



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA
EMPRESA SERVICOMPU DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CPA

AUTORA: Elsa Johanna Salas Chandi

DIRECTOR: Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría. Msc.

IBARRA 2018

AUTORIA

Yo, **ELSA JOHANNA SALAS CHANDI**, portadora de la cédula de identidad N° **1003909809**, declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi auditoria “**MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA SERVICOMPU DEL CANTÓN DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA**”, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se han presentado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Johanna Salas

C.I. 100390980-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, ELSA JOHANNA SALAS CHANDI, con cédula de ciudadanía N° 1003909809, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5, y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA SERVICOMPU DEL CANTÓN DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Johanna Salas

C.I. 100390980-9

Ibarra, a los 12 días del mes de Abril del 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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:	100390980-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Salas Chandi Elsa Johanna		
DIRECCIÓN:	Av. Atahualpa 8-26 y Rio Cenepa		
EMAIL:	elsasalaschandi@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	(2) 545-787	TELÉFONO MÓVIL:	0993344157

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Manual administrativo contable financiero para la empresa SERVICOMPU del cantón Ibarra, provincia de Imbabura.
AUTOR (ES):	Salas Chandi Elsa Johanna
FECHA: DD/MM/AAAA	29/03/2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría. Msc

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 12 días del mes de Abril de 2019

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre:*Johanna Salas*.....

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis con mucho amor a mi familia en especial a mi querida hija, quien, ha sido mi fuente de inspiración y mi motor de superación, a mi madre que a pesar de la distancia siempre ha estado presente brindándome su apoyo y su amor incondicional, a mi padre por ayudarme con los medios necesarios para culminar mi carrera universitaria.

A todas las personas de alguna manera fueron partícipes de este logro en mi formación profesional.

Johanna Salas

AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero agradecer a Dios por alumbrar mi camino y permitirme alcanzar este objetivo, por ser quien puso en mí la fuerza para seguir adelante, por darme a mi madre a mi hija y a mi padre que fueron mi apoyo.

A mi querida Universidad Técnica del Norte por ser acogerme en sus aulas durante este tiempo de formación académica, y de la cual me llevo hermosos recuerdos y experiencias.

Además, quiero agradecer a mi Director de tesis el Ing. Paul Toro Echeverría Msc. por haber compartido sus conocimientos para culminar con éxito este trabajo de investigación.

Por último, a la Señora Daniela Valencia por permitirme realizar el presente trabajo en su microempresa y por la amabilidad y las facilidades que me otorgo durante su realización.

Johanna Salas

TABLA DE CONTENIDOS

AUTORÍA	I
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS	II
AUTORIZACIÓN	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN EJECUTIVO	VI
ABSTRACT	VII
PRESENTACIÓN	VIII
TABLA DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xvii
Capítulo I	23
1. Diagnóstico Situacional	23
1.1. Antecedentes	23
1.2. Justificación	24
1.3. Objetivos	25
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. Matriz de variables	22
1.4.1. Variables diagnósticas	22
1.4.2. Indicadores	26
1.5. Mecánica operativa	25

1.5.1. Identificación de la población	28
1.6. Análisis de la información	29
1.6.1. Información Primaria	29
1.6.1.1. Entrevista	29
1.6.1.2. Encuesta	29
1.6.1.3. Observación	29
1.6.2. Información secundaria	29
1.7. Tabulación y análisis de la investigación	27
1.7.1. Entrevista realizada al gerente de la microempresa Servicompu	27
1.7.2. Entrevista realizada al Contador de la microempresa Servicompu	29
1.7.3. Censo	34
1.7.4. Encuesta dirigida a empleados de la microempresa Servicompu	35
1.7.5. Ficha de Observación	42
1.8. Análisis FODA	46
1.8. Estrategias: FO, FA, DO, DA	44
1.9. Determinación del problema diagnóstico	45
Capítulo II	49
2. Marco Teórico	49
2.1. Servicios Informáticos	49
2.2. Empresa	49
2.2.1. Tipos de empresa	47
2.2.1.1. Microempresa	48
2.2.1.2. Empresa de servicios	49
2.3. Manuales	49
2.3.1. Manuales administrativos	50

2.3.2.Objetivos	50
2.4.Administración	51
2.4.1.Procesos administrativos	52
2.4.1.1.Planeación	52
2.4.1.2.Misión	53
2.4.1.3.Visión	53
2.4.1.4.Objetivos	54
2.4.1.5.Valores	54
2.4.1.6.Políticas empresariales	54
2.5.FODA	55
2.6.Organización	59
2.6.1.Organigrama	56
2.6.2.Objetivos	56
2.6.3.Ventajas	57
2.6.4.Tipos	57
2.7.Diagrama de flujo	59
2.7.1.Objetivos	59
2.7.2.Ventajas	60
2.7.3. Simbología	60
2.8.Dirección	60
2.8.1.Liderazgo	61
2.8.2.Grupos de trabajo	61
2.9.Control	62
2.9.1.Objetivos	62
2.9.2.Políticas de control interno	63

2.10.Contabilidad	63
2.10.1.Objetivos de la contabilidad	64
2.10.2.Plan de Cuentas	64
2.10.2.1.Activo	65
2.10.2.2.Pasivo	65
2.10.2.3.Patrimonio	65
2.10.2.4.Gasto	69
2.10.2.5.Ingreso	69
2.10.3.Políticas contables	70
2.10.4.Proceso contables	70
2.10.5.Dinámica contable	71
2.10.6.Registro de Ingresos y Gastos	71
2.10.7.Libro diario	72
2.10.8.Libro mayor	69
2.10.9.Balance de Comprobación	69
2.11.Finanzas	69
2.11.1.Administración Financiera	70
2.11.2.Estados Financieros	70
2.11.2.1.Estado de situación financiera	71
2.11.2.2.Estado de resultados	72
2.11.2.3.Flujo de efectivo	72
2.11.2.4.Estado de cambios en el patrimonio	73
2.11.2.5.Notas aclaratorias	73
2.11.3.Análisis financieros	77
2.11.4.Indicadores financieros	74

2.11.4.1. Índices de liquidez a corto plazo	74
2.11.4.2. Índices de estructura financiera y solvencia a largo plazo	75
2.11.4.3. Índices de rentabilidad	75
Capítulo III	79
3.1. Introducción	79
3.2. Objetivo General	77
3.3. Objetivos Específicos	80
3.4. Logotipo de la microempresa	80
3.5. Filosofía empresarial	80
3.5.1. Misión	80
3.5.2. Visión	80
3.5.3. Objetivos	80
3.5.4. Valores corporativos	81
3.5.5. Políticas institucionales	81
3.6. Estructura organizacional	82
3.6.1. Organigrama estructural	82
3.7. Manual de Funciones	83
3.8. Mapa de procesos	89
3.9. Procesos administrativos	90
3.10. Registro de Ingresos y Gastos	103
3.11. Políticas Contables	104
3.12. Plan de cuentas	106
3.13. Dinámicas contables	109
3.14. Estados Financieros	127
3.14.1. Estado de Situación Financiera	130

3.14.2.Estado de Resultados	128
3.14.3.Estado de Flujo de Efectivo	131
3.14.4.Estado de Cambios en el patrimonio	133
3.15.Análisis Vertical	135
3.15.1.Análisis Vertical para el Estado financiero	140
3.15.2.Análisis Vertical para el Estado de Resultados	139
3.16. Análisis Horizontal	142
3.16.1. Análisis Horizontal para el Estado de Situación Financiera	142
3.16.2.Análisis Horizontal para el Estado de Resultados	147
3.17. Indicadores financieros	150
3.17.1. Razón corriente circulante	150
3.17.2. Endeudamiento	150
3.17.3.Prueba ácida	153
3.17.4. ROA	153
3.17.5. ROE	154
Capítulo IV	156
4.Validación	154
4.1. Introducción	154
4.2. Métodos de Verificación	154
4.2.1. Factores a Validar	158
4.2.2Método de Calificación	159
4.2.3. Rangos de Interpretación	159
4.3. Estudio Estratégico	160
4.4. Descripción del estudio	161
4.4.1. Objetivo del estudio	161

4.4.2. Elaboración de la Matriz	161
4.5. Resultados	162
4.6. Evaluación	165
<i>CONCLUSIONES</i>	166
<i>RECOMENTACIONES</i>	167
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	171
LINCOGRAFÍA	173
<i>ANEXOS</i>	175
Anexo 1: Ficha de observación	174
Anexo 2: Entrevista al gerente	175
Anexo 3: Entrevista al contador	177
Anexo 4: Carta de Aceptación	174
Anexo 5: Matriz de validación del manual administrativo	180
Anexo 6: Matriz de validación del manual contable	181
Anexo 7: Matriz de validación del manual financiero	181
Anexo 8: RUC	183
Anexo 9: Fotos	184

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	<i>Indicadores de las variables</i>	22
<i>Tabla 2</i>	<i>Matriz de relación diagnostica</i>	24
<i>Tabla 3</i>	<i>Personal Administrativo de la Microempresa Servicompu</i>	28
<i>Tabla 4</i>	<i>Personal de servicios de la Microempresa Servicompu</i>	28
<i>Tabla 5</i>	<i>Personal de ventas de la Microempresa Servicompu</i>	28
<i>Tabla 6</i>	<i>Edad del Personal de la Microempresa Servicompu</i>	34
<i>Tabla 7</i>	<i>Sexo del Personal de la Microempresa Servicompu</i>	34
<i>Tabla 8</i>	<i>Filosofía institucional</i>	32
<i>Tabla 9</i>	<i>Organigrama</i>	33
<i>Tabla 10</i>	<i>Niveles jerárquicos</i>	35
<i>Tabla 11</i>	<i>Manual de Funciones</i>	38
<i>Tabla 12</i>	<i>Comunicación</i>	34
<i>Tabla 13</i>	<i>Infraestructura física</i>	37
<i>Tabla 14</i>	<i>Herramientas</i>	38
<i>Tabla 15</i>	<i>Distribución de la infraestructura</i>	39
<i>Tabla 16</i>	<i>Equipo de computo</i>	40
<i>Tabla 17</i>	<i>Implementación del manual</i>	41
<i>Tabla 18</i>	<i>Ficha de observación</i>	42
<i>Tabla 19</i>	<i>Tabla Factores internos de la microempresa Servicompu</i>	43
<i>Tabla 20</i>	<i>Tabla Factores externos de la microempresa Servicompu</i>	43
<i>Tabla 21</i>	<i>Tipos de empresa</i>	47
<i>Tabla 22</i>	<i>Tipos de organigramas</i>	58
<i>Tabla 23</i>	<i>Manual de funciones par la gerencia</i>	83
<i>Tabla 24</i>	<i>Manual de funciones del contador</i>	83

<i>Tabla 25 Manual de funciones departamento de servicios</i>	85
<i>Tabla 26 Manual de funciones operario de ventas</i>	88
<i>Tabla 27 Procedimiento adquisición de mercadería</i>	90
<i>Tabla 28 Contratación del personal</i>	92
<i>Tabla 29 Prestación de servicios</i>	94
<i>Tabla 30 Capacitación del personal</i>	96
<i>Tabla 31 Garantía</i>	98
<i>Tabla 32 Mantenimiento</i>	100
<i>Tabla 33 Dinámica contable</i>	119
<i>Tabla 34 Caja chica</i>	120
<i>Tabla 35 Dinámica de la cuenta bancos</i>	121
<i>Tabla 36 Dinámica de la cuenta CxC</i>	121.
<i>Tabla 37 Dinámica de la cuenta DxC</i>	122
<i>Tabla 38 Dinámica de la cuenta Inventarios</i>	124
<i>Tabla 39 Dinámica de la cuenta Terreno</i>	124
<i>Tabla 40 Dinámica de la cuenta Edificio</i>	125
<i>Tabla 41 Dinámica de la cuenta Vehículo</i>	125
<i>Tabla 42 Dinámica de la cuenta DxP</i>	128
<i>Tabla 43 Dinámica de la cuenta Impuesto a la venta por pagar del ejercicio</i>	131
<i>Tabla 44 Dinámica de la cuenta obligaciones con el IESS</i>	133
<i>Tabla 45 Dinámica de la cuenta Patrimonio</i>	135
<i>Tabla 46 Dinámica de la cuenta Ventas ordinarias</i>	139
<i>Tabla 47 Dinámica de la cuenta devolución en ventas</i>	132
<i>Tabla 48 Dinámica de la cuenta gastos</i>	133
<i>Tabla 49 Dinámica de la cuenta gasto gestión</i>	134

<i>Tabla 50 Dinámica de la cuenta gasto administrativo</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 51 Formato Estado de situacion financiera</i>	<i>137</i>
<i>Tabla 52 Formato de Estado de Resultados Integral</i>	<i>156</i>
<i>Tabla 53 Formato de Estado de Flujo de efectivo</i>	<i>157</i>
<i>Tabla 54 Formato de Estado de Cambios en el patrimonio</i>	<i>159</i>
<i>Tabla 55 Análisis vertical Estado de situacion financiera</i>	<i>159</i>
<i>Tabla 56 Análisis vertical Estado de situacion financiera</i>	<i>162</i>
<i>Tabla 57 Análisis vertical Estado de situacion financiera</i>	<i>163</i>
<i>Tabla 58 Análisis vertical Estado de resultados</i>	<i>164</i>
<i>Tabla 59 Análisis vertical Estado de Resultados</i>	<i>145</i>
<i>Tabla 60 Análisis vertical Estado Resultados</i>	<i>146</i>
<i>Tabla 61 Análisis Horizontal Estado de situación financiera</i>	<i>147</i>
<i>Tabla 62 Análisis Horizontal Estado de situación financiera</i>	<i>147</i>
<i>Tabla 63 Análisis Horizontal Estado de Resultados</i>	<i>148</i>
<i>Tabla 64 Análisis Horizontal Estado de Resultados</i>	<i>149</i>
<i>Tabla 65 Análisis Horizontal Estado de Resultados</i>	<i>151</i>
<i>Tabla 66 Análisis Horizontal Estado de Resultados</i>	<i>151</i>
<i>Tabla 67 Razón corriente</i>	<i>152</i>
<i>Tabla 68 Endeudamiento</i>	<i>152</i>
<i>Tabla 69 Prueba Ácida</i>	<i>153</i>
<i>Tabla 70 ROA</i>	<i>153</i>

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1</i>	<i>Edad del personal de la Microempresa</i>	32
<i>Ilustración 2</i>	<i>Sexo del personal de la Microempresa</i>	32
<i>Ilustración 3</i>	<i>Filosofía institucional</i>	32
<i>Ilustración 4</i>	<i>Organigrama</i>	33
<i>Ilustración 5</i>	<i>Manual de funciones</i>	35
<i>Ilustración 6</i>	<i>Comunicación</i>	36
<i>Ilustración 7</i>	<i>Niveles jerárquicos</i>	34
<i>Ilustración 8</i>	<i>Infraestructura física</i>	37
<i>Ilustración 9</i>	<i>Herramientas</i>	38
<i>Ilustración 10</i>	<i>Distribución de la infraestructura</i>	39
<i>Ilustración 11</i>	<i>Equipo de computo</i>	40
<i>Ilustración 12</i>	<i>Implementación de Manual</i>	44
<i>Ilustración 13</i>	<i>Logotipo de la empresa</i>	80
<i>Ilustración 14</i>	<i>Organigrama estructural</i>	82
<i>Ilustración 15</i>	<i>Mapa de procesos</i>	87
<i>Ilustración 16</i>	<i>Proceso de adquisición de mercadería</i>	89
<i>Ilustración 17</i>	<i>Procedimiento de contratación de personal</i>	91
<i>Ilustración 18</i>	<i>Procedimiento de prestación de Servicios</i>	93
<i>Ilustración 19</i>	<i>Procedimiento capacitación personal</i>	97
<i>Ilustración 20</i>	<i>Procedimiento Garantía</i>	99
<i>Ilustración 21</i>	<i>Procedimiento Mantenimiento</i>	101

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante la realización del presente trabajo investigativo se genera la presentación de un manual administrativo, contable y financiero, para la microempresa Servicompu del cantón de Ibarra provincia de Imbabura el mismo que contendrá las herramientas necesarias a través de las cuales la microempresa podrá mejorar su organización y desempeño en las diferentes áreas de trabajo, además le permitirá implementar métodos de control que garanticen la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza para lograr el cumplimiento de sus objetivos y la optimización de sus recursos. Para lo cual se aplicó diferentes técnicas de evaluación diagnóstica como la entrevista, la encuesta, el censo y la observación directa, con el fin de obtener la información necesaria para conocer las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas que tiene la microempresa, y de esta manera proponer soluciones que contribuyan al progreso empresarial. Una vez obtenida la información necesaria se procedió a realizar una propuesta de un Manual administrativo, contable y financiero en el que la filosofía empresarial, la estructura organizacional, los procesos contables y financieros y la infraestructura física sean la fuente principal para que la microempresa pueda alcanzar el nivel organizativo requerido y así lograr el éxito empresarial. Para concluir se realizó la respectiva validación mediante la aplicación de matrices valoradas por colaboradores y personal apropiado, con el fin de determinar y evaluar qué tan aplicables resultan para la microempresa, de tal manera que se puedan tomar decisiones adecuadas las cuales puedan contribuir con el avance de la empresa.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo es un Manual administrativo, contable y financiero para la empresa Servicompu del Cantón de Ibarra provincia de Imbabura, para el fortalecimiento organizativo de la misma, para lo cual se diseñó cuatro capítulos: Diagnostico Situacional, marco teórico, propuesta y validación.

En el primer capítulo Diagnostico Situacional se aplicó técnicas de investigación como la entrevista, encuesta y observación directa con el fin de recopilar toda la información necesaria de la empresa para conocer su situación actual y determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

El Marco Teórico está compuesto de las bases teóricas administrativas, contables y financieras, extraídas de fuentes de información primaria y secundaria, las cuales tienen por objeto respaldar teóricamente la investigación realizada, generando un análisis que aporte el desarrollo de la investigación.

En el tercer capítulo, Propuesta, donde se han diseñado aspectos requeridos por la empresa en cuanto a lo administrativo, contable y financiero, los cuales aportarán a mejorar su organización desarrollo y funcionamiento. En el aspecto administrativo un manual que contiene la filosofía empresarial y estructura organizacional requerida por la microempresa; en lo contable un manual con los procesos contables que permita al contador llevar un registro eficaz y oportuno de las transacciones que realiza la microempresa y en lo financiero estados financieros con sus respectivos análisis vertical y horizontal, además de indicadores financieros.

Finalmente se aplicó un matriz de validación para cada manual administrativo, contable y financiero, con el fin de validar la propuesta presentada y determinar qué tan aplicables es para la microempresa su aplicació

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico Situacional

1.1. Antecedentes

Servicompu es una microempresa comercial, propiedad de la Sra. Daniela Valencia, la cual inició sus actividades en abril del 2014, con un capital de \$2,500.00; la microempresa presta servicios de internet en el barrio Azaya de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Actualmente, cuenta con seis empleados y en el aspecto tributario, no está obligada a llevar contabilidad, sin embargo, la tendencia de crecimiento da para que en el futuro la microempresa sea un contribuyente obligado a llevar contabilidad.

La idea nació de la necesidad que tenían los pobladores del sector de Azaya, especialmente estudiantes, quienes debían alejarse de sus hogares para realizar sus actividades escolares. Servicompu desde sus inicios no ha contado con una organización administrativa, contable y financiera que le permita llevar un registro de ingresos y gastos propios de las actividades de la microempresa, ocasionando un desconocimiento de los valores reales que tienen sus actividades comerciales y de servicios, de tal manera que impide el progreso de la misma. Según los autores Flórez Edmundo y Rincón Carlos (2014), “el manual es usado como medio para instituir, por escrito, los lineamientos que la empresa en cualquiera de sus áreas de trabajo desea establecer. Estos lineamientos serán políticas de la empresa para desarrollar dichas tareas; en el caso de que no se desarrollen de esta manera, se estarían violando su regulación interna y su sistema de calidad.”

1.2.Justificación

Servicompu es una microempresa de carácter privado enfocada en brindar servicios de interés a la ciudadanía del barrio azaya, sin embargo no cuenta con las herramientas necesarias que le permitan mantener una organización en el desempeño de las diferentes áreas de trabajo, por lo que la aplicación de un manual administrativo, contable y financiero contribuirá con los métodos que garanticen el desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones propias de la microempresa para el cumplimiento de objetivos encaminados hacia el progreso empresarial.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera de la microempresa Servicompu, mediante la aplicación de técnicas investigativas, con el fin de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la microempresa.

1.3.2. Objetivos específicos

- Examinar la filosofía empresarial de la microempresa Servicompu, para determinar un diagnóstico organizacional
- Determinar la estructura organizacional de la microempresa Servicompu con el fin de establecer niveles jerárquicos además de las respectivas actividades y funciones
- Evaluar los procesos contables y financieros que utiliza la microempresa Servicompu para determinar el desempeño interno y externo.
- Analizar la infraestructura de la microempresa Servicompu con el fin de identificar si las instalaciones son las apropiadas para el desarrollo de las actividades.

1.4. Matriz de variables

1.4.1. Variables diagnósticas

Las variables establecidas fueron:

- Filosofía empresarial
- Estructura organizacional
- Procesos contables y financieros
- Infraestructura física

Las cuales permitieron la obtención de la información necesaria para respaldar el proceso de investigación ejecutado.

1.4.2. Indicadores

Tabla 1
Indicadores de las variables

VARIABLE	INDICADOR
<i>Filosofía empresarial</i>	Misión Visión <i>Objetivos</i> Valores Reglamento interno
<i>Estructura organizacional</i>	Organigrama Mapa de Procesos Manual de funciones Comunicación
<i>Procesos contables y financiero</i>	Registro de Ingresos y Gastos Plan general de Cuentas Políticas Contables Estados financieros Indicadores financieros
<i>Infraestructura Física</i>	Tamaño de la microempresa Distribución de las instalaciones Herramientas Equipo de computación

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Tabla 2
Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVO GENERAL				
Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera de la microempresa Servicompu, mediante la aplicación de técnicas investigativas, con el fin de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la microempresa				
Objetivos específicos	Variable	Indicadores	Instrumentos de investigación	Fuentes de información
Examinar la filosofía empresarial de la microempresa Servicompu, para determinar un diagnóstico organizacional.	<i>Filosofía empresarial</i>	Misión Visión Objetivos Valores Políticas Institucionales	Entrevista Encuesta	Gerencia Contador Personal de Servicios Personal de Ventas
Determinar la estructura organizacional de la microempresa Servicompu con el fin de establecer niveles jerárquicos además de las respectivas actividades y funciones.	<i>Estructura organizacional</i>	Organigrama Mapa de procesos Manual de funciones Diagrama de flujo Comunicación	Encuesta Observación directa	Contador Personal de Servicios Personal de Ventas
Evaluar los procesos contables y financieros que utiliza la microempresa Servicompu para determinar el desempeño interno y externo.	<i>Procesos contables y financiero</i>	Registro de Ingresos y Gastos Plan general de Cuentas Políticas contables Dinámica Contable Estados financieros Indicadores financieros	Entrevista	Contador
Examinar el talento humano de la microempresa Servicompu con el fin de establecer el nivel de cumplimiento los procesos establecidos.	<i>Infraestructura física</i>	Tamaño de la microempresa Distribución de las instalaciones Herramientas Equipo de computación	Encuesta	Contador Personal de Servicios Personal de Ventas

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Autora de la investigación

1.5.Mecánica operativa

1.5.1. Identificación de la población y cálculo de la muestra

El diagnóstico situacional se realizó mediante técnicas de investigación como la entrevista, encuestas y la observación directa; las cuales permitieron obtener la información necesaria.

1.5.1.1. Población

La población o universo está integrado de la siguiente manera:

Tabla 3. Personal administrativo de la Microempresa Servicompu

Nro.	CARGO	CANTIDAD
1	Gerente General	1
2	Contador	1
TOTAL		2

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Tabla 4. Personal de Servicios de la Microempresa Servicompu

Nro.	CARGO	CANTIDAD
1	Personal de Servicios	2
TOTAL		2

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Tabla 5. Personal de ventas de la Microempresa Servicompu

Nro.	CARGO	CANTIDAD
1	Personal de ventas	2
TOTAL		2

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

El talento humano es participante de forma total en las encuestas y entrevistas para la recolección de información necesaria sobre la situación actual de la microempresa Servicompu, ya que la población a ser investigada es menor de 50.

Se aplicará un CENSO, es decir, se obtendrá la información de todo el universo.

Según (TRACY, 2015) “Un censo es un conteo y recuento de una determinada población, cada una cierta cantidad de tiempo, comúnmente, los censos son realizados

cada 10 años, este estudio arroja datos importantes para diferentes estudios o proyectos” (Pág. 145)

1.6. Análisis de la información

1.6.1. Información Primaria

1.6.1.1. Entrevista

Mediante esta técnica se pudo obtener información más detallada acerca de la filosofía empresarial, la cual permite establecer un contexto más amplio acerca de la empresa; esta técnica se aplicó al gerente y contador de la microempresa.

1.6.1.2. Encuesta

Esta técnica se aplicó a 4 personas del área de servicios y ventas de la microempresa Servicompu, con el fin de recopilar información primaria necesaria para el proceso de investigación.

