



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE GRADO

## TEMA

MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA  
MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS  
COMPUTEC, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR

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

**AUTOR**

STALIN DAVID ROMERO BENAVIDES

**DIRECTORA**

ING. DOLORES DEL ROCÍO ESPINOZA GAVILANES, MBA

**IBARRA, 2021**

## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo de grado tiene como finalidad el diseño de un manual administrativo, contable y financiero para la microempresa que se dedica a la comercialización de artículos tecnológicos y servicio técnico “ComputeC” ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador. Para llevar a cabo el desarrollo del manual administrativo, contable y financiero para el efecto de partió de un diagnóstico previo, para conocer la situación actual de ComputeC, con la aplicación de diferentes técnicas de investigación como entrevistas y encuestas, donde se recopiló información para conocer las falencias existentes en la empresa, de las cuales las más relevantes son: el desconocimiento de la filosofía empresarial, la falta de una estructura organizacional, inadecuada asignación de funciones al personal, proceso contable no establecido adecuadamente, entre otras, situación que causa una deficiente gestión administrativa, contable y financiera, conociendo las falencias antes mencionadas se propone la elaboración del presente manual, como una herramienta técnica de gestión, mismo que contará con herramientas necesarias para ayudar a la microempresa a mejorar su organización administrativa, contable y financiera, con métodos de control que garanticen el desarrollo de actividades de manera eficiente y eficaz, para el logro de sus objetivos.

**Palabras clave:** Manual, administrativo, contable, financiero.

## Abstract



### ABSTRACT

The purpose of this degree project is to create an administrative, accounting, and financial manual for the "Computec" micro-enterprise in Ibarra, Imbabura Province, Ecuador, which is dedicated to the commercialization of technological articles and technical services. To carry out the development of the administrative, accounting, and financial manual for the effect of starting from a previous diagnosis, to learn about Computec's current situation, using various research techniques such as interviews and surveys, where information was gathered to learn about the company's existing flaws. The most significant weaknesses are a lack of understanding of business philosophy, a lack of organizational structure, insufficient assignment of functions to personnel, and an improperly established accounting process, among others, resulting in a situation that results in poor administrative, accounting, and financial management, knowing the aforementioned flaws. This manual is proposed as a management technique, with the necessary tools to assist the microenterprise in improving its administrative, accounting, and financial organization, as well as control methods that ensure the efficient and effective development of the microenterprise to achieve its objectives.

Keywords: Manual, administrative, accounting, financial.

*RAÚL RODRÍGUEZ*

*Reviewed by Victor Raúl Rodríguez Viteri*

## Informe del Director de Trabajo de Grado

v

### INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por el egresado Stalin David Romero Benavides, para optar por el Título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es: “**MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS COMPUTEC, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR**” Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 30 días del mes de julio de 2021



---

Ing. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes MBA

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

## Autorización de Uso y Publicación a Favor de la Universidad Técnica del Norte

vi



**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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100514572 – 5		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Romero Benavides Stalin David		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra, Barrio Los Ceibos, Rio Blanco 4 – 11 y Rio Ajaví		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:stalyn_r096@hotmail.com">stalyn_r096@hotmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	(062) 643-204	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	099 830 2163

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS COMPUTEC, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR.
<b>AUTOR (ES):</b>	Stalin David Romero Benavides

<b>FECHA:</b> <b>DD/MM/AAAA</b>	30 de julio del 2021
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE</b> <b>OPTA:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Espinoza Gavilanes Dolores Del Rocío. MBA

## 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 esta y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 6 días del mes de diciembre del 2021

**EL AUTOR:**



Romero Benavides Stalin David

C.C.: 1005145725

## Dedicatoria

*El presente trabajo dedico a Dios por haberme acompañado y cuidado siempre en mi camino, y a tomar de manera correcta cada una de las decisiones a lo largo de mi carrera universitaria.*

*A mis padres Rafael Romero y Germanía Benavides, que me dejan la mejor herencia, el de ser profesional, con el infinito apoyo, motivación y preocupación incondicional durante esta gran trayectoria de estudios brindada día tras día, es por eso por lo que se hizo posible la culminación de mi carrera universitaria, permitiéndome ser un gran profesional y darme la capacidad para empezar a formar mi futuro.*

