuadro No 17 Reclamo por Problemas Presentados en Telefonía Fija.....	67
Cuadro No 18 Conformidad con el Servicio Prestado	68
Cuadro No 19 Cruce Estratégico FODA	75
Cuadro No 20 Descripción de Funciones - Comercial Negocios	97
Cuadro No 21 Descripción de Funciones - Atención al Cliente.....	98
Cuadro No 22 Descripción de Funciones - Post Venta	99
Cuadro No 23 Descripción de Funciones - Soluciones Corporativas	100
Cuadro No 24 Descripción de Funciones - Inclusión Social.....	101
Cuadro No 25 Descripción de Funciones - Jefe Financiero	102
Cuadro No 26 Descripción de Funciones - Contador.....	103
Cuadro No 27 Descripción de Funciones – Tesorería	104
Cuadro No 28 Descripción de Funciones – Recaudación	105
Cuadro No 29 Descripción de Funciones - Jefe Administrativo	106
Cuadro No 30 Descripción de Funciones - Compras Públicas.....	107
Cuadro No 31 Descripción de Funciones - Salud Ocupacional	108
Cuadro No 32 Descripción de Funciones - Jefe de Personal.....	109

Cuadro No 33 Descripción de Funciones - Bodega	110
Cuadro No 34 Descripción de Funciones - Jefe Técnico	111
Cuadro No 35 Descripción de Funciones - Operaciones.....	112
Cuadro No 36 Descripción de Funciones - Mantenimiento	113
Cuadro No 37 Descripción de Funciones - Proyectos	114
Cuadro No 38 Proceso de Prestación de Servicio	116
Cuadro No 39 Proceso de Pagos con Caja Chica	119
Cuadro No 40 Proceso de Arqueo de Caja Chica.....	122
Cuadro No 41 Proceso de Cobro a Clientes	125
Cuadro No 42 Devengación de Materiales.....	128
Cuadro No 43 Normas internacionales para contabilidad para el sector público.....	137
Cuadro No 44 Plan de Cuentas	138
Cuadro No 45 Instructivo Plan de Cuentas CNT	146
Cuadro No 46 Información Financiera	156
Cuadro No 47 Estado de Resultados	159
Cuadro No 48 Características a Verificar	161
Cuadro No 49 Tabulación de validación	163

CAPÍTULO I

1. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

1.1. La Empresa

1.1.1. Concepto

Para Fernández Pirla teoría de la contabilidad 1972 la empresa es ante todo “la unidad económica de producción cuya función general es la de crear la unidad de los bienes, es decir dar a estos aptitud para servir a los fines del hombre”, expresado en otros términos su función esencial es crear valor mediante un proceso de transformación al que se someten los factores para obtener unos productos capaces de satisfacer las necesidades. (Soriano & García, 2012)

“Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas.” (Debitoor, 2017)

Señala que las empresas son creadas con el fin de prestar un servicio que pueda satisfacer las necesidades de la población a través de la optimización de recurso y que garanticen la calidad y la buena atención al cliente por esta razón se ha implementado nuevas sucursales que permitan a nuestros usuarios realizar cualquier tipo de transacción o de consulta en el menor tiempo posible.

1.1.2. Objetivos de la Empresa

Aunque no se puede hablar de un objetivo valido para todas las empresas y para todos los movimientos que dan en las mismas, se puede establecer una serie de objetivos que se encuentran presentes en la mayoría de ellas.

Objetivo de rentabilidad

Perseguido en su mayoría por todas las empresas privadas, en algunas empresas públicas este objetivo pasa a ocupar un segundo plano.

Objetivo de crecimiento y de poder de mercado

Tiene como objetivo el fortalecimiento del poder de la empresa para poder ocupar gran parte del mercado, esto se puede ver reflejado en el incremento de ventas de producción, entre otros.

Estabilidad e integración con el medio

Esto se trata de que todas las empresas tienen que adaptarse a las diferentes situaciones y evolución que se presenta a futuro manteniendo una estabilidad en sus actividades económicas.

Objetivos sociales

La empresa está inmersa en la sociedad y para conseguir una mayor aceptación de la misma esto se trata de que todas las empresas deben buscar el bienestar de la sociedad comunidad y medio ambiente. (Juan Manuel, 2012)

Los objetivos de todas las empresas es buscar generar un servicio o de ofertar un producto que garantice la plena satisfacción del cliente o consumidor final, para obtener algún beneficio, este puede ser económico social cultural.

1.1.3. Clasificación de la Empresa

1.1.3.1. Según su naturaleza

Empresas de servicios.

Este tipo de empresas son los que vende o prestan servicios a la comunidad para obtener a cambio una ganancia.

Empresas Comerciales

Son los que compran un producto o productos a los mayoristas o a las fábricas directamente y luego los revenden a los consumidores sin cambiar las características del producto.

Empresas Industriales

Son aquellos que compran materiales con el fin de convertirlo en nuevos productos que más tarde son vendidos al público. (auditores y contadores financieros, 2015)

Las empresas que prestan servicios buscan mecanismos innovadores que permitan incorporar nuevos clientes para ocupar gran parte del mercado, y así poder obtener una ganancia.

1.2. Definición de Administración:

- “Empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de servicios a la colectividad.” (Bravo, 2013, pág. 3)
- “La administración inicia cuando se unen esfuerzos coordinados con un objetivo prefijado, aprovechando al máximo los recursos con que se cuenta.” (Sánchez, 2015, pág. 6 de 122)

Con la definición que nos dan los diferentes autores sobre la administración llegamos a determinar y a interpretar que es la base de una organización es en donde se debe especificar las funciones que debe realizar el personal que labora dentro de una empresa dando a conocer

las políticas y funciones para obtener una mejora continua que permita monitorear y controlar las actividades que realizan todos los miembros de un equipo de trabajo.

1.2.1. Importancia de la Administración

En cada una de las actividades de nuestra vida necesitamos hacer una planeación de nuestro trabajo a realizar fijando objetivos que garanticen una mejora dentro de nuestra empresa y nivel personal es por ello que debemos tener en cuenta y conocer todo lo que cuenta la empresa para dar el mejor uso de todos los recursos con los que contamos es importante además llevar un sistema de dirección control permanente de los diferentes procesos y actividades que se realizan a diario para garantizar una mejora continua en las diferentes áreas de nuestra empresa una buena administración genera además un ambiente de trabajo optimo y motiva al compañerismo de todos los miembros de una institución que trabajan en función de los objetivos.

1.2.2. Objetivos de la Administración

- Cumplir con los objetivos propuestos de una manera efectiva y eficiente
- Garantizar que todos sus procesos y funciones sean de calidad
- Ayudar a tener un panorama amplio sobre temas que permitan el desarrollo de una manera más organizada de nuestra empresa

1.3. La Planeación

La planeación es la primera función administrativa, por ser una base para las demás. Además, la planeación es la función administrativa que define cuáles son los objetivos a seguir y qué se debe hacer para alcanzarlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura.

Comienza con la definición de objetivos y detalla los planes para lograrlos de la mejor manera posible. (CHIAVENATO, 2006, pág. 137)

Es así que las personas y las organizaciones acuden a la planeación como el medio más sensato de predecir el futuro, aunque con semejante sensación de que los pronósticos pueden tener un efecto cercano a los vaticinios de los videntes, adivinos o profetas; no obstante, la planeación se sustenta en técnicas, prácticas o modelos que más pueden aproximarse a esa realidad futura que se desea.

La planeación es tratar de buscar soluciones futuras que puedan causar algún impacto positivo dentro de nuestra organización para poder reducir riesgos y poder aprovechar los recursos y el tiempo al máximo, la planeación no es más que realizar un estudio de la toma de decisiones a futuro y corto plazo si afectan positivamente o negativamente a nuestra empresa y si son negativas tratar de buscar soluciones o tratar de mitigar el riesgos que aquellas decisiones tomadas o por tomar vayan a generar pérdidas daños a nuestra empresa.

1.3.1. Elementos de la Planeación

Son propósitos y aspiraciones que persiguen todas las instituciones para mejorar sus actividades y proceso.

La investigación.

Son los instrumentos o mecanismos que ayuda a obtener información más precisa y clara para una correcta toma de decisiones basadas en datos reales.

Los objetivos.

Es el propósito y resultado que la empresa desea obtener en un determinado tiempo.

Las estrategias.

Son mecanismo que ayudan a mejorar los procesos y actividades con relación a otras empresas.

Políticas.

Son los diferentes lineamientos y reglas a seguir dentro de una organización en función de cumplimiento de objetivos.

Programas.

Son documentos en donde cuenta las actividades programadas o asignadas para los diferentes eventos que se presentan en la empresa.

Presupuestos.

Es un plan ordenado y detallado de todos los instrumentos utilizados para el cumplimiento de la actividad económica de una organización en un tiempo dado.

Procedimientos.

Son los diferentes pasos a seguir dentro de una actividad a realizarse. (Correa, Administracion, 2009)

Los elementos de la planeación son muy importantes para llegar a determinar los diferentes procedimientos, actividades, políticas a través de la investigación para llegar a determinar acciones de mejora en busca del cumplimiento de objetivos o metas propuestas por la organización.

1.4. Definición de Control

Se puede definir el control como la acción de aplicar una entrada para causar que las variables del sistema se ajusten a valores deseados llamados referencia (punto de ajuste o set point). Un sistema de control está compuesto por la interconexión de subsistemas-componentes (proceso, controlador, compensador, actuador, transductor, sensor, etc.), los cuales de forma unida se encargan de que el comportamiento del sistema sea el deseado, lo que se constituye en una salida de proceso controlada/deseada. (Muñoz, 2014, pág. 13 de 204)

El control es un mecanismo utilizado por todas las empresas para verificar y supervisar el cumplimiento de objetivos y el desempeño tanto laboral como el de las diferentes áreas que integran la empresa.

1.5. Organigramas

- Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las que unidades administrativas la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (Muñoz, 2014, pág. 13 de 204).
- El organigrama refleja la estructura de la empresa en cuanto a funciones y relaciones que desempeña cada uno de los empleados; aquí se definen las tareas, atribuciones y funciones de cada uno de los cargos asignados a los trabajadores de la organización. (GALINDO RUIZ, 2011, pág. 12)

Son diseños donde consta todas las actividades que se realizan de forma ordena y precisa así mismo con sus niveles jerárquicos y sus canales de supervisión son instrumentos de apoyo para el administrador ya que le proporciona una idea más precisa de todas las tareas que se realizan en diferentes áreas de una empresa.

1.5.1. Importancia de los Organigramas

En una empresa es de gran importancia contar con un documento en donde se determinen y se especificó los diferentes procesos esto ayudara a agilizar de manera más efectiva las diferentes actividades que se realizan en un menor tiempo y garantizando la satisfacción tanto personal como de clientes directivos proveedores etc. Los organigramas son una manera de ayudar al personal a realizar su trabajo de acuerdo a las políticas y reglamentos con los que cuenta la empresa.

1.5.2. Requisitos de un Organigrama

Los organigramas deben tener una información clara; por lo cual es necesario que no tenga un número excesivo de cuadros y de puestos, ya que esto en vez de ayudar a la estructura administrativa de la empresa puede ocasionar un cierto número de dificultad a la hora de revisar los diferentes procesos. Los organigramas no deben contar con el nombre de la persona que está realizando las distintas funciones. Lo más probable es hacerlos desde el del director, o Gerente General y finalizar con los jefes o supervisores del último nivel. Los organigramas deben contener nombres de funciones no de personas. (Mano Carrillo, 2009)

En los organigramas deben ser claros, precisos además debe estar detalladas solo las funciones que van a realizar las personas que desempeñan las diferentes actividades a su cargo.

1.6. Proceso

“Un conjunto de recursos y de las actividades, interrelacionadas y repetitivas mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados.” (Álvarez, 2017, pág. 14 de 128)

Está compuesto por distintas actividades que se realizan en un determinado tiempo o periodo generando un resultado positivo o negativo para la institución.

1.7. Concepto de Manual

“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”. (FRANKLIN, 2009)(Pág. 244)

Es una guía que nos permite organizar mejor nuestras ideas y nuestro tiempo a través de la optimización de todas las actividades que se realizan dentro de una organización, ya que nos permitirá obtener un mejor desempeño laboral y además nos ayuda a detectar problemas que se dan en nuestra empresa. Generalmente, el uso de manuales debe darse en empresas grandes medianas y pequeñas para garantizar así un sistema de calidad.

1.7.1. Ventajas de un Manual:

- Tiene la función de generar una información clara y precisa de los procedimientos y actividades dentro de una empresa.
- El manual está elaborado por normas y reglamentos que mejoran la imagen de la empresa.
- Es un documento donde consta las actividades que se realizaran de manera oportuna y sistematizada.
- Sirven de consulta y ayudan a la comprensión e interpretación de información.
- Son útiles para el entrenamiento y capacitación del personal y posibilitan una evaluación objetiva de su desempeño.

1.7.2. Limitaciones de un Manual:

- No consideran los aspectos informales de la organización.
- La actualización de un manual puede ser costosa.
- Puede dificultar su uso si el manual no es claro y no cuenta con todos los lineamientos necesarios.

“En caso de ser muy detallados, limitan la discrecionalidad, y por tal limitan la iniciativa individual”. (Correa, Administracion, 2015)

Los manuales son de gran importancia y genera ventajas positivas como mejorar la imagen a través de procedimientos documentados, funciones claras y específicas de acuerdo al puesto en el cual los funcionarios desempeñan sus actividades diarias uno de los aspectos negativos es la actualización de un manual esto se debe a que puede llegar hacer muy costosa, pero es muy necesario para una mejora continua.

1.8. Manual de Procedimientos:

Es un documento que describe aquellas actividades que se deben seguir, sus procedimientos administrativos orientan de manera clara cómo se deben hacer las cosas. El manual de procedimientos precisa las responsabilidades y grado de participación en los respectivos puestos o unidades administrativas. Este manual presta un apoyo muy importante en la orientación del personal nuevo, además de asegurar la aplicación de procedimientos con sentido de confianza. (senaintro.blackboard.com, 2015)

Es el documento donde constan todas las actividades y procesos que se realizan en las diferentes áreas de nuestra empresa además de ser una guía específica de trabajo para el personal esto permitirá realizar una mejora continua.

1.9. Manual Administrativo

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transferir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Benjamín, 2014, pág. 194).

Es un documento que cuenta con todo lo necesario para realizar actividades específicas dentro de la oficina y de un horario de trabajo establecido obteniendo resultados positivos como la optimización de tiempo y recursos dando a nuestra empresa una mejor imagen y un gran prestigio dentro de un mercado y de nuestros competidores.

1.10. Manual de Finanzas:

La Administración financiera es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. (Noetzlin, 2009).

Es un instrumento que especifica las funciones de todos los miembros del área financiera a la hora de realizar cualquier tipo de actividad además de facilitar y mejorar el buen manejo de recurso para así garantizar a los clientes un servicio de calidad que cuenta con todas las normas de seguridad necesaria para lograr la satisfacción de todos los miembros que forman parte de una organización.

1.11. Servicio.

Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir “. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados. (Gonzalez, s.f.)

Servicio son las actividades, formas, o condiciones que intentan satisfacer las necesidades del cliente por parte del personal que labora en una empresa, o institución, al momento de vender u ofrecer algún tipo de producto, para lograr satisfacer deseos de nuestros consumidores, por lo general el servicio no se lo puede ver ni tocar por este motivo el trato que se recibe por parte del vendedor o empleado es fundamental, ya que nos puede permitir captar más clientes.

1.11.1. Tipos de Servicios

- Servicio Público: Este servicio tiene como finalidad u objetivo ayudar a las personas brindando un servicio de calidad y amabilidad con el fin de mejorar las condiciones de vida de toda la población.
- Servicio Privado: Es aquel que brinda una empresa privada y sirve para satisfacer intereses o necesidades propias de las personas con fin de obtener beneficios (dinero) a cambio de prestar un servicio.
- Servicios de mantenimiento: Son aquellas personas que ofrecen prestar servicios a cambio de recibir una ganancia para cuidar que no se dañan sus equipos.

- Servicios a domicilio: Son aquellos que el cliente por medio de vía telefónica o Internet solicita a una determinada empresa con el fin de obtener un servicio hasta su hogar.
- Servicios de alquiler: Son aquellos bienes o servicios que una persona contrata para satisfacer una necesidad momentánea o por un determinado tiempo.
- Servicios de talleres: Son los servicios que ofrecen personas individuales en el cuidado del mantenimiento y reparación de algún artículo de necesidad. Normalmente funcionan dentro de un taller.

Por lo general es difícil y complicado brindar un servicio eternamente estandarizado y de calidad debido a los distintos problemas y distintas necesidades que tienen los clientes, pero si es posible capacitar a los empleados de manera frecuente para lograr brindar un servicio lo más uniforme posible, lo que ayudara a tener una mayor confiabilidad.

1.11.2. Importancia del Servicio

La importancia de brindar un servicio de calidad, es que nos va a permitir captar un mayor número de clientes lo cual va a generar un mayor número de ingresos y esto va a beneficiar tanto a nuestra empresa como a nuestros consumidores ya que se trataría de mejorar e innovar nuestros productos y capacitar de una mejor manera a nuestros empleados para brindar a nuestros clientes un servicio acorde a sus necesidades y demanda.

1.12. Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Art. 3.- Principios. - El libre acceso de las personas a la información pública se rige por los principios constitucionales de publicidad, transparencia, rendición de cuentas, gratuidad y apertura de las actividades de las entidades públicas y las que correspondan a entidades privadas que, por disposición de la ley, se consideran de interés público. La obligación de

otorgar información por parte de la radio y televisión privadas estarán regidas por sus leyes pertinentes, y, además, en términos y condiciones idénticas a la de los diarios, revistas, y demás medios de comunicación de la prensa escrita. (Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion , 2004)

Según el artículo 3 dice que toda empresa que sea pública debe rendir un informe final de todas las actividades que se realizan en un determinado periodo de tiempo para dar a conocer a todas las personas que les interesa saber en qué condiciones se encuentra su institución o su empresa y esta información debe ser veraz y oportuna y puede darse por cualquier medio de información como revistas radios etc.

Art. 7.- Garantía del Acceso a la Información.- La Defensoría del Pueblo será la institución encargada de garantizar, promocionar y vigilar el correcto ejercicio del derecho al libre acceso a la información pública por parte de la ciudadanía y el cumplimiento de las instituciones públicas y privadas obligadas por la ley a proporcionar la información pública; y, de recibir los informes anuales que deben presentar las instituciones sometidas a este reglamento, con el contenido especificado en la ley. El Defensor del Pueblo está obligado a solicitar a las instituciones que no hubieran difundido claramente la información a través de los portales web, que realicen los correctivos necesarios. Para tal efecto exigirá que se dé cumplimiento a esta obligación dentro del término de ocho días. (Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion , 2004)

Estas empresas están controladas por la defensoría del pueblo la cual se encarga de hacer cumplir lo dispuesto en esta ley para brindar a las personas una información clara y precisa en el tiempo establecido esto se puede realizar a través de páginas web que facilitan el acceso a la información de todas las personas que desean acceder a ella, en caso de incumplir las empresas

lo dispuesto por esta ley el defensor del pueblo tiene la obligación de solicitar a las instituciones que publiquen la información en un plazo de ocho días.

1.13. Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (Ley Organica de Empresas Publicas, s.f.).

Estas entidades perteneces al estado con el fin de brindar un servicio a la comunidad estas empresas tienen un gran número de sucursales ubicadas en lugares estratégicos de todo el país que facilitan el acceso a todas las personas que desean y que tienen este servicio son creadas con el fin de impulsar la matriz productiva atreves de la innovación tecnológica y brindando un servicio de calidad que garantice la satisfacción de todas las personas y generando más fuentes de empleo.

1.14. Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada

Artículo 1 Esta Ley tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos. (Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, s.f.)

Con esta ley se pretende llegar a posesionarse como una empresa líder en telecomunicación al brindar cobertura en lugares estratégicos que permitan que todas las personas tengan señal y puedan acceder a todo tipo de servicio y puedan sentirse satisfecho y conformes con el servicio que presta y ofrece las redes de telecomunicación.

1.15. Productividad

“La productividad es una medida que compara los productos con los insumos. Indica además la eficiencia con la que opera un sistema”. (Donald C. Mosley, ; Fundamentos de la planeación, 2015, pág. 41)

La productividad es el vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para lograrlo además es la eficiencia y la rapidez con la que se cuenta para entregar y brindar un servicio de calidad la productividad también es el aprovechamiento de recursos tanto tecnológicos y nuevos métodos de trabajos.

1.15.1. Importancia de la Productividad

“La productividad es importante por: el incremento de la productividad se convierte en precios más bajos, mayor participación en los mercados, y más utilidades.” (Donald C. Mosley, fundamentos de la planeacion , 2015, pág. 414)

La productividad es importante para impulsar y fomentar el sector empresarial se lo puede hacer realidad a través de unos precios más bajos para lograr ocupar gran parte del mercado y poder generar más utilidades además de darle un valor agregado a nuestro producto que sea de interés para el consumidor y que permitan la mejora continua de nuestra organización.

1.16. Innovación

“El Proceso a través del cual, la empresa genera nuevos o significativamente mejorados, productos y/o procesos productivos o nuevas formas de comercialización u organización, con el objetivo de adaptarse al entorno y generar ventajas competitivas sostenibles”. (Nuria López Mielgo, 2017, pág. 3)

Innovación es la base de toda empresa es mejorar todos nuestros sistemas y maquinaria y procesos que garantizan que nuestros productos sean de calidad a través de mecanismo como innovación tecnológica capacitación de talento humano mejoras en nuestras instalaciones para adoptarnos a los diferentes cambios que se dan en el entorno.

1.17. Tecnología

“Conocimiento sistemático para la elaboración de un producto, la aplicación de un proceso, o la prestación de un servicio”. (Conceptos Generales de la Tecnología, 2017).

La tecnología cambia continuamente es por esa razón que todas las empresas buscan actualizar sus conocimientos y sistemas para estar a la altura de sus competidores y las demandas de sus clientes ya que con una innovación tecnológica continua se puede realizar un trabajo de calidad.

1.18. Cadena de Valor

“Herramienta práctica que permite analizar la estructura interna de las organizaciones para determinar y evaluar el conjunto de factores que forman las fortalezas y debilidades de una empresa”. (Porter, 2016)

La cadena de valor es un instrumento que ayuda a analizar las distintas actividades fortalezas y debilidades que existen en una organización el objetivo es minimizar al máximo los costos

además la cadena de valor permite generar una ventaja competitiva ya que tener una ventaja en el mercado es tener una gran rentabilidad.

1.19. La Contabilidad

La Contabilidad es un medio importante de ayuda a (los) gerente(s) para:(a) administrar cada una de las actividades o áreas funcionales de las que son responsables, y (b) coordinar las actividades o funciones dentro de la estructura de la organización como un conjunto. (HORNGREN F. D., 2003, pág. 2)

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos. (Guerrero, 2014, pág. 21 de 196).

La contabilidad es una forma controlada y ordena de llegar un registro de las transacciones que se realizan en un determinado tiempo dentro de una organización además de ser una ciencia donde la cual cuenta con principios normas y reglamentos los cuales permiten un mejor manejo y control de los recursos financieros administrativos y contables de una empresa siendo una ayuda para la interpretación de datos y de la situación económica financiera de nuestra institución.

1.19.1. Objetivo de la Contabilidad

Es brindar una información oportuna y clara donde se dé a conocer todos los movimientos financieros que se realizaron en un determinado periodo esto es de gran importancia ya que permite a los directivos tomar decisiones oportunas y correctas

1.19.2. Importancia

La contabilidad es de gran importancia para todas las empresas ya que se debe llevar un registro de las entradas y salidas de dinero y llevar un control del negocio permanente de forma que garantice la mayor productividad del mismo

1.20. Contabilidad Gubernamental.

Art. 13 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado dice: “La contabilidad gubernamental, como parte del sistema de control interno, tendrá como finalidades establecer y mantener en cada institución del Estado un sistema específico y único de contabilidad y de información gerencial que integre las operaciones financieras, presupuestarias, 26 Wiliam T. Medina Castillo / Zaida P. Morocho Román. patrimoniales y de costos, que incorpore los principios de contabilidad generalmente aceptados aplicables al sector público, y que satisfaga los requerimientos operacionales y gerenciales para la toma de decisiones, de conformidad con las políticas y normas que al efecto expida el ministerio de Finanzas.” (CCE, 2002, pág. 4).

La contabilidad gubernamental tiene como objetivo integrar todas las operaciones financieras y presupuestarias para la correcta toma de decisiones en un determinado periodo garantizando así el buen manejo de recursos asignados a la empresa por parte del estado.

1.21. Partida Doble

La Partida doble es un sistema de contabilidad que consiste en registrar por medio de cargos y abonos los aumentos y/o disminuciones o efectos que producen las operaciones en los diferentes elementos de un balance general o estado de resultados; manteniéndose sumas iguales entre las partidas de cargo y abono, de tal manera que siempre subsista la igualdad entre el Activo y la suma del Pasivo con el capital.

La partida doble es un sistema que utilizan las empresas públicas en donde se registran los aumentos y disminuciones en las cuentas de activo y pasivo que posee la empresa, esto quiere decir que el activo es igual al pasivo + el capital. (Financiera, 2010)

1.22. Ecuación Contable

“Nos permite establecer una igualdad entre los tres elementos fundamentales en que se basa la actividad económica y estos son: Activo, Pasivo y el Patrimonio.” (Ecuacion Contable, 2013)

$$\text{ACTIVO} - \text{PASIVO} = \text{PATRIMONIO}$$

A = ACTIVOS. Es el conjunto de bienes derechos y otros recursos económicos, que posee la empresa, resultantes de sucesos pasados los cuales se espera tener beneficio a futuro.

P = PASIVOS. Son todas las obligaciones o deudas que la empresa tiene con terceras personas.

P= PATRIMONIO. Son los aportes que realizan los socios accionistas en dinero, bienes, efectuados o también se establece por la diferencia entre el Activo y el Pasivo. (Ecuacion Contable, 2013)

La ecuación contable está compuesta por activos pasivos y patrimonio los activos son todos los bienes que posee la empresa para realizar su actividad económica diariamente mientras que los pasivos son obligaciones que la entidad tiene con otras personas.

1.23. Tipos de Activos

Activo corriente: Bienes y derechos que se adquieren con el propósito de venderlos en menos de un año.

Activo no corriente o Activo fijo: Bienes y derechos que adquiere la empresa como bienes inmuebles equipos de oficina, maquinaria, entre otros; no son destinados para la venta y pueden permanecer por más de un año en la empresa

Activo financiero: Un activo financiero es materializado en un título o simplemente en una anotación contable, por el que el comprador del recibirá una ganancia a futuro.

Activo intangible: Un activo intangible es lo que no se puede tocar, no puede ser percibido físicamente. El activo intangible es, Por ejemplo, el valor que tiene una marca, que no puede ser medido de manera física.

Activo subyacente: Es un activo, el cual se lo puede poner en el mercado con el fin de ser intercambiado como por ejemplo la compra de acciones.

Activo funcional: Es la parte del activo la cual interviene directamente con la elaboración de un producto o servicio para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Activo diferido: Representan costos y gastos que no se cargan en el período en el cual se efectúa el desembolso, sino que se pospone para cargarse en períodos futuros, los cuales se beneficiaran con los ingresos producidos por estos desembolsos; aplicando el principio contable de la asociación de ingresos y gastos. Son gastos que no ocurren de manera recurrente.