1.6.1.3. Observación

Esta técnica permitió recopilar información mediante la observación directa respecto de la estructura organizacional y los procesos contables y financieros de la microempresa Servicompu, la cual fue aplicada a personas 6 personas: Gerente, personal del departamento de Servicios y Ventas, departamento de Talento Humano y personal del departamento Financiero.

1.6.2. Información secundaria

La información secundaria obtenida para la elaboración y respaldo del presente trabajo de grado fue obtenida de los siguientes medios:

- Bibliografías
- Leyes y reglamentos
- Artículos científicos
- Tesis relacionada con el tema

- Internet

1.7.Tabulación y análisis de la investigación

Para la recolección de la información requerida se utilizaron varios instrumentos de investigación como la entrevista, encuesta y observación directa, las mismas que fueron aplicadas a todos los colaboradores de la microempresa “Servicompu”.

1.7.1. Entrevista realizada al gerente de la microempresa Servicompu

Objetivo: Establecer el nivel de conocimientos administrativo, contable y financiero de la microempresa para determinar la necesidad de implementar un manual administrativo, contable y financiero.

Entrevistado: Sra. Daniela Valencia

Duración de la entrevista: 30 minutos

1.- ¿Servicompu cuenta con una misión, visión y objetivos establecidos?

Respuesta: No, la microempresa actualmente no cuenta con misión, visión y objetivos

2.- ¿En la microempresa se han establecido valores y políticas empresariales para sus colaboradores?

Respuesta: No se han establecido valores y políticas empresariales puntuales, pero en mi cargo como gerente he tratado de motivar a mis empleados mediante mi ejemplo en el desarrollo de mis actividades, sin embargo, han existido algunos inconvenientes dentro del ambiente laboral.

3.- ¿Cree usted que es importante para una empresa contar con una filosofía empresarial? ¿Porque?

Respuesta: Pienso que sí, es muy importante por la organización que esta proporciona a la empresa y porque representa los propósitos que se tiene como empresa.

4.- ¿Servicompu cuenta con una organización estructural donde se determinen los mandos jerárquicos y un manual de funciones para sus diferentes cargos?

Respuesta: No, las funciones que existen en la microempresa no se han establecido claramente para los puestos que existen por lo que suelen compartir las responsabilidades entre empleados y en ocasiones los problemas por malos entendidos son muy comunes.

5.- ¿Conoce usted la información real cualitativa y cuantitativa acerca de la situación patrimonial de su microempresa?

Respuesta: No, ya que no tenemos un plan de cuentas ni contamos con políticas contables que nos ayuden a obtener este tipo de información.

6.- ¿La microempresa elabora estados financieros y análisis con indicadores financieros?

Respuesta: No, en la empresa no hacemos estados financieros ni aplicamos análisis con indicadores.

7.- ¿Cree usted que la implementación de un manual administrativo, contable y financiero ayudaría a su microempresa a mejorar y contribuir con su progreso?

Respuesta: Si, porque principalmente aportaría con la organización general de la microempresa y desde ese punto mejoraríamos el desempeño de las tareas encomendadas, lo que generaría la mejora de la microempresa.

Análisis General

De acuerdo a los resultados obtenidos respecto de entrevista aplicada a la Gerente, se pudo determinar que la microempresa no cuenta con una filosofía empresarial es decir no posee una misión, visión, objetivos, valores y políticas institucionales establecidos; que permitan el reconocimiento de lo que es y quiere lograr la microempresa; además no posee una organización estructural, un manual de funciones y mapa de procesos, por lo que su recurso humano y el tiempo utilizados para el cumplimiento de las actividades de la microempresa no son optimizados de la mejor manera.

En cuanto a la parte contable y financiera la microempresa no cuenta con un plan de cuentas, políticas contables, estados financieros, indicadores financieros que le permitan tener una organización establecida de acuerdo a la normativa y conocer adecuadamente los movimientos transaccionales que realiza.

Para la gerente de la microempresa “Servicompu” la implementación de un manual administrativo, contable y financiero es muy importante para lograr una mejor organización que conduzca a su microempresa al progreso y éxito deseado.

1.7.2. Entrevista realizada al Contador de la microempresa Servicompu

Objetivo: Establecer el nivel de conocimientos administrativo, contable y financiero de la microempresa para determinar la necesidad de implementar un manual administrativo, contable y financiero.

Duración de la entrevista: 30 minutos

1.- ¿La microempresa realiza un registro de los ingresos y gastos?

Respuesta: No, en la empresa no lleva ningún tipo de registro de los ingresos y gastos que se realiza.

2.- ¿La microempresa cuenta con un plan de cuentas?

Respuesta: No, actualmente la microempresa no posee un plan de cuentas.

3.- ¿Qué tan importante es para usted que una empresa cuenta con un plan de cuentas?

Respuesta: Pienso que un plan de cuentas en una empresa representa un medio de organización para que el área contable pueda representar e interpretar de manera adecuada y acertada la información que va generando la empresa.

4.- ¿La microempresa tiene políticas contables?

Respuesta: No, Servicompu no tiene políticas contables por lo que no existe eficiente evaluación de las operaciones contables.

5.- ¿Se realizan estados financieros con sus respectivos análisis mediante sus indicadores?

Respuesta: No, la microempresa no elabora estados financieros

5.- ¿Cree usted que la microempresa Servicompu requiere la implementación de un manual administrativo, contable y financiero?

Respuesta: Creo que la microempresa Servicompu se beneficiaría mucho si se implementara un manual administrativo, contable y financiero ya que proporcionaría las herramientas y medios necesarios para que se lleve un reporte financiero apto para la toma de decisiones.

Análisis General

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada al Contador de la microempresa Servicompu se pudo determinar que en el área contable y financiera no existe una completa organización ya que la microempresa no tiene políticas contables, ni posee un medio que le permita llevar un registro acerca de los ingresos y gastos que realiza, de tal manera que no se puede mostrar valores reales y organizados de las transacciones que realiza tanto de la comercialización como de la prestación de servicios, lo que representa un riesgo para la toma de decisiones que pueden afectar la estabilidad y progreso económico de la microempresa.

Para el contador de la microempresa la implementación de un manual administrativo, contable y financiero sería un gran aporte para que el área contable pueda tener una mejor visión acerca de lo que posee la empresa, así como de sus obligaciones y aportaría organización a la microempresa.

1.7.3. Censo

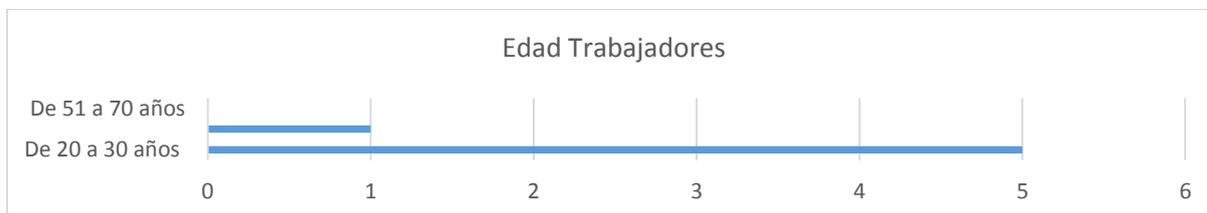
Tabla 6 Edad de los trabajadores de la Microempresa Servicompu

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
------------------	-------------------	-------------------

De 20 a 30 años	5	83.33%
De 31 a 50 años	1	16.67%
De 51 a 70 años	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Ilustración 1 Edad de talento humano de la Microempresa Servicompu

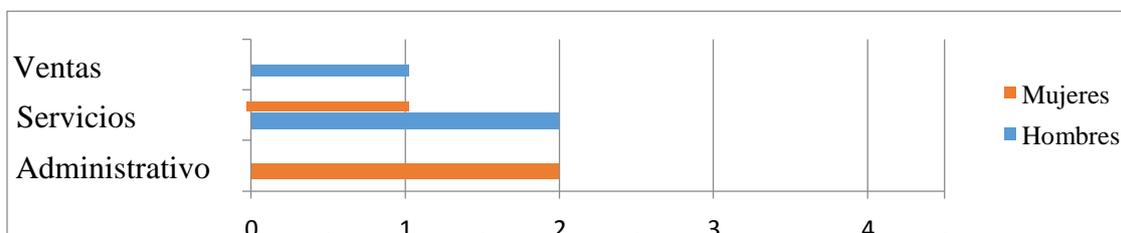
Análisis: El Talento Humano de la Microempresa Servicompu es personal Joven con aptitudes de aprendizaje que aporten el desarrollo empresarial.

Tabla 7 Sexo de los trabajadores de la Microempresa Servicompu

DEPARTAMENTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativo	0	2	2
Servicios	2	0	2
Ventas	1	1	2
TOTAL	3	3	6

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Ilustración 2 Sexo del talento humano de la Microempresa Servicompu

Análisis: El talento humano de la microempresa Servicompu está conformado por hombres y mujeres lo cual representa una igualdad de género para desempeñar diferentes funciones.

1.7.4. Encuesta dirigida a empleados de la microempresa Servicompu

1.- ¿Sabe usted si la microempresa cuenta con?

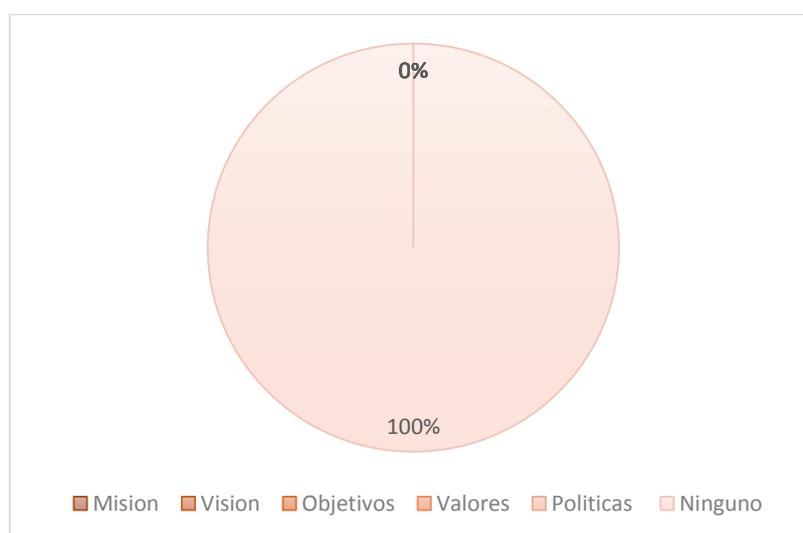
Tabla 8
Filosofía institucional

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Misión	0	0%
Visión	0	0%
Objetivos	0	0%
Políticas empresariales	0	0%
Ninguno	4	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Ilustración 3
Filosofía institucional



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora de la investigación

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede determinar que los empleados de la microempresa Servicompu no conocen acerca de la filosofía empresarial en lo que se refiere a la misión, visión, objetivos, valores y políticas empresariales, lo representa negatividad a la microempresa ya que las actividades realizadas no mantienen un enfoque en conjunto a los propósitos empresariales.

2.- ¿Conoce usted si la empresa posee un organigrama estructural donde se puedan conocer los niveles jerárquicos empresariales?

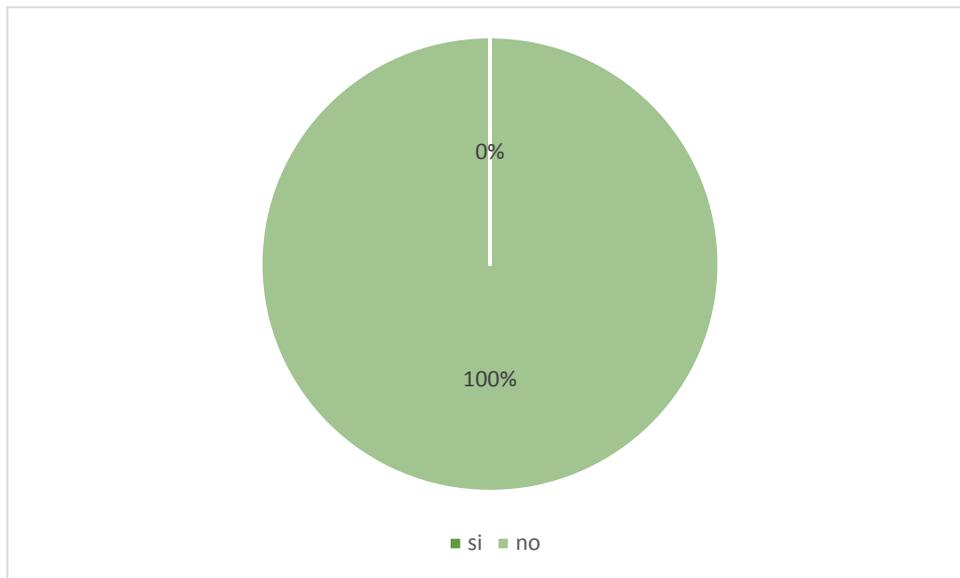
Tabla 9
Organigrama

Variabes	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 4
Organigrama



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada indican que los empleados de la microempresa Servicompu no conocen acerca de la existencia de un organigrama estructural donde se puedan evidenciar los niveles jerárquicos empresariales, por lo se evidencia desorganización del recurso humano.

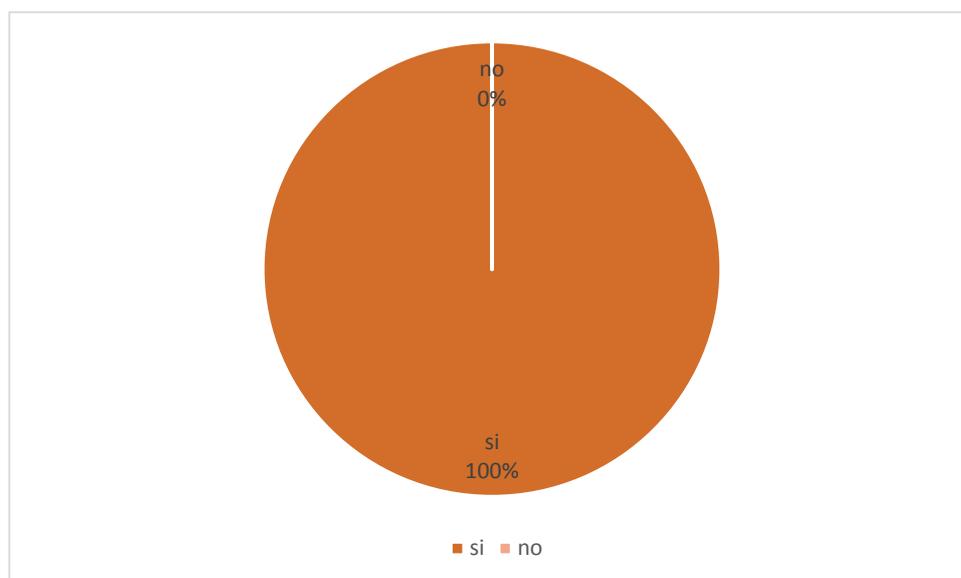
3.- ¿Considera importante la existencia de niveles jerárquicos dentro de la microempresa?

Tabla 10
Niveles jerárquicos

Variabes	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 5
Niveles jerárquicos



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que los empleados de la microempresa consideran importante que existan niveles jerárquicos dentro de la microempresa, lo cual representa el interés organizativo por parte de los colaboradores.

4.- ¿Conoce usted si la microempresa cuenta con el respectivo manual de funciones para el cargo que usted desempeña?

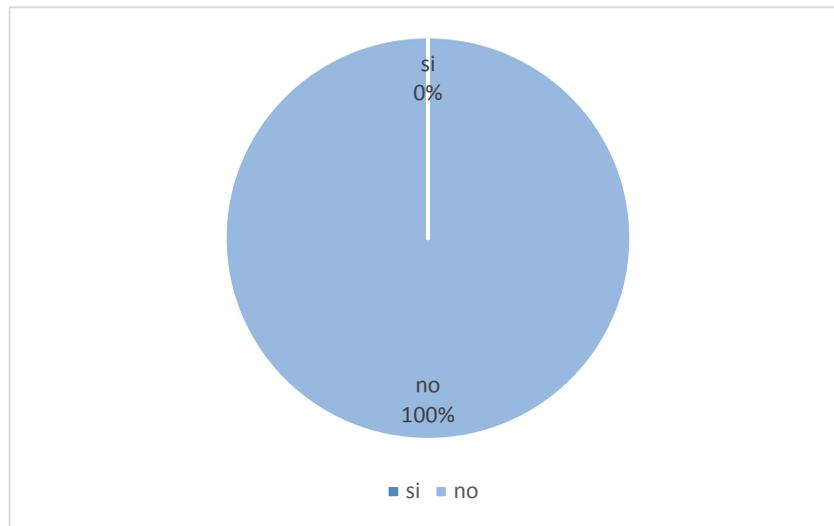
Tabla 11
Manual de funciones

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 6
Manual de funciones



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: Según los empleados de la microempresa Servicompu no conocen si existe un manual de funciones para los diferentes cargos que se desempeñan en la microempresa por lo que las actividades y funciones que realizan no están claras ni establecidas, lo que podría generar duplicidad de funciones e inconvenientes en la responsabilidad que contrae cada una.

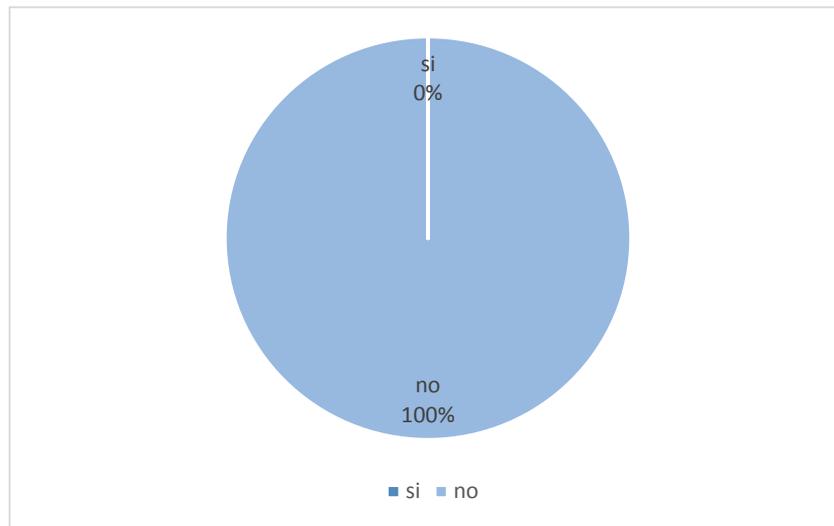
5.- ¿Existe comunicación organizacional con todos los miembros de la microempresa?

Tabla 12
Comunicación

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	100%
NO	4	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 7
Comunicación



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: La encuesta aplicada a los empleados de la microempresa Servicompu indica que no existe una comunicación organizacional en el entorno empresarial por lo que se pueden presentar inconvenientes en el desarrollo de sus actividades.

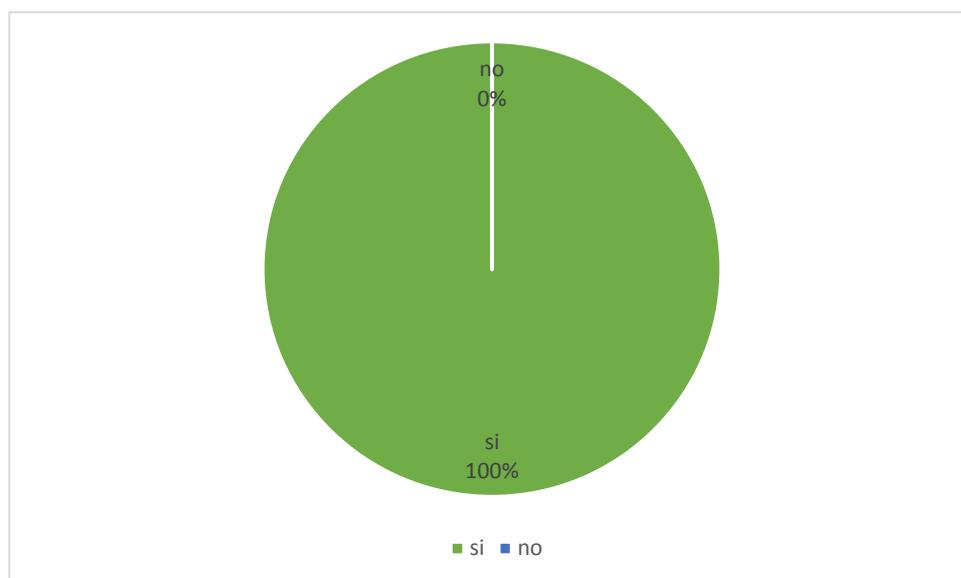
6.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con una infraestructura física adecuada?

Tabla 13
Infraestructura física

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 8
Infraestructura física



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: La encuesta aplicada indica que la infraestructura física que presenta la microempresa Servicompu es la adecuada para que las actividades comerciales y de servicios que se realizan sean desempeñadas de manera exitosa de tal manera que exista conformidad para los clientes.

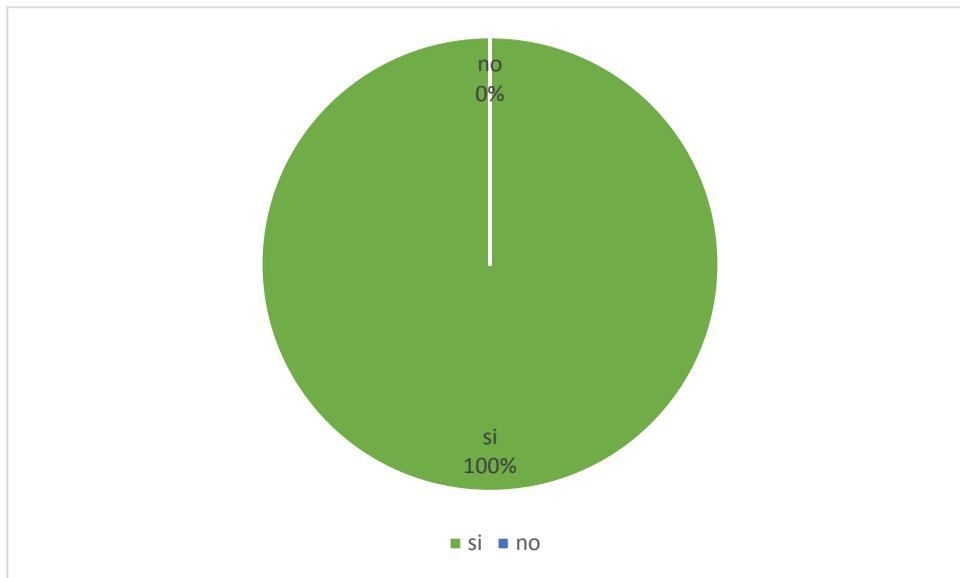
7.- ¿La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 14
Herramientas

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 9
Herramientas



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: Para los colaboradores de la microempresa Servicompu las herramientas que posee la organización son las necesarias para prestar servicios técnicos a sus clientes, lo que es muy importante para garantizar el trabajo que realizan y cumplir las expectativas de sus clientes.

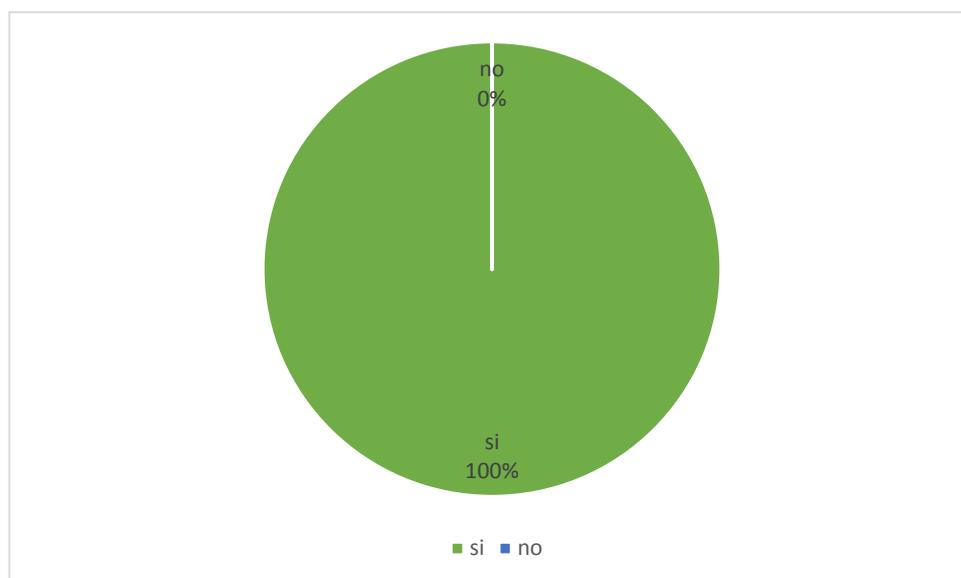
8.- ¿La distribución de la microempresa es la adecuada para la prestación de servicios y comercialización de sus productos?

Tabla 15
Distribución de la infraestructura

Variabes	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 10
Distribución de la infraestructura



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: El 100% de los colaboradores encuestados indican que la distribución del espacio físico es apta y adecuada para la prestación de servicios y la comercialización de sus productos, por lo que la microempresa brinda la comodidad apropiada tanto a sus clientes como a sus colaboradores.