*A mi querido hermano el Ing. Cristian Romero y a mi cuñada la Abg. Alexandra Carvajal, y a mi sobrina Doménica Rafaella Romero que me han brindado su apoyo incondicional cuando lo más he necesitado y han estado al pendiente siempre de que me vaya de lo mejor.*

**Stalin David Romero Benavides**

## Agradecimiento

*Primeramente, agradezco Dios que me ha cuidado y me ha dado siempre la sabiduría para poder alcanzar el este logro, el de poder obtener mi título profesional.*

*Agradezco a mis padres que siempre han estado conmigo apoyándome, educándome y enseñándome buenos valores y principios para ponerlos en práctica en todo momento, además por el ejemplo de responsabilidad y perseverancia para salir adelante cada día.*

*Agradezco a mi querido hermano y a mi cuñada, y a mi sobrina por ser un ejemplo para seguir cada día con sus consejos que me han ayudado para salir adelante.*

*Agradezco al Sr. Edgar Quintana y todo su equipo de trabajo, por haberme dado la oportunidad de realizar este trabajo en su prestigiosa empresa.*

*Finalmente agradezco a mis profesores de la universidad por haberme impartido una parte de sus conocimientos para formarme como un excelente profesional.*

**Stalin David Romero Benavides**



## Índice de Contenidos

<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iii</b>
<b>Informe del Director de Trabajo de Grado .....</b>	<b>iv</b>
<b>Autorización de Uso y Publicación a Favor de la Universidad Técnica del Norte v</b>	
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>vii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de Contenidos.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>xv</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>xviii</b>
<b>Antecedentes.....</b>	<b>20</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>23</b>
<i>Objetivo General.....</i>	<i>23</i>
<i>Objetivos Específicos .....</i>	<i>23</i>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>24</b>
<b>Fundamentación Teórica.....</b>	<b>24</b>
<i>Introducción .....</i>	<i>24</i>

<i>Objetivo</i> .....	24
<i>Estudios Académicos Y Científicos Del Problema De Investigación</i> .....	26
<i>Fundamentación Teórica De Procedimientos Metodológicos</i> .....	27
<i>Fundamentación Teórica Del Diagnóstico</i> .....	32
<i>Fundamentación Teórica de la Propuesta</i> .....	36
La Empresa .....	36
Administración .....	39
<i>Proceso Administrativo</i> .....	39
Planificación.....	40
Organización.....	42
Dirección.....	43
Control.....	49
<i>Indicadores De Gestión</i> .....	50
<i>Gestión De Riesgos</i> .....	50
<i>Contabilidad</i> .....	51
<i>Gestión Contable</i> .....	52
<i>Catálogo de Cuentas</i> .....	52
<i>Proceso Contable</i> .....	53
<i>Análisis Financiero</i> .....	61
<i>Razones o Indicadores Financieros</i> .....	64
<b>Capítulo II</b> .....	<b>65</b>
<b>Procedimientos Metodológicos</b> .....	<b>65</b>

<i>Introducción</i> .....	65
<i>Objetivo</i> .....	65
<i>Tipo De Investigación</i> .....	65
<i>Enfoques De La Investigación</i> .....	65
<i>Métodos</i> .....	66
<i>Población</i> .....	66
<i>Técnicas e Instrumentos</i> .....	67
Censo .....	67
Entrevista.....	68
<i>Identificación De Variables Diagnósticas</i> .....	68
Variables de Estudio.....	69
<b>Capítulo III</b> .....	<b>71</b>
<b>Diagnóstico</b> .....	<b>71</b>
<i>Introducción</i> .....	71
<i>Objetivo</i> .....	71
<i>Desarrollo de Variables:</i> .....	71
Información de Fuente Primaria .....	71
<i>Información De Fuente Secundaria</i> .....	107
Competencia.....	107
Proveedores. ....	107
Uso de Tecnología.....	108
Políticas Gubernamentales. ....	108