Activos a largo plazo: Son los activos tangibles que se puede tocar y sentir con un promedio de vida duradero que no está hecho para revender y que es usado en las operaciones o producción de un producto o de un negocio; estas pueden ser edificios, bienes inmuebles, vehículos, inventarios, equipos.

1.24. Partes del Ciclo Contable

Son las actividades necesarias para llevar la contabilidad en una empresa organización o negocio desde que se realiza el primer registro contable mediante el balance inicial hasta la presentación de los estados financieros y tiene las siguientes faces que son:

a. Apertura.

Al constituirse la empresa se inicia el proceso contable con los aportes que realizan los dueños o socios registrados en el inventario general inicial.

Luego se elabora el balance general donde constan todos los registros de los bienes activos y pasivos de la empresa que se clasifican conforme a las cuantas contables.

b. Movimientos.

Son las diferentes actividades comerciales que día a día se realizan, en una empresa las mismas que deben ser registradas, y respaldadas

c. Cierre

Se divide en:

- Asientos de Ajuste. Se lo realiza cuando se elaboran los estados financieros, sirve para corregir errores contables.
- Hoja de Trabajo. Es una herramienta utilizada para clasificar cuentas durante el período contable que por lo general es de un año.
- Libro diario. Es un documento donde se registran transacciones de forma ordenada y clasificada de acuerdo a la fecha en que ocurren los hechos contables. (Contabilidad, 2014)

La empresa inicia con su actividad económica con los aportes de los dueños de la entidad, en el transcurso de un terminado periodo se realizan algunos tipos de movimientos o transacciones contables los cuales deben ser registrados y respaldados diariamente para posteriormente realizar el cierre del ejercicio económico utilizando mecanismos como hojas de trabajo o libros diarios.

1.25. Ingresos

“Los ingresos están representados por el dinero recibido por concepto de las ventas del producto o la prestación del servicio o por la liquidación del activo”. (MIRANDA, 2013, pág. 191).

Ingresos son todas las entradas de dinero que recibe la empresa al momento de prestar un servicio a sus consumidores es la captación de recursos financieros que permiten saber si la empresa cuanta con utilidades.

1.26. Egresos

“Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto.” (MIRANDA, 2013, pág. 192)

Son todas las salidas de dinero que una empresa debe realizar cuando tiene que adquirir un producto o liquidar algún bien o servicio.

1.27. Gastos Operativos

“Los gastos en que incurre la entidad como parte de sus actividades de negocios principales, sin incluir el costo de mercancías vendidas”. (HORNGREN C. , 2013, pág. 78)

Costos operativos son los que se dan en cualquier periodo de tiempo o de situación por ejemplo los salarios la renta y en caso de inversión cuanto le cuesta hacer esa transacción a nuestra empresa los costos operativos son las responsabilidades que adquirimos al tener nuestra empresa.

1.28. Costos Financieros

Es el que se integra por los gastos derivados de allegarse fondos de financiamiento por lo cual representa las erogaciones destinadas a cubrir en moneda nacional o extranjera, los intereses, comisiones y gastos que deriven de un título de crédito o contrato respectivo, donde se definen las condiciones específicas y los porcentajes pactados; se calculan sobre el monto del capital y deben ser cubiertos durante un cierto periodo de tiempo. Incluye las fluctuaciones cambiarias y el resultado de la posición monetaria. (costos financieros , 2016)

Costos Financieros son los que se derivan de adquirir fondos de financiamiento como interés cuentas de crédito interés sobre préstamos bancarios.

1.29. Flujos de Caja

“Un resumen del efectivo recibido y pagado en un periodo determinado. Éste es un estado bancario resumido que muestra el ingreso y el egreso del dinero” (TENNENT, 2010, pág. 34).

Los flujos es la acumulación de activos, además son las variaciones de entrada y salida de dinero que se dan en un determinado periodo y constituyen un indicador importante para la

institución y sirve para evaluar la capacidad de una empresa para responder a las diferentes situaciones u obligaciones contraídas.

1.30. Plan de Cuentas

El Plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados Financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones y posibilitar un adecuado control. Se diseña en función de las necesidades de información y control que desea la gerencia de la empresa y se elabora atendiendo los conceptos de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad. (Pedro, 2011, pág. 27)

El plan de cuentas es un listado donde se presentan todas las cuentas necesarias para registrar las actividades o hechos contables se trata de que cuente con un orden sistemático todas las cuentas que forman parte de un sistema contable para facilitar el reconocimiento de las cuentas está dado por un símbolo que puede ser un numero letra o combinaciones de las dos esto facilita la comprensión de las personas sobre aspectos contables de una manera más rápida y efectiva.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. Antecedentes Diagnósticos

En 1972 se instala la Estación Terrena y se crea el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones IETEL, aquí se incorpora la Dirección Nacional de Frecuencias para el control del espectro radioeléctrico ,En septiembre del 2008 las compañías anónimas ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., se fusionaron creando la Corporación Nacional de Telecomunicaciones ,El 14 de enero del 2010, la CNT S.A., se convierte en empresa pública, y pasa a ser, desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador posteriormente, el 30 de julio del 2010, se oficializó la fusión de la Corporación con la empresa de telefonía móvil ALEGRO, lo que permite potenciar la cartera de productos.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones conformo los Centros Integrados de Servicios (CIS). Estos edificios son cómodos, confortables y seguros para la realización de todos los trámites de la empresa. Los clientes pueden cancelar sus planillas, solicitar la prestación de servicios de telefonía fija y móvil, internet banda ancha, televisión satelital (DTH), entre otros.

El nuevo Centro ubicado en Ibarra abre sus puertas con el fin de facilitar y agilizar las diferentes transacciones que sus clientes realizan con la finalidad de optimizar su tiempo Los nuevos Centros Integrados cuentan con ventanillas de ventas que posibilitan la comercialización de servicios y productos de CNT EP; módulos de atención al cliente y recaudación, que dan prioridad a personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas y

personas de la tercera edad. Asimismo, disponen de espacios de negocios, donde los usuarios tendrán acceso a telefonía fija y móvil, internet banda ancha, soporte técnico, entre otros beneficios.

El proyecto está enfocado a la prestación de un buen servicio en los procesos, lo que permitirá que la empresa mejore organizacionalmente, para mantener en un mejor funcionamiento la empresa se innovará de manera continua y ofrecerá un servicio de calidad satisfaciendo a los clientes y manteniendo el reconocimiento de los mismos, permitiendo que la empresa sea más eficiente y efectiva.

Este proyecto es una oportunidad de mejorar los distintos procesos, pero además su creación servirá para que la empresa cuente con un sistema de calidad que le permita mejorar de manera continua los distintos procesos que se da sobre el área financiera. Los manuales son algo más que instrucciones para cumplir con una determinada tarea, constituyen una guía o una ayuda que establece claramente las expectativas de la dirección con respecto al trabajo que se realizó, se entiende entonces que una buena organización es esencial para el sistema de calidad, pues constituye el único modo de asegurar que cada parte del sistema cumple con las políticas y, por lo tanto, de garantizar el nivel de los productos y servicios.

2.2. Misión Empresarial

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

Como toda empresa busca satisfacer las necesidades de los consumidores la empresa CNT es creada con el fin de servir a la sociedad a través de personas capacitadas que puedan dar soluciones a los distintos problemas que puedan presentarse además de ofrecer un servicio de calidad.

2.3. Visión Empresarial

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

La empresa CNT busca posesionarse en el mercado ofreciendo productos y servicios innovadores contando con la responsabilidad social y preocupándose por satisfacer las necesidades de las personas clientes proveedores y empleados a través del buen manejo de recursos e innovación tecnológica.

2.4. Valores Empresariales

- Trabajamos en equipo.
- Actuamos con integridad.
- Estamos comprometidos con el servicio.
- Cumplimos con los objetivos empresariales.
- Somos socialmente responsables.

La empresa CNT cuenta con un cierto número de valores en los cuales podemos observar que son de gran importancia ya que con un buen trabajo en equipo podremos llegar a brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo con los objetivos de nuestra empresa dando una imagen positiva a la sociedad a los clientes empleados y todas las personas que forman parte de la empresa.

2.5. Objetivos Diagnósticos

2.5.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa CNT sucursal ubicada en la ciudad de Ibarra, para conocer los riesgos y oportunidades que tendrá la implementación de un manual administrativo contable y financiero en el área financiera.

2.5.2. Objetivos Específicos

- Verificar la actual gestión administrativa para proponer un modelo administrativo según las necesidades y requerimientos de la empresa CNT en el área financiera.
- Determinar si la infraestructura donde todos los miembros del área financiera es la adecuada
- Analizar el servicio que presta la empresa CNT a través de la satisfacción de los clientes
- Evaluar el personal que labora en el área financiera, para conocer vulnerabilidades y valores.
- Determinar los procesos que se realizan en el área contable financiera de la empresa, análisis de los procesos y planteamiento de mejoras en caso de ser necesario

2.6. Variables Diagnósticas

- Estructura Administrativa
- Infraestructura
- Servicio al cliente
- Talento Humano
- Contable - Financiero

2.7. Indicadores

2.7.1. Estructura Administrativa

- Organización
- Funciones
- Organigramas
- Procedimientos

2.7.2. Infraestructura

- Distribución de espacio físico
- Maquinaria y Equipos

2.7.3. Servicio al cliente

- Buena atención
- Rapidez
- Innovación tecnológica
- Promociones

2.7.4. Talento Humano

- Experiencia Personal
- Inducción.
- Jornada Laboral
- Capacitación
- Desempeño

2.7.5. Contable- Financiero

- Sistema Contable

- Costos
- Presupuesto
- Fuentes de Financiamiento

2.8. Matriz de Relación Diagnóstica

Cuadro No 1 Matriz de relación diagnóstica

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuente
Revisar la actual organización administrativa para proponer un modelo administrativo según las necesidades y requerimientos de la empresa CNT.	Estructura Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Procedimiento • Funciones • Organigramas 	Encuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Financiero • Trabajadores
Determinar si la infraestructura es la adecuada.	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Maquinaria y equipo. • Distribución de espacio físico 	Observación	Oficinas
Analizar los servicios que presta CNT Atraves de la satisfacción de los clientes.	Servicios que presta al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención. • Innovación Tecnológica • Rapidez Promociones 	Encuestas	• Clientes
Realizar un análisis del personal que labora en el área Financiera para conocer vulnerabilidades y valores	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia personal • Desempeño • Capacitación • Jornada laboral 	Encuesta	Jefe Financiero Empleados
Determinar los procesos que se realizan en el área Financiera y Contable de la empresa, análisis de procesos y planteamiento de mejoras	Servicios que presta al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Costos Presupuesto. • Sistemas Contables • Financiamiento 	Encuestas	Jefe Financiero

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

2.9. Mecánica Operativa

2.9.1. Identificación de la Población y Muestra

Esta investigación tomará como población, en base a los registros de atención a los clientes en las diferentes áreas. Ubicada en la ciudad de Ibarra; y a través de una muestra representativa producto de la aplicación de la fórmula para los usuarios que permitan determinar la satisfacción de los servicios.

2.9.2. Identificación de la muestra

De entre las fórmulas estadísticas para determinar la muestra representativa sobre la base de la población indicada anteriormente, se ha escogido la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * (d^2) * (Z)^2}{E^2 * (N - 1) + d^2 * (Z)^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población (500)

d^2 =Varianza de la población, valor constante 0.5^2

z^2 =nivel de confianza 92%

E = Margen de error 8%

2.9.3. Muestra para los clientes de CNT

Para la respectiva aplicación de la formula, se trabajará con la totalidad de la población, por ser está de número reducido de 500, por lo que es necesario determinar la población en base a los registros de atención a los clientes en las diferentes áreas por día ya que en forma mensual la población seria de 10000

Aplicación de la muestra.

$$n = \frac{500 * (0.5^2) * (1.75)^2}{0.08^2 * (500 - 1) + 0.5^2 * (1.75)^2}$$

$$n = \frac{125 * (3.0625)}{0.08 * (499) + (0.765625)}$$

$$n = \frac{382.8125}{3.959225}$$

$$n = 96.68 \text{ Encuestas}$$

2.9.4. Instrumentos de Investigación.

Los instrumentos utilizados para nuestra investigación son los siguientes:

- La entrevista.
- La encuesta.
- La observación.

2.9.5. Información Primaria.

La Entrevista.

La entrevista fue realizada al jefe financiero, las preguntas fueron elaboradas anteriormente de acuerdo a la situación actual de la empresa.

La Encuesta.

Para la obtención de la información primaria se realizó una encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas, de las cuales se obtuvo información que sirvió para aclarar ciertos aspectos necesarios para el proyecto.

La Observación

La observación directa fue una fundamental técnica de investigación que utilizamos para recolectar información necesaria además de la encuesta y la entrevista.

2.10. Evaluación de la Información

2.10.1. Instrumentos

El cuestionario utilizado, constituye un instrumento adecuado para cualquier tipo de investigación; puesto que es una técnica de recolección de información que sea útil para realizar el presente trabajo de investigación.

2.10.2. Recolección de Datos

Se lo realizo de forma personal, visitando a las personas que trabajan en la empresa CNT y a los clientes que visitan diariamente estas instalaciones.

2.10.3. Tabulación de encuestas

Las encuestas fueron realizadas al Personal administrativo financiero y clientes.

Encuestas dirigidas al personal administrativo

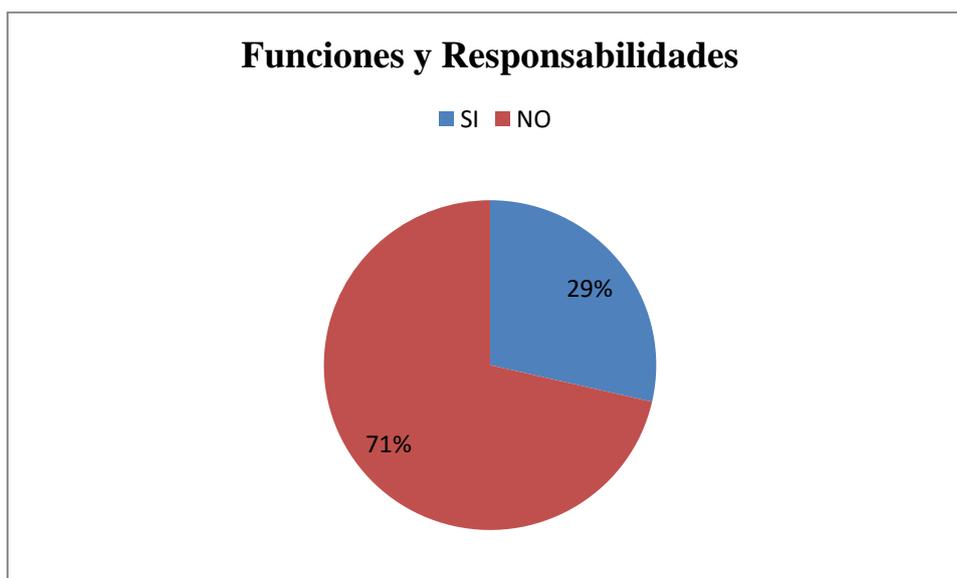
1) ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Cuadro No 2 Funciones y Responsabilidades

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 1 Funciones y Responsabilidades



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 71% afirman que las funciones y responsabilidades que deben realizar todo el personal dentro de las diferentes áreas de trabajo no están bien definidas y no cuenta o no están ubicadas en un lugar visible y de fácil acceso para nuestros empleados.

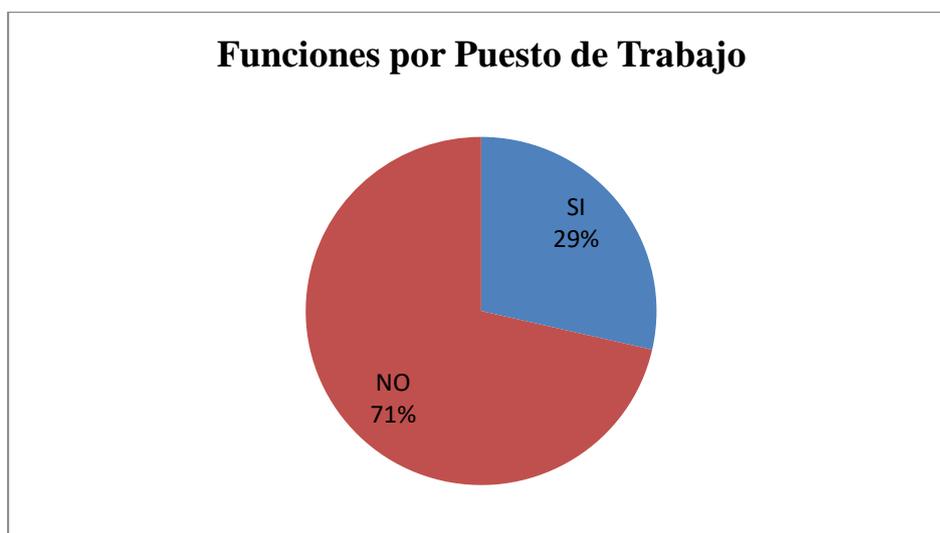
2) Las funciones que realiza diariamente corresponden al puesto de trabajo?

Cuadro No 3 Funciones por Puesto de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 2 Funciones por Puesto de Trabajo



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 71% del personal que labora en el área financiera afirma que algunas de las actividades que realizan diariamente no corresponden a su puesto de trabajo.

3) ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

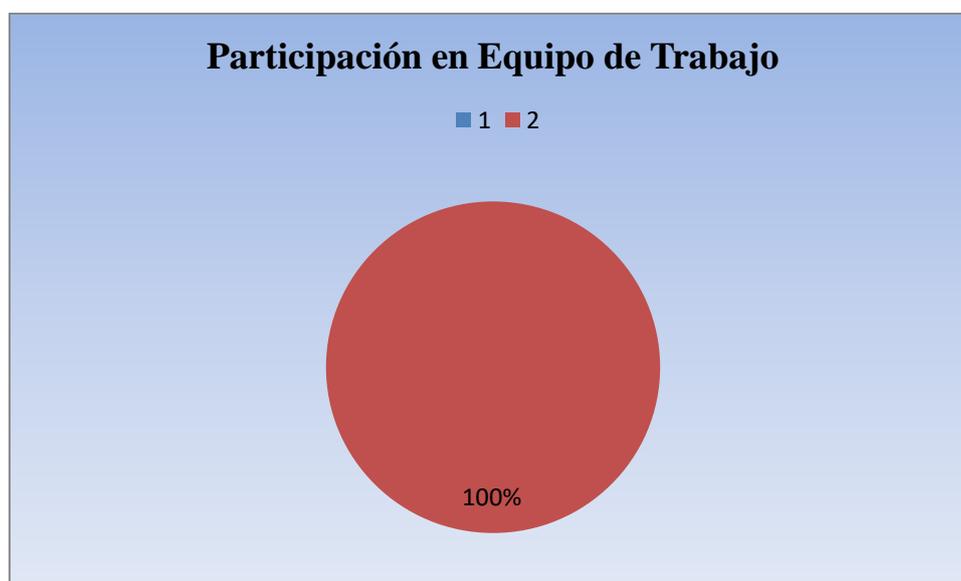
Cuadro No 4 Participación en Equipo de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 3 Participación en Equipo de Trabajo



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: Todos afirman que se siente bien realizando sus funciones y formar parte de un equipo de trabajo es la prioridad para el cumplimiento de los objetivos y de la misión y visión de la empresa.

4) ¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar su trabajo de la mejor manera?

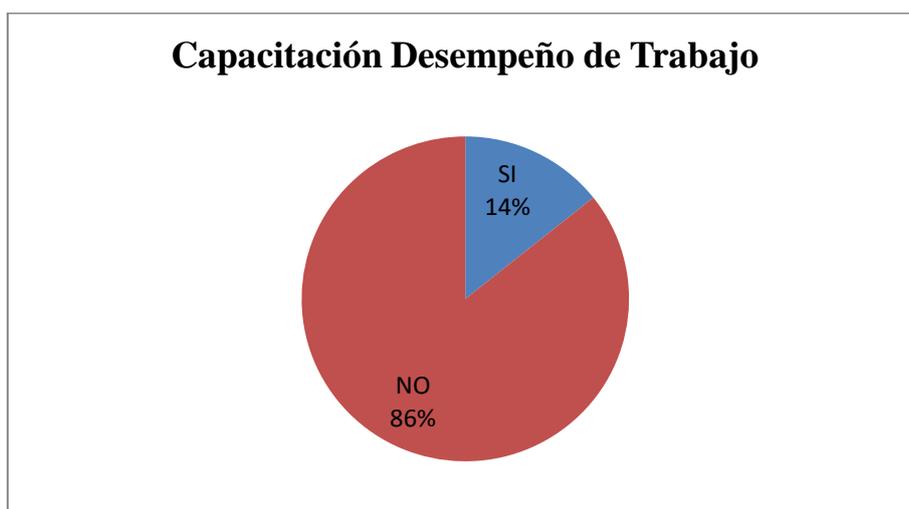
Cuadro No 5 Capacitación Desempeño de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 4 Capacitación Desempeño de Trabajo



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 14% afirman que la empresa brinda a sus empleados las capacitaciones necesarias para desempeñar sus funciones de la mejor manera mientras que el 86% afirma que no se las realiza de manera continua o frecuente para poder adaptarse a los diferentes cambios de políticas y reglamentos que se dan con el paso del tiempo.

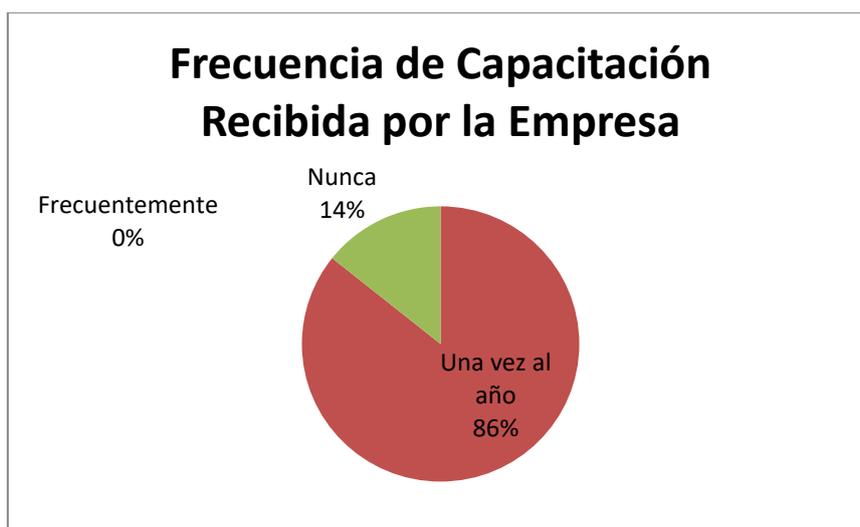
5) ¿Con que frecuencia recibe capacitación por parte de la empresa con relación a las actividades que realiza en su trabajo?

Cuadro No 6 Frecuencia de Capacitación Recibida por la Empresa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Una vez al año	6	86%
Nunca	1	14%
Total	7	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 5 Frecuencia de Capacitación Recibida por la Empresa



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 86% de la personal señala que cada seis meses reciben capacitaciones mientras que el 14% dice que recibe capacitaciones una vez al año, las capacitaciones se las debe realizar frecuentemente para poder brindar soluciones a los distintos problemas que se presentan día a día.

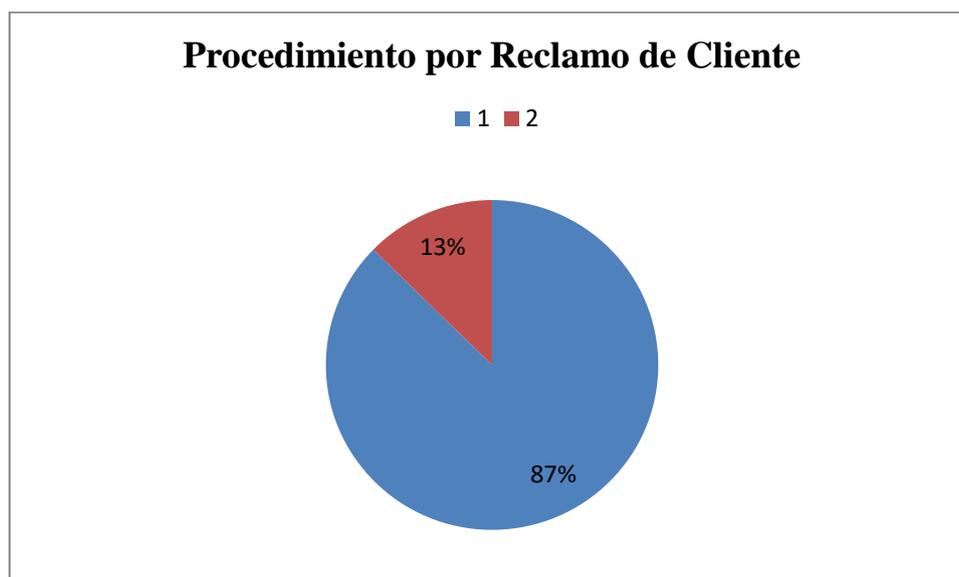
6) ¿Conoce el procedimiento a seguir cuando un cliente realiza un reclamo por no estar conforme con su servicio prestado?

Cuadro No 7 Procedimiento por Reclamo de Cliente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	6	87%
SI	1	13%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 6 Procedimiento por Reclamo de Cliente



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 87% de los empleados cree que puede solucionar el problema mientras que el 13% se apega al reglamento, se debería capacitar a todo el personal para la toma de decisiones adecuadas para brindar respuestas rápidas que garanticen la conformidad de los clientes.

7) ¿La distribución del espacio en las oficinas es la adecuada?

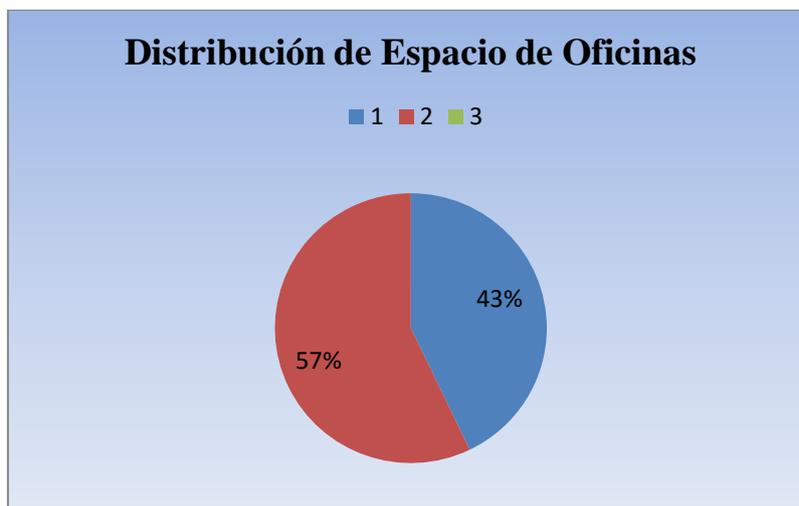
Cuadro No 8 Distribución de Espacio de Oficinas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 7 Distribución de Espacio de Oficina



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 57% del personal afirma que el área donde trabaja es la adecuada y cumple con los parámetros necesarios para desempeñar las funciones de la mejor manera mientras que el 43% dice que la distribución en el espacio entre las oficinas no es la adecuada esto refleja cierta incomodidad al momento de realizar y de cumplir con los objetivos propuestos.