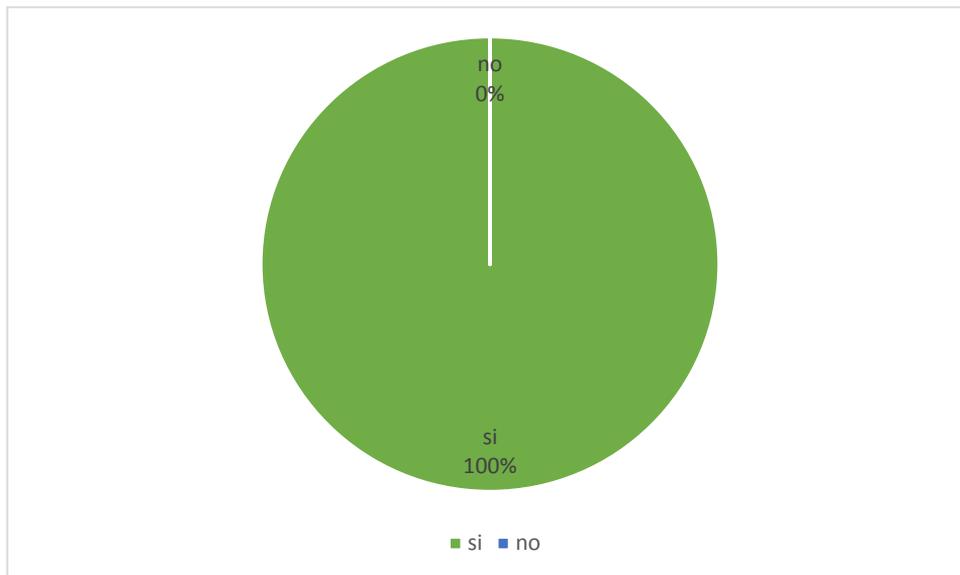
9.- ¿La microempresa posee el equipo de computación competente y apta para cumplir con las necesidades de los clientes?

Tabla 16
Equipo de computo

Variabes	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 11
Equipo de computo



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede determinar que la microempresa posee el equipo de computación competente para cumplir con las necesidades requeridas por los clientes, lo que representa un punto positivo para la microempresa ya que puede ofrecer el servicio requerido por los clientes de manera eficaz y apropiada.

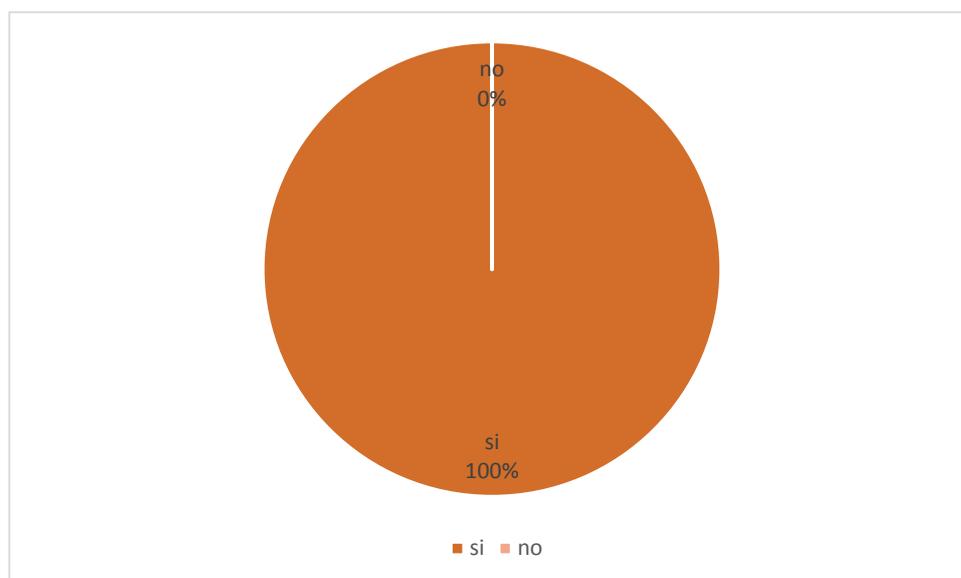
10.- ¿Considera importante la implementación de un manual administrativo, contable y financiero en la microempresa?

Tabla 17
Implementación del manual

Variabes	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Ilustración 12
Implementación del manual



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Análisis: La implementación de un manual administrativo, contable y financiero sería importante para la microempresa Servicompu según los resultados obtenidos por lo cual existiría una mejor organización, desempeño y progreso de la organización.

1.7.5. Ficha de Observación

Tabla 18. Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Elaborado por:	Johanna Salas			
Evaluable:	Servicompu			
Indicador	Valoración			Observación
	SI	NO	N/A	
Espacio físico de trabajo	X			Se pudo observar que el espacio físico de trabajo es el apropiado para el desarrollo de las actividades que se realizan en la microempresa.
Cumplimiento de procesos		X		Las actividades que se realizan en la microempresa no tienen una línea de procesos organizada por lo que se puede determinar que existe cumplimiento pero el tiempo y los recursos utilizados no son optimizados de la mejor manera.
Comportamiento laboral		X		Se evidenció que no existe un ambiente laboral adecuado en la microempresa, por falta de comunicación y establecimiento de instrumentos que contribuyan a mejorar dicha situación.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

La ficha de observación aplicada a la microempresa Servicompu indica que el espacio físico donde se trabaja es apropiado para realizar las diferentes actividades de la microempresa, sin embargo, el cumplimiento de procesos y el comportamiento laboral que se desarrolla no es el apropiado por lo que se produce una desorganización y retraso en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

1.8. Análisis FODA

Tabla 19

Tabla Factores internos de la microempresa Servicompu

FACTORES INTERNOS DE LA MICROEMPRESA SERVICOMPU	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Infraestructura adecuada	D1. No posee una filosofía empresarial establecida
F2. Posee las herramientas necesarias para prestar el servicio técnico	D4. Inexistencia de políticas contables
F3. Las distribuciones de las instalaciones son apropiadas.	D5. No existen estados financieros
F4. Cuentan con el equipo de computación suficiente para prestar el servicio de internet a sus clientes.	D6. No se realizan análisis financieros
F5. Variedad y Calidad de productos	D7. Falta de comunicación organizacional
	D8. Inexistencia de un manual de funciones

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 20

Tabla Factores externos de la microempresa Servicompu

FACTORES EXTERNOS DE LA MICROEMPRESA SERVICOMPU	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Expandir el negocio en el norte del país.	A1. La tendencia indica que los celulares han sustituido las computadoras
O2. Nuevas necesidades tecnológicas dentro del hogar	A3. Las personas remplacen la instalación de software con programas gratuitos del internet
O3. Poca competencia en el sector	A2. Inestabilidad en la económica
O4. Mercado creciente en productos tecnológicos	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

1.9. Estrategias: FO, FA, DO, DA

Cruce FO

F1; O2: Optimizar el espacio físico de la microempresa para incorporar servicios o productos que cumplan las nuevas necesidades tecnológicas que se vayan generando.

F2; O1: Aprovechar el recurso material con el que cuenta la microempresa expandiendo su negocio para brindar más servicios técnicos.

F5; O3: Brindar servicios nuevos a precios accesibles.

Cruce FA

F2; A3. Ofrecer un servicio vía internet de mantenimiento y soporte técnico a los clientes con garantía.

F5; A1. Ofrecer más productos en percha con disponibilidad inmediata.

F5; A2. Crear artículos de su propia marca para ofrecer productos a bajos precios.

Cruce DO

D1; O1: Realizar una filosofía empresarial para hacer conocer la microempresa y expandir el negocio.

D1; O2: Establecer objetivos estar orientados a cubrir las necesidades del cliente y las nuevas tendencias tecnológicas.

Cruce DA

D1; A1: Establecer objetivos enfocados en proyectos que enfrenten los productos sustitutos.

D6; A2: Realizar análisis financieros que permitan enfrentar la inestabilidad económica.

D7; A3: Desarrollar comunicación empresarial que permita general programas con garantía en relación de los programas de internet.

1.10. Determinación del problema diagnóstico

Mediante la aplicación de varias técnicas de investigación se obtuvieron los resultados necesarios para la elaboración de la matriz FODA, en la cual se pudo determinar que la microempresa Servicompu no cuenta con una filosofía empresarial establecida que permita la identificación de la microempresa así como los logros que ésta pretende alcanzar; no tiene una estructura organizativa que contenga un organigrama donde se establezcan niveles jerárquicos ocasionando desorganización en su personal, no posee un manual de funciones de acuerdo a los diferentes cargos que tiene la microempresa pudiendo generar duplicidad de funciones desaprovechando los recursos de la misma, además que la comunicación organizacional entre los colaboradores es ineficiente permitiendo que exista desorden en los procesos que se realiza; la microempresa no desarrolla un registro de los ingresos y gastos que se realizan por lo que no se conoce con exactitud los valores obtenidos que permitan tomar decisiones apropiadas para la microempresa; a pesar de las proyecciones que tiene la microempresa no existe un plan de cuentas ni las políticas contables requeridas por la microempresa para que exista una evaluación oportuna de las operaciones contables y las transacciones que se van generando; por otro lado la empresa no elabora estados financieros ni análisis de indicadores. Razones por las cuales es necesario la implementación de un “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA SERVICOMPU”

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

Para la elaboración de este capítulo se redactarán citas bibliográficas para cada tema de la investigación las mismas que tendrán un aporte personal que contribuya al entendimiento y desarrollo del trabajo realizado.

2.1. Servicios Informáticos

De acuerdo, (Benjamin & Fincowsky, 2014).“Incluyen la instalación y mantenimiento del software no producidos por la empresa, manteamiento del hardware, servicios de internet y correo electrónico...”

Así mismo, (BLADEZ, 2014):

“... Los servicios informáticos deben centrar su acción en brindar un soporte a la estructura tele informática de la organización, con metas muy claras como reducir costos, ampliar alcances del servicio, mejoramiento continuo de la calidad...”

Los servicios informáticos permiten brindar apoyo a los equipos informáticos mediante el mantenimiento y servicios de internet.

2.2. Empresa

De acuerdo, (Benjamin & Fincowsky, 2014).“El concepto de una empresa comprende una realidad formada por una serie de elementos coordinados, uno de cuyos fines primordiales es el producir”.

En este sentido, de acuerdo a la autora (JONES & GEORGE, 2014).“Las empresas son propiedad de aquellos que aportan su capital social. Estas aportaciones pueden ser de origen privado y público”.

Por otra parte, (ROBBINS & COULTER, 2014):

“Una empresa es un ente, que, a partir de unas materias primas, gracias a unos factores productivos y con una adecuada organización obtiene unos bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades...”

Una empresa es una organización de personas que aportan un capital y mantienen una línea de prestar servicios o comercializar bienes que satisfagan alguna necesidad y todo con el fin de obtener beneficio económico.

2.2.1. Tipos de empresa

De acuerdo a los autores (Benjamin & Fincowsky, 2014).“La misma se caracteriza por los siguientes tipos”;

Tabla 21
Tipos de empresa

Según el Sector de Actividad:	Empresas del Sector Primario: también denominado extractivo. Empresas del Sector Secundario o Industrial: aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales
Según el Tamaño	Existen diversos criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas.
Según la Propiedad del Capital:	Se refiere, si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o ambos. En tal sentido, se clasifican en; empresa privada, pública y mixta.

Según el ámbito de Actividad:	Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social.
Según el Destino de los Beneficios:	De acuerdo al destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga
Según la Forma Jurídica	La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad

Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2014)

Elaborado por: autora de la investigación

La empresa se clasifica de acuerdo a la actividad que realicen, al tamaño que estas tengan, a la forma en la que fueron constituidas, de acuerdo a su capital, etc.

2.1.1.1. Microempresa

Para (GARCÍA, 2014):

“Son empresas pequeñas que cuentan con una reducida mano de obra (a veces familiar), unos recursos financieros y tecnológicos escasos, y una producción a pequeña escala. Se centran en actividades tanto industriales como de servicios, y constituyen una de las principales fuentes de empleo de las personas pobres en el Tercer Mundo”. (Pág. 37)

De acuerdo a los autores (MONCHON, MONCHON, & SAEZ, 2014):

“Es el conjunto de pequeñas y medianas entidades productivas que tienen menos de 250 trabajadores. Los criterios numéricos en cuanto a las personas ocupadas y los financieros referidos a la facturación anual determinan la tipología de empresa.”

Son empresas pequeñas cuya mano de obra, capital, inversión, y constitución es pequeña en relación de otras empresas, por lo general son empresas familiares.

2.1.1.2. Empresa de servicios

(Angélica, 2017). “Indica que sitúa las operaciones como el núcleo de la actividad empresarial de servicios, dado que son las responsables de la mayor parte de los procesos que se ejecutan en la empresa...”

(YUNI & URBANO, 2014), define a la empresa de servicios como:

“Las que pueden presentar en los sectores del comercio, el transporte, las comunicaciones, las finanzas, el turismo, la hostelería, el ocio, la cultura, los espectáculos, la administración pública y los llamados servicios públicos, como son la sanidad, la educación...”

La razón de ser de estas empresas es la de brindar algún tipo de servicio, el cual puede centrarse en diferentes sectores dependiendo de las decisiones de la empresa al momento de constituirse.

2.3.Manuales

(ZAPATA, 2017) define:

“Es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

Otra definición que plantea (ROBBINS & COULTER, 2014):

“...Son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos...”.

Es medio mediante el cual se establece la comunicación y organización en una empresa, a través de procesos simples claros y definidos.

2.3.1. Manuales administrativos

Según (POMBO, 2016):

“Los manuales administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento de una institución, por medio de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, determinación de campos de competencia, deslindamiento de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos en general; en ellos se concentran información amplia y detallada del quehacer de la misma”. (Pag.11)

O (GAITÁN & NIEBEL, 2015):

“son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otras.) como las instrucciones y lineamientos para que desempeñe mejor su tarea”.

Según (MUNCH.Lourdes & GARCIA, 2014)“*Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa.*” (pág. 158)

Los manuales administrativos son los mecanismos en los que se establecen los instrumentos necesarios para que una organización registre de manera ordenada y sistemática información de la empresa para que el desarrollo organizativo y funcional sea desempeñado de la mejor manera.

2.3.2. Objetivos

De acuerdo a, (Arredondo, 2015).“Los objetivos que se persiguen con la elaboración de los manuales administrativos en una institución son diversos, a continuación, se presentaran”:

- Instruir a los colaboradores de la Institución acerca de diversos aspectos, tales como; objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, entre otros.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
- Servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones.
- Servir para el análisis o revisión de los procesos y/o procedimientos de una institución.
- Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.
- Aumentar la eficiencia de los funcionarios indicándoles que es lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones o cuellos de botella. (Pág. 12)

2.4. Administración

Según (Mejia, 2004). *“Implica tomar un conjunto de decisiones y acciones que se aplica a una variedad increíble de situaciones en una amplia variedad de organizaciones.”* (pág. 8).

Según, (Valenzuela, 2016) la administración es:

“El conjunto de actividades incluye planeación, toma de decisiones, organización, dirección y control, dirigidos a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz.” ((pág. 6)

La administración es el proceso mediante el cual se realizan un conjunto de actividades coordinadas que permiten el logro de objetivos.

2.4.1. Procesos administrativos

Según (Jones, 2014). “Es un plan donde muestra el curso de acción para llegar a la meta desde el punto donde nos encontramos en la actualidad.” (pág. 28)

Según (BLADEZ, 2014) se señala que. “La administracion incluye cuatro actividades basicas,planeacion, toma de decisiones, organizaci3n, direccion y control...”. (pág. 8)

Los procesos administrativos muestran el camino organizado que permita alcanzar objetivos establecidos.

2.4.1.1. Planeaci3n

Para (GARCÍA, 2014). “*La planeaci3n es un proceso continuo de retroalimentaci3n; no es una actividad resultante de unos planes.*” (pág. 118)

De acuerdo, (ROBBINS & COULTER, 2014), este termino:

“ Es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas para integrar y coordinar las actividades para desarrollar por parte de la compaa” (Pag. 52).

De acuerdo con (FRANKLIN, 2014):

“La planeaci3n es el proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organizaci3n en la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, direcci3n y control, que considera la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro.” (pág. 12)

La planeación es un proceso establecido mediante la formulación de ideas, estrategias y medios que conlleven al cumplimiento de objetivos fijados a través del desarrollo de actividades propias de la empresa.

2.4.1.2. Misión

Según (RAÚL, 2016):

“La misión expone el porqué de la existencia de la organización y el que debe hacer; es la declaración duradera de la razón de ser de la organización, de sus objetivos primordiales, es la descripción de los valores por medio de los cuales la organización se desarrolla y refleja la expresión de su filosofía. Encierra la función que cumple la entidad”. (pág. 120)

De acuerdo a (SERVICIOS DE AUTOSUFICIENCIA, 2016):

“La misión delinea el propósito, las premisas, los valores y las instrucciones de la organización. De la misión fluyen las ramas paralelas de las metas y planes.” (pág. 204.)

La misión se refiere a la razón de ser de la empresa, es decir define el motivo de su creación, su objetivo general, central de existencia.

2.4.1.3. Visión

(Mejía, 2004). “Definida como la declaración que determina donde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no tener éxito depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa. (Pag.21)

(YUNI & URBANO, 2014). “ la visión de una empresa, en una organización está orientada a una perspectiva de largo plazo y está integrada por los valores, las prioridades y la filosofía de vida de quienes la conducen”. (pag. 49)

De acuerdo a lo establecido por los autores la visión indica a donde pretende llegar la empresa, es un camino en el futuro basado en lineamientos establecidos por la misma.

2.4.1.4. Objetivos

(GARCÍA, 2014).“Son considerados como los fines que nos proponemos y entendemos por éstos aquello que se pretende obtener en toda operación o actividad. (Pag.29).

(ROBBINS & COULTER, 2014).“Los objetivos son sueños con fecha límite Las personas con objetivos tienen éxito porque saben a donde van.”. (Pag.92)

Para (CHAPARRO, 2015): “*Los objetivos son metas que nos fijamos para comprobar el éxito de nuestras actividades, pero también son referencias que nos fijamos para calibrar el esfuerzo en el desempeño de una tarea.*” (pág. 11)

Los objetivos son los propósitos o metas enmarcadas que tiene la empresa ya sea en cortos o largos tiempos.

2.4.1.5. Valores

De acuerdo, (ROJAS & IGNACIO, 2011).“ Son los valores relacionados con la actividad puramente administrativa que pueden ser flexibles y cambiantes.” (Pag. 96).

Según (RODAS, 2014).“Dicta como una compañía quiere conducir sus negocios y también como la compañía quiere que otros la perciban”. (Pag.37)

Los valores dentro de una empresa están enmarcados en el comportamiento organizacional, que pretende mantener relaciones que conlleven a un ambiente de trabajo adecuado para el cumplimiento de las actividades de la empresa.

2.4.1.6. Políticas empresariales

Para (ROCA & TOVAR, 2016).“Las políticas son pautas que las organizaciones o corporaciones establecen para permitir decisiones dentro de criterios previamente establecidos y que favorecen el logro de los objetivos institucionales o corporativos. Así

mismo, son los marcos generales dentro de los cuales las personas en las organizaciones pueden tomar decisiones”. (Pág. 58)

(Herz, 2015). “Señala que están constituidos por planteamientos generales que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones.”. (Pág. 102)

(ZAPATA, 2017). “Son las directrices para seleccionar un curso de acción, que lleve a la consecución de los objetivos dados. (Pag.30)

Una empresa establece políticas con el fin de facilitar la toma de decisiones y optimizar el desarrollo de actividades diarias en la empresa.

2.5. FODA

El autor (YUNI & URBANO, 2014).“Indica que FODA es un acrónimo que por sus siglas significa fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas”. (Pág. 239)

(MONCHON, MONCHON, & SAEZ, 2014). “Indica que es la herramienta más difundida en el área de administración, la cual consiste, como se expresó, en un análisis de la organización donde se pretende identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza”. (Pag.10)

Para (TORRES, 2015) :El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas) es una herramienta de análisis evaluativo de situación en que se encuentra una empresa, en cuanto a sus fortalezas y debilidades internas y en relación a oportunidades y amenazas externas con respecto al medioambiente de negocios en que funciona.” (pág. 204).

Es una matriz que permite determinar la situación de la empresa para lo cual se establecen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de analizarlas y establecer estrategias que permitan mantener aspectos positivos y mejorar los posibles negativos que tenga la empresa.

2.6. Organización

De acuerdo, (IMPULSAR POPULAR, 2015), este término:

En este sentido, (GAITÁN & NIEBEL, 2015) indica que “Grupo de personas que trabajan en forma estructurada y coordinada para alcanzar un conjunto de metas”. (pág. 6)

“ Es el proceso que consiste en determinar las tareas que se quieren realizar para lograr lo planeado, diseñar puestos y especificar tareas, crear la estructura de la organización (quien rinde cuentas, a quien y donde se toman las decisiones) establecer procedimientos y asignar recursos” (Pág. 52).

(JONES & GEORGE, 2014) exponen: “*Organizar es el proceso de establecer una estructura de las relaciones laborales que permite que los miembros de una entidad interactúen y cooperen para alcanzar las metas que esta se ha fijado.*” (pág. 11).

La organización se define como el proceso que permite la determinación de actividades específicas entre un grupo de personas las cuales están enfocadas en alcanzar metas.

2.6.1. Organigrama

Según (ROCA & TOVAR, 2016), señala que: “Le permite entender la estructura de la empresa, incluida su distribución de autoridad, su desglose divisional sus niveles de jerarquía y sus relaciones de reporte.” (pág. 391).

Risco (Angélica, 2017) “Indica que es una representación gráfica de la organización de la empresa que muestra las relaciones jerárquicas establecidas entre las distintas áreas o departamentos”(Pág. 81)

Es el medio organizativo de la estructura que tiene la empresa, la cual permite identificar los diferentes niveles jerárquicos establecidos.

2.6.2. Objetivos

(Benjamin & Fincowsky, 2014) se refiere a las mismas de la siguiente manera;

- Conocer las distintas funciones propias del secretariado.

- Conocer las diferentes estructuras de organización de las empresas.
- Identificar la tipología de organigrama y su interpretación (Pág. 11)

(Garcia, 2015). “Cuando se decide que estrategia adoptar existen una serie de factores internos y externos, que afectan las tomas de decisiones. Estos factores implícitos en la determinación de la misión y los objetivos de la empresa son:

Las oportunidades y amenazas del entorno.

Las fortalezas y debilidades de la empresa.

La historia de la empresa.

La personalidad, Los valores, y las ambiciones de los directivos. (Pag.30)

2.6.3. Ventajas

Para el autor (SERVICIOS DE AUTOSUFICIENCIA, 2016) refiere que “el uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas, entre las que sobresalen, obliga a su autores a aclarar sus ideas, puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo de la compañía, muestra quien depende de quien, indica a los administradores y al personal nuevo la forma de integrarse a la organización (pag. 26)

Mantener una estructura orgánica en una empresa puede generar diversas ventajas principalmente en la distribución de actividades y delegación de responsabilidades.

2.6.4. Tipos

(YUNI & URBANO, 2014). “La forma de representar a la organización;

Organigrama Vertical; refleja una disminución de autoridad que se desciende de nivel.

Organigrama Horizontal; nivel de autoridad y responsabilidad desciende de izquierda a derecha” (Pág. 211 – 212)

Tabla 22
Tipos de organigramas

<p>POR SU NATURALEZA</p>	<p>Este grupo se divide en tres <i>tipos de organigramas</i>: Micro administrativos: Corresponden a una sola <i>organización</i>, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman. Macro administrativos: Involucran a más de una <i>organización</i>. Meso administrativos: Consideran una o más <i>organizaciones</i> de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.</p>
<p>POR SU ÁMBITO:</p>	<p>Este grupo se divide en dos <i>tipos de organigramas</i>: Generales: Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.</p>
<p>POR SU CONTENIDO:</p>	<p>Este grupo se divide en tres <i>tipos de organigramas</i>: Integrales: Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalente. Funcionales: Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general. De puestos, plazas y unidades: Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas</p>
<p>POR SU PRESENTACIÓN</p>	<p>Este grupo se divide en cuatro <i>tipos de organigramas</i>: Verticales: Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo. Horizontales: Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente. Mixtos: Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base”</p>

Fuente: (MONCHON, MONCHON, & SAEZ, 2014)

Elaborado por: autora de la investigación

2.7. Diagrama de flujo

(MANENE, 2013). “Son con toda seguridad el método más extendido y popular para realizar el diseño gráfico de los procesos. Su simplicidad y versatilidad han contribuido notablemente su difusión”. (Pág. 2)

(PARDO, 2012) explica: El diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Los flujogramas son de fácil elaboración e interpretación, constituyendo una alternativa muy apropiada para documentar los procesos, pues de un solo vistazo pueden entenderse con rapidez, incluso no estando familiarizado con esta herramienta. (pág. 73)

(ROJAS & IGNACIO, 2011). “Un diagrama de flujo siempre tiene un único punto de inicio y un único punto de término”. (Pág. 32).

Los diagramas de flujo son un medio fácil, extendido y adecuado que permiten diseñar de manera gráfica los procesos que mantiene la empresa, permitiendo de manera rápida un mejor entendimiento.

2.7.1. Objetivos

(MANENE, 2013). “El objetivo es poner de manifiesto todas las distancias que recorre una parte y encontrar maneras de reducir el total”. (Pág. 32).

(Benjamin & Fincowsky, 2014). “Identifica cómo los departamentos funcionales, verticalmente orientados, afectan un proceso que fluye horizontalmente a través de una organización.” (Pag.4.)

Su objetivo es mostrar de manera rápida y sencilla como influyen entre sí las actividades que realiza la empresa.

2.7.2. Ventajas

(Angélica, 2017). “Las ventajas son velocidad, exactitud y eficiencia. Los datos se introducen una vez y se comparten.”. (Pag.500).

(MANENE, 2013) indica que las ventajas del diagrama de flujo son:

1. El diagrama de flujo ayuda a la comprensión del proceso al mostrarlo con un dibujo. El cerebro humano reconoce fácil mente los dibujos.
2. Nos permite identificar los errores y nos da la oportunidad de alegrarlo y mejorar el proceso.
3. Es fácil identificar los procesos.
4. Muestra las interfaces de cliente a proveedor y muestra las tracciones que se realizan.

2.7.3. Simbología

(MANENE, 2013). Los diagramas de flujo se dibujan mediante símbolos de propósito especial tales como rectángulos, rombos, óvalos, y pequeños círculos; estos símbolos se conectan mediante flechas llamadas líneas de flujo. (Pág. 81)

(Benjamin & Fincowsky, 2014). “Los diagramas de flujo deben dibujarse de arriba hacia abajo y leerse de derecha a izquierda; sin embargo, algunas veces se requieren ciertas variaciones ... El símbolo de proceso es una figura rectangular; puede ser de cualquier tamaño.”. (Pág.228)

La simbología en los diagramas de flujo permite identificar qué tipo de actividad se está realizando.

2.8. Dirección

De acuerdo, (JONES & GEORGE, 2014), este termino

“ Es el proceso que tiene relacion con la motivacion y el liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía, la estrategia de comunicación la resolucion de

conflictos, el manejo del cambio, etc. Con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos de la planeación” (Pág. 52).

Según (GRIFFIN 2011): *“La dirección es el conjunto de procesos utilizado para hacer que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización.”* (Pág. 9)

Según: (RODRIGUEZ, 2003) *“Definir el alcance, lo que se quiere ser y establecer, y cuál es la razón de ser de la empresa”* (pág. 467)

La dirección permite a los procesos continuar el rumbo establecido, mediante el trabajo en equipo persiguiendo los objetivos empresariales.

2.8.1. Liderazgo

Según (Valenzuela, 2016). *“El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación humana, orientada a alcanzar uno o diversos objetivos específicos.”* (pág. 89)

Según (Angélica, 2017). *“Es el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos organizacionales por medio del cambio.”* (pág. 6)

Es la capacidad que tiene una persona para conducir y guiar a un grupo de trabajo, que pretende alcanzar objetivos en común.

2.8.2. Grupos de trabajo

(RAÚL, 2016). *“Son grupos de individuos que mediante la labor interdependiente cumplen con objetivos designados, comunicándose en forma eficaz”.* (Pág.10).

(GARCÍA, 2014). *“Las personas trabajamos en grupo en forma natural, pero casi siempre desempeñamos nuestras funciones desde una perspectiva individualizada.”*(Pág.9).

Los grupos de trabajo hace referencia a varias personas reunidas con el proposito de realizar actividades que conlleven al logro de objetivos determinados.

2.9.Control

De acuerdo, (BLADEZ, 2014), este termino *“Proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer la organización de informacion que le indique como es su desempeño y cual es la dinamica del entorno en el que se actua con el proposito de lograr sus objetivos de manera optima”* (Pág. 52)

(FRANKLIN, 2014) : *“El control es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes, metas, estándares de desempeño.”* (pág. 13)

(Arredondo, 2015) *“El control de la empresa es fundamental para que pueda supervivir. Es evidente que confirman las estadisticas una gran mayoria de las empresas pequeñas y medianas mueren, bien por la falta del control, bien por la inexistencia de un adecuado sistema de control”* (Pág. 9)

Es muy importante dentro de los procesos que se realiza en una empresa ya que permite evaluar el desarrollo de las actividades determinadas, de tal manera que el cumplimiento y éxito de las mismas puede ser garantizado.

2.9.1. Objetivos

(Valenzuela, 2016) indica que los objetivos del control de la empresa son (Pág. 13):

- El control de las operaciones: objetivos operativos y de la gestión del día a día.
- El control de los procesos informativos y contables: objetivos de información operativa y financiera.
- El control de los resultados: objetivos funcionales, y resultados preferentemente económicos y financieros
- El control de las estrategias: Gestión de las estrategias a medio y largo plazo.

- El control de las responsabilidades sociales: hacia los llamados stakers holders y otros agentes sociales externos a los afecta la actividad empresarial.

(POMBO, 2016). “Representan los criterios contra los cuales podrían ser contrastados, los procesos y procedimientos de la entidad para determinar si los objetivos de control se están logrando” (pag.103)

2.9.2. Políticas de control interno

(NÚÑEZ, 2016) indica que: Las políticas y los procedimientos dan la guía cotidiana que los empleados necesitan para realizar su trabajo de una consistente con los planes y las metas de la compañía. Las políticas establecen directrices generales sobre la forma en la que los empleados deberían proceder. (pág. 28)

(ZAPATA, 2017). “*En la determinación de sus políticas en materia de control interno y, por lo tanto, para la evaluación de un buen servicio.*”. (pág. 25)

Las políticas de control interno permiten que las actividades que se realizan dentro de la empresa mantengan una línea determinada de directrices y que a su vez puedan ser evaluadas para verificar su cumplimiento y desarrollo.

2.10. Contabilidad

Según (POMBO, 2016). “*La Contabilidad es la parte fundamental del subsistema de información que posee una empresa y es la que va a permitir informar de la situación económica que esta posee.*” (pág. 38)

(ZAPATA, 2017) “*Es el proceso de preparar y analizar estados contables basados en las transacciones, que se han registrado mediante el proceso de teneduría de libros.*”. (Pág. 8)

Es mecanismo utilizado como medio informativo de las actividades económicas que realiza la empresa, así como de organización para las diferentes transacciones que esta realice.

2.10.1. Objetivos de la contabilidad

(BLADEZ, 2014) Indica que el objetivo de la contabilidad “es servir de instrumento de información, y aunque son múltiples las informaciones o datos que puede suministrar...” (Pag.22).

(Arredondo, 2015) señala que: “Es proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa u organización; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y/o desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados.”.(Pag. 56)

Su objetivo es suministrar información manteniendo una línea organizada acerca de las transacciones que se realizan en la empresa.

2.10.2. Plan de Cuentas

(RAÚL, 2016): “El plan de cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por las entidades con el fin de permitir la presentación comprensible de la información y una adecuada clasificación de los hechos económicos”. (Pág. 93).

(ZAPATA, 2011) dice: *“es la lista de cuentas ordenadas metodológicamente, creada e ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable y el logro de sus fines”* (pag.8)

(MARÍA, 2011): *“Es el paso previo a cualquier registro contable y es absolutamente necesario su conocimiento por parte del emprendedor, busca la normalidad a nivel interno y también externamente a través del plan general contable.”*. (Pág.23).

El plan de cuentas en una empresa juega un papel muy importante ya que permite tener mantener un orden de las cuentas que tiene la empresa, además de facilitar el registro contable.

2.10.2.1. Activo

(ZAPATA, 2017) indica que: “En el área de la contabilidad el activo se define como un recurso controlado por la empresa, del cual se busca obtener flujos de beneficios futuros.” (pág. 12)

(Arredondo, 2015) señala que: “Dentro del estado de situación financiera tenemos el activo, el cual contiene todos los bienes y derechos que pertenecen a la empresa.”(pág. 6)

El activo representa lo que tiene la empresa para su funcionamiento.

2.10.2.2. Pasivo

(CASTILLO & ROMÁN, 2015): “Un pasivo es una obligación presente surgida a raíz de hechos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”. (pág.221).

(Herz, 2015) asevera que “conjunto o segmento cuantificable de las obligaciones presentes de una entidad, virtualmente ineludibles...”. (pág. 26).

El pasivo indica las obligaciones que tiene la empresa ya sea a corto o largo plazo.

2.10.2.3. Patrimonio

(CASTILLO & ROMÁN, 2015) “Es la parte residual de los activos una vez deducidos sus pasivos, sin embargo, puede subdividirse para efectos de su presentación en el estado de presentación financiera” (pág. 234).

(BLADEZ, 2014) ” Un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de una entidad, después de deducir todos sus pasivos” (pág. 5).

El patrimonio se refiere al resultado que tiene la empresa después de sus obligaciones.

2.10.2.4. Gasto

(BLADEZ, 2014) “Están representados por todos los costos y gastos que la entidad tiene que pagar para la realización de su actividad principal.”. (pág. 48).

(GARCÍA, 2014) “El gasto de consumó no representa un activo ni una inversión, no se almacena ni se vende y su efecto es el de disminuir las actividades operacionales y por lo tanto el patrimonio.”. (pág. 53).

El gasto representa la inversión que realiza la empresa para el desarrollo de sus actividades.

2.10.2.5. Ingreso

Para (BLADEZ, 2014). “Ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminución de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los asociados” (pag.8)

(ROCA & TOVAR, 2016) indica que: “La definicion de de ingresos incluye tanto a los ingresos de las actividades ordinarias como las ganancias.”. (Pag.55)

El ingreso indica los rubros que tiene la empresa respecto de las actividades económicas realizadas.

2.10.3. Políticas contables

(Herz, 2015) plantea que: “*Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros.*” (pág. 14).

(RODAS, 2014) señalan que son: “*Según la Norma Internacional 8 las disposiciones de las Políticas contables son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos*

específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.”. (pág. 125).

Las políticas contables son bases que las empresas toman para la representación de sus estados financieros.

2.10.4. Proceso contables

(SERVICIOS DE AUTOSUFICIENCIA, 2016) indica que: “El proceso contable puede sintetizarse en siguientes pasos.

1. Captación de hechos contables.
2. Análisis y Valoración de los hechos contables
3. Registro de hechos contables
4. Elaboración de informe de síntesis.” (pág.14).

(ZAPATA, 2017) señala que: “El proceso contable se define como el agregado de movimientos que permiten expresar a través de estados financieros las sistematizaciones contables de una entidad u organización, dicho período es fundamental para todo negocio ya que gracias a este se podrán ver sus gastos e ingresos, “Cada ente económico realiza sus propios reconocimiento de tal manera que admita identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar las operaciones de una empresa, en forma clara, completa y fidedigna.”. (pág. 2).

Los procesos contables indican los movimientos realizados en la empresa los cuales se sintetizan en los representados en los estados financieros,

2.10.5. Dinámica Contable

(CABALLERO, 2010); ”La cuenta es el nombre que recibe una operación comercial para registrar, en forma ordenada las transacciones que realiza una empresa. Los nombres de las cuentas deben ser precisos, identificables para que por si mismo muestren lo que representan. El proceso de dinámicas contable registra la existencia de dinero efectivo o

cheques con que cuenta el ente económico, tanto en moneda nacional como extranjera disponible en forma inmediata” (pág. 25).

Las dinámicas contables permiten conocer aspectos específicos de las cuentas que posee la empresa de tal manera su manejo sea claro y específico para quien lo utilice.

2.10.6. Registro de Ingresos y Gastos

Están obligados a llevar un registro de ingresos y gastos:

“Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo 34 RLRTI, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobante de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos pertinentes. Los documentos sustentatorios de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales” (Según Art.35 RLRTI).

Los registros de ingresos y gastos son un medio organizativo que tiene la empresa para llevar un control acerca de las transacciones que realiza la misma, de tal manera que se conozca con precisión los saldos que se obtienen y poder tomar decisiones apropiadas para la empresa.

2.10.7. Libro diario

(RAÚL, 2016) “Aquel destinado a recoger la totalidad de los asientos contables realizados por la empresa. Recoge día a día, como su nombre indica, las operaciones realizadas por la empresa en forma de asiento.”. (Pág. 83.)

(MARÍA, 2011): “El libro diario registrara día a día, todas las operaciones relativas a la actividad de la empresa” (pág. 93)

Es el medio de registro de las actividades que realiza la empresa diariamente.

2.10.8. Libro mayor

(Angélica, 2017)“Se destina a recoger todas las cuentas que ha tenido algún movimiento en el ejercicio. Al igual que los asientos a la cuenta se le asigna un numero correlativo”. (pág. 83)

(Horngren, Foster, & Datar, 2017): “Es un libro principal pero no es obligatorio, por copia del libro diario. En el mayor se registra por conceptos y en cuanto a su estructura es muy variado...” (Pág. 94).

Es el libro en el cual se obtienen valores representativos acerca de los movimientos que realizo la empresa.

2.10.9. Balance de Comprobación

(POMBO, 2016) señala que “El balance de comprobación se realiza con el ánimo de saber si el registro que se ha llevado a cabo, tanto en el libro diario como en el libro mayor, mantiene el equilibrio entre las fuentes y los usos de la empresa.” (pág.205)

(Arredondo, 2015) “La finalidad del balance de comprobación es comprobar si los asientos están debidamente registrados en cuanto a la aplicación de los principios de partida ...” (pág.57).

En el balance de comprobación se puede definir y comprobar el registro realizado anteriormente en el libro diario como en el libro mayor

2.11. Finanzas

(ROCA & TOVAR, 2016) "*Todas las actividades relacionadas con la obtención de dinero y su uso eficaz*" (pág. 8).

(Garcia, 2015) señala que: “Estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. Las dos características que distinguen las finanzas son los costos y beneficios de las decisiones financieras se distribuyen a lo largo del tiempo...”. (pág.17).

Refiere a las actividades monetarias realizadas en una empresa, así como su distribución en determinados tiempos.

2.11.1. Administración Financiera

(NÚÑEZ, 2016): “Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.”. (pág. 112)

Según (MADROÑO, Manuel, 2016) “*La administración financiera busca proveer, reduciendo el factor incertidumbre a su mínima expresión, lo que permite el manejo de proyectos de inversión.*” (pág. 11)

(POMBO, 2016) “Disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios...”.

La administración financiera es la organización coordinada de las actividades financieras en una empresa, realizada con el fin de optimizar los recursos y obtener el mayor beneficio posible.

2.11.2. Estados Financieros

(GARCÍA, 2014) “Reflejan los estados financieros de las transacciones y de otros sucesos, agrupándolas en grandes categorías, de acuerdo a sus características económicas.” (Pág. 12).

Según, (CASTILLO & ROMÁN, 2015). “Resumen los hechos contables desde el origen de la empresa, y se preparan por periodo en general mensuales.”. (pág,10).

(CORDOBA, 2014) define: Los estados financieros son registros que proveen información sobre las operaciones de la organización a una fecha determinada, así como su evolución económica y financiera en el periodo que abarca, para facilitar la toma de decisiones económicas. Se considera que la información a ser brindada en los estados financieros debe referirse a los siguientes aspectos del ente emisor: su situación a la fecha de dichos estados, un resumen de las causas del resultado asignable a ese lapso, la evolución de su patrimonio durante un periodo, la evolución de su situación financiera por el mismo periodo, otros hechos que ayuden a evaluar los montos, momentos e incertidumbres de los futuros flujos de fondos que los inversores y acreedores recibirán del ente por distintos conceptos. (pág. 89)

Muestran el conjunto organizado de las actividades realizadas anteriormente, las cuales tiene un tiempo determinado, para facilitar la toma de decisiones económicas.

2.11.2.1. *Estado de situación financiera*

(MORENO, 2014): El estado de situación financiera muestra, en unidades monetarias, la situación financiera de una empresa o entidad económica en una fecha determinada. Tiene el propósito de mostrar la naturaleza de los recursos económicos de la empresa, así como los derechos de los acreedores y de la participación de los dueños o accionistas. Pág. 172

(ROCA & TOVAR, 2016) *“También llamado estado de posición financiera o balance general, que muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieras de la entidad...”* (Pag.207)

(NÚÑEZ, 2016): *“El balance es una numeración de todas las partidas de activo, pasivo, capital contable de la entidad a una fecha específica, usualmente al final de un mes o un año. Es como una fotografía instantánea de la organización. Por ello también se llama estado de situación financiera.”* (Pag.17)

El estado de Situación Financiera muestra información financiera específica de los recursos y obligaciones de la empresa en una fecha determinada.

2.11.2.2. Estado de resultados

(GAITÁN & NIEBEL, 2015): “Muestra la información relativa sobre el resultado de sus operaciones en un periodo y por ende de los ingresos y gastos, así como de la utilidad y pérdida neta.”. (Pág. 187).

(RODAS, 2014): “Es un resumen de los ingresos y gastos de una entidad durante un periodo específico, como un mes o un año.”. (pág. 58)

(MORENO, 2014) enuncia: El objetivo del Estado de resultados integral es principalmente presentar por separado en los resultados de la entidad “otros resultados integrales” que están devengados, pendientes de realización y que se prevé su realización a mediano o largo plazo y que por disposiciones normativas han sido registrados en cuentas de capital durante el periodo. (pág. 214)

El Estado de Resultados indica el resultado específico obtenido por la empresa luego de un tiempo determinado.

2.11.2.3. Flujo de efectivo

(SERVICIOS DE AUTOSUFICIENCIA, 2016): “*El flujo de efectivo, junto con el balance general y el estado de resultados, constituye una parte básica de los estados financieros de una empresa. El flujo de efectivo indica los efectos de las actividades de la operación inversión y financiamiento de la empresa...*”. (Pág. 143).

(JONES & GEORGE, 2014): “*constituye uno de los cinco estados financieros que configuran las Cuentas Anuales según el Plan General de Contabilidad.*”. (Pag.20)

El flujo de efectivo permite identificar el efectivo generado y utilizado en las actividades de inversión.

2.11.2.4. Estado de cambios en el patrimonio

(CASTILLO & ROMÁN, 2015): “El estado de cambios en el patrimonio neto es un documento que informa de las variaciones producidas en relación con la financiación que no son deudas.”. (Pag.28).

(POMBO, 2016): “Recoge las posibles variaciones experimentales por las distintas partidas del patrimonio neto durante el ejercicio, distinguiendo además de los ajustes por errores y cambios de criterios, los derivados totales del ingreso...”. (Pág. 19)

El estado de cambios en el patrimonio muestra las variaciones de cada una de las cuentas del patrimonio durante un periodo de tiempo.

2.11.2.5. Notas aclaratorias

(MARÍA, 2011): “Las notas aclaratorias. Dado que los estados financieros presentan información resumida y sus rubros reflejan un proceso de condensación de cuentas para integrarse en partidas o grupos de partidas, de acuerdo con lo señalado previamente, se considera indispensable incluir en notas un desglose de cómo se integran los saldos de cuentas por cobrar, inventarios, activos fijos, etc.”. (Pág. 118).

Permiten explicar, aclarar y ampliar de manera más detallada las cifras presentadas en los estados financieros.

2.11.3. Análisis Financiero

(AYALA, Gamaliel;BERRECIL, Betel, 2016) indican: “Es un conjunto de métodos y fórmulas técnicas, útiles para identificar las fortalezas y debilidades de una empresa en cuatro aspectos básicos de su operación cotidiana: liquidez, rentabilidad, operación y apalancamiento financiero.” (pág. 141)

Los análisis financieros permiten realizar estudio mediante la aplicación de métodos y técnicas con el fin de identificar puntos relevantes sobre la situación financiera de la empresa.

2.11.4. Indicadores financieros

Cabrera, Gutiérrez, (ZAPATA, 2017). “Indicadores monetarios y financieros son los que repercuten en la capacidad del crecimiento de la economía.” (Pág. 109).

Según HORGRENT (2013) “Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social”. Pág. 100.

2.11.4.1. Índices de liquidez a corto plazo

Determinan la solvencia en una entidad para cubrir sus obligaciones a un plazo menor a un año.

Índice de solvencia o Razón Corriente. - Indica Calcula la capacidad para el pago de deudas a corto plazo.

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Índice de Liquidez. - Calcula la capacidad para la cancelación de deudas a corto plazo sin tomar en cuenta los inventarios.

$$\frac{\text{Activo Corriente-}}{\text{Inventarios}}$$

Índice de Liquidez Inmediata o Prueba Acida. - Su resultado expone la liquidez para cancelaciones o pagos corrientes.

$$\frac{\text{Activo Corriente-Inventarios-Gastos pre}}{.}$$

Capital de trabajo. - Calcula la disponibilidad de recursos con los que cuenta una empresa para cumplir con sus objetivos a corto plazo.

Activo Corriente - Pasivo Corriente
--

Los indicadores de liquidez a corto plazo permiten diagnosticar si la empresa tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez en un tiempo corto.

2.11.4.2. Índices de estructura financiera y solvencia a largo plazo

Es entonces es como los autores (GAITÁN & NIEBEL, 2015) indican que “*estos indicadores permiten evaluar si la estructura financiera es la adecuada en la compañía, cuando no es la adecuada entonces es necesario hacer una modificación en la estructura de la empresa*”. (Pag.58).

Así mismo, (RAÚL, 2016), indica que “El índice de estructura financiera es creado a partir del análisis del tamaño, actividad y eficiencia de los bancos, entidades financieras intermediarias no bancarias, y Mercado de capitales. El índice es construido según la proporción (radio) del desarrollo del sector bancario en referencia...” (pág. 89)

Permiten conocer si la estructura financiera es apropiada para la empresa, tomando en cuenta aspectos financieros importantes de la misma.

2.11.4.3. índices de rentabilidad

De acuerdo a, (NÚÑEZ, 2016).“Existen gran cantidad de indicadores de rentabilidad, y cada uno nos proporciona informaciones distintas, para saber qué información hay que utilizar es importante entender bien qué tipo de rentabilidad se está buscando”. (Pág. 12)

Así mismo, (ROCA & TOVAR, 2016).“Los índices de rentabilidad de una línea de productos o de un canal de distribución pueden variar de forma muy considerable,

si se le imputan una serie de gastos generales o se varia esta forma de asignar estos costes”
(Pág.8).

Permiten medir la efectividad de la administración de la empresa para el control de costos y gastos para convertir las ventas en utilidades.

CAPÍTULO III

3. Propuesta para elaborar un Manual administrativo, contable y financiero para la microempresa SERVICOMPU del cantón Ibarra, provincia de Imbabura”

3.1. Introducción

Una vez elaborada la investigación diagnóstica en la microempresa, se pudo determinar la necesidad de implementar un manual administrativo, contable y financiero el cual contribuirá al fortalecimiento organizacional de SERVICOMPU, proporcionando soluciones a los inconvenientes encontrados específicamente en las áreas administrativa,

contable y financiera, para optimizar los recursos y servir como medio de apoyo en la toma de decisiones.

La propuesta está dividida en tres partes:

La primera para la gestión administrativa de la empresa en la que se propone aplicarla al talento humano en la que se manifieste las bases filosóficas de la empresa, estructura organizacional, reglamento interno, organigrama funcional, además de los lineamientos aptos para generar un ambiente de trabajo adecuado.

La segunda se enfoca en el área contable para proporcionar los instrumentos necesarios que permitan a la microempresa generar información veraz, oportuna y objetiva, la cual se basa en el plan de cuentas, políticas contables y procesos contables.

Finalmente, en el área financiera la aplicación de indicadores financieros los cuales permitirán realizar un análisis más amplio de los rubros de la empresa para la toma de decisiones.

3.2. Objetivo General

Elaborar un Manual administrativo, contable y financiero para la microempresa SERVICOMPU del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, con el propósito de mejorar su desempeño y progreso empresarial.

3.3. Objetivos Específicos

- Elaborar elementos de identidad empresarial y lineamientos organizacionales con el fin de generar un compromiso global y obtener una mejor organización, determinando niveles jerárquicos.
- Realizar un manual contable con el propósito de proveer a la microempresa información organizada y objetiva.

- Diseñar indicadores financieros para evaluar el desempeño de microempresa en un entorno interno como externo.



Manual Administrativo

Objetivo Específico: Elaborar elementos de identidad empresarial y lineamientos organizacionales con el fin de generar un compromiso global y obtener una mejor organización, determinando niveles jerárquicos.

CONTIENE:

- Filosofía empresarial
- Organigrama Estructural
- Manual de Funciones
- Mapa de Procedimientos
- Diagramas de flujo

3.4. Logotipo de la microempresa



Figura 13
Logotipo de la empresa

3.5. Filosofía empresarial

- Mediante la presente investigación se determinó la necesidad que tiene la microempresa por estructurar las bases filosóficas por lo cual se propone:

3.5.1. Misión

“Servicompu” es una empresa de tecnología e informática dedicada a la comercialización y prestación de servicio técnico en la ciudad de Ibarra, con un personal capacitado y orientado a la atención del cliente.

3.5.2. Visión

En el año 2022 la empresa “Servicompu” será reconocida en la ciudad de Ibarra por su comercialización y prestación de servicio técnico, destacándose en la eficiencia y eficacia de sus colaboradores, para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

3.5.3. Objetivos

- Ofertar productos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, a precios accesibles y competitivos
- Brindar el mejor servicio técnico y atención al cliente.
- Mantener una innovación constante tanto en los productos que se ofertan como en los servicios prestados mediante capacitaciones a los colaboradores de la microempresa.

- Ofrecer soluciones y alternativas a nuestros clientes asegurando la calidad del servicio.