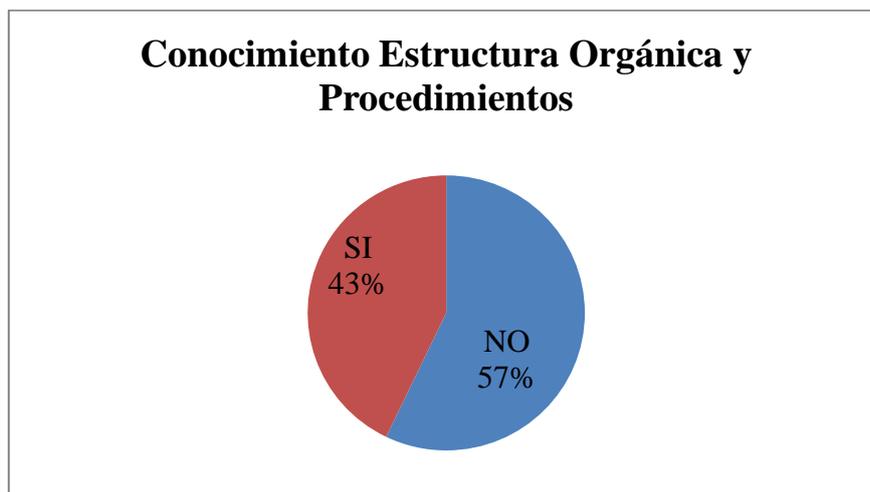
8) ¿Conoce la estructura orgánica las políticas y procedimientos de CNT?

Cuadro No 9 Conocimiento Estructura Orgánica y Procedimientos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	4	57%
SI	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 8 Conocimiento Estructura Orgánica y Procedimientos



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 57% de los empleados afirman no conocer las políticas y procedimientos, así como la estructura orgánica de CNT, además que no se encuentra impreso ni publicado en los puestos de trabajo.

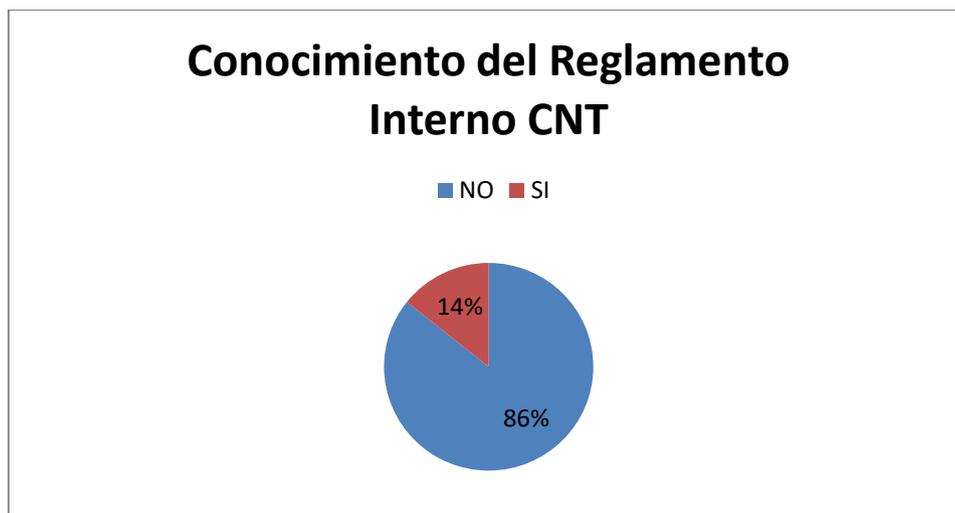
9) ¿Conoce el reglamento interno, las obligaciones y prohibiciones a las cuales está sujeto usted como colaborador de la CNT?

Cuadro No 10 Conocimiento del Reglamento Interno de CNT

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	6	86%
SI	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 9 Conocimiento del Reglamento Interno CNT



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 86% de los empleados afirman que no conocen el reglamento interno y las prohibiciones y obligaciones que deben cumplir como colaboradores de la CNT, mientras que el 14% afirman que conocen los reglamentos a los cuales están sujetos, tener un documentó en donde conste los reglamentos es de suma importancia para el correcto funcionamiento.

10) ¿Cree usted que es necesario contar con un manual administrativo contable exclusivo y actualizado para la sucursal de CNT en Ibarra en el área financiera?

Cuadro No 11 Implementación de Manual Administrativo Contable

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 10 Implementación de Manual Administrativo Contable



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 100% de los empleados afirman que es necesario y de suma importancia contar con un manual administrativo financiero contable para el área financiera sucursal Ibarra el cual cuenta con todo lo necesario como las diferentes funciones de los empleados.

Análisis General De La Encuesta Realizada Al Personal Que Trabaja En El Área Financiera.

Mediante la encuesta realizada al personal que realiza las diferentes actividades diarias en el área financiera se llegó a determinar que no existe un buen manejo de recursos y la funciones que realizan el personal no se encuentran relacionadas con el puesto del trabajo al que pertenecen, la falta de actualización del manual de funciones hace que el personal pierda tiempo y recursos realizando actividades que no le corresponden, además existe una mala distribución de espacios físicos lo cual dificulta el óptimo desempeño de sus funciones, generando molestias por la falta de cumplimiento de objetivos propuestos por la institución.

Cabe recalcar que todo el personal que labora en el Área financiera tiene una actitud positiva y buen compañerismo lo que facilitaría el desenvolvimiento de sus actividades con un trabajo en equipo enfocado al cumplimiento de objetivos institucionales más no personales.

Las capacitaciones se las debe realizar de forma permanente de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo por lo menos una vez cada tres meses, ya que existen personas que no conocen el funcionamiento o los diferentes procesos de la CNT.

Tener un documentó de control interno publicado, y actualizado en un lugar visible en el cual se encuentre detallado las obligaciones y prohibiciones a las cuales se deben someter todos los funcionarios del área financiera CNT Ibarra ayudaría, a mejor la imagen de la institución y del personal que labora en los distintos puestos de trabajo y que de esta manera se estaría siendo socialmente responsable con nosotros y nuestros clientes.

Encuesta realizada a los clientes

1) ¿Actualmente que operadora utiliza usted?

Cuadro No 12 Operadora a Utilizar en la Actualidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CNT	97	100%
CLARO	0	0%
MOVISTAR	0	0%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 11 Operadora a Utilizar en la Actualidad



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: Las encuestas realizadas fueron dirigidas a todas las personas que tienen o cuentan con los servicios que presta CNT por esa razón la totalidad es del 100%.

2) Usted prefiere el servicio que presta CNT por:

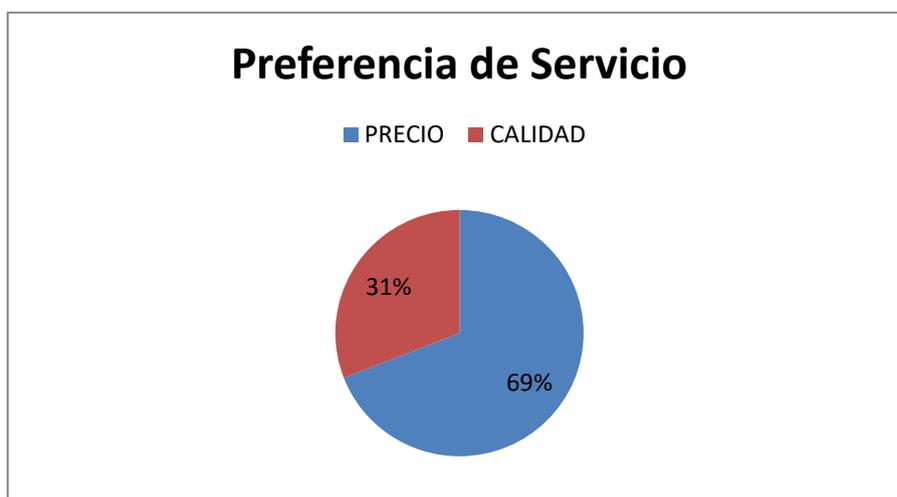
Cuadro No 13 Preferencia de Servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRECIO	67	69%
CALIDAD	30	31%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 12 Preferencia de Servicio



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 69% afirma que prefieren el servicio que presta CNT por el precio y las diferentes promociones que se ofertan en determinado tiempo, mientras que el 31% prefiere el servicio por diferentes factores como calidad, por afinidad, entre otros.

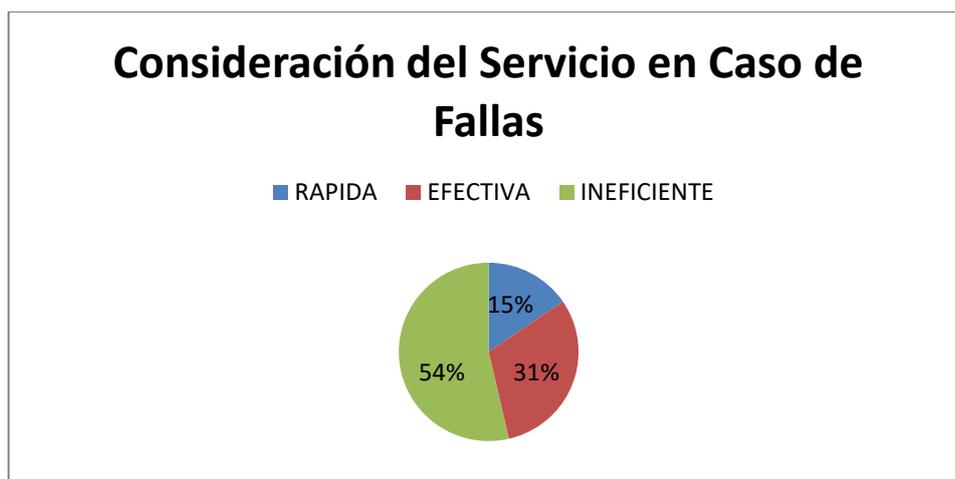
3) Cómo considera usted la atención que brinda la empresa en caso de fallas en su servicio?

Cuadro No 14 Consideración del Servicio en Caso de Fallas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RAPIDA	15	15%
EFFECTIVA	30	31%
INEFICIENTE	52	54%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 13 Consideración del Servicio en Caso de Fallas



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 15% afirma que la atención brindada es rápida esto puede darse por que los daños son leves mientras que el 31% afirma que es efectiva y puede generarse a que los daños solucionados son realizados de la mejor manera. Mientras que el 54% afirma que es ineficiente por falta de equipamiento a la hora de realizar reparaciones.

- 4) El soporte brindado por parte de los técnicos a la hora de presentarse algún problema con relación a telefonía fija es:

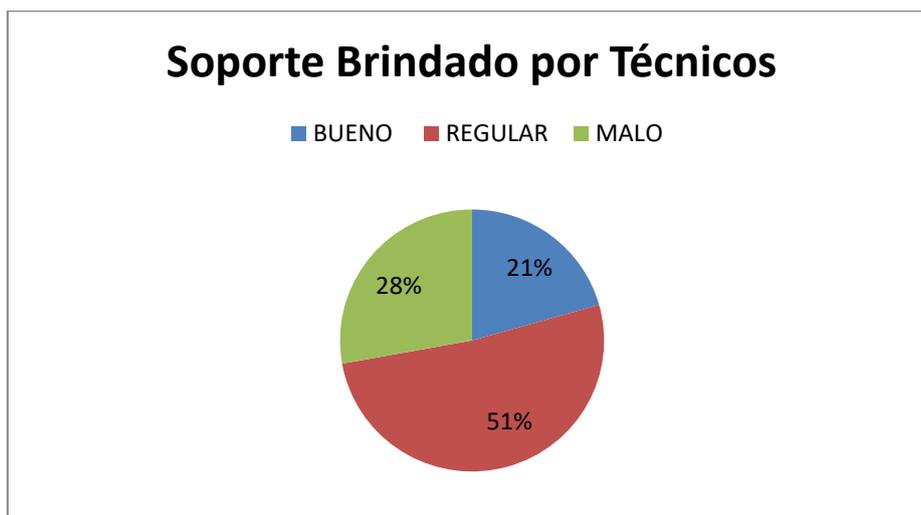
Cuadro No 15 Soporte Brindado por Técnicos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	20	21%
REGULAR	50	51%
MALO	27	28%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 14 Soporte Brindado por Técnicos



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 51% afirma que la atención brinda a las personas por parte del personal técnico no es muy adecuado lo que ocasiona pérdida de clientes y pérdida de mercado.

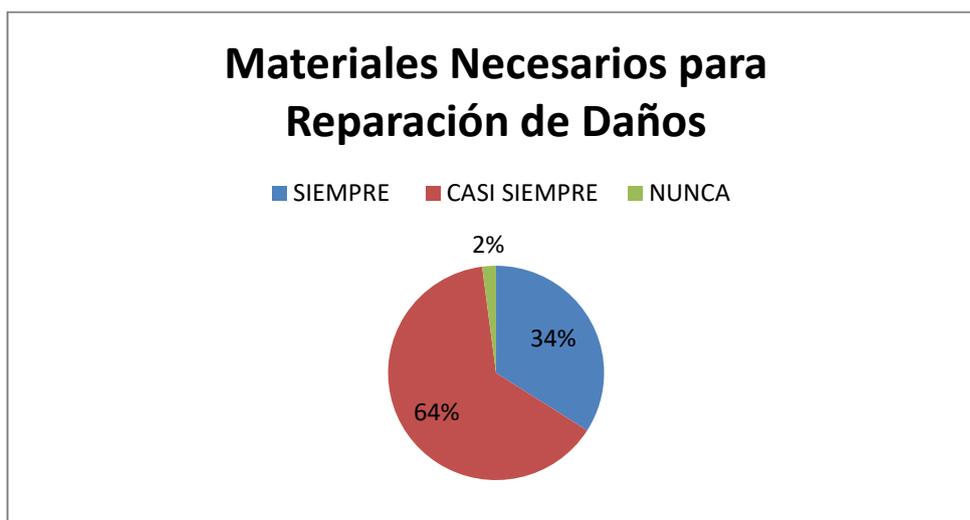
- 5) Cuando se realiza la reparación de algún daño en telefonía fija el personal técnico cuenta con todos los materiales necesarios.

Cuadro No 16 Materiales Necesarios para Reparación de Daños

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	33	34%
CASI SIEMPRE	62	64%
NUNCA	2	2%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 15 Materiales Necesarios para Reparación de Daños



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 64% afirma que el personal casi siempre cuenta con los materiales necesarios para realizar reparaciones este problema puede darse por la falta de control al realizar las devengaciones de los materiales o por los diferentes cambios políticos que se presentan en un determinado periodo

6) Cuando realiza algún reclamo por distintos problemas que se presentan con relación a telefonía fija la atención brindada es

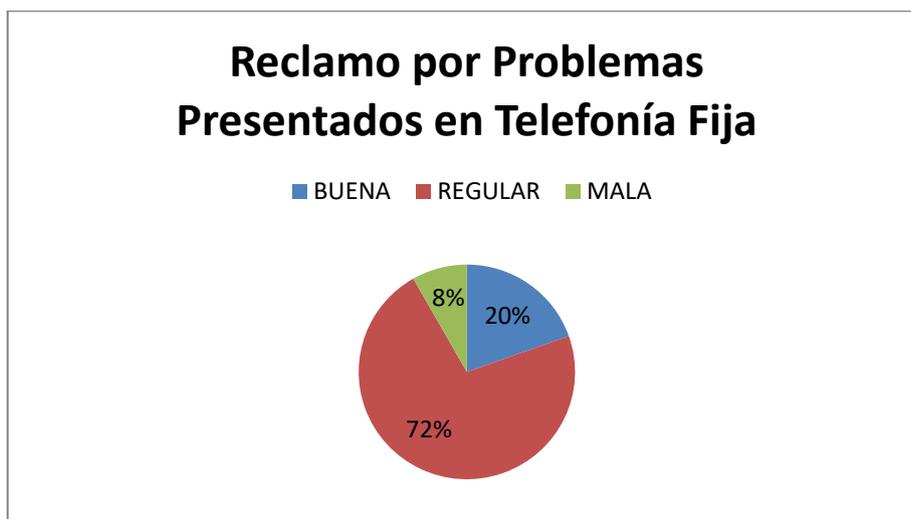
Cuadro No 17 Reclamo por Problemas Presentados en Telefonía Fija

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	19	20%
REGULAR	70	72%
MALA	8	8%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 16 Reclamo por Problemas Presentados en Telefonía Fija



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: El 72% afirma que la atención brindada es regular, esto puede darse por la falta de capacitación continua que se proporciona al personal ya que intervienen muchos factores, para poder generar una atención de calidad y de conformidad para todos nuestros clientes.

7) Está conforme con el servicio que presta CNT

Cuadro No 18 Conformidad con el Servicio Prestado

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	41%
NO	57	57%
TOTAL	97	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 17 Conformidad con el Servicio Prestado



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: el 59% afirma que no está conforme con el servicio que presta la empresa CNT, por la falta de atención inmediata a la hora de presentarse daños o por no contar con los materiales necesarios para cumplir con la demanda de los clientes.

Análisis de la Encuesta Realizada a los Clientes

En la encuesta realizada a los clientes se llegó a determinar ciertas inconformidades por el servicio que presta CNT, a la hora de instalar los servicios por parte del personal técnico y cuando se presentan ciertos reclamos por falta de equipamiento lo que imposibilita la satisfacción de los consumidores y el incumplimiento de objetivos propuestos institucionalmente, lo que lleva a determinar que existen procesos mal estructurados la falta de devengaciones continuas y rápidas de materiales, que se encuentran cargados excesivamente en la bodega virtual de cada técnico ocasiona el desabastecimiento por parte del centro de distribución ubicado en Quito, la falta de control al momento de escanear órdenes o el parte diario es una de las grandes debilidades que existen dentro del área financiera y técnica.

Encuesta realizada a la contadora de la CNT

Pregunta 1: ¿Los procesos utilizados para el registro de las transacciones se encuentran detallados en un manual?

Respuesta 1: “Los procesos se encuentran dados en forma general, sería de suma importancia contar con un manual exclusivo y que se adapte a los requerimientos de la CNT Ibarra.

Se pudo observar que los procesos que se realizan en contabilidad están dados de forma general la persona encargada de esto se basa exclusivamente en las normas contables vigentes, sería importante crear un manual con sus respectivos controles exclusivos para el área financiera en Ibarra.

Pregunta 2: ¿La información necesaria para elaborar el estado financiero es recibida de forma oportuna?

Respuesta 2: La información es entregada a la matriz en Quito este proceso se lo realiza de forma anual, cabe recalcar que no se lleva un registro de forma permanente.

Se logró conocer que la información es elaborada y entregada de forma anual como subgerencia se podría llevar un registro de todas las transacciones realizadas de forma permanente cada fin de mes entregar un reporte.

Pregunta 3: ¿Los registros contables están debidamente sustentados?

Respuesta 3: “Todos los registros deben estar con su respectiva justificación caso contrario, no se realizaría ninguna transacción.

Se constató que cada uno de los registros contables que se realizan en la empresa cuenta con su respectiva justificación, pero no se encuentran clasificados ni ordenados.

Pregunta 4: ¿Con que frecuencia Ud. entrega informes a sus directivos?

Respuesta 4: “Informes a los directivos se entrega de forma mensual tanto de contabilidad como de cualquier área.

Se pudo confirmar que los informes actualmente son entregados de forma mensual a los Directivos, este procedimiento crea un impacto positivo para la toma de decisiones acertadas para la empresa.

Pregunta 5: Con qué frecuencia realiza los respectivos arquezos de caja?

Respuesta 5: Los arquezos de caja se lo realizan cada seis meses, y es realizado por la Contadora.

Los arquezos de caja se deberían realizar de porfa trimestral, y sorpresivamente teniendo una planificación y contando con el personal necesario como la contadora el Gerente, y un delegado.

Pregunta 6: Conoce el flujograma para realizar el arqueo de caja correspondiente?

Respuesta 6: Si, existe un proceso detallado de los pasos a seguir, pero por lo general no se aplica con frecuencia y no se encuentra detallado los pasos principales a seguir.

Es de suma importancia implementar controles en donde se verifique la aplicación de los diferentes procesos, para la correcta administración de caja.

Pregunta 7: Existen controles documentados del manejo de la dinámica del plan de cuentas?

Respuesta 7: El plan de cuentas esta dado en forma general algunas de las transacciones que se encuentran detallados, no son utilizados por nuestra área lo que dificulta el cumplimiento de actividades y objetivos trazados institucionalmente.

Pregunta 8: Concediera necesario la creación de un plan de cuentas de acuerdo a las necesidades exclusivas del área financiera en Ibarra.

Respuesta 8: Si considero importante la creación de un plan de cuentas exclusivo para el área financiera en Ibarra, donde se detalle las transacciones y los controles que garanticen el buen manejo de las transacciones que se realiza diariamente.

Pregunta 9: Existe un flujograma del proceso de devengaciones de materiales el cual este publicado y actualizado.

Respuesta 9: Si existe un flujograma del proceso de devengaciones de materiales, pero no se encuentra actualizado y no existen controles que permitan monitorear el avance de las devengaciones.

La actualización de un proceso de devengaciones es muy importante para cumplir con los objetivos institucionales, garantizando así un proceso de mejora continua documentado y efectivo.

Pregunta 10: Conoce los pasos a seguir para realizar el respectivo cobro a clientes?

Respuesta 10: Si, el proceso para realizar el respectivo cobro de facturas pendientes está a cargo del departamento de coactivas, el cual está dado a nivel general.

El procedimiento para el respectivo cobro a clientes esta dado en forma general, se implementó mecanismos de control y se utilizó los pasos más importantes para optimizar tiempo.

Pregunta 11: Conoce los pasos a seguir para realizar los pagos por caja chica?

Respuesta 11: Para realizar el pago por caja chica existen procesos los cuales se encuentran apegados a la normativa vigente, lo que se considera necesario es la implementación de controles que mejoren el funcionamiento de estos procesos.

Al implementar controles garantizamos el correcto cumplimiento de actividades, el cual estará enfocado en las necesidades del área financiera en Ibarra.

Análisis de la encuesta realiza a la Contadora

Mediante la encuesta realizada a la contadora se llegó a determinar que no se realiza arquezos de caja de forma permanente, la falta de controles es una debilidad que se encuentra en el área financiera, esto puede generar un informe negativo que no está apegado a la realidad, o situación actual en la que se encuentra la empresa cuando la gerencia solicité los informes necesarios o se realice una adquisición de un material por caja chica.

La correcta administración de caja chica garantizara la oportuna toma de decisiones generando un impacto positivo para la empresa y sus empleados al igual que la implementación de un plan de cuentas y sus controles.

El proceso de devengaciones de materiales se lo debe realizar diariamente, y debe contar con sus respectivos justificativos con orden de trabajo legalmente firmada por el técnico, jefe técnico, cliente. Las órdenes deben ser subidas y escaneadas en la carpeta compartida el mismo día en que se realiza la instalación o reparación de telefonía fija y televisión satelital DTH, las tomas físicas que se realiza a toda el área de bodega deben ser trimestrales, y deben ser realizadas por el Jefe Administrativo, encargado de bodega y el jefe de gestión y abastecimiento.

La implementación de organigramas de cobro a clientes, arqueos de caja chica ayudan a tener un mayor control de los movimientos y dinero físico con los que cuenta la empresa para el desenvolvimiento de sus actividades en caso de realizar alguna compra de algún bien por caja chica.

2.11. Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

A través del método FODA, se efectuó un diagnóstico interno con la finalidad de conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa CNT en el área financiera investigada:

2.11.1. Fortalezas

- La empresa actualmente busca nuevos mecanismos que mejoren los diferentes procesos.
- La empresa y sus empleados se sienten parte de un equipo de trabajo esto ayuda al cumplimiento de objetivos y mejor desempeño laboral.
- El personal recibe capacitaciones para desempeñar sus funciones.
- Todo el personal conoce la misión y visión de su empresa.

2.11.2. Oportunidades

- Contar con un manual administrativo contable actualizado garantiza un buen manejo de recursos y mejora los procesos.
- Ser la empresa líder del mercado.
- Mejora la imagen de nuestra empresa.
- Adaptarse al medio y a las demandas de los consumidores y las diferentes políticas cambiarias en los determinados periodos.

2.11.3. Debilidades

- La empresa cuenta con un manual administrativo contable pero no está publicado ni actualizado.
- La capacitación no se realiza a todo el personal de forma frecuente y forma continua.
- Las funciones que desempeñan los trabajadores no se encuentran relacionadas con el puesto de trabajo a los cuales pertenece.
- No se realiza el arqueo de caja de forma frecuente, la falta de control existentes en los diferentes procesos es una gran debilidad que existe en el área contable.
- Desconocimiento de cómo dar soluciones a los problemas que se presentan a la hora de reclamos por parte de los clientes.
- No existe una adecuada distribución en los espacios entre los diferentes puestos de trabajo.

2.11.4. Amenazas

- Políticas Gubernamentales.
- Competencia por parte de las distintas operadoras que existen en el país.
- Inestabilidad económica y falta de financiamiento

2.12. Cruce Estratégico FODA

Cuadro No 19 Cruce Estratégico FODA

FA	FO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La empresa actualmente busca nuevos mecanismos que mejoren los diferentes procesos. ▪ La empresa y sus empleados se sienten parte de un equipo de trabajo esto ayuda al cumplimiento de objetivos y mejor desempeño laboral. ▪ El personal recibe capacitaciones para desempeñar sus funciones. ▪ Todo el personal conoce la misión y visión de su empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con un manual administrativo contable garantiza un buen manejo de recursos y mejora los procesos dentro de nuestra empresa. ▪ Ser la empresa líder dentro del mercado. ▪ Mejora la imagen de nuestra empresa a través de la prestación de un servicio de calidad. ▪ Adaptarse al medio y a las demandas de los consumidores y las diferentes políticas cambiarias en los determinados periodos.
DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La empresa cuenta con un manual administrativo contable y financiero general pero no está publicado ni actualizado. ▪ La capacitación no se la realiza de forma continua a todo el personal para que todos puedan desempeñar sus funciones de la mejor manera. ▪ Se debe buscar dar soluciones a través de la implementación de controles en temas relacionados con devengaciones de materiales, arqueos de caja, proceso de cobranza. garantizando la satisfacción de los clientes. ▪ No existe una adecuada distribución en los espacios entre los diferentes puestos de trabajo de acuerdo al crecimiento de la demanda de nuestros consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El manual debe ser continuamente actualizado de acuerdo a las necesidades actuales y publicado en las diferentes áreas de trabajo. ▪ Se debe fortalecer las capacitaciones permanentes acerca de la atención al cliente y de cómo mejorar nuestro desempeño laboral. ▪ Buscar nuevos mecanismos de financiamiento que permitan llevar un control de los problemas más comunes de nuestros clientes para plantear soluciones positivas. ▪ Se debe buscar niveles de calidad al momento de la ampliación que permitan enfrentar a competidores en el mercado con una estructura organizacional mayormente definida.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

2.13. Determinación del Problema Diagnóstico.

Una vez terminada la investigación de campo que se realizó en CNT en el área financiera con la ayuda de algunos instrumentos y técnicas de investigación, además del análisis realizado por medio de la matriz FODA, se visualizó con mayor certeza cuál es el problema diagnóstico que está afectando actualmente a la empresa CNT en el área financiera en su normal funcionamiento.

El manual administrativo con el que cuenta CNT no está dado a nivel general y las funciones de algunos empleados no corresponde con las del manual además el manual no está publicado en las diferentes áreas de trabajo.