3.5.4. Valores corporativos

La empresa “Servicompu” se caracteriza por ejercer y fomentar valores de orden moral y ético con el propósito de lograr el éxito empresarial.

a. Honestidad:

Todas las actividades se las realiza de manera transparente, buscando siempre un cumplimiento íntegro y adecuado.

b. Respeto:

El actuar de los colaboradores está enfocada en un ambiente imparcial y con la valoración idónea a todas las personas que rodeen el entorno empresarial.

c. Compromiso:

Enfocado en el progreso de la microempresa generando actividades que involucren a cada uno sus colaboradores a un compromiso que con lleve al éxito esperado.

d. Responsabilidad:

Cumplir oportuna y eficientemente las actividades encomendadas, así como asumir de manera íntegra posibles decisiones que se tornen en el desarrollo de las mismas.

e. Perseverancia:

Constancia, firmeza y dedicación en el accionar y ejecución de los propósitos planteados.

3.5.5. Políticas institucionales

“Servicompu” establece las siguientes políticas:

- La empresa se compromete a ofrecer productos y servicios de calidad que cumplan con las expectativas que tiene el cliente ante sus necesidades.
- Los pagos de los servicios y de los productos ofertados se realizarán solo en efectivo y a la persona encargada.

- Los empleados de la microempresa “Servicompu” deberán ser responsables de los equipos durante la manipulación del servicio técnico que estén brindando.
- Los empleados deberán resguardar la confidencialidad de la información de los clientes.
- Una vez salida la mercadería no se aceptan devoluciones

3.6.Estructura organizacional

3.6.1. Organigrama estructural

Con el fin de proporcionar un orden jerárquico a la microempresa “Servicompu” se establece el siguiente organigrama que permite identificar los diferentes puestos de trabajo de acuerdo a las actividades que esta realiza.

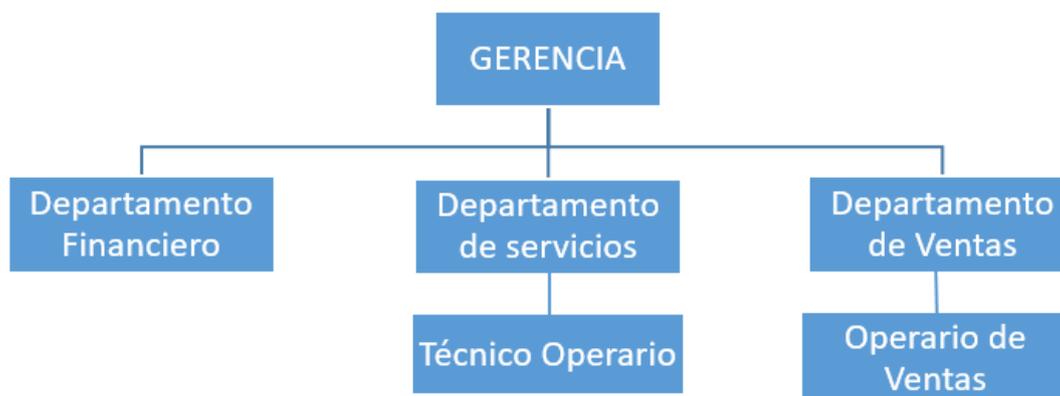


Ilustración 14
Logotipo de la empresa

3.7. Manual de Funciones

Se establecen formalmente las funciones que conllevan los diferentes cargos dentro de la microempresa “Servicompu” a través de la descripción de actividades que cada uno debe cumplir en sus labores diarias, con el propósito de garantizar su cumplimiento, así como evitar duplicidad de funciones y generar un desempeño laboral adecuado.

Tabla 23
Manual de funciones par la gerencia

		SERVICOMPU CARGO: GERENCIA
PERFIL DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en administración de empresas • Mínimo 3 años de experiencia • Conocimientos básicos de contabilidad • Destrezas para manejar grupos 		FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación legal de la empresa • Realizar la administración global de las actividades de la empresa • Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos y los establecidos por las entidades de regulación y control • Controlar y supervisar los reportes financieros, comprobando resultados reales con los presupuestados • Controlar los niveles de inventarios • Administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa • Delegar responsabilidades
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Visión de negocios • Orientación a resultados • Planificación estratégica • Liderazgo • Negociación • Comunicación efectiva a todo nivel 		
SUPERVISIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Dpto. Financiero • Dpto. de Servicios • Dpto. de ventas 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 24
Manual de funciones del contador

		SERVICOMPU CARGO: CONTADOR
PERFIL DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en Contabilidad y auditoría • Conocimientos Tributarios • Experiencia mínima de 2 años 		FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las normas y reglamentos de salud ocupacional • Validar las partidas con afectación presupuestaria del devengado y percibido de ingresos así como devengado y pagado de egresos, generadas durante los procesos administrativos y financieros. • Efectuar y validar los registros contables directos y generar el respectivo comprobante contable • Efectuar los cierres mensuales y anuales de acuerdo a los plazos establecidos. • Mantener debidamente referenciado y completo el archivo de documentación de respaldo contable institucional • Mantener un adecuado control interno.
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por el orden y la claridad • Colaboración para el logro • Relaciones interpersonales • Integridad • Resolución de problemas • Pensamiento analítico • Autocontrol 		
SUPERVISIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Gerente 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 25
Manual de funciones departamento de servicios

		SERVICOMPU CARGO: Técnico Operario
PERFIL DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Título académico en Ingeniería en sistemas • Experiencia mínima de 3 años • Conocimientos básicos en funcionamiento lógico de computadoras • Manejo completo de redes y comunicaciones para internet 		FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el servicio técnico. • Informar y proporcionar los diferentes servicios que ofrece la empresa • Asesorar al cliente sobre los servicios de acuerdo a la necesidad que este tenga. • Monitorear el incremento en ventas de la empresa • Mantener y revisar periódicamente los equipos para prever cualquier fallo que puede suscitarse Mantener la integridad de los datos personales del cliente • Demostrar funcionalidades y operatoria de componentes, equipos y redes, programas y sistemas al cliente según los requerido.
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Proactividad • Capacidad de organización y de trabajo bajo presión • Buena comunicación • Responsabilidad • Capacidades analíticas y de resolución de problemas 		
SUPERVISIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Gerente 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 26
Manual de funciones operario de ventas

		SERVICOMPU CARGO: Operario de Ventas
PERFIL DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Experiencia mínima de 2 años • Conocimientos básicos de marketing • Conocimientos básicos en atención al cliente 		FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Convocar y seleccionar al personal • Remunerar al personal por sus labores • Motivar el ambiente laboral • Desvincular personal de la empresa • Determinar la necesidad de mano de obra que tiene la empresa estableciendo el perfil que debe tener el aspirante. • evaluar las opciones para seleccionar la más idónea • Realizar los respectivos pagos a los empleados de acuerdo con lo establecido en la ley • Crear un ambiente de trabajo agradable mediante programas y actividades que motiven su desarrollo • Evaluar las actividades desempeñadas por el personal y en caso de ser desfavorables desvincular de la organización.
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha • Responsabilidad • Comunicación eficaz • Empatía y confianza • Paciencia e insistencia • Autonomía 		
SUPERVISIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Gerente 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.8. Mapa de procesos

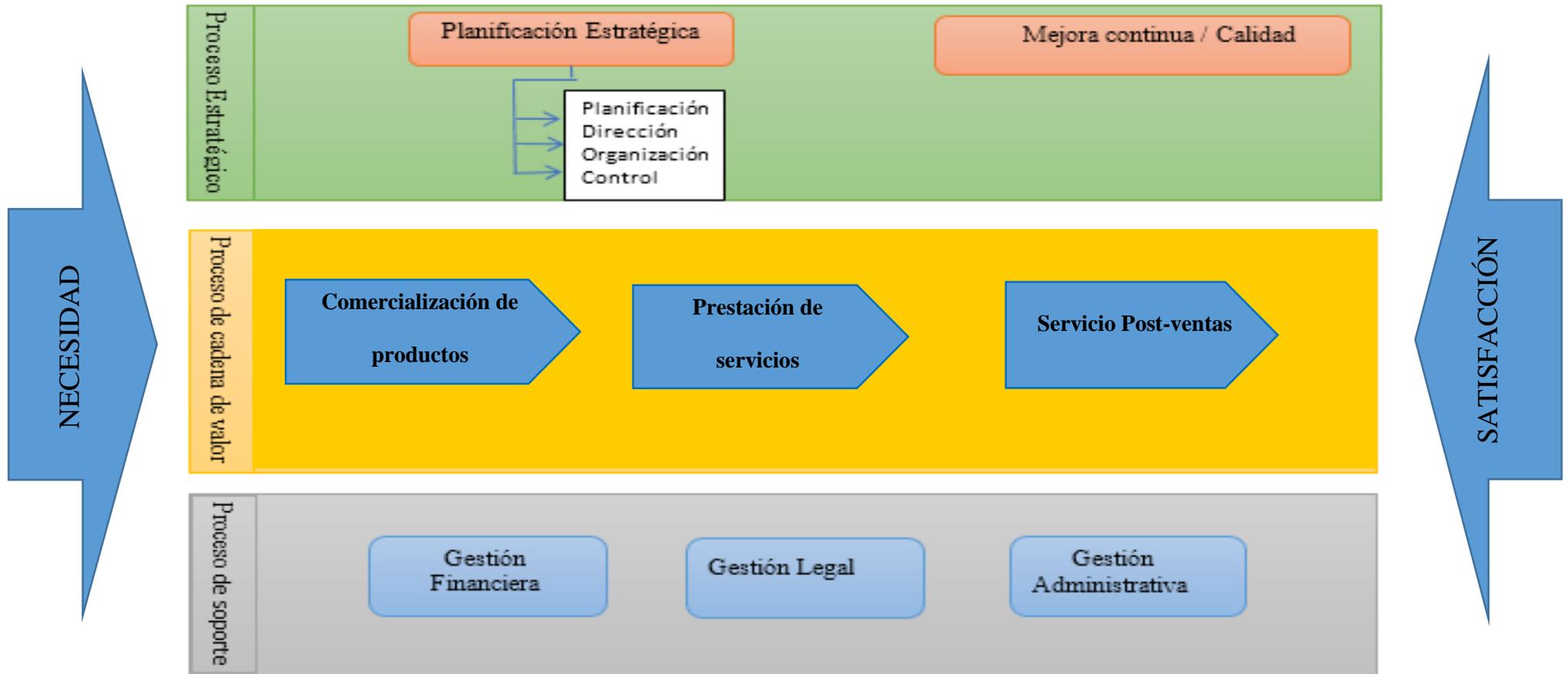


Ilustración 15
Mapa de procesos

3.9. Procedimientos Administrativos

Tabla 27 Procedimiento de Adquisición de Mercadería

 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EMPRESA SERVICOMPU PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y presentación de la lista de productos requeridos para la venta	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Ventas
<ul style="list-style-type: none">• Recibe la mercadería	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Ventas
<ul style="list-style-type: none">• Recibe y analiza la lista presentada	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia
<ul style="list-style-type: none">• Aprueba la lista	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia
<ul style="list-style-type: none">• Selecciona proveedor	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia
<ul style="list-style-type: none">• Verificación de presupuesto para la compra	<ul style="list-style-type: none">• Departamento Financiero
<ul style="list-style-type: none">• Elabora orden de compra	<ul style="list-style-type: none">• Departamento Financiero
<ul style="list-style-type: none">• Realiza la compra	<ul style="list-style-type: none">• Departamento Financiero

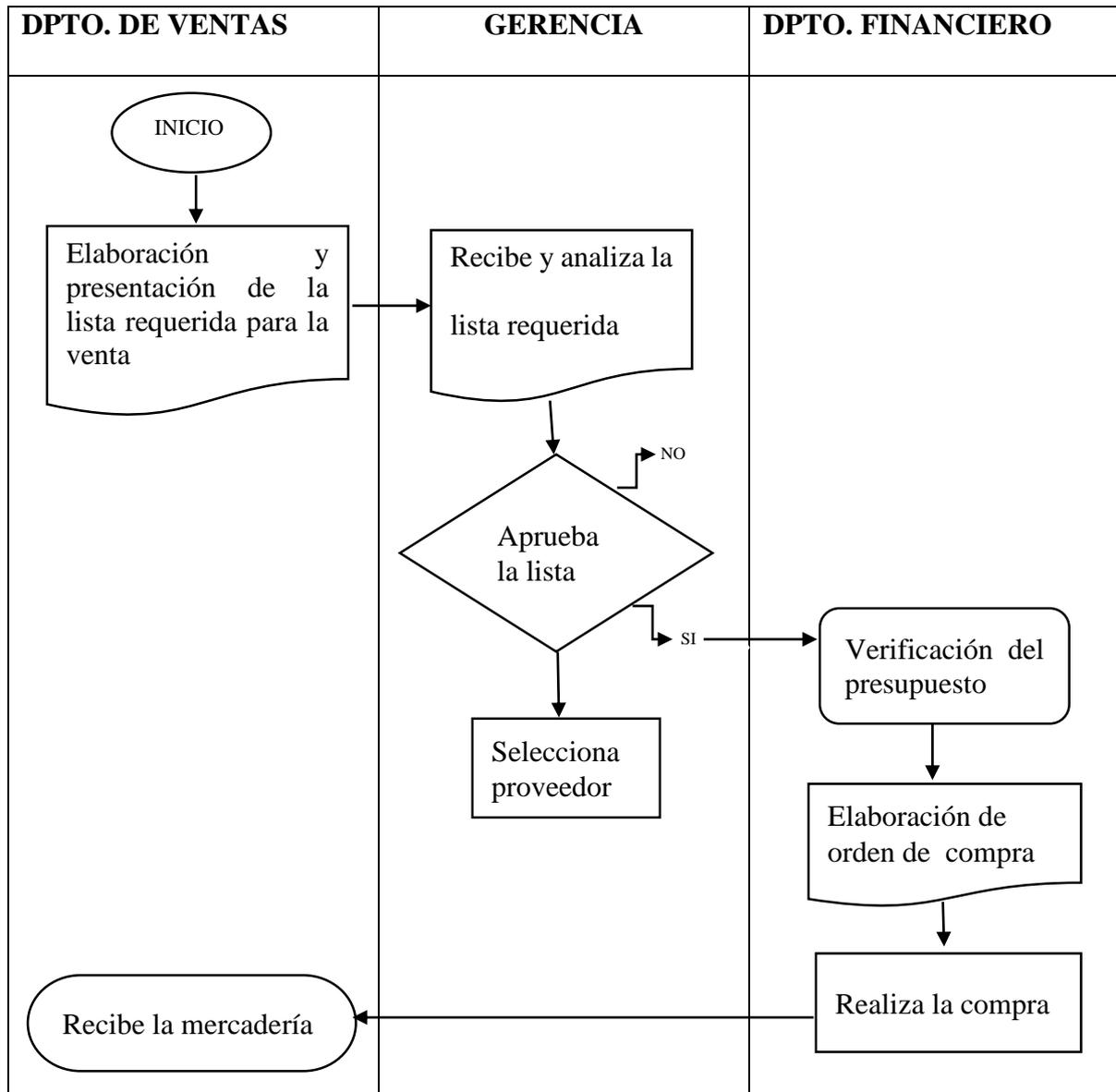
Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

FLUJOGRAMA

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA



*Ilustración 16
Procedimiento de Adquisición de Mercadería*

Tabla 28 Contratación del personal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Identifica y determina el perfil requerido• Elabora y difunde convocatoria• Recibe y analiza las carpetas de postulantes• Selecciona el mejor postulante• Realiza la contratación	<ul style="list-style-type: none">• Gerente• Gerente• Gerente• Gerente

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

FLUJOGRAMA

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

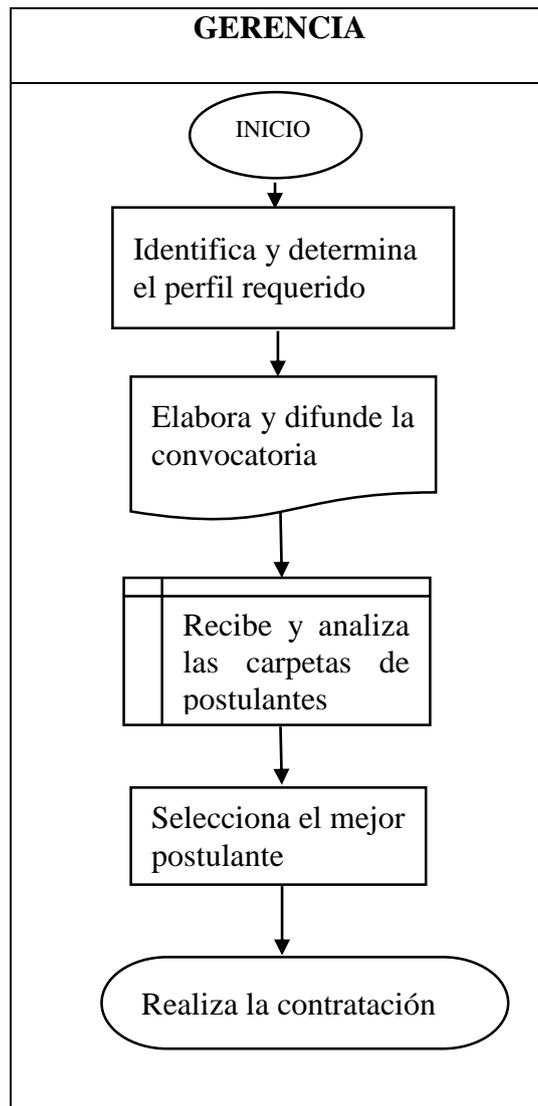


Ilustración 17
Procedimiento de Contratación del personal

Tabla 29 Prestación de servicio



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico al equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la orden para la prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Cobro 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de servicios

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

FLUJOGRAMA

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

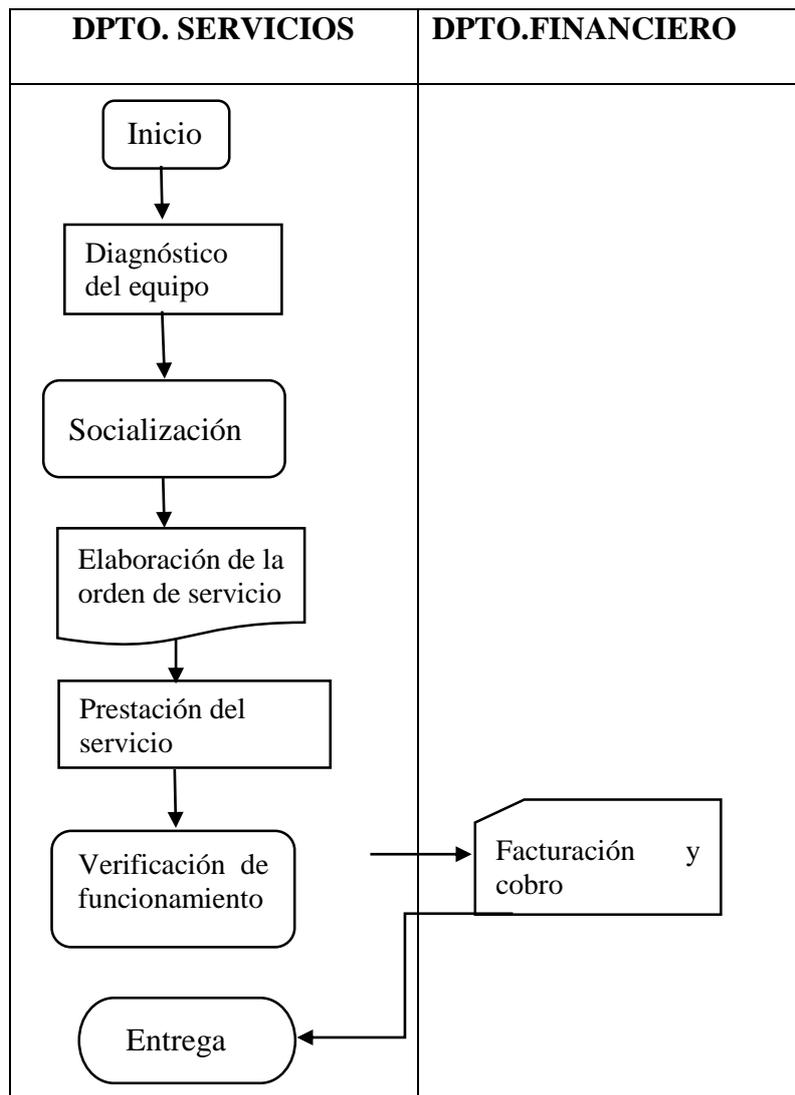


Ilustración 18
Procedimiento de Prestación del servicio

Tabla 30 Capacitación al Personal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EMPRESA SERVICOMPU
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN AL PERSONAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la necesidad de capacitación • Solicita la capacitación • Aprueba solicitud de capacitación • Busca el personal apropiado para la capacitación • Realiza los respectivos pagos • Recibe la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Servicios • Departamento de Servicios • Gerencia • Gerencia • Gerencia • Departamento de Servicios

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

FLUJOGRAMA
EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

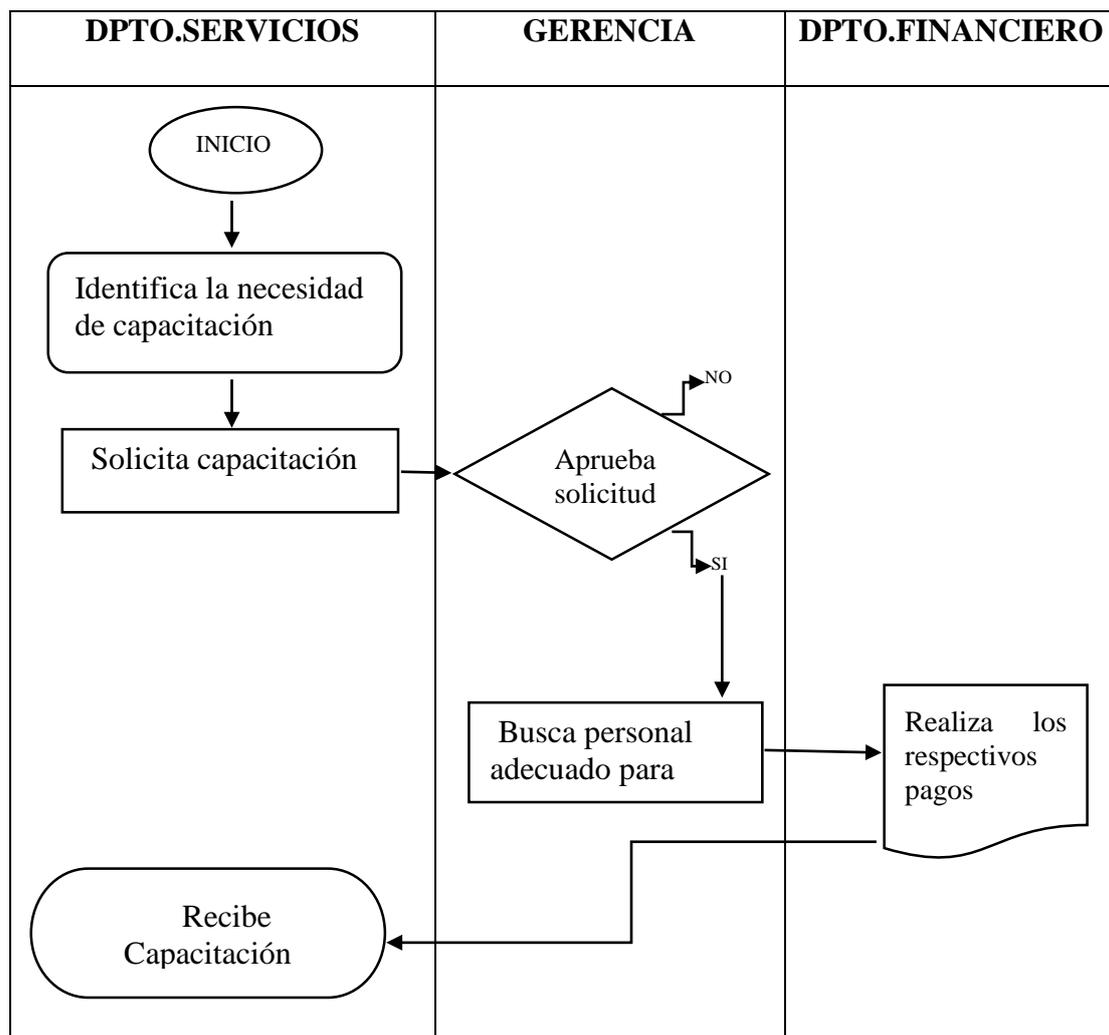


Ilustración 19
Capacitación del personal

Tabla 31 Garantía



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EMPRESA SERVICOMPU
PROCEDIMIENTO GARANTÍA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Registro y recepción	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Apertura de expediente	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Indicaciones al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de garantía	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Cobro Posibles costos	<ul style="list-style-type: none">• Departamento Financiero
<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Entrega	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

FLUJOGRAMA

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO GARANTÍA

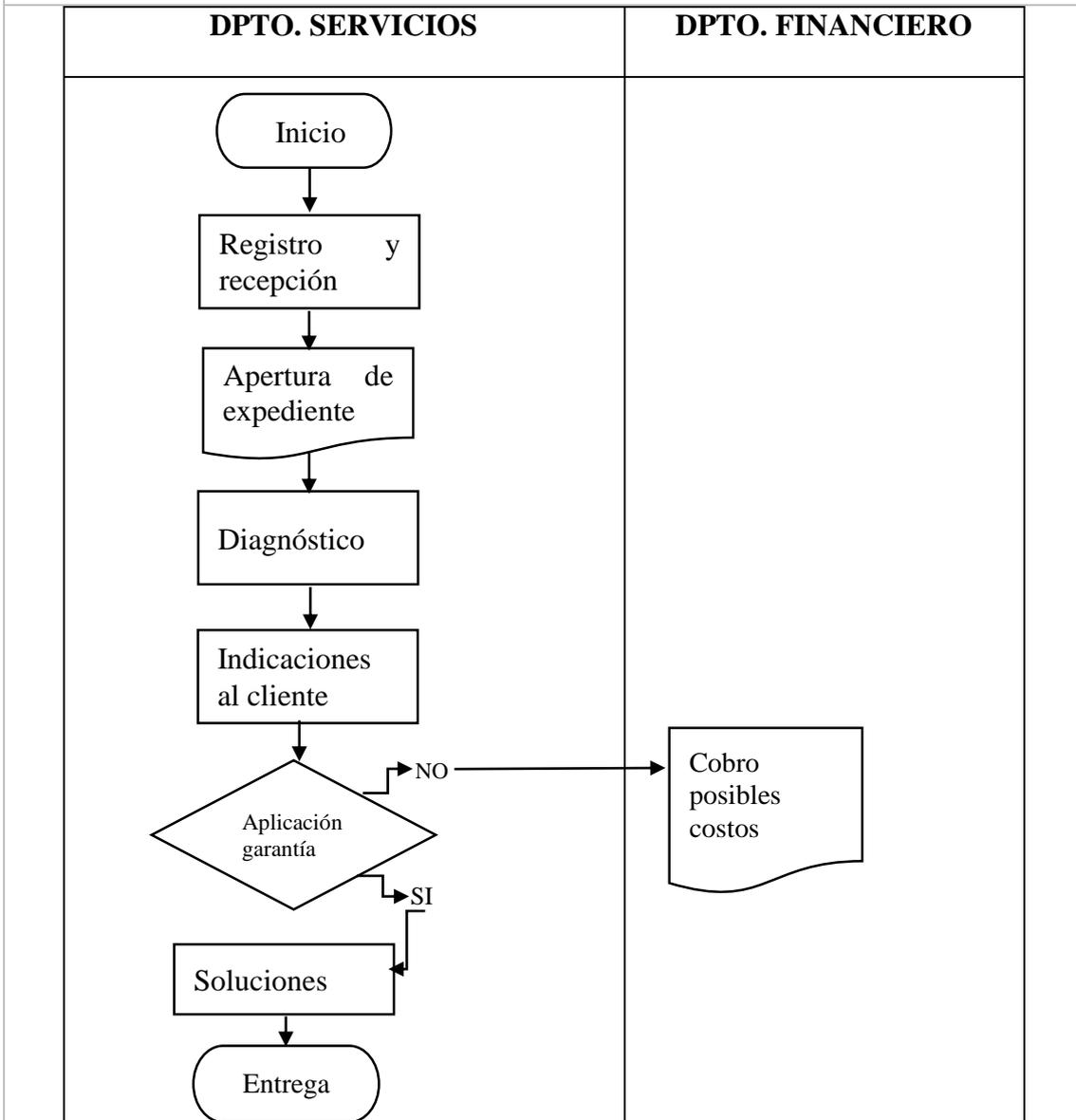


Ilustración 20
Procedimiento Garantía

Tabla 32 Mantenimiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EMPRESA SERVICOMPU
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Registro y recepción• Preparación de materiales• Verificación del equipo• Aplicación de mantenimiento• Cobro mantenimiento• Entrega	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Servicios• Departamento de Servicios• Departamento de Servicios• Departamento de Servicios• Departamento Financiero• Departamento de Servicios

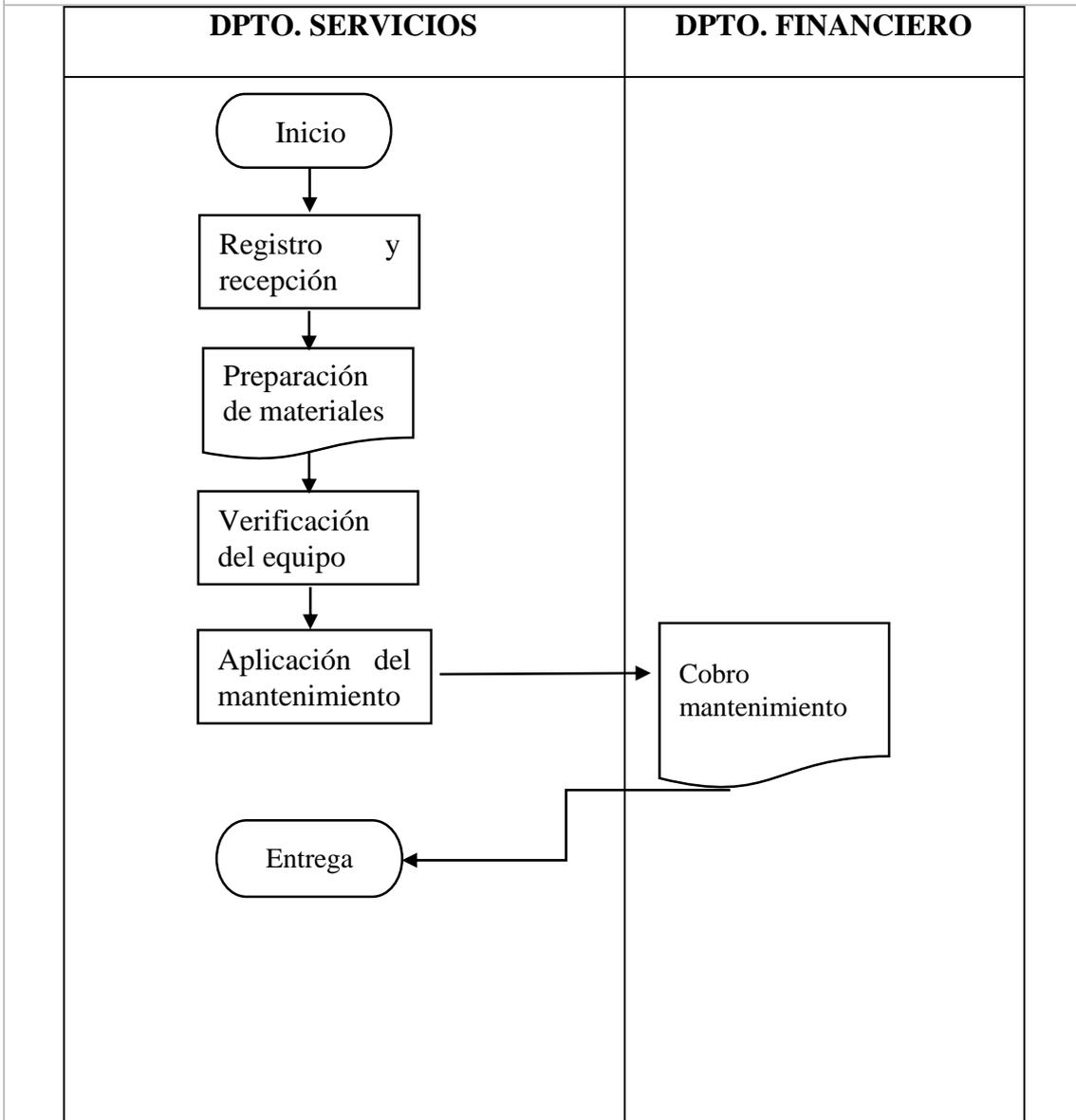
Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

FLUJOGRAMA

EMPRESA SERVICOMPU

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO



*Ilustración 21
Procedimiento Mantenimiento*



Manual Contable

Objetivo Específico: Realizar un manual contable con el propósito de proveer a la microempresa información organizada y objetiva.

CONTIENE:

- Registro de Ingresos y Gastos
- Políticas contables
- Plan de cuentas
- Dinámica Contable
- Estados Financieros

3.10. Registro de Ingresos y Gastos

Una de las obligaciones que tiene una persona natural no obligada a llevar contabilidad es llevar un registro de ingresos y gastos mensual.

REGISTRO DE VENTAS - MARZO 2019					
FECHA	NRO.DE COMPROBANTE	DETALLE	VALOR	IVA COBRADO	RETENCIÓN DEL IVA

La retención del IVA en bienes es el 30% del valor del IVA cobrado. Solo los agentes de retención están obligados a efectuar esta retención, siempre y cuando haya emitido una liquidación de compras y servicios.

REGISTRO DE COMPRAS - MARZO 2019				
FECHA	NRO.DE COMPROBANTE	DETALLE	VALOR	IVA PAGADO

3.11. Políticas contables

Base de preparación

Los Estados Financiero deberán ser realizados según las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) elaboradas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Efectivo y equivalentes de efectivo

Se reconoce como efectivo los saldos disponibles en caja chica, caja general y cuentas bancarias, son depósitos a la vista que se utilizan para las actividades de la organización; para determinar el efectivo la empresa Servicompu mostrara sus movimientos en el Estado de Flujo de Efectivo.

Documentos y Cuentas por Cobrar a Clientes

Los documentos y cuentas por cobrar se reconocen a su valor razonable y después a costo amortizado menos la provisión por pérdidas por deterioro de valor.

Se mantiene una provisión para pérdidas por deterioro de valor, se utilizará cuando la empresa tenga evidencia que no podrá cobrar el dinero adeudado.

Inventarios

Los inventarios se reconocerán al menor valor entre el costo adquisición o valor neto.

Para la medición de los inventarios realizara el cálculo por el Método Promedio Ponderado.

Propiedad Planta y Equipo

Las propiedades, plantas y equipos se valoran al costo de adquisición, menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro que haya experimentado.

Los gastos por mantenimiento y reparaciones se registran en el estado de resultados en los gastos del ejercicio.

Deterioro de Propiedad Planta y Equipo

La entidad al final de cada periodo determinara si hubiera tenido un deterioro en los activos fijos o en sus inventarios y lo registrara como pérdida de deterioro al menor valor entre el costo y valor neto realizable.

Cuentas o documentos por Pagar

Se reconoce una cuenta o documento por pagar cuando existe un contrato y legalmente es una obligación con terceros; se registrará a valor razonable.

Capital Suscrito y Pagado

El capital suscrito se reconocerá cuando la empresa emita las acciones, y los accionistas den a cambio el efectivo, o los bienes según este estipulado en el contrato.

Reconocimiento de Ingresos

La empresa reconocerá sus ingresos a la venta de bienes y prestación de servicios según NIC 18; cuando el importe de los mismos se pueda valorar y medir con fiabilidad.

Los ingresos se registrarán a valor razonable y se presentarán netos de valor agregado, descuentos y devoluciones.

Reconocimiento del gasto

Los gastos efectuados para el giro del negocio se expresarán en el estado de resultado tendrán una disminución en el activo o una obligación con terceros deben medirse con fiabilidad.

3.12. Plan de cuentas

 PLAN DE CUENTAS EMPRESA Servicompu	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1010101	Caja General
1010102	Caja Chica
1010103	Bancos
10102	ACTIVOS FINANCIEROS
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
101020501	Cuentas y documentos por Cobrar
10103	INVENTARIO
1010306	Inventarios de Productos Terminados y Mercadería en Almacén - Comprado de Terceros
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1010402	Arriendos Pagados Por Anticipado
1010403	Anticipo de Proveedores
1010404	Anticipo de Sueldos y Salarios
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1010501	Crédito Tributario A Favor De La Empresa (IVA)
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I R.)
1010503	Anticipo de Impuesto a la Renta
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1020101	Terreno
1020102	Edificios
1020104	Instalaciones
1020105	Muebles y enseres
1020106	Maquinaria y Equipo
1020108	Equipo de Computación
1020109	Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
102011201	Depreciación Acumulada: Instalaciones
102011202	Depreciación Acumulada: Muebles y enseres
102011203	Depreciación Acumulada: Maquinaria y Equipo
102011204	Depreciación Acumulada: Equipo de Computación

102011205	Depreciación Acumulada: Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil
1020113	(-) Deterioro Acumulado De Propiedades, Planta Y Equipo
2	PASIVO
201	PASIVO CORRIENTE
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2010301	Cuentas y Documentos por Pagar Proveedores
2010302	Cuentas y Documentos por Pagar Sueldos
2010303	Otras Cuentas y Documentos por Pagar
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2010702	Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio
2010703	CON EL IEISS
201070301	Aporte Personal por Pagar
201070302	Aporte Patronal por Pagar
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS
201070401	Décimo Tercero
201070402	Décimo Cuarto
202	PASIVO NO CORRIENTE
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2020301	Préstamo locales
3	PATRIMONIO NETO
301	CAPITAL
30101	Capital Social
3010101	Ganancias Acumuladas
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIOS
4101	Ventas Ordinarias
4110	(-) Descuento en Ventas
4111	(-)Devolución en Ventas
4113	(-)Otras Rebajas Comerciales
42	GANANCIA BRUTA --> Subtotal A (41 - 51)
52	GASTOS
5201	Gastos
520101	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones
520102	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)
520103	Beneficios Sociales Indemnizaciones
520108	Mantenimiento y Reparaciones
520115	Transporte
520116	Gastos de Gestión
520118	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones
520121	DEPRECIACIONES
52012101	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo

5201210101	Depreciación Instalaciones
5201210102	Depreciación Muebles y enseres
5201210103	Depreciación Maquinaria y Equipo
5201210104	Depreciación Equipo de Computación
5201210105	Depreciación Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil
520223	GASTO DETERIORO
52022301	Propiedades Planta y Equipo
5202	GASTOS ADMINISTRATIVOS
520201	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones
520202	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)
520203	Beneficios Sociales Indemnizaciones
520208	Mantenimiento y Reparaciones
520215	Transporte
520218	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones
60	GANANCIA(PÉRDIDA) ANTES DEL 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS --> Subtotal B (A + 43 - 52)
61	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS --> Subtotal C (B - 61)
63	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO

Ilustración 22
Plan de Cuentas

3.13. Dinámica Contable

Tabla 33
Dinámica de la cuenta caja

 Empresa Servicompu Dinámica Contable	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Código: 1010101	Nombre: Caja
Definición: Esta cuenta registra el efectivo con el que cuenta la empresa en la moneda nacional.	
DEBITA Entradas de dinero en efectivo Aportaciones de dinero en efectivo	ACREDITA Adquisiciones de contado Pago de sueldos y proveedores Pago de gastos varios
CONTROL INTERNO Se efectuará arquezos sorprendivos a caja y caja chica. Debe existir una sola persona encargada de caja chica y debe ser diferente a la contadora.	
NORMATIVA NIIF para PYMES. - Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo NIC 7: Estado de flujos de efectivo	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 34
Dinámica de la cuenta caja chica

		Empresa Servicompu Dinámica Contable
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente	
Código: 1010102	Nombre: Caja chica	
Definición: Es la cuenta que registra los valores en efectivo que posee la empresa destinada a satisfacer gastos relativamente pequeños.		
DEBITA Creación de fondo Incremento de fondo	ACREDITA Disminución del monto del fondo Cancelación del fondo	
CONTROL INTERNO El valor destinado para caja chica será de 60 dólares Revisión y arqueos sorpresivos Solo será para gastos pequeños		
NORMATIVA NIIF para PYMES. - Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 35
Dinámica de la cuenta Bancos

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Código: 1010103	Nombre: Bancos
<p>Definición: Registra el valor de los depósitos constituidos por el ente económico en moneda nacional y extranjera, en bancos tanto del país como del exterior.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Depósitos en efectivo o en cheque</p> <p>Transferencias bancarias</p> <p>Notas de crédito</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Pagos en cheque</p> <p>Pago de notas de crédito</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Mantener un control de cheques</p> <p>Realizar conciliaciones bancarias mensualmente</p> <p>Justificar debidamente los pagos realizados con cheques</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo</p> <p>NIC 7. Estado de Flujos de Efectivo</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 36
Dinámica de la cuenta Cuentas por cobrar

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Código: 101020501	Nombre: Cuentas por Cobrar
<p>Definición: Consisten en el dinero que se debe cobrar después de un periodo de tiempo corto debido a la venta de un bien o prestación de un servicio por parte de la empresa.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Ventas realizadas a crédito.</p> <p>Préstamos otorgados</p> <p>Anticipos de empleados, proveedores etc.</p>	<p>ACREDITA</p> <p>El pago de las ventas realizadas</p> <p>Pago de los préstamos otorgados</p> <p>Devengado de los anticipos</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Registro de las cuentas por cobrar</p> <p>Verificación de las fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar</p> <p>Registro y control de anticipo a empleados o proveedores</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 12: Otros temas relacionados con los instrumentos financieros</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 37
Dinámica de la cuenta Documentos por cobrar

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Código: 101020501	Nombre: Documentos por Cobrar
Definición: Bajo este título se agrupan los pagarés, letras de cambio y demás documentos similares pagaderos a plazo y a favor de la empresa tenedora de ellos.	
<p>DEBITA</p> <p>Ventas a crédito por medio de letras o pagares.</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Al cancelarse el documento</p> <p>Al darle de baja</p> <p>Venta de cartera</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Verificación de notas de crédito emitidas</p> <p>Registro y control de los plazos establecidos para cancelar las deudas</p> <p>Archivo de copia respaldo de los documentos después de ser cancelados, con sus respectivas firmas de responsabilidad.</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 12: Otros temas relacionados con los instrumentos financieros</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 38
Dinámica de la cuenta Inventarios

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Código: 10103	Nombre: Inventarios
<p>Definición: Es el registro documental de los bienes y demás objetos que posee la empresa, los cuales están destinados a realizar una operación referente a las actividades de la misma.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Compra de bienes</p> <p>Donación de bienes</p> <p>Devolución en ventas</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Descarga de inventario</p> <p>Deterioro del producto</p> <p>Pérdidas.</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Debe realizarse inventarios periódicos.</p> <p>Mantener un registro de entradas y salidas de insumos.</p> <p>Mantener un control para disminuir el deterioro de los inventarios.</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 13: Inventarios</p> <p>NIC 2. Existencias</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 39
Dinámica de la cuenta de Terreno

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo no Corriente
Código: 1020101	Nombre: Terreno
<p>Definición: Se refiere al valor de la tierra donde se encuentra instalada la empresa y donde se han levantado las edificaciones.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Compra de lote o piso</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Venta del lote o piso</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Realizar la respectiva depreciación del bien de manera correcta</p> <p>Cumplir con las obligaciones prediales del terreno</p> <p>Archivar todos los documentos de pagos y propiedad del terreno</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 17: Propiedades, Plata y Equipo</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 40
Dinámica de la cuenta de Edificio

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo no Corriente
Código: 1020102	Nombre: Edificio
<p>Definición: Representa el valor de la infraestructura o de la construcción del edificio donde se desarrollan las actividades de la empresa.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Compra del edificio</p> <p>Mantenimiento con valores significativos</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Venta del edificio</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Cumplir con los pagos del impuesto predial</p> <p>Realizar mantenimiento al edificio</p> <p>Realizar los pagos de los servicios básicos</p> <p>Archivar los comprobantes de los gastos que se realicen</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 17: Propiedades, Plata y Equipo</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 41
Dinámica de la cuenta de Vehículo

		EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE	
Grupo: Activo		Subgrupo: Activo no Corriente	
Código: 1020109		Nombre: Vehículo	
Definición: Vehículos de propiedad de la empresa, destinados al transporte de personas o carga de la empresa.			
DEBITA Compra del Vehículo		ACREDITA Venta del Vehículo	
CONTROL INTERNO Elaborar y mantener una ficha de control donde se especifiquen las características que posee el vehículo. Realizar un mantenimiento periódico al vehículo Elaborar órdenes de compra de la gasolina requerida por el vehículo			
NORMATIVA NIIF para PYMES. - Sección 17: Propiedades, Plata y Equipo			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 42
Dinámica de las cuentas y documentos por pagar

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Pasivo	Subgrupo: Pasivo Corriente
Código: 20103	Nombre: Cuentas y documentos por pagar
<p>Definición: Son obligaciones contractuales que tiene la empresa con proveedores, empleados, entre otras, por lo cual debe entregar un activo financiero para liquidar dicha obligación.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Pago total o parcial a empleados</p> <p>Pago total o parcial a proveedores</p> <p>Pago total o parcial a otras obligaciones con terceros</p> <p>Devoluciones de compras a crédito</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Adquisición de bienes o servicios a crédito</p> <p>Obligaciones con empleados</p> <p>Otras obligaciones con terceros</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Registro y Control de las obligaciones</p> <p>Realizar pagos a tiempo para no generar intereses o multas</p> <p>Archivar los comprobantes de las obligaciones pagadas</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 11: Instrumentos Financieros</p> <p>NIC 39. Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición</p>	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 43
Dinámica de la cuenta Impuesto a la renta por pagar del ejercicio

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Pasivo	Subgrupo: Pasivo Corriente
Código: 2010702	Nombre: Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio
Definición: Es una obligación tributaria que debe cumplir la empresa cuando en sus actividades económicas los ingresos superen la fracción básica.	
<p>DEBITA</p> <p>Pago del impuesto a la renta</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Cuando se determina el impuesto a la renta por pagar</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Registro de actividades que generan impuesto a la renta</p> <p>Emitir comprobantes de venta</p> <p>Realizar declaraciones de impuesto a la renta en las respectivas fechas establecidas por la ley del régimen tributario interno.</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 29: Impuesto a las Ganancias</p> <p>NIC 1. Presentación de estados financieros (compensación de cuentas)</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 44

Dinámica de las obligaciones con el IESS

 <p>EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Pasivo	Subgrupo: Pasivo no Corriente
Código: 2010703	Nombre: Con el IESS
<p>Definición: Son aquellas obligaciones que tiene la empresa con el IESS, se adquieren en el momento cuando realizar un contrato, a un empleado dando cumplimiento al código de trabajo.</p>	
<p>DEBITA</p> <p>Pago de los valores pendientes al IESS.</p> <p>Cancelación del contrato con el empleado y el IESS</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Contratación de nuevos empleados</p> <p>Vencimiento de la fecha en el pago del aporte al IESS</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Se debe calcular los valores a pagar a tiempo.</p> <p>Debe existir un contrato laboral con las especificaciones de los aportes al IESS.</p> <p>Realizar los pagos sin generar intereses o multas.</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 28: Beneficios a los empleados.</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 45
Dinámica del patrimonio

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Patrimonio	Nombre: Capital
Código: 301	
Definición: Es el capital con el cual se creó la empresa, está compuesto de recursos económicos y bienes tangibles.	
<p>DEBITA</p> <p>Por el cierre de la empresa</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Apertura</p> <p>Nuevas inversiones</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Verificar que el registro de los saldos correspondientes a las operaciones efectuadas por la empresa sean los correctos</p> <p>Archivar los documentos que respalden el patrimonio de la empresa</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 22: Pasivos y Patrimonio</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 46
Dinámica de la cuenta Ventas Ordinarias

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Ingresos	Cuenta: Ventas Ordinarias
Código: 4101	
Definición: En esta cuenta se registrarán los valores de las ventas realizadas por sus actividades ordinarias.	
<p>DEBITA</p> <p>En el cierre contable.</p> <p>Con las devoluciones.</p> <p>Con los descuentos.</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Con la venta de Bienes o prestación de servicios.</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Mantener un registro de ventas.</p> <p>Tener un soporte de facturas.</p> <p>Realizar un registro de las devoluciones.</p> <p>Archivar todos los documentos de respaldo.</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 23: Ingresos de Actividades Ordinarias.</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 47
Dinámica de la cuenta Devolución en Ventas

		EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE	
Grupo: Ingresos		Cuenta: Devolución en Ventas	
Código: 4111			
Definición: Registra el valor de las devoluciones originadas en ventas realizadas por el ente económico.			
DEBITA Por el valor de las devoluciones		ACREDITA Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio	
CONTROL INTERNO Realizar el registro de las devoluciones en ventas Archivar todos los documentos de respaldo Verificar el estado de los bienes en devolución			
NORMATIVA NIIF para PYMES. - Sección 23: Ingresos de Actividades Ordinarias.			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 48
Dinámica de la cuenta gastos

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Gastos	Cuenta: Gastos
Código: 5201	
Definición: Son aquellos valores que las empresas paga para que sus actividades se realicen de manera eficiente.	
<p>DEBITA</p> <p>Cuando se efectúa el pago de un bien o un servicio</p> <p>Cuando se tiene un deterioro</p> <p>Al realizar el cálculo de la depreciación</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Disminuye con el cierre del periodo contable</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Mantenerse un control de los gastos que mantenga la entidad para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Archivar las facturas de los gastos.</p> <p>Los gastos deben tener su respectiva autorización</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 5: Estado de Resultado Integral</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 49
Dinámica de la cuenta Gastos de Gestión

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Gastos	Cuenta: Gastos de Gestión
Código: 520116	
Definición: Son aquellos generados por la actividad habitual de la empresa, por lo tanto incluye compra de materiales, suministros, servicios, gastos de personal, etc.	
<p>DEBITA</p> <p>Por pagos o desembolsos en general (luz, agua, teléfono, etc)</p>	<p>ACREDITA</p> <p>No existen créditos en esta cuenta</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Verificar el cumplimiento de los pagos</p> <p>Archivar las facturas de los gastos.</p> <p>Realizar un registro las fechas de vencimientos de los pagos</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 5: Estado de Resultado Integral</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 50
Dinámica de la cuenta Gastos Administrativos

 <p style="text-align: center;">EMPRESA SERVICOMPU DINÁMICA CONTABLE</p>	
Grupo: Gastos	Cuenta: Gastos Administrativos
Código: 5202	
Definición: Son aquellos valores en los que incurre una empresa que no estén directamente vinculados a una función elemental como la fabricación o las ventas.	
<p>DEBITA</p> <p>Por el pago de sueldos administrativos</p> <p>Pago de suministros de oficina</p> <p>Pago de equipo de oficina</p>	<p>ACREDITA</p> <p>Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio</p>
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Realizar los respectivos pagos a las fechas correspondientes</p> <p>Archivar la documentación de los pagos realizados</p> <p>Verificar las debidas autorizaciones previo a realizar los pagos</p>	
<p>NORMATIVA</p> <p>NIIF para PYMES. - Sección 5: Estado de Resultado Integral</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.14. Estados Financieros

Los Estados Financieros se los elabora con el propósito de obtener resultados de las operaciones financieras que realiza la empresa es decir evaluar el rendimiento que ha tenido en un tiempo determinado.