Para poder dar soluciones se deben buscar mecanismo positivo en los cuales se pueda garantizar la satisfacción de los clientes a la hora de algún reclamo. Además, es fundamental la creación de flujogramas donde se muestre los pasos a seguir a realizar las devengaciones de los materiales de forma continua rápida y eficiente para que el personal técnico pueda realizar sus actividades de la mejor manera y cuente con los materiales necesarios para solventar los diferentes problemas o daños que se dan en telefonía fija y televisión satelital.

La creación o actualización de un manual contable es muy importante para nuestros funcionarios el cual contara con sus respectivas cuentas, controles y sus dinámicas más importantes para la correcta toma de decisiones.

En el área financiera se ha llegado a determinar que no existe una buena distribución en el espacio físico, la inexistencia de un organigrama estructural actualizado y la falta de instrumentos técnicos que ayuden a mejorar el normal funcionamiento de las actividades y procesos que se desarrollan dentro del área financiera de CNT.

Por lo antes mencionado se detectó que es de vital importancia la

**“CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
CONTABLES PARA LA EMPRESA CNT EN EL ÁREA FINANCIERA SUCURSAL
UBICADA, EN LA CIUDAD DE PROVINCIA DE IMBABURA”**

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Objetivo

“Elaboración y creación de un manual de procedimientos administrativos financieros y contables para la empresa CNT en el área financiera sucursal ubicada, en la ciudad de provincia de Imbabura”

3.2. Introducción

La presente propuesta contiene el desarrollo de la razón de ser de la empresa, misión, visión, valores, principios, objetivos, metas y estrategias, los cuales se encuentran adaptados a nivel del área financiera sede Ibarra.

Por tanto, se Propone:

La creación y elaboración de la Misión, Visión, valores institucionales, controles internos exclusivos para el área financiera sede Ibarra.

3.2.1. Manual de Funciones

Ayudará a definir y centrar las actividades de la empresa CNT en el área financiera, generando una mayor organización, estableciendo criterios apropiados para una acertada distribución de funciones al personal que trabaja en las diferentes áreas, y actividades que realizan dentro de nuestra empresa.

3.2.2. Manual de Procedimientos

Proporcionará la información necesaria entre los distintos departamentos con los que cuenta la empresa CNT en el área financiera, garantizando la optimización de recursos y el

cumplimiento de objetivos, a través de la implementación de controles generando un nivel mayor de eficiencia, eficacia y agilidad por parte del personal.

3.2.3. Elaboración de un Orgánico Estructural Actualizado

Donde se presentarán los niveles jerárquicos, departamentos y cargos que debería tener la empresa CNT en el área Financiera. Teniendo en cuenta que el recurso financiero es importante se propone la elaboración de una estructura financiera científica que ayude a tomar decisiones correctas.

3.3. Lineamientos Estratégicos

3.3.1. Misión Empresarial.

Brindar un servicio de calidad que busque la satisfacción de los clientes implementando mecanismos de mejora continua, garantizando un mejor rendimiento a través de personal preparado y capacitado.

3.3.2. Visión Empresarial

Ser el área más capacitada y preparada a través de certificaciones que validen el cumplimiento de los objetivos y el buen manejo de recursos garantizando transparencia en las actividades que se realizan diariamente.

3.3.3. Valores Empresariales

- Trabajamos en equipo.

Nuestra empresa tiene como valores el compañerismo y la buena relación que existe entre todos los miembros de nuestra organización garantizando así el cumplimiento de objetivos propuestos por nuestra institución.

- Actuamos con integridad.

Somos un grupo de personas que trabajamos en funciones de las necesidades de nuestros clientes con tal honestidad que se ve reflejado en el trabajo realizado por nuestros empleados que trabajan en las diferentes áreas.

- Estamos comprometidos con el servicio.

Brindar un servicio de calidad garantiza la incorporación de nuevos clientes de manera continua que garantizan el crecimiento de nuestra empresa en el aspecto económico e imagen.

- Cumplimos con los objetivos empresariales.

Al momento de cumplir con los objetivos empresariales damos a conocer a nuestros clientes que somos una empresa altamente capaz de atender las demandas de todos nuestros consumidores además de brindar cierta tranquilidad a nuestros socios de que todos sus recursos están en buenas manos.

- Somos socialmente responsables.

Ser socialmente responsables se refiere a la buena práctica de valores y principios enfocados en el bienestar de los clientes proveedores comunidades y medio ambiente cuidando su integridad y preservando los recursos sin dañar el medio ambiente y generando fuentes de trabajo que mejoren las condiciones de la comunidad.

3.4. El código de Ética de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.

Al ser una institución pública y de acuerdo al artículo 83 numeral 12 de la constitución de la república y los principios constitucionales se ha considerado pertinente un código de ética del área financiera cede Ibarra.

3.4.1. Patrones de conducta

Nuestro personal se enfocará de manera exclusiva a las actividades que conducen al logro de los objetivos y al cumplimiento de la misión de la empresa, con profesionalismo, sana competencia, objetividad y uso adecuado de la información.

Se deberá cumplir con un cierto número de valores y principios los cuales estarán enfocados en el bienestar del personal que labora dentro de nuestra empresa como de nuestros clientes:

- Verdad

Atenderemos siempre a la verdad, conduciéndonos de esta manera fomentaremos la credibilidad de la sociedad en la empresa y contribuiremos a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

- Honradez

No utilizaremos el cargo para obtener ventaja personal o favorecer a terceros. Tampoco buscaremos o aceptaremos compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que pueda comprometer nuestro desempeño.

- Imparcialidad

Actuaremos sin conceder preferencia o privilegios a persona alguna; nuestro compromiso será tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales, sin discriminación de ningún tipo y sin permitir la influencia de otras personas.

- Justicia

Nos conduciremos con apego a las normas jurídicas, por ello, es nuestra obligación el acatamiento a lo ordenado en la Constitución de la República, conocer, cumplir y hacer cumplir la Ley y las disposiciones emanadas de la autoridad.

- Transparencia

Permitiremos el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que le imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia implica hacer la gestión institucional visible, accesible, comprensible, comparable y periódica, al ciudadano, principal destinatario de la información.

- Liderazgo

Actuaremos como promotores de valores y principios en la sociedad, partiendo de nuestro ejemplo personal al aplicar cabalmente, en el desempeño de nuestros cargos, este Código de Ética. El liderazgo debe ser asumido dentro de la empresa, fomentado aquellas conductas, que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público.

- Igualdad

En el ejercicio de nuestras funciones, cumpliremos con el principio de igualdad determinado en la Constitución de la República, esto es, respetando el sexo, la raza, el credo, la religión o la preferencia política, de quienes son nuestros compañeros, clientes y proveedores. Para ese propósito atenderemos las llamadas telefónicas, responderemos a los correos electrónicos y daremos respuesta oportuna a los requerimientos que nos sean formulados.

- Respeto

Damos a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Estamos convencidos de que los derechos, libertades y cualidades son inherentes a la condición humana.

- Puntualidad

Cumplimos con nuestras obligaciones en los plazos establecidos y acudimos a nuestros compromisos internos y externos en los tiempos señalados, pues consideramos que el tiempo de los demás es valioso, ya que es irrecuperable.

3.5. Derechos y Obligaciones de los Trabajadores

De la Constitución de la República del Ecuador ningún servidor ni servidora público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por omisiones y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo de fondos, bienes o recursos públicos sujetos a sanciones por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito.

La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios eficiencia eficacia calidad jerarquía desconcentración descentralización coordinación participación planificación transparencia y evaluación.

3.5.1. LOSEP Deberes de los Servidores Públicos

- Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto con calidez eficiencia solidaridad solicitud y en función del bien colectivo y de todas las personas.
- Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. Podrá negarse a cumplir con estas órdenes por escrito si las mismas van en contra de la ley y del reglamento.
- Brindar una atención debida al público la misma que debe ser clara precisa oportuna garantizando el derecho a la población a servicios públicos de alta calidad.
- Dar conocimiento a su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.
- Ejercer sus funciones con lealtad, institucional, rectitud y buena fe ajustados a los principios propios de la institución en las que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de lealtad eficiencia, economía, rendimiento de cuentas de gestión.

- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razones de su empleo cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

3.5.2. Prohibiciones

- Abandonar injustificadamente su trabajo.
- Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación de los servicios a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.
- Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores.
- Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras directa o indirectamente con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del estado, en los casos en el que el servidor público, en razón de sus funciones deba atender personalmente esos asuntos.
- Resolver asuntos intervenir, emitir, informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el estado por si o interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora su conyugue o conviviente en unión de echo legalmente reconocida sus parientes asta cuarto grado de consanguineidad o segundo de afinidad.
- Solicitar o recibir de cualquier manera debidas recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para así de sus superiores o de sus subalternos sin perjuicio de estos actos constituyan delitos de peculado, cohecho, concusión, enriquecimiento ilícito.

3.5.3. Faltas Disciplinarias

3.5.3.1. Faltas Leves

Son aquellas acciones u omisiones realizadas por descuidos o desconocimientos leves, siempre que no alteren o perjudiquen gravemente el molar desarrollo y desenvolvimiento del sector público se consideran faltas leves las siguientes.

- a) Incumplimiento del horario de trabajo.
- b) Desarrollo inadecuado de actividades dentro del horario de trabajo.
- c) Salidas cortas no autorizadas de la institución.
- d) Uso inadecuado o no uso del uniforme.
- e) Desobediencia a instrucciones verbales o escritas.
- f) Atención indebida al público o compañeros de trabajo.
- g) Uso inadecuado de bienes, materiales.

3.5.3.2. Faltas Graves

Son aquellas acciones u omisiones que contraríen de manera grave el ordenamiento jurídico o alteren gravemente el orden institucional las sanciones a estas faltas son destitución o sanciones.

Sanciones disciplinarias. Amonestación verbal, escrita, sanción pecuniaria, suspensión temporal, destitución.

Causas

- a) Incapacidad para el desempeño de sus funciones.
- b) Abandono injustificado de su trabajo por más de tres días.
- c) Recibir regalos o dinero.

- d) Ingerir alcohol o hacer uso de sustancias estupefacientes en el trabajo.
- e) Injuriar gravemente de palabra u obra a sus jefes o proferir insultos a compañeros de trabajo cuando estas no sean el resultado de provocación previa o abuso de autoridad.
- f) Asistir al trabajo bajo influencia de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes.
- g) Atentar contra los derechos de un funcionario o funcionarias públicas.
- h) Ejercer presiones o influencias aprovechándose del puesto que ocupen.
- i) Realizar actos de acoso sexual o abuso sexual, trata de blancas discriminación o violencia de cualquier orden.

3.5.4. Jornada y horario de trabajo

- Ocho horas diarias, cuarenta a la semana

Jornada ordinaria constituye ocho horas diarias continuas de lunes a viernes con periodo de treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo.

El presidente de la Republica podrá suspender las labores mediante decreto en días que no son de descanso obligatorio

Fuente: (Ecuador, s.f.)

3.6. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Art. 1.- Ámbito de aplicación.

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo en las diferentes áreas de la empresa CNT y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo

Art. 2.- Del comité interinstitucional de seguridad e higiene del trabajo.

Existirá un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo que tendrá como función principal coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalen las leyes y reglamentos; y, en particular, ejecutar y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento

Art. 3.- Del instituto ecuatoriano de seguridad social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

- a) Ser miembro nato del Comité Interinstitucional.
- b) Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.
- c) Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.
- d) Promover la formación en todos los niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de prevención de riesgos.
- e) Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente.
- f) Mantener contactos e informaciones técnicas con los organismos pertinentes, tanto nacionales como internacionales.

Art. 4.- Del servicio ecuatoriano de capacitación profesional.

- a) El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional introducirá en sus programas de formación a nivel de aprendizaje, formación de adultos y capacitación de trabajadores, materias de seguridad e higiene ocupacional.
- b) Capacitará a sus instructores en materias de seguridad y salud de los trabajadores.
- c) Efectuará asesoramiento a las empresas para formación de instructores y programación de formación interna.

Art. 5.- Obligaciones de los Empleadores.

- a) Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
- b) Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
- c) Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes
- d) Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
- e) Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
- f) Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

- g) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.
- h) Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
- i) Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

Art. 6- Obligaciones de los Trabajadores

- a) Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
- b) Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
- c) Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
- d) Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.
- e) Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

- f) No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
- g) Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

Art. 7. Ropa de Trabajo

- a) Siempre que el trabajo implique por sus características un determinado riesgo de accidente o enfermedad profesional, o sea marcadamente sucio, deberá utilizarse ropa de trabajo adecuada que será suministrada por el empresario. Igual obligación se impone en aquellas actividades en que, de no usarse ropa de trabajo, puedan derivarse riesgos para el trabajador o para los consumidores de alimentos, bebidas o medicamentos que en la empresa se elaboren.
- b) La elección de las ropas citadas se realizará de acuerdo con la naturaleza del riesgo o riesgos inherentes al trabajo que se efectúa y tiempos de exposición al mismo.
- c) La ropa de protección personal deberá reunir las siguientes características:
 - 1. Ajustar bien, sin perjuicio de la comodidad del trabajador y de su facilidad de movimiento.
 - 2. No tener partes sueltas, desgarradas o rotas.
 - 3. No ocasionar afecciones cuando se halle en contacto con la piel del usuario.
 - 4. Carecer de elementos que cuelguen o sobresalgan, cuando se trabaje en lugares con riesgos derivados de máquinas o elementos en movimiento.
 - 5. Tener dispositivos de cierre o abrochado suficientemente seguros, suprimiéndose los elementos excesivamente salientes.
 - 6. Ser de tejido y confección adecuados a las condiciones de temperatura y humedad del puesto de trabajo.

- d) Cuando un trabajo determine exposición a lluvia será obligatorio el uso de ropa impermeable.

Art. 8. Responsabilidad de los funcionarios del sector

PÚBLICO. - Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal, los funcionarios o empleados del sector público que cometan infracciones al presente Reglamento, que originen accidentes o enfermedades profesionales, serán sancionados con lo establecido en el numeral 5 del Art. 376 de la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control. Tales infracciones deberán ser comunicadas por el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud o el IESS, a la Contraloría General de la Nación, para la imposición de dichas sanciones.

3.7. Control Interno

Art.9. EPP'S de los trabajadores de CNT elementos de protección

- PARA LOS TRABAJADORES DE CNT
 - a) Protección para la Cabeza (Casco)

Los cascos son de gran importancia ya que permitirán tener mayor seguridad al realizar cualquier actividad ya que garantiza una protección contra impactos por objetos que puedan caer a la cabeza de nuestros trabajadores.

Este casco es de tipo jockey y con suspensión regulable diseñado para resistir fuertes impactos.

Gráfico No 18 Casco de Seguridad con Suspensión Regulable



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

b) Protección de Manos (Guantes)

Los guantes sirven para garantizar el correcto funcionamiento y manipulación de alambres de alta tensión garantizando la seguridad de la persona que está a cargo realizando este tipo de trabajo

Gráfico No 19 Guantes de Protección



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

c) Protección de Pies (Zapatos De Seguridad)

El calzado de los trabajadores debe cubrir el pie de forma completa y debe ser resistente a objetos que puedan dañar o perjudicar a la persona que está realizando su trabajo como por ejemplo objetos filosos, así mismo se debe proteger contra riesgos eléctricos.

Gráfico No 20 Zapatos de Seguridad



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

d) Protección para El Cuerpo (Buzo Piloto)

Esta ropa debe utilizarse como protección para manipulación de cables de alta tensión lo cual puede prevenir futuros daños a los trabajadores que están expuestos a realizar actividades de gran peligro.

Gráfico No 21 Buzo Piloto



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 22 Simbología de la Estructura Organizacional

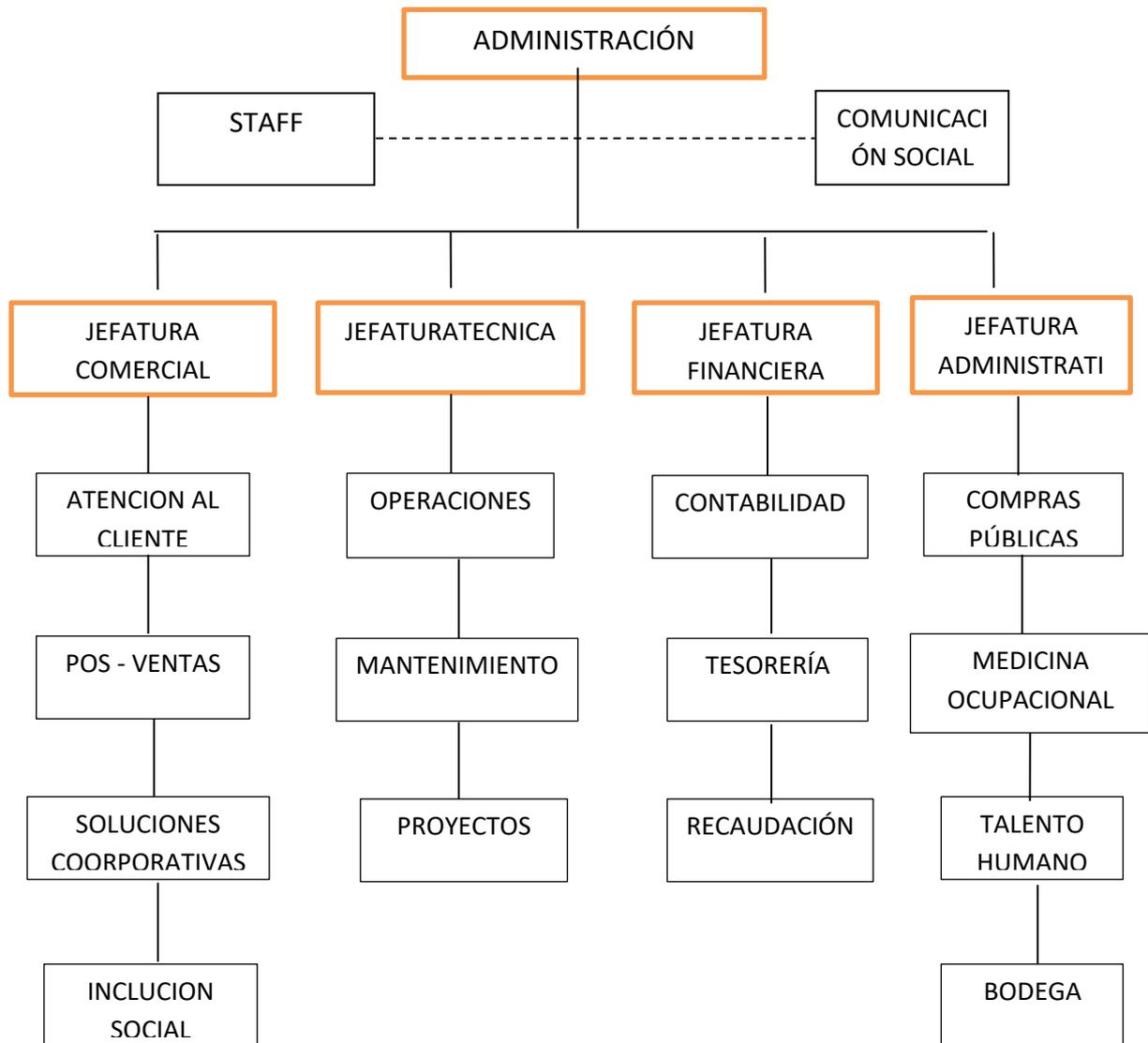


SIMBOLOGIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AREA	SIMBOLOGIA
DIRECTORIO	
GERENCIA GENERAL	
GERENCIAS NACIONALES	
COORDINACIONES DE LA EN PLANTIFICACION EMPRESARIAL GERENCIAS DE AREA DE LA ORO Y DE LAS GERENCIAS NACIONALES AGENCIAS REGIONALES	
GERENCIAS DE AREA REGIONALES DOS Y CINCO AGENCIAS PROVINCIALES	
AREAS DE STAFF	
JEFATURAS	
RESPONSABILIDADES	
SUPERVISIONES	
GRUPOS DE TRABAJO	

3.8. Estructura Orgánica Funcional

Gráfico No 23 Estructura Orgánica Funcional



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.9. Manual de Funciones

3.9.1. Descripción de Funciones

Cuadro No 20 Descripción de Funciones - Comercial Negocios

<p>Cargo: Comercial Negocios</p> 	<p>Educación: Título en administración de empresa o carreras afines.</p>
<p>Departamento: Comercial Negocios</p>	<p>Experiencia: Por lo menos de un año en funciones comerciales y financieras</p>
<p>Conocimientos: Debe conocer y manejar Excel y Word al 100% técnicas de ventas, segmentación de mercado, matemáticas financieras.</p>	
<p>Características del cargo: Garantizar operaciones rentables y de bajo riesgo en función del cumplimiento de objetivos de la empresa</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar las distintas actividades que se van a realizar de acuerdo al tiempo proyectado. • Realizar un estudio continuo de la situación de los mercados para identificar posibles negocios potenciales. • Conectar y visitar de manera frecuente a los socios potenciales o instituciones en busca de nuevas oportunidades de negocios. • Llevar un registro de todas las transacciones de ventas que realizan los empleados. • Organizar reuniones frecuentes para corregir posibles errores que estén realizando sus vendedores. • Clasificar a los clientes para conocer cuáles son los que generan mayor rentabilidad. • Capacitar a los vendedores de manera frecuente. • Conocer las políticas reglamentos y leyes laborables. • Cumplir con las políticas y normas vigentes. • Definir la estrategia comunicacional • Definir estrategias que garanticen el posicionamiento en el mercado 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 21 Descripción de Funciones - Atención al Cliente

<p>Cargo: Atención al Cliente</p> 	<p>Educación: De preferencia con título Universitario</p>
<p>Departamento: Comercial Negocios</p>	<p>Experiencia: Debe tener como mínimo con 1 año de experiencia</p>
<p>Conocimientos: Debe conocer y tener un manejo avanzado de Excel, Word, PowerPoint, habilidad para comunicarse de una manera efectiva y clara con los clientes.</p>	
<p>Características del cargo: Tener la capacidad necesaria para resolver los diferentes tipos de problemas o reclamos por parte de los clientes de una manera rápida efectiva y Cortez.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar políticas normas lineamientos y procedimientos de cómo mejorar la relación entre cliente y empleados. • Controlar y supervisar la correcta aplicación de modelos que mejoren la relación entre clientes y empleados. • Aprobar los indicadores de gestión del ciclo de servicio. • Atender y dar soluciones a los clientes de una manera amigable y responsable. • Mantener un registro de todas las actividades realizadas referentes a reclamos por parte de los clientes. • Establecer políticas, normas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para gestionar la retención y fidelización del cliente del segmento corporativo y masivo y la capacitación y entrenamiento comercial y de servicio al cliente. • Fortalecer las estrategias que mejoren las relaciones con los clientes • Validar los planes de trabajo del área a cargo. • Coordinar y supervisar los planes de trabajo del área a su cargo • Presentar informes a la gerencia de manera frecuente de cómo va mejorando el proceso de relación con los clientes. • Aprobar el proceso de contratación de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de adquisición. • Administrar los contratos asignados de acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. • Verificar y aprobar el Plan Operativo Anual, el Plan Anual de Compras y Proforma Presupuestaria de su área y gerencias a su cargo. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 22 Descripción de Funciones - Post Venta

<p>Cargo: Post Venta</p> 	<p>Educación: Título en administración o carreras afines</p>
<p>Departamento: Comercial Negocios</p>	<p>Experiencia: Debe tener como mínimo un año de experiencia en ventas</p>
<p>Conocimiento: Debe tener una gran capacidad numérica y una gran facilidad de expresión</p>	
<p>Características del puesto: Promover y coordinar todas las acciones necesarias para captar la mayor parte de clientes.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las bases de datos de la cartera de clientes del segmento empresas, gobierno y PYMES con la finalidad de identificar oportunidades de crecimiento de facturación. • Identificar las causas de insatisfacción de los clientes para plantear acciones correctivas. • Buscar mecanismos que puedan ser de gran utilidad para poder captar más clientes. • Atender los reclamos de los clientes de manera amable y eficiente • Asegurar la satisfacción del cliente. • Enseñar la adecuada utilización de sus productos y servicios a sus clientes de una manera adecuada y clara. • Revisar y consolidar la documentación de las peticiones de los clientes. • Mantener relaciones adecuadas con todos los clientes sin discriminación. • Gestionar el servicio técnico de terminales móviles de los clientes. • Elaborar el plan operativo anual de la jefatura. • Cumplir con las disposiciones legales y normativas vigentes. • Informar a los clientes de las nuevas promociones y nuevos productos de manera frecuente. • Plantear proyectos de mejoras en los distintos procesos que estén a su cargo. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 23 Descripción de Funciones - Soluciones Corporativas

Cargo: Soluciones Corporativas 	Educación: Titulo en telecomunicaciones y redes, informática o sistemas
Departamento: Comercial Negocios	Experiencia: Debe tener tres años de experiencia como mínimo
Conocimientos: Tener una capacidad de interrelacionarse con los clientes aportar con soluciones	
Características del cargo: Ejecutar e implementar las soluciones corporativas necesarias y brindar soporte técnico a los clientes	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en el proceso de preventa de soluciones gubernamentales y corporativas en conjunto con el área comercial. • Realizar el respectivo levantamiento técnico de soluciones gubernamentales y corporativas. • Coordinar con el área técnica el diseño y análisis si es factible las soluciones gubernamentales y corporativas. • Participar en la elaboración y ejecución de informes relacionados con soluciones corporativas • Monitorear y controlar el correcto desarrollo y desenvolvimiento de los proyectos de soluciones gubernamentales. • Controlar y revisar constantemente los factores de riesgos de los procesos de implementación de soluciones gubernamentales y corporativas. • Coordinar la correcta instalación de los servicios a los clientes. • Administrar y controlar el presupuesto de manera adecuada. • Monitorear y dar seguimiento a los indicadores de cumplimiento de gestión de proyectos. • Dar soluciones a los distintos problemas que se presenten en el lugar de trabajo. • Participar en la entrega de los servicios a los clientes en conjunto con la jefatura de instalación y reparación. • Realzar la actualización de software y hardware en beneficio de los clientes. • Gestionar la mejorar de los servicios garantizando así el correcto funcionamiento de nuestra empresa y la satisfacción de los clientes • Monitorear y revisar las diferentes quejas o reclamos por parte de los clientes atreves de datos históricos archivados y clasificados para poder implementar las acciones preventivas y correctivas necesarias mejorando así nuestros sistemas. • Elaborar el plan operativo anual de su jefatura. • Cumplir con la normativa y el reglamento vigente. • Brindar apoyo y soporte a las demás áreas. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 24 Descripción de Funciones - Inclusión Social

Cargo: Inclusión Social 	Educación: Debe dominar el inglés, título universitario en administración de empresas o economía
Departamento: Comercial Negocios	Experiencia: Debe tener como experiencia un año
Conocimientos: Conocer todo acerca de Planificación dirección y control debe conocer temas relacionados con los derechos humanos y administración publica	
Características del puesto: Cumplir con los estándares de calidad y requerimientos necesarios en el tiempo establecido, dar apoyo técnico y supervisión al área de proyectos	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al coordinador de proyectos en temas técnicos y gestión administrativa. • Coordinar con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información el análisis de requerimientos y definición de prioridades respecto a proyectos de Inclusión Social. • Realizar reuniones conjuntamente con el coordinador de proyectos y quipo de trabajo para aclarar dudas y analizar el desenvolvimiento y los avances. • Realizar la elaboración del perfil del proyecto de inclusión social. • Realizar informes técnicos sobre los avances de los proyectos. • Coordinar con la agencia regional y provincial la elaboración de las facilidades técnicas de los proyectos de inclusión social. • Realizar proyectos que integren a todas las personas y donde puedan sentirse identificados y conformes. • Buscar mecanismos para lograr la aprobación del MITEL para la inclusión de instituciones y localidades en los proyectos de inclusión social. • Revisar los convenios de los proyectos de inclusión realizados entre la CNT y el ministerio de telecomunicaciones u otros organismos • Consolidar y cruzar cuentas con el FODETEL. • Verificar y supervisar la correcta ejecución de acuerdos de organizaciones administración y mantenimiento entre las localidades. • Buscar soluciones a los problemas que se presenten en el desarrollo o ejecución de los proyectos. • Fiscalizar la entrega de materiales y equipos realizada por parte de la agencia regional o provincial. • Elaborar el plan operativo anual de su jefatura. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 25 Descripción de Funciones - Jefe Financiero