Los Estados Financieros que según las NIIF para PYMES debe presentar una empresa son:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Notas a los Estados Financieros

3.14.1. Estado de Situación Financiera

Este estado reflejara la situación económica de la empresa en un determinado periodo, se compone de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, y muestra como resultado la ecuación contable (activo es igual al pasivo más el patrimonio).

Tabla 51
Formato del estado de situación financiera

 EMPRESA Servicompu Estado de Situación Financiera Del 01 de enero al 31 de diciembre de 20XX		
1	ACTIVO	
101	ACTIVO CORRIENTE	
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	XXXX
1010101	Caja General	XXXX
1010102	Caja Chica	XXXX
1010103	Bancos	XXXX
101020501	Cuentas y documentos por Cobrar	XXXX
1010209	(-) Provisión Cuentas Incobrables y Deterioro	XXXX
1010301	Inventario de Materia Prima	XXXX
1010302	Inventario de Producto en Proceso	XXXX
1010303	Inventario de Producto Terminado	XXXX

1010304	Inventario de Suministros de oficina	XXXX
1010401	Seguros Pagados por Anticipados	XXXX
1010402	Arriendos Pagados Por Anticipado	XXXX
1010403	Anticipo de Proveedores	XXXX
1010404	Anticipo de Sueldos y Salarios	XXXX
1010501	Crédito Tributario A Favor De La Empresa (IVA)	XXXX
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I R.)	XXXX
1010503	Anticipo de Impuesto a la Renta	XXXX
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		<u>XXXX</u>
102	ACTIVO NO CORRIENTE	
1020101	Terreno	XXXX
1020102	Edificios	XXXX
1020104	Instalaciones	XXXX
1020105	Muebles y enseres	XXXX
1020106	Maquinaria y Equipo	XXXX
1020108	Equipo de Computación	XXXX
1020109	Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX
102011201	Depreciación Acumulada: Instalaciones	XXXX
102011202	Depreciación Acumulada: Muebles y enseres	XXXX
102011203	Depreciación Acumulada: Maquinaria y Equipo	XXXX
102011204	Depreciación Acumulada: Equipo de Computación	XXXX
102011205	Depreciación Acumulada: Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX
1020113	(-) Deterioro Acumulado De Propiedades, Planta Y Equipo	XXXX
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE		<u>XXXX</u>
TOTAL ACTIVO		<u>XXXX</u>
2	PASIVO	
201	PASIVO CORRIENTE	
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX
2010301	Cuentas y Documentos por Pagar Proveedores	XXXX

2010302	Cuentas y Documentos por Pagar Sueldos	XXXX
2010303	Otras Cuentas y Documentos por Pagar	XXXX
2010702	Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio	XXXX
201070301	Aporte Personal por Pagar	XXXX
201070302	Aporte Patronal por Pagar	XXXX
201070401	Décimo Tercero	XXXX
201070402	Décimo Cuarto	XXXX
TOTAL PASIVO CORRIENTE		<u>XXXX</u>
202	PASIVO NO CORRIENTE	
2020301	Préstamo locales	XXXX
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		<u>XXXX</u>
TOTAL PASIVO		<u>XXXX</u>
3	PATRIMONIO NETO	
301	CAPITAL	XXXX
30101	Capital Social	XXXX
3010101	Ganancias Acumuladas	XXXX
TOTAL PATRIMONIO		<u>XXXX</u>
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		<u>XXXX</u>
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.14.2. Estado de Resultados Integral

Es el estado que en forma resumida informa sobre los ingresos y gastos que ha incurrido la empresa para realizar su actividad económica, para al final de todo determinar la utilidad obtenida durante el periodo.

Tabla 52
Formato estado de resultados

 <p style="text-align: center;">EMPRESA Servicompu Estado de Resultados Integral Del 01 de enero al 31 de diciembre del 20XX</p>			
4	INGRESOS		
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIOS		XXXX
4101	Ventas Ordinarias	XXXX	
4110	(-) Descuento en Ventas	XXXX	
4111	(-)Devolución en Ventas	XXXX	
4113	(-)Otras Rebajas Comerciales	XXXX	
52	GASTOS		XXXX
5201	Gastos	XXXX	
520101	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones	XXXX	
520102	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)	XXXX	
520103	Beneficios Sociales Indemnizaciones	XXXX	
520108	Mantenimiento y Reparaciones	XXXX	
520115	Transporte	XXXX	

520116	Gastos de Gestión	XXXX	
520118	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones	XXXX	
520121	DEPRECIACIONES		
52012101	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	XXXX	
5201210101	Depreciación Instalaciones	XXXX	
5201210102	Depreciación Muebles y enseres	XXXX	
5201210103	Depreciación Maquinaria y Equipo	XXXX	
5201210104	Depreciación Equipo de Computación	XXXX	
5201210105	Depreciación Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	
520223	GASTO DETERIORO		
52022301	Propiedades Planta y Equipo	XXXX	
5202	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
520201	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones	XXXX	
520202	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)	XXXX	
520203	Beneficios Sociales Indemnizaciones	XXXX	
520208	Mantenimiento y Reparaciones	XXXX	
520215	Transporte	XXXX	

520218	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones		
60	GANANCIA(PÉRDIDA) ANTES DEL 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS		XXXX
61	15% participación trabajadores		XXXX
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS		XXXX
63	impuesto a la renta causado	XXXX	
79	GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO		XXXX
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

OTRO RESULTADO INTEGRAL	
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO	XXXX
Valuación de cobertura de flujo de en efectivo	XXXX
Participación en los ORI de asociadas	XXXX
Impuestos a la utilidad de los otros resultados integrales	XXXX
Resultado Integral	XXXX

3.14.3. Estado de Flujo de Efectivo

Este estado determina la liquidez que tiene la organización, en este se enlistaran las entradas y salidas de efectivo en las partidas de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento, ayuda a presupuestar futuros desembolsos de dinero.

Tabla 53
Estado de flujo de efectivo

 <p style="text-align: center;">EMPRESA Servicompu ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO Del 01 de enero del 20XX al 31 de diciembre DEL 20XX</p>		
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	XXX	XXX
(-)Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(XXX)	(XXX)
(-)Pagos por cuenta de los empleados	(XXX)	(XXX)
(-)Otros pagos por actividades de operación	(XXX)	(XXX)
Flujos de efectivo netos procedentes en actividades de operación	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Compras de propiedades, planta y equipo	(XXX)	(XXX)
Ventas de propiedades, planta y equipo	XXX	XXX
Compra de activos intangibles	(XXX)	(XXX)
Préstamos (pagos) a entidades relacionadas	(XXX)	(XXX)

Cobros a entidades relacionadas	XXX	XXX
Intereses recibidos	XXX	XXX
Flujos de efectivo netos procedentes en actividades de inversión	<u>(XXX)</u>	<u>(XXX)</u>
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		
Importes procedentes de préstamos	XXX	XXX
Pagos de préstamos	(XXX)	(XXX)
Intereses pagados	(XXX)	(XXX)
Flujos de efectivo netos procedentes en actividades de financiación	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	<u>(XXX)</u>	<u>(XXX)</u>
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	<u>(XXX)</u>	<u>(XXX)</u>
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	XXX	XXX
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>
CONTADOR	REPRESENTANTE LEGAL	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.14.4. Estado de Cambios en el patrimonio

El objetivo de este estado es reflejar los cambios que hayan surgido en el capital social, efectuados por los propietarios de la entidad.

Tabla 54
Estado de cambios en el patrimonio

Cuenta	Capital	Resultados	Aportes	Total
	Pagado	Acumulados	Futuros	
Saldo Inicial	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Cambio en las políticas Contables	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Utilidad reestructurada	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>
Utilidad Neta	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
15% de participación a trabajadores	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Saldo al 31 de diciembre de 20XX	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación



Manual Financiero

Objetivo Específico: Diseñar indicadores financieros para evaluar el desempeño de microempresa en un entorno interno como externo.

CONTIENE:

- Análisis Vertical
- Análisis Horizontal
- Razones Financieras:
 - Razón Corriente
 - Apalancamiento
 - Liquidez
 - ROA
 - ROE

3.15. Análisis Vertical

3.15.1. Análisis Vertical para el Estado financiero

El análisis vertical en el Estado financiero tiene como objetivo evaluar la representación que tiene cada cuenta del activo dentro del total de activos, que tiene cada cuenta del pasivo dentro del total de pasivos y que tiene cada cuenta de patrimonio dentro del total de patrimonio, con el fin de determinar opciones al momento de la toma de decisiones.

Tabla 55
Formato del análisis vertical del estado de situación financiera

 EMPRESA Servicompu Estado de Situación Financiera Del 01 de enero al 31 de diciembre de 20XX			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		ANÁLISIS VERTICAL
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	XXXX	%
1010101	Caja General	XXXX	%
1010102	Caja Chica	XXXX	%
1010103	Bancos	XXXX	%
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	XXXX	%
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES	XXXX	%
101020501	Cuentas y documentos por Cobrar	XXXX	%
10103	INVENTARIO	XXXX	%
1010306	Inventarios de Productos Terminados y Mercadería en Almacén - Comprado de Terceros	XXXX	%
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	XXXX	%
1010402	Arriendos Pagados Por Anticipado	XXXX	%
1010403	Anticipo de Proveedores	XXXX	%
1010404	Anticipo de Sueldos y Salarios	XXXX	%
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	XXXX	%

1010501	Crédito Tributario A Favor De La Empresa (IVA)	XXXX	%
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I R.)	XXXX	%
1010503	Anticipo de Impuesto a la Renta	XXXX	%
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	100%
102	ACTIVO NO CORRIENTE		%
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	XXXX	%
1020101	Terreno	XXXX	%
1020102	Edificios	XXXX	%
1020104	Instalaciones	XXXX	%
1020105	Muebles y enseres	XXXX	%
1020106	Maquinaria y Equipo	XXXX	%
1020108	Equipo de Computación	XXXX	%
1020109	Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	%
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	XXXX	%
102011201	Depreciación Acumulada: Instalaciones	XXXX	%
102011202	Depreciación Acumulada: Muebles y enseres	XXXX	%
102011203	Depreciación Acumulada: Maquinaria y Equipo	XXXX	%
102011204	Depreciación Acumulada: Equipo de Computación	XXXX	%
102011205	Depreciación Acumulada: Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	%
1020113	(-) Deterioro Acumulado De Propiedades, Planta Y Equipo	XXXX	%
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	100%
TOTAL ACTIVO		<u>XXXX</u>	100%
2	PASIVO		
201	PASIVO CORRIENTE		
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX	%
2010301	Cuentas y Documentos por Pagar Proveedores	XXXX	%
2010302	Cuentas y Documentos por Pagar Sueldos	XXXX	%

2010303	Otras Cuentas y Documentos por Pagar	XXXX	%
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	XXXX	%
2010702	Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio	XXXX	%
2010703	CON EL IESS	XXXX	%
201070301	Aporte Personal por Pagar	XXXX	%
201070302	Aporte Patronal por Pagar	XXXX	%
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	XXXX	%
201070401	Décimo Tercero	XXXX	%
201070402	Décimo Cuarto	XXXX	%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	100%
202	PASIVO NO CORRIENTE		%
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	XXXX	%
2020301	Préstamo locales	XXXX	%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	100%
TOTAL PASIVO		<u>XXXX</u>	100%
3	PATRIMONIO NETO		
301	CAPITAL		
30101	Capital Social		%
3010101	Ganancias Acumuladas		%
TOTAL PATRIMONIO		<u>XXXX</u>	100%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		<u>XXXX</u>	100%
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 56 Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

	EMPRESA Servicompu ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
ACTIVO CORRIENTE/CAJA	%	
<p>DESCRIPCIÓN: El valor obtenido de la cuenta caja muestra el valor porcentual que representa sobre el activo total de la empresa. Para obtener el valor representativo en porcentaje se obtiene de la división dada entre el valor de la cuenta y el valor de la cuenta base, multiplicado por 100.</p>		
<p>ANÁLISIS: El valor obtenido representa el porcentaje que tiene la empresa en efectivo, es recomendable que la empresa procure no tener mucho dinero en efectivo donde no está generando rentabilidad.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 57 Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

	EMPRESA Servicompu ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
PASIVO CORRIENTE/ CUENTAS POR PAGAR	%	
<p>DESCRIPCIÓN: El porcentaje obtenido de las cuentas por pagar están representadas en función del total de los pasivos corrientes, el cual muestra las obligaciones que tiene la empresa, para obtener el porcentaje se divide el valor de la cuenta y el valor de la cuenta base, multiplicado por 100.</p>		
<p>ANÁLISIS: Es importante que los pasivos corrientes sean poco representativos y necesariamente deben ser mucho menor que los activos corrientes, de lo contrario el capital de la empresa se vería comprometido.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.15.2. Análisis Vertical para el Estado de Resultados

El análisis vertical en el Estado de Resultados permite verificar aspectos económicos de la empresa para la toma de decisiones. Para la realización de este análisis de debe tomar en cuenta el valor de las ventas como una base respecto de los porcentajes de las otras cuentas que se hallan en el Estado de Resultados.

Tabla 58
Formato del análisis vertical del estado de resultados

 EMPRESA Servicompu ESTADO DE RESULTADOS Del 01 de enero al 31 de diciembre DEL 20XX (Expresado en dólares de Estados Unidos Americanos)			
CÓDIGO	CUENTA	VALOR	ANÁLISIS VERTICAL
4	INGRESOS		
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIOS		
4101	Ventas Ordinarias	XXXX	100%
4110	(-) Descuento en Ventas	XXXX	%
4111	(-) Devolución en Ventas	XXXX	%
4113	(-) Otras Rebajas Comerciales	XXXX	%
52	GASTOS	XXXX	
5201	Gastos	XXXX	%
520101	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones	XXXX	%
520102	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)	XXXX	%
520103	Beneficios Sociales Indemnizaciones	XXXX	%
520108	Mantenimiento y Reparaciones	XXXX	%
520115	Transporte	XXXX	%
520116	Gastos de Gestión	XXXX	%
520118	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones	XXXX	%
520121	DEPRECIACIONES		
52012101	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	XXXX	%
5201210101	Depreciación Instalaciones	XXXX	%
5201210102	Depreciación Muebles y enseres	XXXX	%
5201210103	Depreciación Maquinaria y Equipo	XXXX	%

5201210104	Depreciación Equipo de Computación	XXXX	%
5201210105	Depreciación Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	%
520223	GASTO DETERIORO	XXXX	
52022301	Propiedades Planta y Equipo	XXXX	%
5202	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
520201	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones	XXXX	%
520202	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)	XXXX	%
520203	Beneficios Sociales Indemnizaciones	XXXX	%
520208	Mantenimiento y Reparaciones	XXXX	%
520215	Transporte	XXXX	%
520218	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones	XXXX	%
60	GANANCIA(PÉRDIDA) ANTES DEL 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS --> Subtotal B (A + 43 - 52)	XXXX	%
61	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	XXXX	%
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS --> Subtotal C (B - 61)	XXXX	%
63	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	XXXX	%
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 59
Análisis Vertical Estado de resultados

	<p>EMPRESA Servicompu ANÁLISIS VERTICAL</p> <p>ESTADO DE RESULTADOS</p>
---	--

CUENTA INGRESOS	%
<p>DESCRIPCIÓN: Se toma en cuenta como valor de referencia las ventas, con el fin de determinar cuánto representa cada cuenta, para su cálculo se divide la cuenta para la cuenta base y se multiplica por 100.</p>	
<p>ANÁLISIS: El resultado porcentual que se obtenga en cada cuenta reflejará el valor que mayor movimiento tenga dentro de este grupo lo que permitirá a la empresa la toma de decisiones.</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 60
Análisis Vertical Estado de resultados

	<p>EMPRESA Servicompu ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE RESULTADOS</p>
CUENTA GASTO	%
<p>DESCRIPCIÓN: Se toma como un 100% las ventas, para el análisis de cada una de las cuentas, obteniendo el porcentaje de las ventas en los gastos que se tienen en el transcurso del tiempo, para obtener el porcentaje se divide el valor de la cuenta y el valor de la cuenta base, multiplicado por 100.</p>	
<p>ANÁLISIS: Mientras más bajos sean los porcentajes obtenidos es mejor para la empresa ya que se puede determinar si se están empleando eficientemente los recursos.</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.15. Análisis Horizontal

3.15.1. Análisis Horizontal para el Estado de Situación Financiera

El análisis Horizontal en el Estado de Situación Financiera tiene por objeto determinar la variación absoluta o relativa que hayan tenido las cuentas que forman parte de este estado de un periodo de tiempo respecto a otro.

Tabla 61
Formato del análisis horizontal del estado de situación financiera

 EMPRESA Servicompu ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Del 01 de enero del 20XX al 31 de diciembre DEL 20XX				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PERIODO 1	PERIODO 2	ANALISIS HORIZONTAL
1	A CTIVO			
101	ACTIVO CORRIENTE			
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	XXXX	XXXX	%
1010101	Caja General	XXXX	XXXX	%
1010102	Caja Chica	XXXX	XXXX	%
1010103	Bancos	XXXX	XXXX	%
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	XXXX	XXXX	%
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES	XXXX	XXXX	%
101020501	Cuentas y documentos por Cobrar	XXXX	XXXX	%
10103	INVENTARIO	XXXX	XXXX	%
1010306	Inventarios de Productos Terminados y Mercadería en Almacén - Comprado de Terceros	XXXX	XXXX	%
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	XXXX	XXXX	%

1010402	Arriendos Pagados Por Anticipado	XXXX	XXXX	%
1010403	Anticipo de Proveedores	XXXX	XXXX	%
1010404	Anticipo de Sueldos y Salarios	XXXX	XXXX	%
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	XXXX	XXXX	%
1010501	Crédito Tributario A Favor De La Empresa (IVA)	XXXX	XXXX	%
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I R.)	XXXX	XXXX	%
1010503	Anticipo de Impuesto a la Renta	XXXX	XXXX	%
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	%
102	ACTIVO NO CORRIENTE			%
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	XXXX	XXXX	%
1020101	Terreno	XXXX	XXXX	%
1020102	Edificios	XXXX	XXXX	%
1020104	Instalaciones	XXXX	XXXX	%
1020105	Muebles y enseres	XXXX	XXXX	%
1020106	Maquinaria y Equipo	XXXX	XXXX	%
1020108	Equipo de Computación	XXXX	XXXX	%
1020109	Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	XXXX	%
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	XXXX	XXXX	%
102011201	Depreciación Acumulada: Instalaciones	XXXX	XXXX	%
102011202	Depreciación Acumulada: Muebles y enseres	XXXX	XXXX	%

102011203	Depreciación Acumulada: Maquinaria y Equipo	XXXX	XXXX	%
102011204	Depreciación Acumulada: Equipo de Computación	XXXX	XXXX	%
102011205	Depreciación Acumulada: Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	XXXX	%
1020113	(-) Deterioro Acumulado De Propiedades, Planta Y Equipo	XXXX	XXXX	%
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	<u>%</u>
TOTAL ACTIVO		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	<u>%</u>
2	PASIVO			
201	PASIVO CORRIENTE			
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX	XXXX	%
2010301	Cuentas y Documentos por Pagar Proveedores	XXXX	XXXX	%
2010302	Cuentas y Documentos por Pagar Sueldos	XXXX	XXXX	%
2010303	Otras Cuentas y Documentos por Pagar	XXXX	XXXX	%
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	XXXX	XXXX	%
2010702	Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio	XXXX	XXXX	%
2010703	CON EL IESS	XXXX	XXXX	%
201070301	Aporte Personal por Pagar	XXXX	XXXX	%
201070302	Aporte Patronal por Pagar	XXXX	XXXX	%
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	XXXX	XXXX	%

201070401	Décimo Tercero	XXXX	XXXX	%
201070402	Décimo Cuarto	XXXX	XXXX	%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	%
202	PASIVO NO CORRIENTE			%
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	XXXX	XXXX	%
2020301	Préstamo locales	XXXX	XXXX	%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	%
TOTAL PASIVO		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	%
3	PATRIMONIO NETO			
301	CAPITAL			
30101	Capital Social	XXXX	XXXX	%
3010101	Ganancias Acumuladas	XXXX	XXXX	%
TOTAL PATRIMONIO		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>	%
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 62

Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

	EMPRESA Servicompu ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
CUENTA BANCOS	%	
<p>DESCRIPCIÓN: Se busca analizar dos periodos diferentes y observar el comportamiento de La cuenta bancos en los estados financieros, para obtener los valores que permitan dicho análisis se debe tomar en cuenta dos periodos, en el cual se debe dividir el periodo 2 para el periodo 1, restar 1 y multiplicar por 100.</p>		
<p>ANÁLISIS: Para los activos mientras lo óptimo sería que los valores del año sean mayores al del año pasado.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 63

Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

	EMPRESA Servicompu ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
CUENTA CUENTAS POR PAGAR	%	
<p>DESCRIPCIÓN: El resultado obtenido busca analizar dos periodos diferentes y observar el comportamiento de La cuenta cuentas por cobrar en los estados financieros, para obtener los valores que permitan dicho análisis se debe tomar en cuenta dos periodos, en el cual se debe dividir el periodo 2 para el periodo 1, restar 1 y multiplicar por 100.</p>		
<p>ANÁLISIS: Para los pasivos los valores deberían disminuir o mantenerse para que la empresa tenga mejora en el patrimonio.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.15.2. Análisis Horizontal para el Estado de Resultados

La realización del análisis en el estado de resultados tiene el mismo objetivo y proceso que en el estado de situación financiera.