<p>Cargo: Jefe Financiero.</p> 	<p>Educación: Título profesional en administración de empresas, economía o ingeniería industrial</p>
<p>Departamento: Financiero</p>	<p>Experiencia: Mínimo tres años en trabajos similares o actividades relacionadas con el cargo, buena presencia.</p>
<p>Conocimiento: La persona que está a cargo debe tener la Experiencia necesaria, ser una persona con capacidad de liderazgo, calidad humana, conocimiento total del mercado, y de la economía conocimiento en aspectos contables y administrativos, Financieros</p>	
<p>Características del cargo: Es un cargo muy importante en donde la persona que está a cargo es responsable de los resultados positivos o negativos de la empresa en un determinado periodo es responsable de, actos, contactos, negocios y operaciones, financieras de la empresa como tal.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar, revisar toda la información financiera. • Verificar que todos los balances elaborados por el contador estén de conformidad con la ley. • Responder por la elaboración y presentación oportuna de los estados financieros ante la gerencia. • Tener la información necesaria y actualizada para la toma de decisiones en cualquier momento que lo requieran. • Establecer e implementar políticas, procedimientos y normativa para la formulación, elaboración, ejecución del presupuesto. • Dirigir, controlar, coordinar y planificar los procesos presupuestarios contables y de tesorería. • Supervisar el cumplimiento del presupuesto de operaciones e inversiones. • Gestionar su aprobación por parte del directorio. • Velar por el cumplimiento en la elaboración y emisión de los estados de resultados y balances consolidados. • Velar por el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias. • Coordinar la gestión de las disponibilidades financieras, portafolio de inversiones y de endeudamiento. • Revisar y administrar las cuentas bancarias de ingresos gastos operacionales y fondos rotativos. • Revisar la disponibilidad financiera con la que se cuenta de manera frecuente conjuntamente con tesorería excedentes o financiamiento • Validar el pago a proveedores conjuntamente con tesorería. • Presentar informes de la gestión financiera en forma oportuna. • Coordinar con la Gerencia de Recaudación, Crédito y Cobranzas la entrega de la información permanente de recaudación y recuperación, para la programación del flujo de caja. • Verificar que se realicen las auditorías financieras de acuerdo a lo estipulado en la ley. • Implementar proyectos que mejoren los procesos. • Aprobar los procesos de contratación de acuerdo a lo establecido en el Reglamento interno de Adquisiciones, contratación de Bienes, obras y Servicios, incluidos los de Consultoría. • Cumplir con todos los requisitos legales de acuerdo con el reglamento interno de adquisiciones. • Revisar los contratos asignados de acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. • Realizar el plan operativo anual y el plan anual de compras • Aprobar el POA y PAC. • Justificar el presupuesto del área asignada. • Brindar asesoría a las demás áreas en temas financieros. • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales. • Mantenerse actualizado las normas y situaciones externas que afectan a la empresa. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 26 Descripción de Funciones - Contador

Cargo: Contador. 	Educación: Título universitario en contabilidad o maestría en administración de empresas
Departamento: FINANCIERO	Experiencia: Experiencia de dos o más años sobre contabilidad y leyes tributarias
<p>CONOCIMIENTO: La persona que está a cargo debe tener los conocimientos totales sobre temas contables ser una persona íntegra con principios y valores morales que ponga en práctica en su lugar de trabajo y fuera del mantener una constante comunicación con el gerente donde los dos puedan tomar decisiones positivas dentro de la empresa fomentando así el trabajo en equipo.</p>	
<p>Características del cargo: El empleado debe recibir y estar capacitado frecuentemente en aspectos contables que interviene con la actividad que se realiza en nuestra empresa será de gran ayuda y un soporte fundamental para el jefe financiero en temas esenciales y de gran relevancia a la hora de tomar decisiones.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y emitir de forma mensual los estados financieros y balances consolidados. • Consolidar las cuentas del mayor con los auxiliares. • Efectuar las consolidaciones de los inventarios de forma coordinada con el bodeguero. • Emitir de forma mensual los informes financieros sobre estados financieros y balance consolidado. • Realizar los registros de ingresos y gastos de las partidas presupuestarias. • Elaborar anualmente estados financieros, flujo de caja, estado de evolución de patrimonio, notas a los estados financieros • Efectuar el pago correspondiente de las obligaciones tributarias de acuerdo a la ley. • Realizar cierres contables de los periodos mensuales y fiscales. • Vigilar que se esté cumpliendo con el reglamento y la ley en aspectos tributarios. • Participar en el desarrollo de sistemas contables tributarios como facturación, desarrollo y retiro de productos, y promoción. • Realizar el pago de beneficios sociales. • Registro de transferencias de pago de remuneraciones. • Realizar un análisis, registrar y ejecutar opresiones contables de cuentas por pagar cuentas por cobrar, liquidación, viáticos, activos fijos, inventarios. • Realizar las conciliaciones bancarias. • Analizar la antigüedad de saldos. • Atender los procesos de auditoria interna y externa. • Atender los requerimientos de los organismos de control como la contraloría general del estado. • Realizar informes sobre la situación financiera de la empresa esto debe ser mensualmente. • Administrar y liderar el proceso de control y valoración de inventarios. • Preparar y certificar los estados financieros con sus correspondientes notas con lo establecido en la ley. • Realizar el control de inventarios. • Elaborar el plan operativo anual. • Monitorear y controlar indicadores operativos. • Pagar todas las obligaciones de la empresa el tiempo determinado o dado según la ley. • Realizar informes que sean requeridos por el gerente. • Preparar y emitir comprobantes de pago de obligaciones adquiridas por parte de la empresa. • Solicitar informes periódicamente del control de inventarios para supervisar y realizar los ajustes necesarios. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 27 Descripción de Funciones – Tesorería

<p>Cargo: Tesorería</p> 	<p>Educación: Título universitario en Economía, Administración de Empresas, Contabilidad, Ingeniería Industrial, financiera.</p>
<p>Departamento: Financiero</p>	<p>Experiencia: Debe tener una experiencia mínima de dos años.</p>
<p>Características del cargo: Controlar el proceso de recaudo de ingresos de la entidad, así como el pago por las obligaciones adquiridas, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos</p>	
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la liquidez con la que se cuenta en base al flujo de caja operacional. • Optimizar el uso de recursos. • Efectuar mecanismo de control y custodiar los recursos monetarios con los que cuenta la empresa. • Administrar las cuentas bancarias de la CNT EP (ingresos, gastos operacionales y fondos rotativos), y las cuentas en el Banco Central del Ecuador. • Revisar las cuentas de las demás agencias en caso de ser necesario. • Administrar las disponibilidades financieras como el financiamiento o excedentes. • Analizar y cubrir el riesgo que este dado en todas las empresas para recepción de garantías. • Realizar el plan operativo anual. • Liderar los procesos de obtención de financiamiento o endeudamiento con proveedores, instituciones financieras locales o internacionales, en base a las políticas definidas y autorizadas por el Directorio. • Liderar y administrar el proceso de pagos. • Realizar evaluación y control del proceso de pagos. • Realizar los pagos oportunos a proveedores internos y externos. • Diseñar proyectos de mejora dentro de su desempeño laboral. • Cumplir con los reglamentos existentes. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 28 Descripción de Funciones – Recaudación

<p>Cargo: Recaudación</p> 	<p>Educación: Título, de Administración o Contabilidad, o en su defecto experiencia comprobable en procesos de gestión de cobranza.</p>
<p>Departamento: Financiero</p>	<p>Experiencia: Dos años de experiencia en cobranza y gestión en el sector público.</p>
<p>Conocimiento: La persona a cargo debe tener una comunicación efectiva, trabajo en equipo, negociación y buen manejo de conflictos.</p>	
<p>Características del puesto: Es responsable de ejecutar las acciones de cobro establecidas en la ley.</p>	
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas y procedimientos de recaudación. • Diseñar estrategias de recaudación. • Dirigir coordinar y controlar el proceso de recaudación. • Cumplir y hacer cumplir la normativa de recaudación, crédito cobranza, así como el ejercicio de la jurisdicción coactiva. • Proponer metas a la gerencia mensualmente en temas de recaudo cobranza temprana para su respectiva aprobación. • Velar por la debida de recaudación de todos los servicios que presta nuestra empresa. • Coordinar con la gerencia la entrega de información permanente para la programación de flujo de caja. • Buscar fuentes de financiamiento y crédito conjuntamente con la gerencia. • Diseñar alternativas de solución que afectan a la liquidez de la empresa. • Aprobar el monitoreo y segmentación de la cartera de la CNT. • Supervisar la recaudación y recuperación de la cartera corriente y vencida. • Aprobar los procesos de contratación de acuerdo en lo establecido en el Reglamento Interno de adquisiciones, Contratación de Bienes, Obras y Servicios, incluidos los de Consultoría. • Cumplir con todos los requisitos legales de conformidad con el reglamento interno de adquisiciones. • Administrar los contratos asignados de acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema nacional de Contratación Pública. • Verificar y aprobar el plan operativo anual de compras y proformas presupuestarias. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo

Cuadro No 29 Descripción de Funciones - Jefe Administrativo

Cargo: Jefe Administrativo. 	Educación: Contador Público o Licenciado en Administración con experiencia en Finanzas dominar el idioma de inglés 50%
Departamento: Administrativo	Experiencia: Debe tener como mínimo experiencia de tres años
Conocimiento: Administración de recursos, manejo de software, contabilidad financiera	
Características del cargo: Planear ejecutar controlar la gestión que se realizan en todos los departamentos para lograr una adecuada ejecución de actividades con el objetivo de obtener un desarrollo positivo para nuestra organización.	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y diseñar políticas, procedimientos y normativa para la formulación elaboración y ejecución del presupuesto conjuntamente con la gerencia. • Supervisar el cumplimiento del presupuesto de operaciones e inversiones de CNT. • Gestionar la aprobación del presupuesto por los directivos. • Participar en los lineamientos y procedimientos de financiamiento y crédito que afecten directamente a la liquidez de la empresa. • Dirigir, planificar, coordinar y controlar los procesos presupuestarios, contables y de tesorería. • Fijar políticas y procedimientos para mejorar el servicio al cliente. • Selección y reclutamiento del personal adecuado para el desempeño laboral óptimo que se requiere. • Evaluar el cumplimiento de los indicadores de gestión financiera. • Velar por el cumplimiento y la elaboración de los estados de resultados, y balances consolidados de la CNT de acuerdo a los requerimientos necesario. • Emitir los estados de resultados y balances consolidados de manera oportuna. • Supervisar el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias de la CNT. • Revisar y administrar las cuentas bancarias de la CNT EP (ingresos, gastos operacionales y fondos rotativos). • Analizar la disponibilidad financiera con la que cuenta la CNT conjuntamente con el área de tesorería. • Vigilar el pago a proveedores. • Presentar informes de la gestión financiera cuando estos sean requeridos. • Verificar que se ejecuten las auditorias financieras necesarias en la CNT. • Implementar proyectos de mejora en el área administrativa. • Aprobar el proceso de contratación de acuerdo a lo establecido en los reglamentos internos. • Cumplir con todos los requisitos legales de conformidad con el reglamento interno. • Verificar y aprobar el Plan Operativo Anual, el Plan Anual de Compras y Proforma Presupuestaria de su área y jefaturas a su cargo. • Aprobar y justificar el presupuesto asignado del área. • Promover o dar a conocer al personal las políticas de calidad y protección laboral y ambiental. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 30 Descripción de Funciones - Compras Públicas

<p>Cargo: Compras Publicas</p> 	<p>Educación: Título Administración de Empresas, Administración Pública Comercial, Marketing, Conocimientos Avanzados de la ley SERCOP</p>
<p>Departamento: Administrativo</p>	<p>Experiencia: Debe tener por lo menos experiencia de unos tres años</p>
<p>Conocimiento: Controlar y manejar el plan de compras de bien y servicios al 100% atreves del portal de compras públicas.</p>	
<p>Características del puesto: Se encarga de revisar los requerimientos necesarios para compras que se necesiten en los diferentes procesos es la persona encargada de la negociación de los concursos de compras públicas que son interés de la empresa.</p>	
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso de adquisiciones de bienes y servicios. • Realizar una supervisión y evaluación frecuente de los procesos de contrataciones publicados en el portal de compras públicas. • Realizar los trámites necesarios de los diferentes procesos que implica la compra nacionales y venta al estado. • Realizar verificar la documentación necesaria a la hora de adquirir un bien o servicio. • Analizar los proveedores y seleccionar los más convenientes. • Buscar nuevos mecanismos que garanticen un mejor desempeño dentro de nuestra área de trabajo. • Notificar a los organismos de control pertinentes en caso de incumplimiento por parte de los proveedores. • Revisar los precios más convenientes de los diferentes bienes a adquirir. • Asesorar técnicamente en el proceso de importaciones y validar previamente las transacciones que deba realizar la máxima autoridad en el sistema informático correspondiente. • Preparar informes técnicos sobre la posible adquisición de bienes internacionales. • Liderar las negociaciones y adquisiciones de bien en los portales de compras públicas. • Verificar la correcta clasificación arancelaria de las mercancías previo al trámite de importación. • Controlar las importaciones y coordinar las fechas de embarque inspección y cronograma de entrega. • Elaborar el plan operativo anual de la jefatura. • Determinar conjuntamente con las otras Jefaturas de Abastecimiento los procesos de compra desconcentrados y los unificados de MBO, así como la coordinación con dichas áreas para mantener el nivel de abastecimiento óptimo de la CNT EP. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 31 Descripción de Funciones - Salud Ocupacional

Cargo: Salud Ocupacional 	Educación: Titulo en administración de empresas
Departamento: Administrativo	Experiencia: Por lo menos un año de experiencia
Conocimiento: Conocer los reglamentos y leyes de los trabajadores y empleadores.	
Características del cargo: Diseñar y actualizar un sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar el sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional. • Evaluar y controlar el correcto funcionamiento y aplicación de las normas de seguridad industrial y ocupacional. • Planificar organizar y ejecutar el plan y programa de mantenimiento de seguridad industrial y ocupacional. • Establecer las políticas y normas necesarias sobre seguridad industrial y ocupacional. • Dar a conocer a todo el personal sobre las diferentes políticas y normas de seguridad industrial y ocupacional. • Asesorar al comité y subcomité de seguridad y salud en el trabajo. • Desarrollo programas para la elaboración de planes de emergencia en caso de ser necesarios. • Identificar los diferentes tipos de riesgos que se pueden contraer al realizar cualquier actividad para poder implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias. • Elaborar un listado donde conste todos los materiales necesarios y el equipo de protección adecuado para realizar el trabajo. • Realizar el mantenimiento constante de extintores. • Investigar las causas de accidentes más frecuentes para implementar las acciones correctivas necesarias. • Investigar enfermedades ocupacionales. • Ejecutar la adecuada evaluación de exámenes pre-ocupacionales ocupacionales y pos ocupacionales. • Administrar el correcto funcionamiento del área de odontología y consultorios médicos de salud ocupacional. • Definir y ejecutar el plan de pausa activa. • Elaborar el plan operativo anual de la jefatura. • Cumplir con los reglamentos y normas vigentes. • Dar apoyo a las demás áreas en caso de ser necesario. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 32 Descripción de Funciones - Jefe de Personal

Cargo. Jefe de personal 	Educación: Licenciatura en Administración de Empresas o Administración de Recursos Humanos, licenciaturas en Derecho o incluso Psicología.
Departamento: Administrativo	Experiencia: Tiene que tener experiencia de tres años y haber ocupado el puesto de director.
Perfil: Gran capacidad para influenciar en las personas en los aspectos positivos.	
Características del puesto: Tener un buen trato con todas las personas organizar y efectuar reuniones en las cuales se llegue a integrar a todos los miembros de la organización para tener un grupo unido, ser un líder y que todos trabajen en función de los objetivos de la empresa, coordinar y monitorear el trabajo realizado por las personas, impartir sanciones en caso de incumplir con las actividades señaladas.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Administrar al personal existente para el cumplimiento de objetivos propuestos. • Gestionar y analizar el reclutamiento y selección del personal. • Clasificar y administrar el manual de puestos y competencias. • Dar soluciones a los problemas que se pueden presentar en nuestra organización entre sus mismos miembros. • Medir el desempeño de todo el personal en las diferentes o distintas áreas de trabajo. • Gestionar y administrar el desarrollo del personal. • Debe ser capaz de identificar las necesidades que tiene la empresa una vez identificado tiene que buscar el personal necesario y capacitado para resolver dicho problema. • Garantizar una buena comunicación entre todos los miembros de la organización. • Es el encargado de realizar programas de capacitaciones y entrenamiento con el fin de mejorar nuestro servicio. • Promover la motivación en todo el personal. • Controlar el proceso de egreso para la desincorporación de los empleados ya sea por despido o renuncia o culminación de contrato. • Anticiparse a las necesidades de los empleados con el fin de resolver cualquier duda. • Cumplir con las normas de seguridad laboral. • Verificar la puntualidad y la asistencia de los miembros de la empresa. • Verificar que el reglamento interno de la empresa se ejecute con claridad. • Velar por que el lugar en donde se está desarrollando el trabajo este de las mejores condiciones. • Aprobar y justificar el presupuesto del área. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 33 Descripción de Funciones – Bodega

Cargo: Bodega 	Educación: Bachiller
Departamento: Administrativo	Experiencia: Manejo de inventarios
Conocimiento: Tener conocimiento y manejo de inventarios.	
Características del cargo: La persona que está a cargo deberá siempre velar por el buen uso y estado de los inventarios además está a cargo de remplazar los materiales en mal estado por materiales nuevos que se encuentran en bodega deberá ser cuidadoso al de manipular los materiales ya que estos son activos de la empresa.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir los artículos o bienes de conformidad con el reglamento interno. • Verificar que los bienes que van a estar en bodega tengan el respaldo o la certificación necesaria. • Revisar que los bienes estén en buen estado en caso que sufran o tengan algún daño informar a la autoridad competente. • Archivar los pedidos en orden por día. • Poner el código a los bienes y clasificar de acuerdo a su naturaleza. • Verificar que todos los materiales de la empresa se encuentren clasificados según género código o fecha. • Verificar que el almacén o bodega cuente con los mecanismos necesarios para garantizar el buen estado de los materiales o bienes. • Velar por el orden y la buena distribución de espacio entre materiales que se encuentran en la bodega. • Revisión del inventario de manera frecuente. • Cuidar que los materiales que se encuentran en la bodega no sufran ningún tipo de daño. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 34 Descripción de Funciones - Jefe Técnico

Cargo: Jefe Técnico 	Estudios: Titulo en redes y telecomunicación
Departamento: Técnico	Experiencia: Debe tener como mínimo de uno a tres años
Conocimientos: Evaluar diagramas de flujo de cualquier proceso que incluya el uso de equipo y/o sistemas de comunicaciones; además de generar opciones de mejora y optimización, así mismo, administrara informática sobre solución de problemas en los distintos lenguajes de programación.	
Características del puesto: Ejecutar trabajos de soporte computacional a la plataforma redes y telecomunicación, mantener un adecuado funcionamiento de todos los sistemas.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Aprobará las distintas normas y procedimientos políticas que mejoren el funcionamiento de redes sistemas y todas las tecnologías utilizadas en la empresa CNT. • Aprobar la actualización de recursos de telecomunicación como telefonía móvil fija satelital con el ente regulador. • Aprobar el diseño de arquitectura de redes, sistemas y plataformas • Aprobar la norma de mantenimiento de redes, sistemas y plataformas. • Reportar a la jefatura las diferentes actividades desarrolladas, así como sus hallazgos negativos como positivos. • Realizar tareas de mantenimiento continuo de redes de telefonía • Controlar el mantenimiento correctivo y preventivo que se lo realice en la CNT. • Aprobar los procesos de contratación de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de adquisición. • Cumplir con todos los reglamentos y requisitos legales de conformidad con el reglamento interno de adquisiciones. • Realizar el soporte técnico necesario a los equipos para su adecuado funcionamiento. • Entregar todo lo necesario para el equipamiento tecnológico de la plataforma como acamaras control de acceso entro otros. • Cumplir con los reglamentos y normativas vigentes. • Asesor y apoyar a todas las áreas que necesiten de sus servicios. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 35 Descripción de Funciones – Operaciones

Cargo: Operaciones 	Educación: Ingeniería en redes y Telecomunicaciones
Departamento: Técnico	Experiencia: Debe tener dos años como mínimo
Conocimientos: Debe dominar el inglés al 100% saber cómo administrar los recursos materiales y humanos, relaciones públicas.	
Características del puesto: Manejar las operaciones diarias de la empresa buscar mecanismos para que la empresa pueda ser más productiva.	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las políticas, objetivos de la gerencia de operaciones. • Buscar mecanismos que permitan mejorar los procesos de entrega de productos y servicios de una manera eficiente y efectiva. • Aplicar y cumplir con los principios y normas establecidas. • Controlar que se cumplan todos los procesos y actividades planificadas. • Buscar incorporar nuevos equipos que permitan el mejoramiento y faciliten las diferentes actividades. • Supervisar las diferentes áreas de trabajo y verificar que se esté cumpliendo con los objetivos propuestos. • Administrar o mitigar los riesgos posibles que se puedan presentar al momento de ofrecer o dar un producto o servicio. • Evaluar el desempeño laboral de los miembros de la organización • Apoyar a las diferentes áreas en temas de operaciones. • Cumplir con el reglamento y disposiciones establecidas. • Participar en la formulación y ejecución del presupuesto. • Supervisar la gestión comercial y técnica. • Negociar ofertas comerciales y económicas y condiciones contractuales con los clientes. • Verificar y justificar el plan operativo anual asignado a esta área • Presentar informes a la gerencia en el tiempo acordado. • Supervisar el cumplimiento de las estrategias y lineamientos comerciales y técnicos. • Buscar mecanismos que mejoren los procesos en el área de operaciones. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 36 Descripción de Funciones – Mantenimiento

Cargo: Mantenimiento 	Educación: ingeniería en sistemas o ingeniería en redes y telecomunicaciones
Departamento: Técnico	Experiencia: debe tener una experiencia mínima de dos años
Conocimientos: debe manejar al 100% todo lo relacionado con redes telefónica, ingeniera en software, comunicación	
Características del puesto: coordinar y gestionar y dar soluciones en caso de haber algún tipo de daño en los sistemas en temas de telecomunicaciones y redes.	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar de manera frecuente las actualizaciones de los recursos de telecomunicaciones en telefonía fija y móvil. • Cumplir con la normativa de mantenimiento de los sistemas de telefonía y redes. • Cumplir con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de telefonía y redes. • Buscar nuevos mecanismos de mejora. • Validar los nuevos mecanismos que garanticen un mejor mantenimiento en todos los sistemas. • Atender los diferentes problemas o daños en los sistemas que se dan en las diferentes áreas de una manera efectiva y eficiente. • Controlar la generación y cumplimiento de los diferentes indicadores de calidad desempeño y capacidad de la red. • Registrar todos los eventos que se presentan con relación a la red para implementar las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias. • Revisar el inventario de materiales, repuestos y bienes de manera frecuente. • Aprobar la contratación de materiales, repuestos y bienes según el reglamento interno de adquisiciones. • Cumplir con los reglamentos internos de adquisición, contratación de bienes obras y servicios. • Administrar los contratos asignados de acuerdo a la ley orgánica del sistema de contratación pública. • Revisar y aprobar el plan operativo anual de compras y proformas presupuestarias de su área. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 37 Descripción de Funciones – Proyectos

Cargo: Proyectos 	Educación: Profesional en la carrera de ingeniería industrial
Departamento: Técnico	Experiencia: Debe tener como mínimo tres años de experiencia y control de proyectos
Conocimientos: Debe conocer todo lo relacionado con administración de proyectos, manejo de software de administración y control de proyectos, planificación estratégica, sistemas de gestión de calidad.	
Características del puesto: Buscar y desarrollar de la mejor manera las actividades que sean asignadas fortalecer y mejorar la destreza en todo lo relacionado con proyectos.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la elaboración y ejecución de proyectos técnicos según la normativa vigente. • Elaborar la programación detallada de la implementación de proyectos técnicos. • Gestionar los recursos materiales financieros y humanos para la ejecución de proyectos técnicos. • Controlar la ejecución del presupuesto de proyectos técnicos y proponer las reformas si el caso lo amerita para el cumplimiento de los objetivos. • Monitorear y dar seguimiento continuo al desarrollo de los proyectos técnicos. • Medir el avance y desarrollo de los proyectos técnicos de acuerdo al cumplimiento de objetivos planeados o propuestos. • Liderar el equipo de trabajo. • Medir el desempeño de su equipo de trabajo de manera frecuente. • Justificar el uso de recursos según el presupuesto propuesto por el área de proyectos. • Identificar, monitorear y retroalimentar de manera permanente los factores de riesgo, las probabilidades de ocurrencia, los posibles impactos y las posibles alternativas para mitigar o eliminar dichos riesgos, al Gerente de Implementación, al Gerente Nacional Técnico y al Gerente de Programa cuando sea el caso para la toma de decisión respectiva. • Elaborar y revisar los informes de los resultados obtenidos según con las metas y objetivos planeados. • Dar seguimiento y evolución de los diferentes cambios que se vayan dando en los proyectos técnicos referente a sus costos plazos y tareas. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.10. Manual de Procedimientos

3.10.1. Instalación de Servicio

Responsable del servicio: jefe técnico

Objetivo

Asegurar la correcta instalación del servicio con el fin de integrar clientes permanentes para la empresa, además de garantizar la satisfacción de los mismo brindando un trato gentil

Políticas

- Evaluación realizada en el proceso de instalación
- Las instalaciones realizadas por el personal técnico deberán ser enviadas al jefe técnico diariamente
- Todas las OT deben contar con la respectiva firma del Tefe técnico, técnico, cliente

Controles

- Evaluación al personal técnico de forma frecuente por lo menos una vez al mes.
- Llevar un registro de instalaciones y reparaciones mensualmente
- Capacitación al personal técnico para mejorar la relación entre el cliente y empleado.
- Realizar la supervisión de instalaciones que realiza el personal técnico de forma frecuente.