Tabla 64
Formato del análisis horizontal del estado de resultados

 EMPRESA Servicompu ESTADO DE RESULTADOS Del 01 de enero del 20XX al 31 de diciembre DEL 20XX				
CÓDIGO	INGRESOS			ANÁLISIS HORIZONTAL
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIOS			
4101	Ventas Ordinarias	XXXX	XXXX	%
4110	(-) Descuento en Ventas	XXXX	XXXX	%
4111	(-) Devolución en Ventas	XXXX	XXXX	%
4113	(-) Otras Rebajas Comerciales	XXXX	XXXX	%
52	GASTOS	XXXX	XXXX	
5201	Gastos	XXXX	XXXX	%
520101	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones	XXXX	XXXX	%
520102	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)	XXXX	XXXX	%
520103	Beneficios Sociales Indemnizaciones	XXXX	XXXX	%
520108	Mantenimiento y Reparaciones	XXXX	XXXX	%
520115	Transporte	XXXX	XXXX	%
520116	Gastos de Gestión	XXXX	XXXX	%
520118	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones	XXXX	XXXX	%
520121	DEPRECIACIONES			
52012101	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	XXXX	XXXX	%
5201210101	Depreciación Instalaciones	XXXX	XXXX	%
5201210102	Depreciación Muebles y enseres	XXXX	XXXX	%
5201210103	Depreciación Maquinaria y Equipo	XXXX	XXXX	%

5201210104	Depreciación Equipo de Computación	XXXX	XXXX	%
5201210105	Depreciación Vehículos, Equipos de Transporte y Equipo Caminero Móvil	XXXX	XXXX	%
520223	GASTO DETERIORO	XXXX	XXXX	
52022301	Propiedades Planta y Equipo	XXXX	XXXX	%
5202	GASTOS ADMINISTRATIVOS			
520201	Sueldos Salarios y demás Remuneraciones	XXXX	XXXX	%
520202	Aporte a la Seguridad Social (Incluido Fondo de Reserva)	XXXX	XXXX	%
520203	Beneficios Sociales Indemnizaciones	XXXX	XXXX	%
520208	Mantenimiento y Reparaciones	XXXX	XXXX	%
520215	Transporte	XXXX	XXXX	%
520218	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones	XXXX	XXXX	%
60	GANANCIA(PÉRDIDA) ANTES DEL 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS --> Subtotal B (A + 43 - 52)	XXXX	XXXX	%
61	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	XXXX	XXXX	%
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS --> Subtotal C (B - 61)	XXXX	XXXX	%
63	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	XXXX	XXXX	%
CONTADOR		REPRESENTANTE LEGAL		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 65
Análisis Horizontal Estado de Resultados

	EMPRESA Servicompu ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADOS	
CUENTA VENTAS	%	
<p>DESCRIPCIÓN: Se realiza un análisis de dos periodos diferentes mediante la obtención de valores porcentuales, los cuales se obtienen de dividir el periodo 2 para el periodo 1, restar 1 y multiplicar por 100.</p>		
<p>ANÁLISIS: Lo adecuado para la empresa sería que los rubros de esta cuenta hayan incrementado ya que mostraría la aceptación de la empresa en el mercado.</p>		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 66
Análisis Horizontal Estado de Resultados

	EMPRESA Servicompu ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADOS	
CUENTA GASTOS	%	
<p>DESCRIPCIÓN: Para el análisis de la cuenta gastos de dos periodos distintos se debe dividir el periodo 2 para el periodo 1, restar 1 y multiplicar por 100.</p>		
<p>ANÁLISIS: Para los pasivos los valores deberían disminuir o mantenerse, sin embargo si aumentan deberían ser para la actividad.</p>		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

3.16. Indicadores financieros

3.16.1. Razón corriente circulante

Tabla 67 Razón corriente

 EMPRESA "SERVICOMPU"			
NOMBRE	DEFINICIÓN	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Razón Corriente	Permite a la empresa conocer la capacidad que esta tiene para cumplir con las obligaciones a corto plazo.	$RC = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	Por cada dólar que la empresa tiene de deuda, posee un X valor para cumplir las obligaciones a corto plazo.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.16.2. Endeudamiento

Tabla 68

Endeudamiento

 EMPRESA "SERVICOMPU"			
NOMBRE	DEFINICIÓN	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Endeudamiento	Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus deudas	$I.E = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}}$	Por cada dólar que tiene la empresa en los activos, x cantidad se incrementa por lo que representa estabilidad con lo acreedores.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.16.3. Prueba ácida

Tabla 69
Prueba Ácida

 EMPRESA "SERVICOMPU"			
NOMBRE	DEFINICIÓN	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Prueba ácida	Proporciona a la empresa el indicador de liquidez que tiene, respecto de su capacidad inmediata de pago a corto plazo.	$PA = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	Por cada dólar que adeude la empresa tiene X valor para cubrir sus obligaciones.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.16.4. ROA

Tabla 70
ROA

 EMPRESA "SERVICOMPU"			
NOMBRE	DEFINICIÓN	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
ROA	Se define como la división de los ingresos netos entre el activo	$ROA = \frac{\text{RESULTADO NETO}}{\text{ACTIVO}}$	La empresa a perdido/ganador x cantidad esto por cada dólar que la empresa ha invertido en los activos.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

3.16.5. ROE

Tabla 71
ROE

 EMPRESA “SERVICOMPU”			
NOMBRE	DEFINICIÓN	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
ROE	Mide la rentabilidad que se genera sobre los aportes de los accionistas	$ROA = \frac{UTILIDAD NETA}{PATRIMONIO NETO}$	La empresa ha perdido/ganado x cantidad por cada dólar de capital por lo que indica que los aportes de los accionistas representa un x porcentaje para aportaciones del capital

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 72
Cronograma de Implementación

					
EMPRESA “SERVICOMPU” CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN					
ACTIVIDADES	TIEMPO			RESPONSABLE	COSTO
	ABRIL	MAYO	JUNIO		
Planificación cita con gerente de la empresa	X			La autora	0
Cita para Presentación de la propuesta	X			La autora	0
Aprobación de la propuesta	X			Gerente	0
Reunión con miembros de la empresa para socializar la propuesta		X		Personal de la empresa y autora	0
Implementación de la propuesta en la compañía			X	Personal de la empresa y autora	250
Culminación de la implementación			X	Personal de la empresa y autora	0
TOTAL					250

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

CAPITULO IV

4. VALIDACIÓN

4.1. Introducción

Previa la aplicación del presente manual administrativo, contable y financiero para la empresa Servicompu del cantón de Ibarra provincia de Imbabura es importante realizar la respectiva validación a los procesos que se pretende aplicar, con el fin de determinar si su aplicación será confiable y aportará al progreso de la microempresa, sin basarse en posibles hipótesis que puedan con llevar al no cumplimiento de los objetivos establecidos por el manual.

La validación del manual propuesto servirá como medio demostrativo de los fines que busca aportar a la microempresa Servicompu, valorando el nivel de cumplimiento que este tendrá respecto de las necesidades que posee la microempresa, preparando y motivando a la misma al desarrollo y crecimiento empresarial.

El presente manual busca mejorar las áreas administrativas, contables y financieras de la microempresa Servicompu, aprovechando los recursos humanos, material, económico y tecnológico que esta posee, para que su existencia empresarial perdure en el tiempo con mejoras continuas y satisfactorias para sus clientes.

4.2. Métodos de Verificación

Con la aplicación de este método se busca validar si la implementación del manual cumplirá con los objetivos de disminuir las debilidades encontradas en la empresa al momento de realizar el diagnóstico situacional, para lo cual los instrumentos utilizados se encuentran descritas en la matriz diagnóstica. Para alcanzar lo antes mencionado se ha elaborado la siguiente matriz de validación:

Tabla 73

Formato de la matriz de validación para el manual administrativo

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO “SERVICOMPU”					
Nº	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	ADMINISTRATIVO	Misión					
2		Visión					
3		Objetivos					
4		Valores					
5		Políticas Institucionales					
6		Organigrama					
7		Mapa de procesos					
8		Manual de funciones					
9		Diagrama de flujo					
		TOTAL					
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: Calificación más alta: <p style="text-align: center;"><i>Calificación total = TIXCA</i></p>				Muy Aplicable: Aplicable: Poco Aplicable: Nada Aplicable: TOTAL:			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 74 Formato de la matriz de validación para el manual contable

 MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL CONTABLE “SERVICOMPU”							
Nº	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	CONTABLE	Plan de Cuentas					
2		Políticas Contables					
4		Estados Financieros					
		TOTAL					
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: Calificación más alta: <i>Calificación total = TIXCA</i>				Muy Aplicable: Aplicable: Poco Aplicable: Nada Aplicable: TOTAL:			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 75
Formato de la matriz de validación para el manual financiero

							
MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL FINANCIERO “SERVICOMPU”							
Nº	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	FINANCIERO	Análisis Vertical					
2		Análisis Horizontal					
3		Razón Corriente					
4		Prueba Ácida					
5		Capital de trabajo					
		TOTAL					
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: Calificación más alta: <p style="text-align: center;"><i>Calificación total = TIXCA</i></p>				Muy Aplicable: Aplicable: Poco Aplicable: Nada Aplicable: TOTAL:			

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

4.2.1. Factores a Validar

Proceso Administrativo

Filosofía Empresarial

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Políticas Institucionales

Estructura organizacional

- Organigrama
- Mapa de procesos
- Manual de funciones
- Diagrama de flujo

Proceso Contable

- Plan de cuentas
- Políticas contables
- Estados financieros

Proceso Financiero

- Análisis vertical
- Análisis horizontal
- Razones Corriente
- Prueba Ácida
- Capital de trabajo

4.2.2 Método de Calificación

La calificación propuesta para el proceso de validación es la siguiente:

Tabla 76
Calificación

 CALIFICACIÓN	
VALOR	DETALLE
3	Muy Aplicable
2	Aplicable.
1	Poco aplicable
0	Nada Aplicable

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

4.2.3. Rangos de Interpretación

Los siguientes rangos se han establecido con el fin de determinar la aplicabilidad o no de la propuesta a la microempresa.

Tabla 77
Rangos

 RANGOS	
VALOR	DETALLE
68% - 100%	Muy Aplicable
34% - 67%	Aplicable.
0% - 33 %	Poco aplicable

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

Cabe recalcar que la lógica aplicada a estos rangos se la obtiene del producto del puntaje definido por el total obtenido en la suma de la calificación dada a cada pregunta efectuada en la tabla de validación propuesta y finalmente aplicando una regla de tres para la obtención de un resultado porcentual.

Es decir:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

Donde:

V= Validación
CO= Calificación Obtenida (Se obtiene de la sumatoria total del puntaje obtenido en cada parámetro)
CT= Calificación Total (Se obtiene de la multiplicación más alta por el total de indicadores.)

4.3. Estudio Estratégico

- Después de haber realizado el diagnóstico situacional a la microempresa se pudo determinar las debilidades que esta posee.
- Puesto que la microempresa no contaba con una filosofía empresarial se propuso una conforme a las actividades que esta realiza, para que sea reconocida en el mercado y diferenciada de la competencia.
- La microempresa carece de una organización estructural por lo que el manual que se propone permitirá determinar lineamientos organizacionales que optimicen los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos que posee la empresa.

- La falta de un manual contable en la microempresa no permite que esta mantenga un orden de las transacciones y movimientos que realiza, así como los resultados económicos que obtiene en tiempos determinados.

4.4. Descripción del estudio

En el desarrollo del trabajo investigativo a la microempresa Servicompu, se pudo evidenciar que en cada área existen debilidades por lo que la propuesta establecida pretende mitigar dichas debilidades, sin embargo, su validación es importante para verificar si los objetivos propuestos alcanzaran, por lo que se propone una matriz de evaluación que permita realizar la validación de forma fácil y precisa.

4.4.1. Objetivo del estudio

Validar el Manual Administrativo, Contable y Financiero para la empresa Servicompu del cantón de Ibarra provincia de Imbabura.

Equipo de Trabajo

El equipo participe de la presente validación es el siguiente:

4.4.2. Elaboración de la Matriz

Autora

Aprobación de la Matriz

Gerente y Contador de la Microempresa Servicompu

4.5. Resultados

Tabla 78
Matriz de validación del manual administrativo

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO “SERVICOMPU”					
N°	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	ADMINISTRATIVO	Misión	3				
2		Visión	3				
3		Objetivos	3				
4		Valores	3				
5		Políticas Institucionales	3				
6		Organigrama		2			El gerente dispone en todos los departamentos
7		Mapa de procesos	3				
8		Manual de funciones	3				
9		Diagrama de flujo	3				
		TOTAL	24	2			
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: 9 Calificación más alta: 3 $CT = 9 \times 3$ $CT = 27$				Muy Aplicable: 24 Aplicable: 2 Poco Aplicable: 0 Nada Aplicable: 0 TOTAL: 26			
<i>Calificación total = TIXCA</i>							

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 79
Matriz de validación del manual contable

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL CONTABLE “SERVICOMPU”					
Nº	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	CONTABLE	Plan de Cuentas	3				
2		Políticas Contables		2			La microempresa realiza contabilidad solo para declaraciones tributarias
4		Estados Financieros	3				
		TOTAL	6	2			
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: 3 Calificación más alta: 3 <i>Calificación total = TIXCA</i> $CT = 3 \times 3$ $CT = 9$				Muy Aplicable: 6 Aplicable: 2 Poco Aplicable: 0 Nada Aplicable: 0 TOTAL: 8			

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 80
Matriz de validación del manual financiero

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL FINANCIERO “SERVICOMPU”					
Nº	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	FINANCIERO	Análisis Vertical	3				
2		Análisis Horizontal	3				
3		Razón Corriente	3				
4		Prueba Ácida	3				
5		Capital de trabajo	3				
		TOTAL	15				
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: 5 Calificación más alta: 3 <i>Calificación total = TIXCA</i> <i>CT = 5X3</i> <i>CT = 15</i>				Muy Aplicable: 15 Aplicable: 0 Poco Aplicable: 0 Nada Aplicable: 0 TOTAL: 15			

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 81
Evaluación

Evaluación Matriz de Validación Manual Administrativo	Evaluación Matriz de Validación Manual Contable	Evaluación Matriz de Validación Manual Financiero
$V = \frac{CO}{CT} X 100$ $V = \frac{26}{27} X 100$ <p>V = 96%</p> <p>MUY APLICABLE</p>	$V = \frac{CO}{CT} X 100$ $V = \frac{8}{9} X 100$ <p>V = 89%</p> <p>MUY APLICABLE</p>	$V = \frac{CO}{CT} X 100$ $V = \frac{15}{15} X 100$ <p>V = 100%</p> <p>MUY APLICABLE</p>
<p>Análisis</p> <p>Los resultados obtenidos muestran que el Manual Administrativo propuesto para la empresa Servicompu de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura es muy aplicable, esto basado en los rangos de validación establecidos anteriormente.</p>	<p>Análisis:</p> <p>El Manual Contable basado en un Plan de cuentas, políticas contables y estados financieros presentados es muy aplicable para la empresa Servicompu, esto basado en los rangos de validación establecidos anteriormente.</p>	<p>Análisis:</p> <p>El Manual Financiero propuesto para la empresa Servicompu es muy aplicable puesto que contiene los análisis horizontal y vertical, además de los índices financieros necesarios para la toma de decisiones de la empresa, esto basado en los rangos de validación expuestos anteriormente.</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora de la investigación

CONCLUSIONES

El presente trabajo investigativo arrojó las siguientes conclusiones:

Se elaboró un diagnóstico situacional donde se pudo evidenciar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la empresa Servicompu indicando que el área administrativa se halla con falencias ya que no posee una misión, visión, objetivos, y manuales que sirvan de guía para el desarrollo de sus actividades y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

En el área contable y financiera se determinó que no posee proceso contable ni estados financieros que permitan llevar un registro adecuado de las transacciones que realiza la empresa, de tal manera que se pueda conocer con exactitud si se está generando o no rentabilidad.

Se ha desarrollado una base teórica que sustenta la elaboración de la propuesta a través de una investigación bibliográfica y electrónica, permitió la construcción de un marco teórico el cual proporciona ciertos conocimientos, técnicas, métodos y procesos que ha contribuido de manera directa para el desarrollo del presente proyecto.

Se presentó una propuesta con el fin de implementar un mecanismo organizativo que contenga una filosofía empresarial, estructura organizacional, procesos contables y financieros requeridos por la empresa para mejorar el desarrollo de las actividades que se realizan y así lograr expandirse en el mercado.

Con la aplicación de la matriz de validación se pudo determinar el manual propuesto para la empresa es muy aplicable para mejorar las debilidades que posee la misma.

RECOMENTACIONES

La empresa Servicompu debe implementar el siguiente manual administrativo, contable y financiero como una herramienta que servirá de guía en referencias técnicas para identificar las funciones y responsabilidades de los miembros de la empresa y así desempeñarse de manera eficaz y eficiente.

Se recomienda tomar en cuenta los cruces estratégicos elaborados con el fin de que las mitigar las debilidades y amenazas que tiene la microempresa, utilizando sus fortalezas y oportunidades.

Se recomienda considerar los aspectos técnicos y teóricos presentados en el Manual para que los procesos o mecanismos que se vayan a adaptar a la microempresa sean aplicados de mejor manera mediante una comprensión completa y realización exitosa.

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de los procesos establecidos, además de evaluar el nivel de satisfacción que están produciendo.

BIBLIOGRAFÍA

- JONES, G., & GEORGE, J. (2014). *Administración contemporánea*. España: McGRAW HILL.
- MONCHON, F., MONCHON, M. d., & SAEZ, M. (2014). *Administración: enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Alfaomega.
- ROBBINS, S., & COULTER, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Angelica, A. L. (2017). *Prácticas de Contabilidad*. Grupo Editorial Patria.
- Arredondo, G. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. México D.F.:
- García, M. J. (2014). *Fundamentos de la Administración* (Décima ed.). México: Trillas.
- Herz, G. J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera (2a. ed.)*. Lima: Universidad P
- Impulsa Popular . (26 de octubre de 2015). *Impulsa Popular* . Obtenido de Impulsa Popular : <https://www.impulsapopular.com/finanzas/que-es-un-proceso-administrativo-2/>
- Jones, G. y. (2014). *Administración Contemporánea* (Octava ed.). México: Editores S.A de CV.
- Manene, L. M. (19 de 08 de 2013). *LOS DIAGRAMAS DE FLUJO: SU DEFINICIÓN, OBJETIVO, VENTAJAS, ELABORACIÓN, FASES, REGLAS Y EJEMPLOS DE APLICACIONES*. Obtenido de LOS DIAGRAMAS DE FLUJO: SU DEFINICIÓN, OBJETIVO, VENTAJAS, ELABORACIÓN, FASES, REGLAS Y EJEMPLOS DE
- Maria, F. M. (201). *Contabilidad General con enfoque NIFF para las pmes (a ed.)*. Ecoe Ediciones .
- Mejia, C. A. (2004). Los Valores Corporativos. *La estrategia del conocimiento*. Obtenido de <http://planning.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf>

- Núñez, Á. L. (2016). *Finanzas 1: contabilidad, planeación y administración financiera*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pombo, J. R. (2016). *Proceso integral de la actividad comercial 2.ª edición 2016*. España: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7lw6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=balance+de+comprobaci%C3%B3n+concepto&ots=vzoxfmQW2p&sig=aDZ5-JZgJbIPDxBog6cIgoNegQc#v=onepage&q=balance%20de%20comprobaci%C3%B3n%20concepto&f=false>
- Raul, U. M. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables en NIFF*. Ecoe Ediciones.
- Roca, C. M., & Tovar, O. O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría administración*. Barranquilla, Colombia: Ecoe Ediciones Universidad del Norte.
- Rojas, C., & Ignacio, R. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297.
- Rojas, D. (2014). *Manual de Contabilidad y Costos*. Barcelona : Grafos S.A Arte sobre papel.
- www.sri.gob.ec. (2015). *Mi Guía Tributaria- Artesanos Calificados por la Junta Nacional de Artesanos*. Obtenido de www.sri.gob.ec
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (segunda ed., Vol. 2). Buenos Aires: Brujas.
- Zapata, P. (2017). *CONTABILIDAD GENERAL: Con base en Normas Internacionales de Información Financiera* (Octava ed.). (S. Gallardo, Ed.) Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.

LINKOGRAFIA

Castillo, W. T., & Román, Z. P. (2015). *Contabilidad Gubernamental*. Machala: UTMACH. Obtenido de

file:///C:/Users/Yajaira/Downloads/61%20CONTABILIDAD%20GUBERNAMENTA
L%20I.pdf

Bladez, R. M. (2014). *Proceso Administrativo*. Digital UNID.

Gaitán, R. E., & Niebel, B. W. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT15&dq=control+interno&ots=MFb4yHtsiq&sig=qmkRjVSCcHBW0UCO1cQVjw-H80#v=onepage&q=control%20interno&f=false>

McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

García, J. A. (2015). *De la partida doble al análisis financiero*. Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de

file:///C:/Users/Yajaira/Downloads/1271214609.U%202%20Conta3%20De%20la%20partida%20doble%20al%20análisis%20financiero%20(1).pdf

Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC).

Horngrén, C. T., Foster, G., & Datar, S. M. (2017). *Contabilidad de costos*. Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zDCb9fDzNgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+es+el+costo+contable&ots=PIy2DXKh4t&sig=HJMgRAXK4NhSDEq9B6NCn3VjCw4#v=snippet&q=costo&f=false>

APLICACIONES:

http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivo_ventajas_elaboracion_fase.pdf

ervicios de autosuficiencia. (9 de enero de 2016). *Servicios de autosuficiencia*. Recuperado el 4 de abril de 2018, de Servicios de autosuficiencia: www.ldsjobs.org/ers/ct/articles/microenterprise-basics?lang=spa

Valenzuela, S. (15 de junio de 2016). *Comunidad ISBS*. Recuperado el 30 de abril de 2018, de [Aprendiendo a emprender: https://comunidad.iebschool.com/sorayavalenzuela/2016/06/15/artesanos-calificados-por-la-junta-nacional-de-defensa-del-artesano/](https://comunidad.iebschool.com/sorayavalenzuela/2016/06/15/artesanos-calificados-por-la-junta-nacional-de-defensa-del-artesano/)

ANEXOS

Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Elaborado por:	Johanna Salas			
Evaluated:	Servicompu			
Indicador	Valoración			Observación
	SI	N O	N/A	
Espacio físico de trabajo	X			Se pudo observar que el espacio físico de trabajo es el apropiado para el desarrollo de las actividades que se realizan en la microempresa.
Cumplimiento de procesos		X		Los actividades que se realizan en la microempresa no tienen una línea de procesos organizada por lo que se puede determinar que existe cumplimiento pero el tiempo y los recursos utilizados no son optimizados de la mejor manera.
Comportamiento laboral		X		Se evidencio que no existe un ambiente laboral adecuado en la microempresa, por falta de comunicación y establecimiento de instrumentos que contribuyan a mejorar dicha situación.

Entrevista al gerente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA SERVICOMPU

1.- ¿Servicompu cuenta con una misión, visión y objetivos establecidos?

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

2.- ¿En la microempresa se han establecido valores y políticas empresariales para sus colaboradores?

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

3.- ¿Cree usted que es importante para una empresa contar con una filosofía empresarial? ¿Porque?

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

4.- ¿Servicompu cuenta con una organización estructural donde se determinen los mandos jerárquicos y un manual de funciones para sus diferentes cargos?

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

5.- ¿Conoce usted la información real cualitativa y cuantitativa acerca de la situación patrimonial de su microempresa?

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

6.- ¿La microempresa elabora estados financieros y análisis con indicadores financieros?

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

7.- ¿Cree usted que la implementación de un manual administrativo, contable y financiero ayudaría a su microempresa a mejorar y contribuir con su progreso?

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

.....

FIRMA GERENTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA
SERVICOMPU**

1.- ¿La microempresa cuenta con un plan de cuentas?

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

2.- ¿Qué tan importante es para usted que una empresa cuenta con un plan de cuentas?

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

3.- ¿La microempresa tiene políticas contables?

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

4.- ¿Se realizan estados financieros con sus respectivos análisis mediante sus indicadores

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

5.- ¿Cree usted que la microempresa Servicompu requiere la implementación de un manual administrativo, contable y financiero?

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

.....

FIRMA CONTADOR

Carta de aceptación



**CARTA DE ACEPTACIÓN
SERVICOMPU**

Ibarra, de abril del 2018

Srta.:
Elsa Johanna Salas Chandi
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Presente. -

Por medio de la presente me permito informarle que el tema de tesis propuesto “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA SERVICOMPU DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, ha sido aprobado para su aplicación, contemplando los parámetros expuestos, para lo cual estamos prestos a proporcionarle la información y ayuda necesaria.

Seguros del aporte que este proyecto proporcionará a la empresa y a usted en calidad de estudiante anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

FIRMA GERENTE
Sra. Daniela Valencia

Matriz de validación del manual administrativo

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO “SERVICOMPU”					
Nº	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	ADMINISTRATIVO	Misión	3				
2		Visión	3				
3		Objetivos	3				
4		Valores	3				
5		Políticas Institucionales	3				
6		Organigrama		2			El gerente dispone en todos los departamentos
7		Mapa de procesos	3				
8		Manual de funciones	3				
9		Diagrama de flujo	3				
		TOTAL	24	2			
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: 9 Calificación más alta: 3 $CT = 9 \times 3$ $CT = 27$				$Calificación\ total = TIXCA$ Muy Aplicable: 24 Aplicable: 2 Poco Aplicable: 0 Nada Aplicable: 0 TOTAL: 26			

Anexo 6

Matriz de validación del manual contable

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL CONTABLE “SERVICOMPU”					
N°	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	CONTABLE	Plan de Cuentas	3				
2		Políticas Contables		2			La microempresa realiza contabilidad solo para declaraciones tributarias
4		Estados Financieros	3				
		TOTAL	6	2			
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: 3 Calificación más alta: 3 <i>Calificación total = TIXCA</i> CT = 3X3 CT = 9				Muy Aplicable: 6 Aplicable: 2 Poco Aplicable: 0 Nada Aplicable: 0 TOTAL: 8			

Anexo 7

Matriz de validación del manual financiero



**MATRIZ DE VALIDACIÓN
MANUAL FINANCIERO
“SERVICOMPU”**

N°	Variables	Indicadores	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	FINANCIERO	Análisis Vertical	3				
2		Análisis Horizontal	3				
3		Razón Corriente	3				
4		Prueba Ácida	3				
5		Capital de trabajo	3				
		TOTAL	15				
CALIFICACIÓN TOTAL				CALIFICACIÓN OBTENIDA			
Total, de indicadores: 5 Calificación más alta: 3 <p align="center"><i>Calificación total = TIXCA</i></p> CT = 5X3 CT = 15				Muy Aplicable: 15 Aplicable: 0 Poco Aplicable: 0 Nada Aplicable: 0 TOTAL: 15			

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1754879037001
APELLIDOS Y NOMBRES: VALENCIA CARRASQUILLA YURI DANIELA
NOMBRE COMERCIAL: SERVICOMPU
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 26/07/1990 **FEC. ACTUALIZACION:**
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/04/2014 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCIÓN: 15/04/2014 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
 VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:
 Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAGRARIO Calle: GUAYAQUIL Número: 2-27 Intersección: QUITO
 Referencia: A DOS CUADRAS DEL ESTADIO DE AZAYA Teléfono: 062558446 Email: danny-726@hotmail.com

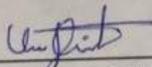
DOMICILIO ESPECIAL:

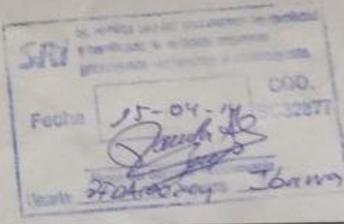
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
 * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL NORTE\IMBABURA	CERRADOS:	0


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: DFDA100214 **Lugar de emisión:** IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE **Fecha y hora:** 15/04/2014 15:54:09

Página 1 de 2

Fotos