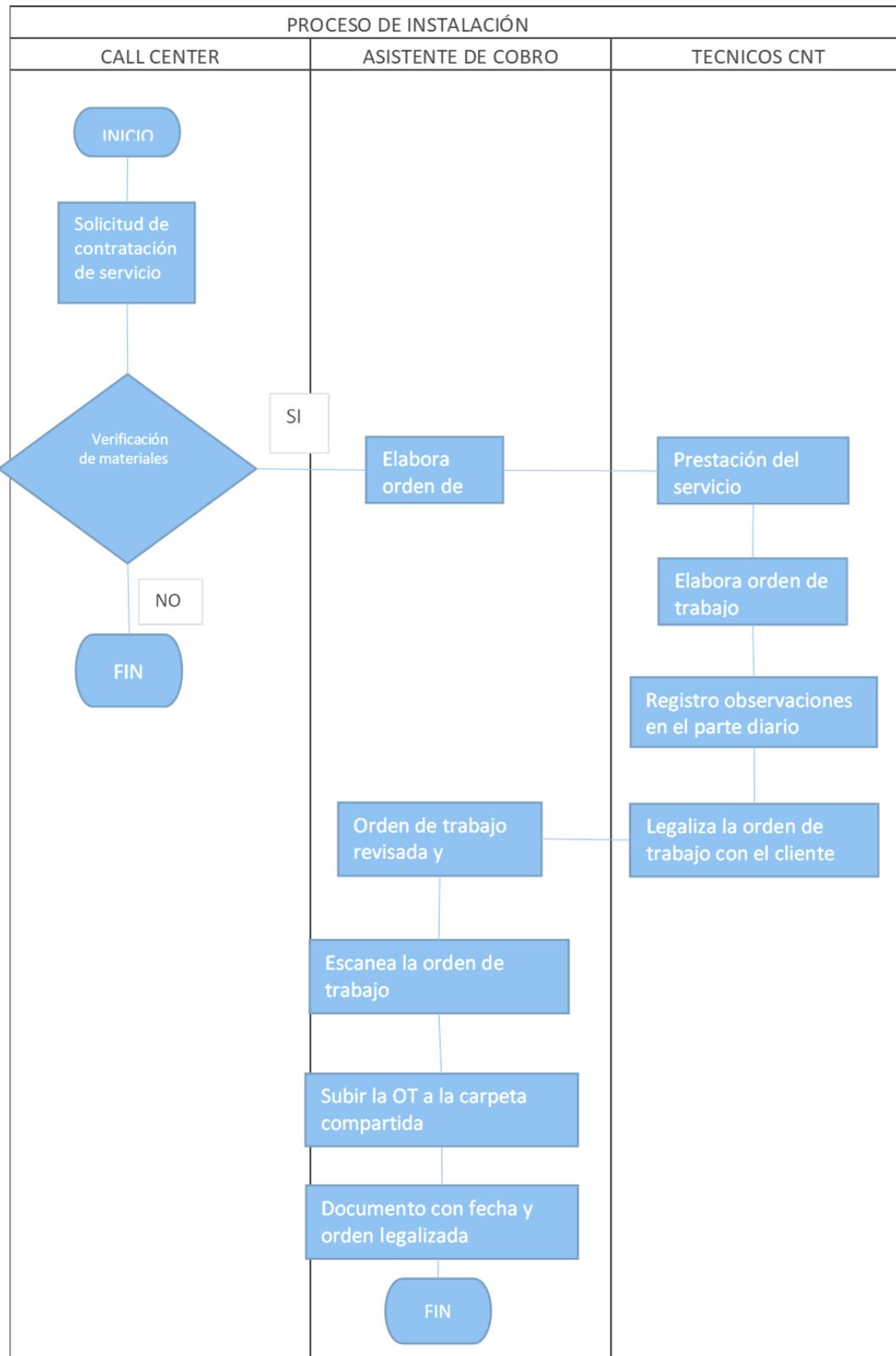
Cuadro No 38 Proceso de Prestación de Servicio

PRESTACION DE SERVICIO		
		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
CALL CENTER	1	Recibe y analiza el requerimiento del cliente.
CALL CENTER	2	Verifica la existencia del material necesario para la instalación con el jefe técnico.
ASISTENTE DE ZONA	3	Elabora la orden de trabajo.
JEFE TÉCNICO	4	Envía al personal técnico a realizar el proceso de instalación.
TÉCNICO	5	Prestan el servicio, llenan la OT con la firma del cliente cualquier observación será llenada en el parte diario.
JEFE TÉCNICO	6	Revisa la OT verifica que se encuentre registrado todo el material que utilizo el técnico, firma el parte diario.
TÉCNICO	7	Entrega la OT a los asistentes de zona.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 24 Proceso de Instalación



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.10.2. Administración del Fondo de Caja Chica.

Responsable del procedimiento: Contador

Objetivo

Administrar eficientemente los recursos con los que cuenta la empresa para facilitar sus actividades operacionales diarias.

Políticas

- El fondo de caja chica tiene como objetivo incurrir en gastos menores y emergentes que faciliten las actividades diarias de los empleados.
- Todos los desembolsos de caja chica deben ser justificados
- El empleado debe solicitar el respectivo comprobante de retención
- Los gastos que no requieren comprobante son los de movilización
- Todas las transacciones que se realizan por caja chica deben contar con la autorización del jefe financiero.

Controles

- Arqueos de caja chica permanentes y sorpresivos
- Revisión y aprobación de los gastos de caja chica
- Justificar con facturas la compra del material que se utilizó por caja chica.

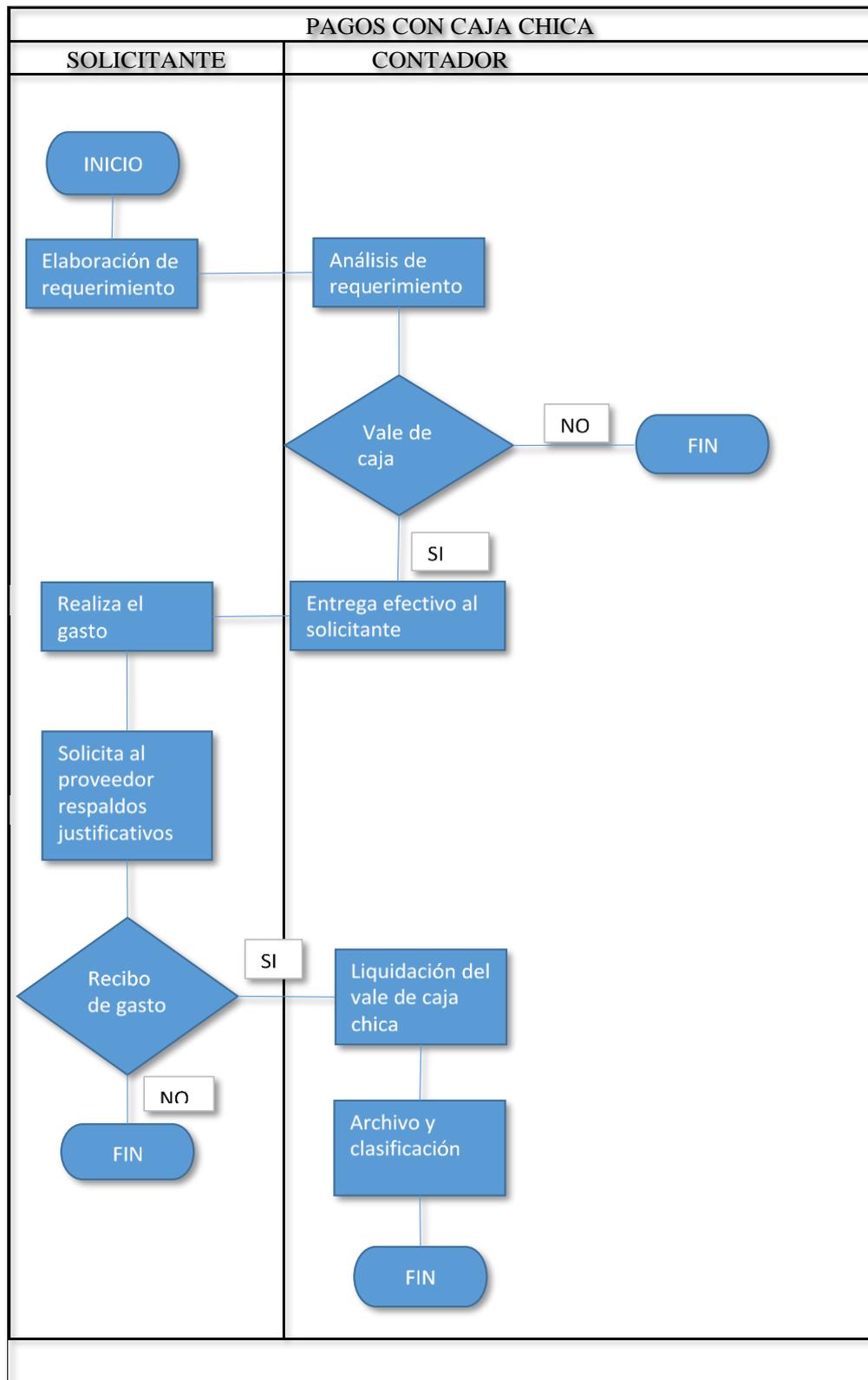
Cuadro No 39 Proceso de Pagos con Caja Chica

PAGOS CON CAJA CHICA		
		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
CONTADORA	1	Recibe y analiza el requerimiento solicitado por el empleado.
CONTADORA	2	Elabora el vale de caja chica en base al requerimiento de efectivo, lo firma junto al empleado que lo solicita.
SOLICITANTE	3	Recibe el dinero, realiza el gasto y solicita al proveedor los respectivos justificativos o respaldos del gasto realizado.
SOLICITANTE	4	Entrega los justificativos del gasto a la contadora.
SOLICITANTE	5	Elabora un recibo y lo entrega a la contadora.
CONTADORA	6	Liquida el vale de caja chica y lo archiva junto a los justificativos del gasto.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 25 Proceso de Pagos con Caja Chica



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.10.3. ARQUEO DE CAJA CHICA.

Responsable del procedimiento: Contador, Jefe Administrativo Financiero, Gerente

Objetivo

Administrar eficientemente los recursos con los que cuenta la empresa para facilitar sus actividades operacionales diarias.

Políticas

- Identificar a los responsables de custodiar los valores en efectivo.
- El responsable de custodiar los valores en efectivo podrá ser auditado en cualquier momento según disposición del gerente.
- Efectuar arqueos sorpresivos y permanentes.
- Verificar y controlar semanalmente que la suma de los saldos en registros auxiliares sea igual al saldo de la cuenta mayor.

Controles

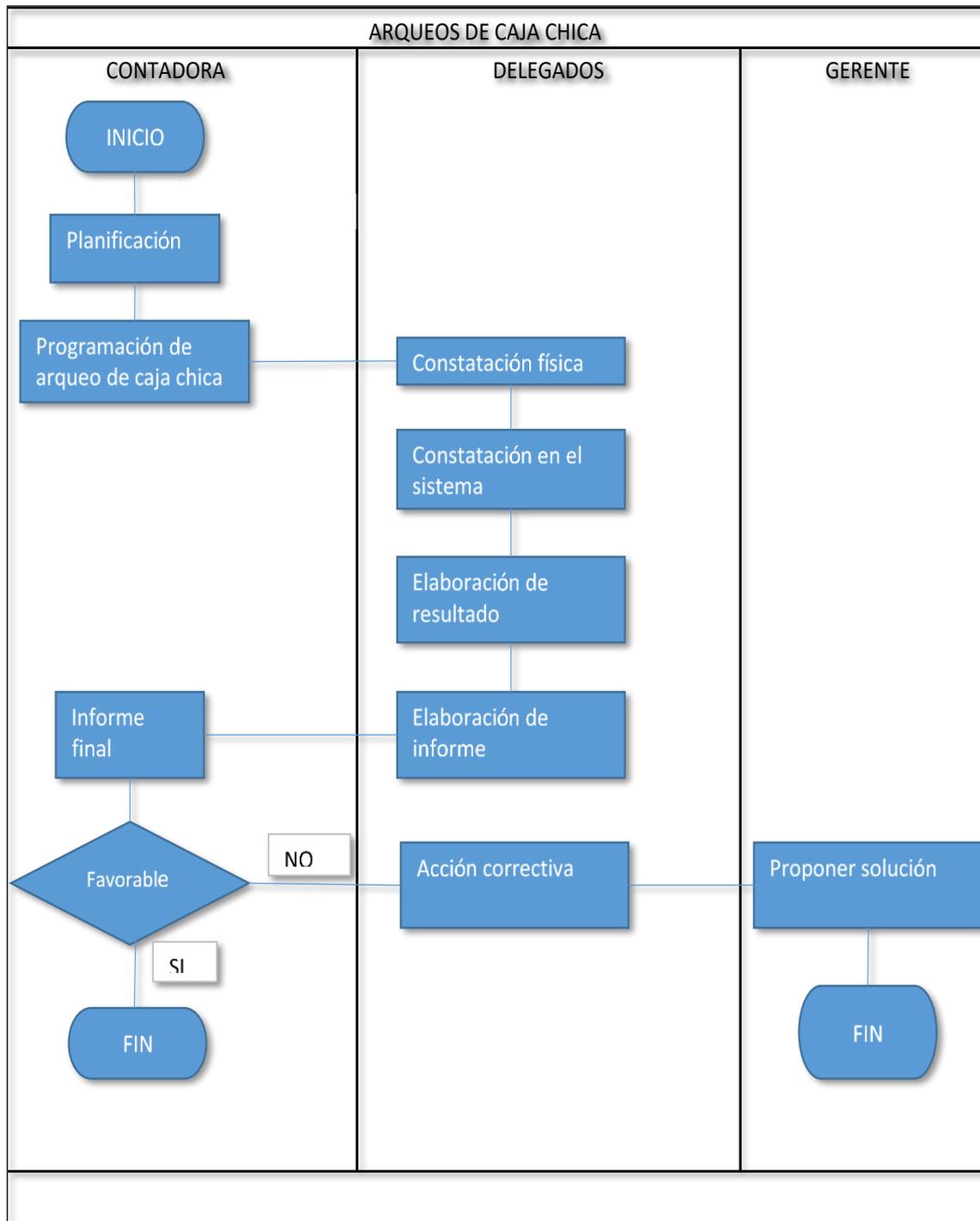
- Verificar entradas y salidas de caja de forma permanente.
- Llevar un registro de todas las transacciones efectuadas por caja chica.
- Revisión de documentación constante en el cual se vea reflejado los justificativos y los respaldos necesarios.

Cuadro No 40 Proceso de Arqueo de Caja Chica

ARQUEOS DE CAJA CHICA		
		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
CONTADORA	1	Hacer una planificación donde consten personas delegadas por los directivos para realizar arqueos sorpresivos.
CONTADORA	2	Llevar un cronograma en donde este identificado la fecha que se realizó el arqueo de caja, además de una adecuada programación.
JEFE FINANCIERO	3	Realizar la constatación física con los respectivos delegados.
JEFE FINANCIERO	4	Realizar una constatación física con la cantidad existente en el sistema.
CONTADORA	5	Posteriormente de realizar el arqueo de caja se procederá a generar el informe necesario.
CONTADORA	6	Si el informe es favorable generara una buena imagen para la empresa.
CONTADORA	7	Si el informe es negativo se deberá notificar al jefe inmediato.
GERENTE	8	Acciones correctivas proponer soluciones favorables.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 26 Proceso de Arqueo de Caja Chica



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.10.4. Manual de procedimientos de cobranza

COBRO A CLIENTES

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Coactivas

OBJETIVO:

Efectuar de manera correcta y oportuna el cobro de las facturas emitidas a los clientes por la compra o venta de productos y servicios.

POLÍTICAS:

- El reporte de cuentas x cobrar y transferencias será entregado a la contadora los días viernes a primera hora.
- Se realizará la solicitud de cancelación del servicio prestado mediante llamadas, correos electrónicos o personalmente.

CONTROLES:

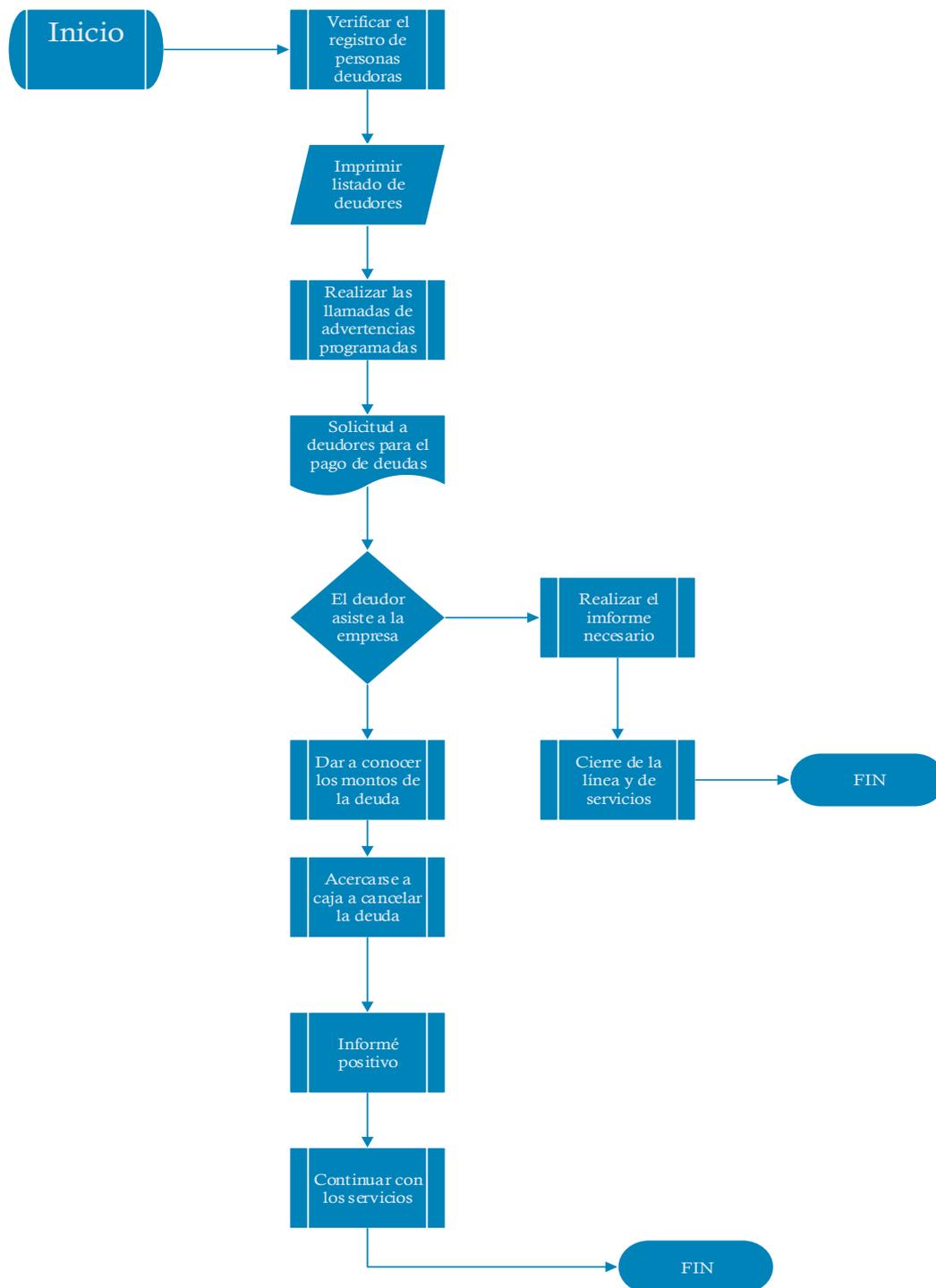
- Se llevará un registro continuo de los cheques, efectivo, trasferencias y comprobantes de retención que cancele los clientes con sus respectivas facturas
- Llevar un registro actualizado y organizado por fechas
- Clasificar la documentación de acuerdo a los clientes
- Verificar que la información registrada cuente con sus respectivas sustentaciones

Cuadro No 41 Proceso de Cobro a Clientes

COBRO A CLIENTES		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
CONTADORA	1	Saca un reporte de CxC y se envía a coactivas
CONTADORAS	2	Imprime las transacciones bancarias que no se han realizado por partes de los clientes.
COACTIVAS	3	Verifica las facturas de ventas vencida y realiza el proceso de cobro
COACTIVAS	4	Elabora el reporte de cobros y envía al mensajero
MENSAJERO	5	Retira todos los cheques, efectivo que se realizó durante la semana y los entrega a coactivas junto con el reporte legalizado.
COACTIVAS	6	Registra los cobros realizados
COACTIVAS	7	Elabora la papeleta de depósito de los cheques y efectivo recibido y se entrega al mensajero para que proceda a realizar el depósito
MENSAJERO	8	Realiza el depósito y se entrega al contador el comprobante para que realice el ingreso
COACTIVAS	9	Archiva el reporte de cobros y CxC y envía al contador para su registro.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 27 Proceso de cobro a clientes



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.10.5. PROCESO DE DEVENGACION DE MATERIALES.

Responsable del procedimiento

Bodeguero

Objetivo

Realizar el ingreso de materiales en el sistema SAP de manera oportuna y frecuente.

Políticas

- Realizar una verificación continua de los materiales existentes en la bodega virtual de cada técnico.
- Tener toda la documentación firmada y legalizada diariamente
- Realizar el ingreso de materiales de manera oportuna
- Llevar un registro físico de los materiales entregados al personal técnico.

Controles

- Imprimir un reporte de la bodega virtual de cada técnico los días viernes, entregar el reporte al jefe técnico.
- Elaborar un listado en donde se detalle las órdenes subidas a la carpeta compartida.
- Verificar el material existente en la bodega de cada técnico de forma frecuente.
- Imprimir un reporte diario de todos los materiales que se encuentran cargados en la bodega de cada técnico.

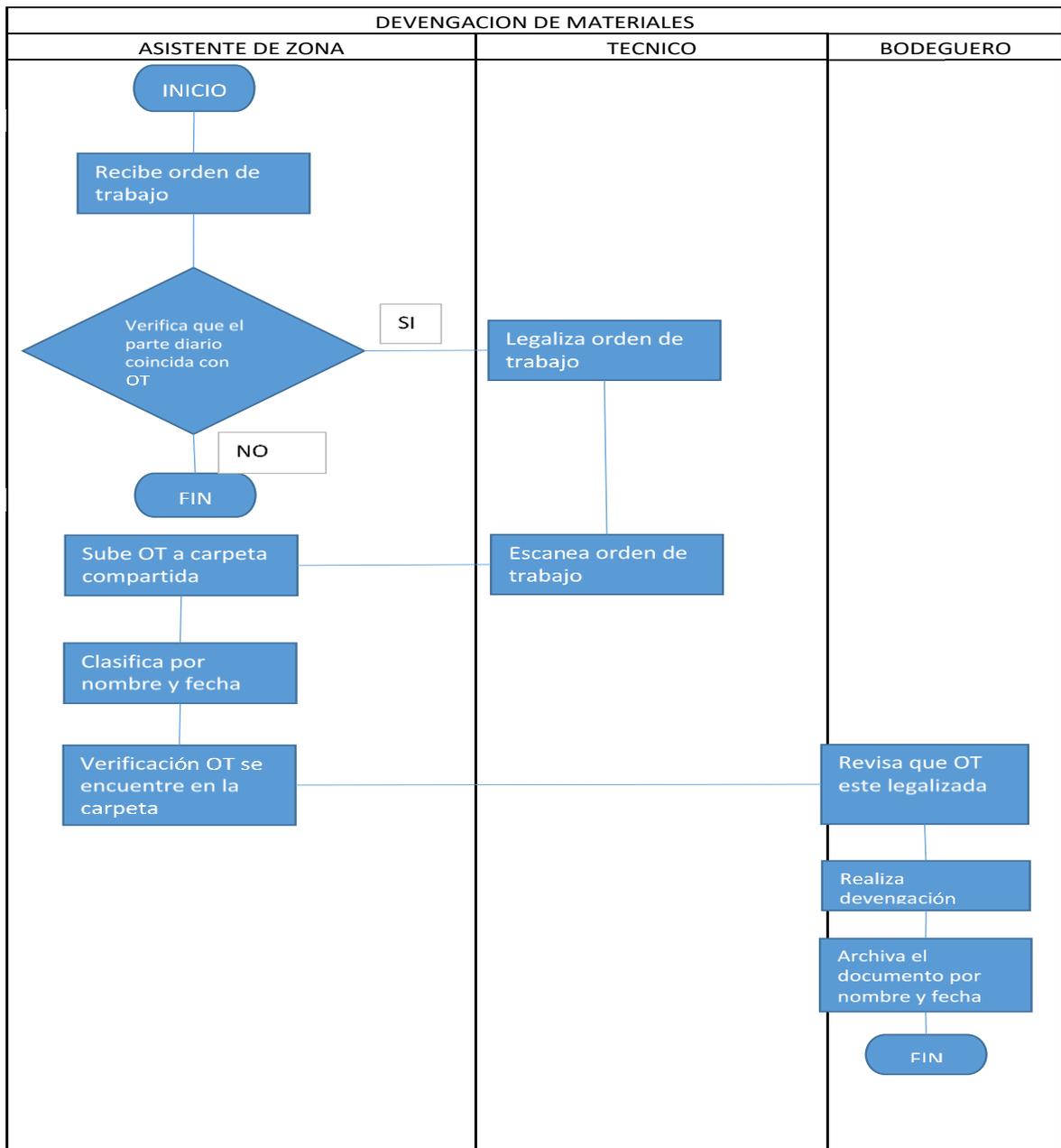
Cuadro No 42 Devengación de Materiales

DEVENGACION DE MATERIALES		
		
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD
SUPERVISOR	1	Recibe la orden de trabajo del técnico
SUPERVISOR	2	Verifica que en el parte diario conste el mismo material que el técnico utilizo en la orden de trabajo
SUPERVISOR	3	Firma la orden de trabajo y la entrega al técnico
TECNICO	4	Escanea la orden de trabajo y la envía a los asistentes de zona el mismo día de la instalación al finalizar la jornada.
ASISTENTE DE ZONA	5	Sube el documento a la carpeta compartida y lo clasifica por nombre y fecha.
SUPERVISOR	6	Verifica que todas las ordenes estas subidas a la carpeta compartida el mismo día
BODEGUERO	7	Abre el documento, revisa que se encuentre firmado por el jefe técnico, cliente, técnico
BODEGUERO	8	Ingresa al sistema SAP y realiza la devengaciones de la bodega virtual de cada técnico diariamente y oportunamente.
BODEGUERO	9	Archiva el documentó de respaldo que se realizó la devengaciones del material por fecha y nombre en una carpeta de fácil acceso.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 28 Devengación de Materiales



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.10.6. Presentación de Informes Gerenciales

Para hacer posible una adecuada toma de decisiones, es necesario contar con toda clase de información la mismas que debe ser veraz confiable y oportuna para poder analizar las diferentes situaciones que se presentan en un determinado periodo, además es necesario plantear soluciones o acciones correctivas o preventivas que permitan un mejor proceso y garanticen decisiones acertadas que ayuden a facilitar el correcto funcionamiento de la organización.

Es muy fundamental y de gran importancia la elaboración de informes gerenciales, permiten guiar todas las actividades empresariales de manera confiable y coordinada en función de los objetivos, además ayuda a mejorar los procesos, garantizando y justificando el buen manejo de todos los recursos asignados. En este caso la elaboración de informes ayudara a la administración a tomar decisiones positivas que llevan al desarrollo económico óptimo de nuestra empresa asegurando el cumplimiento con la ley y reglamentos.

1. Registró de atención al cliente

Este informe nos permitirá conocer cuántas personas asisten a las instalaciones y nos ayudara a conocer por qué razones existe desconformidad o conformidad por el servicio prestado mediante consultas y encuestas realizadas.

✓ Nómina de trabajadores

Es importante para conocer administrar y controlar las operaciones referentes a los diferentes procesos de liquidación, teniendo en cuenta las disposiciones legales y vigentes la nómina incluye horas extras donaciones, deducciones, retenciones, feriados etc... Lo cual es necesario realizar una revisión continua y minuciosa.

✓ Reporte de compras

Este informe dará a conocer a la gerencia, el nivel de compras tanto de inventarios, servicios, activos fijos, para poder analizar las diferentes alternativas de proveedores y tomar la decisión acertada que sea la más adecuada para la empresa.

✓ Reporte de ventas

El reporte comercial, le permitirá obtener una información precisa y oportuna sobre las ventas que tiene la empresa, información que servirá para futuras tomas de decisiones. Además, tendrá una proyección de los productos más vendidos o más comercializados durante un periodo.

3.11. Manual Contable

La Contabilidad va dirigida al gerente, como información financiera primeramente parte de conocer a su empresa y de los movientes que se realizan, ya que esta información es de gran importancia para el cumplimiento de todas sus responsabilidades legales y fiscales para la correcta toma de decisiones además de brindar una información clara y precisa de cómo va evolucionando la empresa, permite evaluar el desempeño de las actividades de la organización durante el periodo y los esfuerzos realizados para el cumplimiento de los objetivos.

La Contabilidad es de gran importancia; ya que nos permitirá tener un registro de todas las actividades económicas que realiza la empresa, en forma clara y oportuna, para ser presentado a los directivos cuando necesiten conocer la evolución que ha tenido la empresa y tomar decisiones acertadas y correctas.

La contabilidad del Estado tiene como objetivo primordial contribuir a la mejora permanente de la toma de decisiones en los distintos niveles y sectores de gobierno, en el marco de la diversidad de transacciones que las entidades gubernamentales deben registrar y procesar para la oportuna elaboración de la información contable, como sustento de la transparencia en las

rendiciones de cuentas por la gestión de los recursos públicos, lo que comprende su programación, obtención y utilización para el cumplimiento de los objetivos sociales.

La contabilidad del estado es una ciencia la cual debe estar enfocada en el beneficio social y para las decisiones de estado todas las empresas deben cumplir con las normas internacionales de contabilidad esta herramienta permitirá mejorar el procedimiento y la interpretación en temas contables, así como la formulación de los reportes exigidos en las rendiciones de cuentas para la elaboración de la cuenta general de la República, las Cuentas Fiscales, las Cuentas Nacionales.

También hará posible la difusión de información a la sociedad de la situación actual de la empresa apegándose al reglamento de transparencia la información de los recursos públicos para el ejercicio de control ciudadano.

La estructura del PCG 2 comprende tres elementos del Estado de Situación Financiera:

1. Activo
2. Pasivo
3. Patrimonio

tres elementos de Gestión:

4. Ingresos
5. Gastos
6. Resultados

elemento 7.

7. Cuentas de Presupuesto

y elemento 8.

8. Cuentas de Orden

A partir de los cuales se elaboraron los catálogos, la dinámica, los criterios de reconocimiento y medición y las referencias de las NICSP relacionadas para cada cuenta, con miras a facilitar su aplicación en las transacciones contables de las entidades públicas.

3.11.1. Disposiciones Generales

Para la correcta aplicación del Plan Contable Gubernamental en las entidades del Gobierno, es necesario observar las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), así como las normas impuestas por el derecho y la jurisprudencia con incidencia contable.

Modalidades generales de empleo de las cuentas

Con el fin de realizar el registro detallado de las transacciones económico - financieras y presupuestarias de los entes del Gobierno, y la elaboración de los estados financieros y presupuestarios, se debe realizar el análisis previsto en cada una de las cuentas.

1. Plan Contable Gubernamental.

1.1 Todas las operaciones o transacciones realizadas serán registradas en las cuentas de acuerdo a su naturaleza.

1.2 Todas las entidades usaran las cuentas principales a cuatro dígitos y las que a más dígitos se precisan en la lista de cuentas del Plan Contable Gubernamental.

1.3 Los códigos libres serán de gran importancia para implementar nuevas cuentas a futuro, de acuerdo a las necesidades y cambios de las entidades usuarias al Órgano Rector del Sistema Contable.

2. Sistema y Registros de Contabilidad

2.1 La contabilidad se lleva en idioma castellano, según la técnica de la «Partida Doble».

2.2 El registro de la información de todos los movimientos que se realiza en la empresa debe ser claro y de uso obligatorio para todas las empresas que forman parte del sector público, el mismo que constituye como medio informativo y oficial para el uso, procesamiento y generación de la información relacionada con la administración financiera del sector público.

2.3 Todos los movimientos registrados en los libros principales y auxiliares deberán ser respaldados con los documentos originales, con la fecha en cual se llevó a cabo la compra o venta de un determinado bien o servicio.

En caso de no contar con la documentación sustentaría en el momento oportuno, el registro contable correspondiente será autorizado por el Director General de Administración o quien haga sus veces, adjuntando finalmente el documento fuente correspondiente.

2.4 los movimientos y transacciones financieras y presupuestarias deberán ser registradas Contablemente en los libros principales; así como en los libros auxiliares normados en el Sistema Contable Gubernamental y otros registros que la entidad considere necesarios, esto garantizará una forma de gestionar las diferentes actividades de manera positiva cuando la gerencia solicite cualquier tipo de documentación.

2.5 Los libros, registros, documentos y demás evidencias que sustenten o respalden las operaciones, serán conservadas y archivadas durante el tiempo que señalan las leyes y reglamentos vigentes en temas de contabilidad, control y archivo.

3. Fecha de Cierre de los Ejercicios Contables

El ejercicio contable termina el 31 de diciembre de cada año, salvo que por dispositivo legal se establezca la fusión por absorción en fecha distinta. (GUBERNAMENTAL, 2015)

Gráfico No 29 Estructura Plan de Cuentas

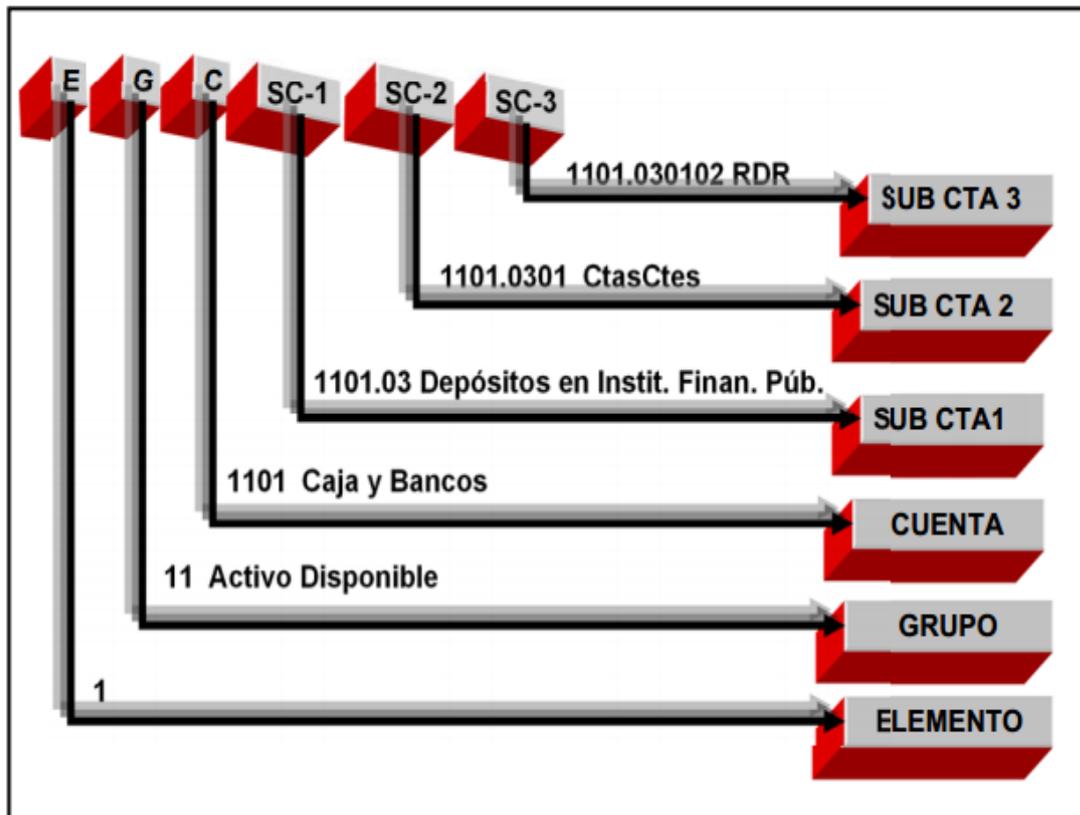
ESTRUCTURA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		ESTADO DE GESTIÓN	
Elemento		Elemento	
1	ACTIVO	4	INGRESOS
2	PASIVO	5	GASTOS
3	PATRIMONIO	6	RESULTADOS
PRESUPUESTO			
Elemento			
8	CUENTAS DE PRESUPUESTO		
ORDEN			
Elemento			
9	CUENTAS DE ORDEN		

Fuente: (Plan de cuentas , s.f.)

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Gráfico No 30 Dinámica de Plan de cuentas



Fuente: (PLAN DE CUENTAS , s.f.)

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Cuadro No 43 Normas internacionales para contabilidad para el sector público

NICSP N°	TÍTULO	NICSP N°	TÍTULO
1	PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	17	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
2	ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	18	INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS
3	POLÍTICAS CONTABLES, CAMBIOS EN LAS ESTIMACIONES CONTABLES Y ERRORES	19	PROVISIONES, PASIVOS CONTINGENTES Y ACTIVOS CONTINGENTES
4	EFFECTOS DE LAS VARIACIONES EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA	20	INFORMACIÓN A REVELAR SOBRE PARTES RELACIONADAS
5	COSTOS POR PRÉSTAMOS	21	DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS NO GENERADORES DE EFECTIVO
6	ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS Y SEPARADOS	22	REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA SOBRE EL SECTOR GOBIERNO GENERAL
7	INVERSIONES EN ASOCIADAS	23	INGRESOS DE TRANSACCIONES SIN CONTRAPRESTACIÓN (IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS)
8	PARTICIPACIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS	24	PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS
9	INGRESOS DE TRANSACCIONES CON CONTRAPRESTACIÓN	25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS
10	INFORMACIÓN FINANCIERA EN ECONOMÍAS HIPERINFLACIONARIAS	26	DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS GENERADORES DE EFECTIVO
11	CONTRATOS DE CONSTRUCCIÓN	27	AGRICULTURA
12	INVENTARIOS	28	INSTRUMENTOS FINANCIEROS - PRESENTACIÓN
13	ARRENDAMIENTOS	29	INSTRUMENTOS FINANCIEROS - RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN
14	HECHOS OCURRIDOS DESPUÉS DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN	30	INSTRUMENTOS FINANCIEROS - INFORMACIÓN A REVELAR
15	INSTRUMENTOS FINANCIEROS: PRESENTACIÓN E INFORMACIÓN A REVELAR	31	ACTIVOS INTANGIBLES
16	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	32	ACUERDOS DE CONCESIÓN DE SERVICIOS - LA CONCEDENTE

Fuente: (PLAN DE CUENTAS , s.f.)

Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.11.2. Plan de Cuentas

Plan de cuentas diseñado para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones regional Ibarra se muestra a continuación.

Se menciona que el plan de cuentas que se presenta a continuación está diseñado para la CNT regional Ibarra, tomando en cuenta que en la matriz se manejan un mayor número de cuentas, y la regional Ibarra se encuentra restringida a ciertas cuentas y actividades, cabe mencionar que el reporte de la información se lo realiza mensualmente.

Cuadro No 44 Plan de Cuentas

Plan de cuentas			
Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Código	Descripción de la cuenta	Asociación Presupuestaria	
1	Activo	devengado	cobrado
11	Operacionales		
111	Disponibilidades		
111.01	Cajas Recaudadoras		
111.02	Banco Centrar del Ecuador cuenta única corriente		
111.02.01	Recursos fiscales		
111.02.02	Recursos de autogestión		
111.02.03	Recursos pre asignados		
111.02.04	Fondos de terceros		
111.02.05	Otros fondos especiales		
111.03	Banco Centrar del Ecuador Moneda en curso legal		
112	Anticipo de Fondos		

112.01	Anticipo de servidores públicos		
112.01.01	Anticipo de remuneración tipo A		
112.02.02	Anticipo de remuneración tipo B		
112.02.03	Anticipo de remuneración tipo C		
112.02	Anticipo a contratistas de obras de infraestructura		
112.03	Anticipo a proveedores de Bienes y Servicios		
112.06	Fondos de Reposición		
112.06.01	Caja Chica Institucional		
112.06.02	Caja Chica en Proyectos y Programas		
112.06.03	Fondo Rotativo Institucional		
112.07	Fondos a Rendir Cuentas		
112.07.01	Anticipo Viáticos pasajes y otros viajes Institucional		
112.07.02	Anticipo Viáticos pasajes y otros viajes en Proyectos		
113	Cuentas por Cobrar		
113.11	Cuentas por Cobrar Impuestos	11	11
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones	13	13
113.14	Cuentas por Cobrar Venta de Bienes y Servicio	14	14
113.17	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado rentas de Inversión y Multa	17	17
113.81	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado		
113.81.01	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado compras		
113.81.02	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado ventas		

126	Inversiones no Recuperables		
	(-) Provisión para Incobrables		
	(-) Provisión para Incobrables activos temporales		
	(-) Provisión para Incobrables activos Permanentes		
	(-) Provisión para Incobrables prestamos		
134	Existencia d Bienes de Uso y consumo para inversión		
134.08	Existencia d Bienes de Uso y consumo para inversión		
134.08.04	Existencia de Materiales de Oficina	73.08.04	
134.08.05	Existencia de Materiales de Aseo	73.08.05	
134.08.06	Existencia de Herramientas y Equipos menores	73.08.06	
14	Inversiones en Bienes de larga duración		
141	Bienes de Administración		
141.01	Bienes muebles		
141.01.03	Mobiliarios (Bienes de Larga Duración)	84.01.03	
141.01.05	Vehículos (Bienes de Larga Duración)	84.01.05	
141.01.06	Herramientas (Bienes de Larga Duración)	84.01.06	
141.01.07	Equipo Sistemas y Paquetes Informáticos	84.01.07	
141.99	(-) Depreciación Acumulada		
141.99.03	(-) Depreciación Acumulada de Mobiliario		
141.99.05	(-) Depreciación Acumulada de Vehículo		
141.99.06	(-) Depreciación Acumulada de Herramientas		
141.99.07	(-) Depreciación Acumulada de Equipos Sistemas y Paquetes Informáticos		

2	Pasivos		
21	Deuda Flotante		
212	Depósitos y Fondos de Terceros		
212.07	Obligaciones de otros Entes Públicos		
212.25	Financiamiento de Obras Publicas		
213	Cuentas por Pagar		
213.15	Cuentas por Pagar Notas de Crédito		
213.51	Cuentas por Pagar Gastos en Personal	51	51
213.75	Cuentas por Pagar Obras Publicas	75	71
213.81	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado		
213.81.01	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado contribuyente Especial Proveedores 100%		
213.81.02	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado contribuyente Persona Natural-SRI 100%		
213.81.03	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Bienes Proveedor 70%		
213.81.04	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado bienes -SRI 30%		
213.81.05	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Servicios Proveedores 30%		
213.81.06	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Servicios-SRI 70%		
213.81.07	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Facturado Cobrado 100%		
213.81.08	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Sociedades-SRI 100%		
213.83	Cuentas por Pagar Años Anteriores		

213.83.15	Cuentas por Pagar Años Anteriores Gasto en Personal		
213.83.58	Cuentas por Pagar Años Anteriores Transferencias Corrientes		
223	Empréstitos		
223.01	Crédito Interno		
223.01.01	Créditos del Sector Publico Financiero	96.02.01	36.02.01
223.01.02	Créditos del Sector Público no Financiero	96.02.02	36.02.02
223.01.03	Créditos del Sector Privado Financiero	96.02.03	36.02.03
223.01.04	Créditos del Sector Privado no Financiero	96.02.04	36.02.04
223.03	Créditos Externos		
223.03.01	Créditos de Organismos Multilaterales	96.03.01	36.03.01
223.03.02	Créditos de Gobiernos y Organismos Gubernamentales	96.03.02	36.03.02
6	Patrimonio		
61	Patrimonio Acumulado		
611	Patrimonio Publico		
611.07	Patrimonio Empresas Publicas		
621	Reservas		
621.01	Reservas Legales		
618	Resultados del Ejercicio		
618.01	Resultado de Ejercicios Anteriores		
618.02	Resultados de Ejercicios Vigentes		
62	Ingresos de Gestión		
621	Impuestos		
621.03	Impuesto al Consumo de Bienes y Servicios		
621.23.11	A las Telecomunicaciones	11.03.11	

623	Tasas y Contribuciones		
623.01	Tasas Generales		
623.01.08	Prestación de Servicios		13.01.06
623.01.99	Otras Tasas Generales		13.01.99
626	Transferencias Recibidas		
626.01	Transferencias y Donaciones Corrientes del Sector Publico		
626.01.01	Del Presupuesto General del Estado		18.01.01
626.01.02	De Entidades Descentralizadas y Autónomas		18.01.02
626.01.04	De Gobiernos Autónomos Descentralizados		18.01.04
63	Gastos de Gestión		
633	Remuneraciones		
633.01	Remuneraciones Básicas		
633.01.01	Sueldos	51.01.01	
633.02	Remuneraciones Complementarias		
633.02.03	Décimo Tercer Sueldo	51.01.03	
633.02.04	Décimo Cuarto Sueldo	51.01.04	
634	Bienes y Servicios de Consumo		
634.01	Servicios Básicos		
634.01.01	Agua Potable	53.01.01	
634.01.04	Energía Eléctrica	53.01.04	
634.01.06	Servicios de correos	53.01.06	
634.02	Servicios Generales		
634.02.01	Transporte de Personal	53.02.01	
634.02.07	Difusión Información y Publicidad	53.02.07	
634.03.01	Servicios de Vigilancia		

634.03.10	Servicios de Aseo y Limpieza		
634.03.11	Viáticos		
634.03.04	Viáticos al Exterior		
634.04	Instalación Mantenimiento y Reparaciones		
634.04.01	Adecuación de Edificios		
634.04.02	Mantenimiento Muebles y Equipos		
634.04.03	Mantenimiento de Vehículos		
634.04.04	Mantenimiento de Redes		
634.04.05	Mantenimiento de Transmisores		
634.04.06	Mantenimiento Planta Interna		
634.04.07	Mantenimiento de Infraestructura		
634.05	Arrendamiento de Bienes		
634.05.01	Arrendamiento de Edificios y Locales		
634.05.02	Arrendamiento de Equipo y Maquinaria		
634.05.03	Arrendamiento de Vehículos		
634.06	Contratación de Estudios e Investigación		
634.06.01	Servicios Especializados		
634.06.02	Servicios de Capacitación		
635.04	Seguros y Costos Financieros y Otros gastos		
635.04.01	Gastos Comisiones Bancarias		
20034	Gastos Judiciales		
20035	Servicios de tv Codificada		
20040	Comunicación e Imagen		
20058	G.logis.E.Inst.dth		
20064	G. Inst.Ultima Milla		

20066	Gasto Mantenimiento Equipo y Sistemas Informáticos		
30001	Alimentos y Bebidas		
30002	Bienes de Oficina		
30003	Combustibles y Lubricantes		
30004	Materiales de Oficina		
30005	Otros Materiales Varios		
30006	Implementos de Seguridad		
30008	Herramientas Menores		
40001	Muebles y Equipos de Oficina		
40002	Vehículos		
40003	Herramientas		
40004	Equipos y Sistemas Informáticos		
40006	Equipos y Sistema de Telecomunicación		
50034	Ampliación de Red Fija		
50039	Instalación Última Milla		
50067	Mejora Red EVDO		
50088	TV Codificada DTH		
50089	RED.ACC.FO.ABO.FTTX		
50091	Pautic		
50093	Proyecto CNT 1 DOT EQU		
50094	Proyecto CNT 2 DOT EQU		
50110	Telefonía Fija		
50111	Cis 2012		
50118	Ampliación red acceso Fijo		
50122	Ampliación de COBE		

50150	Expansión de CONEX		
-------	--------------------	--	--

Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.11.3. Instructivo del plan de cuentas para Corporación Nacional de Telecomunicaciones regional Ibarra

Cuadro No 45 Instructivo Plan de Cuentas CNT

CAJA RECAUDADORAS		111.01
DESCRIPCIÓN		
Por lo general se utiliza para cubrir obligaciones adquiridas en cantidades menores.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
Por el valor de apertura de fondo para registrar la reposición del fondo	para	Cuando realiza el depósito a las cuentas de la entidad
CONTROL INTERNO		
Verificar que las cantidades sean las correctas Revisar que el valor de las papeletas concuerde con la cándida en físico Verificar que las cantidades sean semejantes		
BANCO CENTRAL		111.02
DESCRIPCIÓN		
Es una cuenta de activo corriente en donde se reflejan los movimientos de las operaciones que realiza la empresa		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos realizados • Transferencias a cuentas corrientes • A la apertura una cuenta bancaria o notas de crédito. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cheques girados • Trasferencias por pagos a proveedores contratistas personal y sueldo.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas bancarias. • Verificar si la nota de débito y crédito se encuentran registradas. Correctamente. 		

ANTICIPO SERVIDORES PUBLICOS		112.01
DESCRIPCIÓN		
Esta cuenta permite pagar un determinado anticipo a los servidores públicos		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
Cuando se le otorga el anticipo		Se acredita por el descuento en el rol de pagos
CONTROL INTERNO		
<p>Verificar el requerimiento.</p> <p>Justificar el adelanto del anticipo.</p> <p>Verificar que cuente con la documentación necesaria.</p>		

ANTICIPO A CONTRATISTAS		112.02
DESCRIPCIÓN		
Se registra los adelantos efectuados a los contratistas en dinero con el fin de recibir beneficios futuros		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Desembolsó del anticipo por los valores girados. • Por el ente económico en la compra de bienes y servicios 		<ul style="list-style-type: none"> • Cuando finalice la obra o se entregue la mercancía. • Por los valores de las facturas, cuentas de cobro.
CONTROL INTERNO		
<p>Verificar el requerimiento.</p> <p>Justificar el adelanto del anticipo.</p> <p>Verificar que cuente con la documentación necesaria.</p>		

ANTICIPO A PROVEDORES DE BIENES Y SERVICIOS		112.03
DESCRIPCIÓN		
Se registra los anticipos efectuados por la compra de suministros de oficina los cuales son utilizados por el personal de la CNT		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Valor entregado por bienes y servicios • Por los pagos efectuados por adelantado 		<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realice el acta entrega recepción o el ingreso al sistema SAP.

	<ul style="list-style-type: none"> • Por los valores de las facturas o actas de entrega recepción.
CONTROL INTERNO	
Verificar el requerimiento. Verificar el contrato. Verificar que los suministros concuerden con el resumen ejecutivo.	

FONDOS DE REPOCICION		112.06
DESCRIPCIÓN		
En esta cuenta se registra todos los movimientos que se realizaron para el pago de servicios o bienes menores.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Gasto de transporte, servicios útiles de aseo, bienes 		<ul style="list-style-type: none"> • Caja chica
CONTROL INTERNO		
Facturas de consumo. Facturas del bien que se compró. Verificación del resumen ejecutivo.		
FONDOS A RENDIR CUENTA		112.07
DESCRIPCIÓN		
En esta cuenta se registra todos los movimientos que se realizaron en el ejercicio económico		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo Viáticos Pasajes y Otros viajes institucionales 		<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realiza el pago
CONTROL INTERNO		
Facturas de consumo. Gastos efectuados con el giro del trabajo. Verificación de informe de comisión.		

CUENTAS POR COBRAR		113
DESCRIPCIÓN		

En esta cuenta se registran todos los documentos de crédito otorgados a los clientes	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> Al recibir un documentó como ventas efectuadas préstamos otorgados de bienes y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Al cancelar el documentó ser considerado incobrable
CONTROL INTERNO	
Verificar plazos acordados de pagos contractuales de forma que disminuya el riesgo de cuentas por cobrar y se transforme en cuentas incobrables.	Verificar los procedimientos

EXISTECIA DE BIENES DE USO Y CONSUMO PARA INVERCION	134
DESCRIPCIÓN	
En esta cuenta se registran los materiales los cuales son utilizados para el desempeño laboral del personal.	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> Cuando se realiza la salida de materiales de oficina, materiales de aseo, herramientas de equipos menores 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando han cumplido su vida útil al venderse el bien por motivo de remplazo o de forma total.
CONTROL INTERNO	
Verificar que el material asignado después de un cierto tiempo se encuentre deteriorado o dañado se encuentre en custodia de la persona a la cual fue asignada.	Verificar que el material
INVERSIONES NO RECUPERABLES	126
DESCRIPCIÓN	
En esta cuenta se registran todos los activos que la entidad haya designado como bienes destinados para la venta.	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> El costo de adquisición de los instrumentos financieros El valor de las acciones recibidas por distribución de utilidades, o como pago de deudores 	<ul style="list-style-type: none"> Por el costo de los instrumentos financieros vendidos o redimidos La reducción del valor por la aplicación del costo amortizado

CONTROL INTERNO	
Registro de todos los materiales destinados para la venta	
Revisar la depreciación de cada bien	
Elaborar los informes necesarios para la correcta toma de decisiones	

BIENES MUEBLES	141,01
DESCRIPCIÓN	
Son todos los bienes que posee la empresa de larga duración y son utilizados como ayuda para el cumplimiento de sus actividades	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando realizamos la compra de vehículos, mobiliarios herramientas sistemas y equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la depreciación de estos bienes
CONTROL INTERNO	
Revisión de vida útil de los bienes adquiridos de acuerdo a la normativa vigente sobre temas de depreciación	Verificar

DEPRECIACION ACUMULADO	141,99
DESCRIPCIÓN	
En esta cuenta se registra los valores de las provisiones destinadas a cubrir las pérdidas de valores de activos fijos, por desgaste, uso, daño	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la depreciación acumulada • Por la depreciación acumulada del bien dado de baja 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la acumulación mensual
CONTROL INTERNO	
Verificar la normativa vigente de acuerdo a depreciaciones que el bien depreciable haya cumplido con su vida útil	Verificar

CUENTAS POR PAGAR		213
DESCRIPCIÓN		
Se registra todos los importes causados y pendientes de pago por concepto de intereses, y comisiones devengados, obligaciones con el personal, impuestos.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
El valore de los bienes adquiridos pagados y capitalizados por el valor de dinero recibido		Por el valor de las facturas de bienes y servicios recibidos por el valor de los dineros entregados
CONTROL INTERNO		
Determinar las cuentas por pagar que tiene la empresa en el año económico Verificar los valores de las cuentas respectivas Verificar plazos de pago		

DEPOSITOS Y FONDOS A TERCEROS		212
DESCRIPCIÓN		
En esta cuenta se registra todas las obligaciones que adquiere la empresa derivadas de la compra de bienes y servicios y de los gastos incurridos en las operaciones diarias		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Los pagos efectuados a los proveedores • Las devoluciones de compra a los proveedores • Los descuentos, rebajas y bonificaciones obtenidas 		<ul style="list-style-type: none"> • El importe de los bienes adquiridos y servicios recibidos de los proveedores
CONTROL INTERNO		
Verificar el plan operativo anual. Verificar que en el resumen ejecutivo consten todos los requerimientos. Analizar la mejor oferta de acuerdo al catálogo electrónico. Elaborar los justificativos necesarios.		
PATRIMONIO PUBLICO		611
DESCRIPCIÓN		
En esta cuenta se registran todos los aportes asignados a la institución para el desenvolvimiento económico en determinado periodo		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO

<ul style="list-style-type: none"> • Por aumento y modificaciones el capital autorizado Por el valor a presupuestarse en el POA 	<ul style="list-style-type: none"> • Por aumento y modificaciones del capital autorizado • Por el valor a presupuestarse en el POA
CONTROL INTERNO	
Verificar el capital suscrito que tiene la empresa, respaldar con documentos autorizados y normativa vigente	

RESERVAS	621
DESCRIPCIÓN	
Registra los valores que por decisión de los socios se han apropiado de la utilidad operativa líquida, con el objetivo de incrementar el patrimonio.	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por la capitalización de las reservas • Por la compensación a nivel de cuentas patrimoniales de las pérdidas del ejercicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Por los valores segregados de las utilidades de las reservas líquidas • Por el valor que la entidad presupueste para la readquisición de acciones propias
CONTROL INTERNO	
Las reservas pueden ser de carácter o facultativas	

IMPUESTOS	621
DESCRIPCIÓN	
En esta cuenta se registran pagos por concepto de impuestos	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor provisionado de impuestos ha consumo de bienes y servicios • Por los pagos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre del ejercicio • Por ajusté de provisiones
CONTROL INTERNO	
Verificar las planillas	

TASAS Y CONTRIBUCIONES		623
DESCRIPCIÓN		
En esta cuenta se registran el valor de los gastos pagados o causados por el ente económico por concepto de contribuciones, aportes.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos 		<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre del ejercicio
CONTROL INTERNO		
Revisión de formularios		

TRASFERENCIAS RECIBIDAS		626
DESCRIPCIÓN		
Registrar los recursos percibidos por transacciones de todo tipo corrientes y de capital que no generan contraprestación de bienes y servicios por parte del ente receptor.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos 		<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre del ejercicio
CONTROL INTERNO		
Análisis y verificación de recursos recibidos por transacciones corrientes identificando responsables.		

REMUNERACIONES		623
DESCRIPCIÓN		
Las obligaciones por remuneraciones y participaciones por pagar, tanto para los que representan beneficios a corto o largo plazos, como los beneficios posteriores al retiro de los trabajadores, se reconocen a su valor nominal. El importe total de dichos beneficios será descontado de cualquier importe ya pagado.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO

<ul style="list-style-type: none"> • El pago de las obligaciones acreditadas a esta cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las remuneraciones por pagar. • Las participaciones por pagar y otras remuneraciones devengadas. • Los beneficios sociales devengados.
CONTROL INTERNO	
Segregación adecuada de funciones por departamentos y personal responsable.	
Control de las personas encargadas de preparar la nómina.	

REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	633.02
DESCRIPCIÓN	
Son las obligaciones por pagar a los empleados por concepto de bonificaciones.	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • El pago de las obligaciones acreditadas a esta cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las remuneraciones por pagar. • Las participaciones por pagar y otras remuneraciones devengadas. • Los beneficios sociales devengados.
CONTROL INTERNO	
Revisión de roles de pago	
Revisión de la nómina de trabajadores	

BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	634
DESCRIPCIÓN	
Comprende las cuentas que registran las disminuciones indirectas del financiamiento propio, originadas en adquisiciones o usos de stock necesarios para el funcionamiento administrativo y operacional de los entes públicos; así como las adquisiciones de bienes muebles y semovientes de escaso valor	
DINÁMICA	
DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • El importe de los servicios prestados a la empresa por terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> • cargo a la cuenta 82 Valor agregado.
CONTROL INTERNO	
Marco Conceptual para la preparación y presentación de estados financieros (en lo referido a gastos)	

SERVICIOS GENERALES		634.02
DESCRIPCIÓN		
Comprende las cuentas que registran disminuciones indirectas en servicios de espectáculos, transporte, fletes, vigilancia entre otros servicios.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> El importe de los servicios prestados a la empresa por terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> cargo a la cuenta 82 Valor agregado. 	
CONTROL INTERNO		
Marco Conceptual para la preparación y presentación de estados financieros (en lo referido a gastos)		

INSTALACION MANTENIMIENTOY REPARACIONES		634.04
DESCRIPCIÓN		
Comprende las cuentas que registran disminuciones indirectas en servicios de instalación mantenimiento y reparación.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> El importe de los servicios prestados a la empresa por terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> cargo a la cuenta 82 Valor agregado. 	
CONTROL INTERNO		
Marco Conceptual para la preparación y presentación de estados financieros (en lo referido a gastos)		

ARRENDAMIENTOS DE BIENES		634.05
DESCRIPCIÓN		
Hace referencia a la disminución por concepto de arrendamiento de terrenos edificios mobiliarios herramientas bienes biológicos.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> El importe de los servicios prestados a la empresa por terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> cargo a la cuenta 82 Valor agregado. 	
CONTROL INTERNO		

Marco Conceptual para la preparación y presentación de estados financieros (en lo referido a gastos)

SEGUROS Y COSTOS FINANCIEROS		635.04
DESCRIPCIÓN		
Comprende las cuentas que registran las disminuciones indirectas del financiamiento propio, por el pago intereses de la deuda, tributos, seguros, comisiones y otras operaciones de igual naturaleza.		
DINÁMICA		
DÉBITO		CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> El importe de las primas de seguros, las regalías, suscripciones y cotizaciones, donaciones, suministros consumidos y otros. El valor contable neto de los activos enajenados y discontinuados sin valor de recuperación. Las sanciones administrativas. Los gastos realizados con motivo de la discontinuidad de operaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> El total al cierre del período, de Otros gastos de gestión.
CONTROL INTERNO		
Revisar normativa tributaria, así como también contratos de seguros.		

Fuente: Instructivo Plan de Cuentas

Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.12. Información Financiera

Cuadro No 46 Información Financiera

EMPRESA CNT SUCURSAL IBARRA	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
DEL.... AL...	
<u>Activo</u>	USD

OPERACIONALES		XXXX
DISPONIBILIDADES		XXXX
Caja Recaudadora	XXXX	
BCE cnta. Corri. Única	XXXX	
BCE Mon. Curso Legal	XXXX	
ANTICIPO FONDOS		XXXX
Anticipo Servidores Públicos	XXXX	
Contratistas de obra	XXXX	
Proveedores de Bienes y servicios	XXXX	
Fondos de reposición	XXXX	
Fondos a rendir cuenta	XXXX	
Cuentas por cobrar		XXXX
Impuesto tasa y contribución	XXXX	
Cuentas por cobrar bienes y servicios	XXXX	
Cuentas por cobrar renta inversión y multa	XXXX	
Cuentas por cobrar impuesto IVA	XXXX	
Inversiones no recuperables		XXXX
Provisión para incobrables	XXXX	
Existencia de bienes y uso por inversión		XXXX
Existencia de bienes y uso para inversión	XXXX	
Inversión de bienes en larga duración		XXXX
Bienes de administración	XXXX	
Bienes muebles	XXXX	
Depreciación acumulada	XXXX	
TOTAL ACTIVOS		XXXX
<u>PASIVOS</u>		

DEUDA FLOTANTE		XXXX
Depósito y fondo de terceros	XXXX	
Obligaciones de otros entes públicos	XXXX	
Financiamiento de obras públicas	XXXX	
Cuentas por pagar notas de crédito	XXXX	
Cuentas por pagar gastos personales	XXXX	
Cuentas por pagar obras publicas	XXXX	
Cuentas por pagar iba	XXXX	
Cuentas por pagar años anteriores	XXXX	
Empréstitos		XXXX
Créditos internos	XXXX	
Créditos externos	XXXX	
<i><u>Patrimonio</u></i>		
Patrimonio acumulado	XXXX	
Patrimonio público	XXXX	
Reservas	XXXX	
Resultado del ejercicio	XXXX	
Total, pasivo + patrimonio		XXXX

Fuente: Plan de Cuentas
Elaborado por: Aldo Peñafiel

3.13. Estado de Resultados

Cuadro No 47 Estado de Resultados

Elaborado por: Aldo Peñafiel

EMPRESA CNT SUCURSAL IBARRA		
PARTIDAS PRESUPUESTARIAS		
DEL.... AL...		
		USD
INGRESOS DE GESTIÓN		
IMPUESTOS		xxx
Impuesto al consumo de bienes y servicios	xxx	
TASAS Y CONTRIBUCIONES		xxx
Tasas Generales	xxx	
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS		xxx
Transferencias y donaciones corrientes del sector público	xxx	
TOTAL, INGRESOS DE GESTIÓN		xxx
GASTOS DE GESTIÓN		
REMUNERACIONES		xxx
Remuneración Básica	xxx	
Remuneración Complementaria	xxx	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO		xxx
Servicios Básicos	xxx	
Servicios Generales	xxx	
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN		xxx
Arrendamiento de bienes	xxx	
Contratación de estudios e investigación	xxx	
SEGUROS, COSTOS FINANCIEROS Y OTROS GASTOS		xxx
TOTAL, GASTOS DE GESTIÓN		xxx

CAPÍTULO IV

4. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1. Introducción

La validación es un proceso el cual busca demostrar que la propuesta y procesos realizados son aptos para la organización, Estos cambios pueden ser tanto positivos como negativos por esta razón determinamos que es de suma importancia realizar el correspondiente análisis para evaluar de forma cualitativa y cuantitativa los diferentes cambios que generara la implementación de este proyecto.

Para la validación se llevará a cabo distintos mecanismos los cuales están enfocados en dar a conocer si el proyecto va a mejorar la Administración de la empresa CNT Ibarra a través de una encuesta realizada al jefe financiero.

Los pasos a seguir son la implementación de organigramas donde se detalle los pasos para el proceso de arqueos de caja devengaciones de una forma continua y permanente, se implementaron formas de control que permitan monitorear las diferentes actividades que se realizan en las diferentes áreas de trabajo para llegar a determinar acciones correctivas que mejoren el funcionamiento de los mismo, la elaboración de funciones específicas que contenga actividades definidas de acuerdo al giro del puesto de trabajo de cada miembro de la organización administrativa garantiza un ambiente laboral adecuado y optimiza tiempo.

La implementación de este manual garantizamos el buen manejo de recurso y a través de estos pasos identificaremos si la propuesta dada ayudara a la organización a mejorar sus procesos y actividades

4.2. Características a Verificar

Cuadro No 48 Características a Verificar

Objetivos	Variables	Indicadores
Área Administrativa	Recursos Humanos	Experiencia personal Desempeño Capacitación Jornada laboral
Organización Administrativa	Estructura Administrativa	Organización Procedimiento Funciones Organigramas
AREA CONTABLE	Estructura Contable	Estados financieros Plan de cuentas Organigramas de devengaciones, cobranzas y arqueos de caja.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

4.3. Matriz de Verificación del Área Administrativa y Contable.

CUESTIONARIO DE VALIDACION DEL PROYECTO				
PREGUNTAS	FAVORABLE	MEDIANAMENTE FAVORABLE	NADA FAVORABLE	OBSERVACIONES
FRECUENCIA	3	2	1	
1.- ¿Considera importante la creación de este manual para la empresa?	x			
2.- ¿Cree usted que la política la misión y visión de CNT en el área financiera se encuentran bien estructuradas en el presente proyecto?	x			
3.- ¿Cree usted que los objetivos con los que cuenta el manual están bien estructurados?	X			
4.- ¿Las fusiones que realizan los trabajadores en las diferentes áreas de trabajo se encuentran actualizadas en el presente proyecto cree usted que se podría aplicar?	x			
5.- ¿Cree que es necesario una mejor distribución de espacios físicos para mejorar el desempeño laboral?		X		El edificio donde se encuentra ubicada la matriz de la CNT no es muy amplio lo cual no permite integrar a todo el personal.
6.- ¿Considera que la implementación de este manual ayudaría al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución?	x			
7.- ¿Cree usted que el presente proyecto mejorara los diferentes procesos en los distintos puestos de trabajo?	x			
8.- ¿Considera usted que la elaboración de este manual puede ayudar a tener un mayor control sobre las actividades que realizan los miembros de la organización?	x			
9.- ¿Cree usted que es de suma importancia contar con las prohibiciones y obligaciones del personal que trabaja en el área financiera?		X		Las obligaciones y prohibiciones están dadas a todos los empleados cuando se integran a sus funciones
10.- ¿Cree usted que al implementar este manual en el área financiera generara un impacto positivo así los colaboradores?	x			
11.- ¿Considera importante la creación de este manual contable para la empresa?				
12.- ¿Cree usted que los organigramas de arqueo de caja son importantes para el área financiera?				
13.- ¿cree usted que los organigramas de devengaciones ayudaran a mejorar el proceso de adquisición de bienes?		X		Si es muy importante contar con un organigrama de devengaciones, pero no garantizara el abastecimiento total de materiales ya que en el Centro de Distribucion a veces no existen o no disponen de los materiales necesarios.
14.-¿Cree usted que este manual en el cual esta detallado las cuentas contables facilitará o ayudara a la empresa?		X		Ayudará de forma positiva mejorando la imagen de la institución, pero la información es consolidada por la
15.- ¿Cree usted que al contar con este manual en el cual se detalló los estados financieros ayudara a la correcta toma de decisiones?	X			
TOTAL	11	4	0	
VALIDADO POR:OSEJOS NELLY JEFE FINANCIERA DE CNT		ELABORADO POR: ALDO PEÑAFIEL AUTOR		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Aldo Peñafiel

4.4. Estudio Estratégico

4.4.1. Descripción del Caso

En el presente capítulo se llegó a determinar que existen diferentes procesos mal ejecutados que pueden ser mejorados a través de la implementación de este manual mejorando así la organización, control, relación entre clientes y el personal que labora en la institución.

En el presente proyecto mediante distintos métodos a seguir se llegó a implementar una encuesta en la cual se pretende validar si el proyecto realizado es aplicable para la empresa de acuerdo a los diferentes cambios políticos sociales que se dan en un determinado tiempo.

4.4.2. Equipo de Trabajo

- ✓ AUTOR: ALDO PEÑAFIEL
- ✓ TUTOR: ING. PAÚL TORO ECHEVERRÍA
- ✓ GEFE FINANCIERO: OSEJOS NELLY

4.5. Validación de la Propuesta.

Cuadro No 499 Tabulación de validación

FRECUENCIA	FRECUENCIA *RESULTADO
3	33
2	8
1	0
TOTAL	41

TOTAL (F/R)	RESULTADO	
33/41	0,80	80,48%
8/41	0,195	19.51%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Aldo Peñafiel

Análisis: el 80.48% del proyecto realizado es favorable para la empresa CNT. Mientras que el 19.51% es medianamente favorable y puede ser aplicable teniendo en cuenta la situación actual de la empresa.

4.6. Resultados del Estudio

Una vez realizado el estudio de validación y dando a conocer que la propuesta generara un impacto positivo para la institución u organización Se facilita la implantación de este manual a la gerencia para fines pertinentes y tengan un mayor grado de conocimiento acerca de los diferentes movimientos que se realizan en la empresa para poder tomar decisiones correctas y acertadas que mejoren la utilidad de la empresa a través del cumplimiento de actividades por parte de los miembros de la organización.

A través de un control específico bien estructurado y documentado la empresa podrá llevar un registro continuo de el desarrollo de actividades en el cual contara todos los diferentes procesos que le permita a la gerencia o altos directivos tomar decisiones positivas y le permitirá identificar si existe algún tipo de falla en los procesos para implementar las acciones correctivas necesarias y poder mitigar o minimizar los riesgos que se presenten en los diferentes periodos.

Para poder obtener un mayor ingreso con relación a otras empresas es necesario crear ventajas competitivas que mejoren continuamente el accionar de la empresa ya que al dar un valor agregado a nuestro producto o servicio podemos garantizar la incorporación de más clientes además de ofrecer una serie de promociones que puedan satisfacer las necesidades de las personas ayudara a incrementar nuestra utilidad.

Los objetivos plantados por la empresa son de gran importancia ya que permite tener una idea de adonde queremos llegar y lo que tenemos que hacer para lograrlo uno de los principales objetivos es ser una empresa líder lo cual se lo está cumpliendo de manera eficaz y efectiva a través de la innovación tecnológica y la práctica de procesos de calidad.

CONCLUSIONES

Del diagnóstico situacional de la empresa CNT sucursal Ibarra se llegó a determinar que para generar un mayor ingreso se debe contar con un Manual Administrativo y Contable exclusivo para el área financiera en CNT que sea enfocado al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa donde se especifique las funciones del personal, esto puede llegar a generar una mayor rentabilidad y mayores ingresos a través del mejoramiento de procesos y de las distintas actividades que se presentan en un periodo a corto mediano y largo plazo. Se llegó a identificar que la empresa realiza una evaluación de desempeño laboral una vez al año a sus empleados de acuerdo al cumplimiento y desarrollo de las actividades que realizan en su puesto de trabajo.

Como factor externo se llegó a determinar que la empresa está relacionada con los distintos cambios que se dan en el país como factores económicos sociales culturales y tecnológicos, para generar un mayor ingreso se debe contar con un personal altamente capacitado y contar con tecnología de punta que permita mejorar los distintos procesos para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Además, se llegó a identificar que no existe un adecuado espacio físico, no existe una adecuada distribución de espacio entre las oficinas lo que genera cierta incomodidad de las personas que laboran en las diferentes áreas

Se llegó a determinar que existen falta de control en los diferentes procesos dentro del área Administrativa Contable y Técnica. Lo que ocasiona cierta inconformidad al momento de prestar o solventar algún tipo de servicio a nuestros clientes.

RECOMENDACIONES

El presente manual ayudara a la empresa CNT y a sus empleados a tener un documento donde cuente con las funciones específicas que deben cumplir los empleados y no exista confusiones y se dupliquen las actividades además ayudara a crear un ambiente laboral enfocado en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la empresa dando así un aporte agregado que permita optimizar los recursos y agilizar las transacciones en menor tiempo para lograr posesionarse en el mercado y generar ventajas competitivas en relación a otras empresa.

Realizar capacitaciones frecuentes que ayuden a los empleados a mejor su nivel de preparación a través de incentivos que generen la competencia sana y leal entre los miembros de la organización garantizara un ambiente laboral adecuado, además se debe realizar una evaluación de desempeño de sus empleados cada seis meses.

La distribución de las oficinas se las debe hacer de manera adecuada que permita la comodidad y mejor desenvolvimiento de sus labores para generar mayor rendimiento.

La creación de un manual contable ayudara a tomar decisiones acertadas a los directivos ya que contara con una información clara oportuna y documentada y real de la situación actual de la empresa, de la misma que puede hacer uso cuando lo crea necesario la gerencia además de funcionar como un sistema de control y supervisión de actividades.

TRABAJOS CITADOS

(http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LOTAIP_2004_RO.pdf). (s.f.).

Recuperado el 8 de 12 de 2015, de (http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LOTAIP_2004_RO.pdf): (http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LOTAIP_2004_RO.pdf)

acías-Aymar, I. O. (2008). *el pacto fiscal en los andes* . españa: cidob.

Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*.

auditores y contadores financieros. (2015). Recuperado el 8 de 12 de 2015, de

<http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/80-descubra-las-principales%20caracter%C3%ADsticas-de-las-empresas>

Benjamín, F. F. (2014). *Organización de empresas*. tercera edicion.

Bravo. (2013). *Admisnitracion*.

CHIAVENATO, I. (2006). *planeacion*.

Conceptos Generales de la Tecnología. (02 de 01 de 2017). Recuperado el 2018 de 07 de 23,

de Conceptos Generales de la Tecnología:

http://edii.uclm.es/~jmlova/Archivos/IIA/Archivos/IIA_Tecnologia.pdf

Contabilidad. (18 de 05 de 2014). *Ciclo contable - partes del ciclo contable*. Obtenido de

Ciclo contable - partes del ciclo contable:

<http://yqbjssaccountabilidad.blogspot.com/2014/10/ciclo-contable-partes-del-ciclo-contable.html>

Correa, F. (2009). *Administracion*. Argentina: el cid editor/apuntes.

Correa, F. (2015). En *Administracion* (págs. 18,19). Argentina: el cid editor/apuentes .

correctas, A. E. (s.f.). *Análisis: El 100% de los empleados afirman conocer las políticas y procedimientos así como la estructura orgánica de CNT pero no se encuentra impreso y algunas de las funciones que se encuentran no son las correctas .*

costos financieros . (05 de 09 de 2016). Recuperado el 08 de 02 de 24, de costos financieros :

<https://es.slideshare.net/3409001/costo-de-venta-y-costo-financiero>

Debitoor. (01 de Enero de 2017). *Glosario de Contabilidad*. Recuperado el 15 de febrero de

2018, de Glosario de Contabilidad: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

Donald C. Mosley, L. C. (2015). ; *Fundamentos de la planeación*. Paraninfo.

Donald C. Mosley, L. C. (2015). *fundamentos de la palaneacion* . Paraninfo.

Ecuacion Contable. (01 de 07 de 2013). Recuperado el 02 de 12 de 2015, de

<https://es.slideshare.net/videoconferenciasutpl/ecuacion-contable-24666075>

Ecuador, C. d. (s.f.). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 2 de febrero

de 2016, de Constitución de la República del Ecuador:

[http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-](http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/REGLAMENTO-LOSEP.pdf)

[content/uploads/downloads/2013/10/REGLAMENTO-LOSEP.pdf](http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/REGLAMENTO-LOSEP.pdf)

Financiera, N. d. (2010). *Concepto de partida doble en contabilidad*. MEXICO : CINIF.

FRANKLIN, E. B. (2009). *Manual*.

GALINDO RUIZ, C. (2011). *Guías de planes de negocios* . ecoeediciones.

Gonzalez, L. (s.f.). *Definición de Servicio*. Recuperado el 8 de 12 de 2015, de Definición de

Servicio: <http://conceptodefinicion.de/servicio/>

- GUBERNAMENTAL, P. C. (2015). *PLAN CONTABLE GUBERNAMENTAL* . Recuperado el 2 de febrero de 2016, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCG_RD010_2015EF_5101.pdf
- Guerrero, R. J. (2014). *Contabilidad 1. patria*.
- Hall, K. P. (2002). *conceptos esenciales. primera*.
- HORNGREN, C. (2013). *gastos operativos* .
- HORNGREN, F. D. (2003). *contabilidad*.
- Juan Manuel, G. P. (2012). En *Economía de la empresa* (págs. 13,14). España.
- Ley Especial de Telecomunicaciones reformada*. (s.f.). Recuperado el 8 de 12 de 2015, de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org1.pdf
- Ley Organica de Empresas Publicas*. (s.f.). Recuperado el 8 de 12 de 2015, de (http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org1.pdf)
- Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion* . (18 de 05 de 2004). Recuperado el 8 de 12 de 2015, de *Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion* : (http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LOTAIP_2004_RO.pdf)
- lourdes, M. G. (2005). *La Planeacion Estrategica*.
- Mano Carrillo, M. (2009). *Organigramas*. Argentina: El Cid Editor/ apuntes .
- Manuales de Administracion*. (s.f.). Recuperado el 8 de 12 de 2015, de *Manuales de Administracion*: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/clasificacion-de-los-manuales.html>

MIRANDA, J. (2013). *Contabilidad superior* .

Muñoz, H. J. (2014). *Control automatico I*. Universidad del Tolima proquest ebook central .

Noetzlin, M. B. (2009). Administracion Financiera. En *Administracion Financiera* (pág. 4).
Argentina: el cid editor/apuntes.

Nuria López Mielgo, J. M. (2017). *Como gestionar la innovacion* . Netbiblo.

Pedro, S. Z. (2011). *contabilidad* .

PLan de cuentas . (s.f.). Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/PCG_RD010_2015EF_5101.pdf

PLAN DE CUENTAS . (s.f.). Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/PCG_RD010_2015EF_5101.pdf

PLAN DE CUENTAS . (s.f.). Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/PCG_RD010_2015EF_5101.pdf

Porter, M. (1 de 10 de 2016). *La Cadena de Valor*. Recuperado el 24 de 02 de 2018, de La Cadena de Valor: https://prezi.com/ddkwpqou4_cb/la-cadena-de-valor-segun-michael-porter/

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS . (s.f.). Recuperado el 2 de febrero de 2016, de REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS :

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de->

Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf

Rojas, A. M. (2009). *clases de Organigramas*. Argentina: El Cid Editor.

Sánchez, D. M. (2015). *Administración I*. Patria .

senaintro.blackboard.com. (11 de 07 de 2015). Recuperado el 01 de 22 de 2018, de

senaintro.blackboard.com:

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTU

[AL/OAAPs/OAAP7_Fase3/swf/aa1_oa3/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTU/AL/OAAPs/OAAP7_Fase3/swf/aa1_oa3/oc.pdf)

Soriano, J. M., & García, M. C. (2012). Economía de la empresa. En *Economía de la empresa* (págs. 11-12). España.

TENNENT, J. (2010). *contabilidad*.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA



ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES

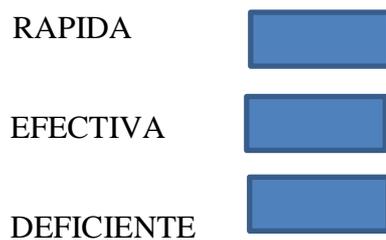
1) ¿Actualmente que operadora utiliza usted?



2) Usted prefiere el servicio que presta CNT por:



3) Cuando se presenta algún daño la atención es:



4) El soporte brindado por parte de los técnicos a la hora de presentarse algún problema con relación a telefonía fija es:

BUENO

REGULAR

MALO

5) Cuando se realiza la reparación de algún daño en telefonía fija el personal técnico cuenta con todos los materiales necesarios.

SIEMPRE NUNCA

6) Cuando realiza algún reclamo por distintos problemas que se presentan con relación a telefonía fija la atención brindada es

BUENA

REGULAR

MALO

7) Está conforme con el servicio que presta CNT

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA



ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1) ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

SI

NO

2) ¿Las funciones que realiza diariamente corresponden al puesto de trabajo?

SI

NO

3) ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

SI

NO

4) ¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar su trabajo de la mejor manera?

SI

NO

5) ¿Cada que tiempo recibe capacitación por parte de la empresa con relación a las actividades que realiza en su trabajo?

Frecuentemente

Una vez al año

Nunca

6) ¿Conoce el procedimiento a seguir cuando un cliente realiza un reclamo por no estar conforme con su servicio prestado?

SI

NO

7) ¿La distribución del espacio en las oficinas es la adecuada?

SI

NO

8) ¿Conoce la estructura orgánica las políticas y procedimientos de CNT?

SI

NO

9) ¿Conoce el reglamento interno, las obligaciones y prohibiciones a las cuales está sujeto usted como colaborador de la CNT?

SI

NO

10) ¿Cree usted que es necesario contar con un manual administrativo financiero y contable para la sucursal de CNT en Ibarra en el área financiera?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA****ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA:**

1. ¿Qué tipos de leyes regulan el funcionamiento de la CNT?

.....

.....

2. ¿La CNT cuenta con sistema contable?

.....

.....

3. ¿La CNT posee un plan de cuentas adecuado?

.....

.....

4. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación en aspectos contables?

.....

.....

5. ¿Se realiza un arqueo de caja de manera frecuente?

.....
.....

6. ¿Se conoce el procedimiento para realizar un arqueo de caja?

.....
.....
.....

7. ¿Realiza todas las declaraciones tributarias de manera oportuna conforme dice la ley?

.....
.....
.....

8. ¿Conoce usted todas las actividades contables – financieras que debe realizar?

.....
.....

9. ¿Le gustaría que la empresa cuente con un manual contable- financiero que le facilite las actividades que usted realiza?

.....
.....

10. ¿Qué sugerencias daría para que mejore la empresa?

.....
.....