<i>Análisis de la Información</i> .....	109
Matriz FODA.....	109
Cruces Estratégicos.....	110
Análisis De La Información .....	111
<i>Conclusión Diagnóstica</i> .....	113
<b>Capítulo IV</b> .....	<b>114</b>
<b>Propuesta</b> .....	<b>114</b>
<i>Introducción</i> .....	114
<i>Objetivo</i> .....	114
<i>Propuesta Administrativa</i> .....	114
Manual Administrativo.....	114
Filosofía Empresarial.....	115
Logotipo.....	115
Misión.....	116
Visión.....	116
Valores Corporativos.....	117
Objetivos Estratégicos.....	118
Políticas Institucionales.....	118
Políticas Administrativas.....	118
Políticas Para El Personal De Ventas.....	119
Políticas Para La Bodega.....	119
<i>Gestión por Procesos</i> .....	119
Mapa de Procesos.....	120

Manual de Procedimientos. ....	121
Formato del Proceso. ....	121
Planificación Estratégica. ....	122
Estructura Organizacional .....	152
<i>Gestión de Riesgos</i> .....	160
<i>Manual Contable Y Financiero</i> .....	171
<i>Propuesta Financiera</i> .....	171
Manual Contable y Financiero .....	171
Catálogo de Cuentas. ....	171
Dinámica de Cuentas. ....	171
<i>Análisis Financiero</i> .....	191
Análisis Vertical. ....	191
Análisis Horizontal.....	194
<i>Indicadores Financieros</i> .....	198
Indicadores De Liquidez.....	198
Indicadores De Solvencia. ....	199
Indicadores De Rentabilidad. ....	199
<i>Implementación De La Propuesta</i> .....	200
<b>Capítulo V</b> .....	<b>201</b>
<b>Validación</b> .....	<b>201</b>
<i>Introducción</i> .....	201
<i>Descripción Del Estudio</i> .....	201

<i>Objetivo</i> .....	201
<i>Equipo De Trabajo</i> .....	202
<i>Metodología De Verificación</i> .....	202
Factores Para Validar.....	205
Método De Calificación.....	205
Rango De Interpretación.....	206
<b>Resultados</b> .....	<b>207</b>
<i>Calificación</i> .....	209
<i>Interpretación</i> .....	209
<b>Conclusiones</b> .....	<b>211</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>213</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>214</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>221</b>
Anexo 1 Informe Urckund.....	221
Anexo 2 Carta De Aceptación .....	222
Anexo 3 RUC De La Empresa .....	223
Anexo 4 Encuesta A Trabajadores .....	225
Anexo 5 Encuesta a los clientes de Computec .....	229
Anexo 6 Entrevista al gerente de Computec .....	231
Anexo 7 Entrevista A La Cantadora Externa De Computec .....	233
Anexo 8 Clientes Computec .....	234
Anexo 9 Catálogo De Cuentas.....	237

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Simbología de Diagrama de Flujo ANSI .....	47
<b>Tabla 2</b> Población Interna .....	67
<b>Tabla 3</b> Matriz de operacionalización.....	70
<b>Tabla 4</b> Matriz FODA .....	109
<b>Tabla 5</b> Cruces Estratégicos.....	110
<b>Tabla 6</b> Valores institucionales .....	117
<b>Tabla 7</b> Mapa de procesos.....	120
<b>Tabla 8</b> Ficha De Procesos Planificación Estratégica.....	122
<b>Tabla 9</b> Manual de procedimientos planificación estratégica .....	123
<b>Tabla 10</b> Ficha de procesos selección del personal.....	125
<b>Tabla 11</b> Manual de procedimientos selección de proveedor .....	126
<b>Tabla 12</b> Ficha de procesos compra de mercadería .....	128
<b>Tabla 13</b> Manual de procedimientos compra de mercadería .....	129
<b>Tabla 14</b> Ficha de procesos de almacenamiento .....	131
<b>Tabla 15</b> Manual de procedimientos de almacenamiento.....	132
<b>Tabla 16</b> Ficha de procesos de ventas .....	134
<b>Tabla 17</b> Manual de procedimientos de ventas .....	135
<b>Tabla 18</b> Ficha de procesos de publicidad digital .....	137
<b>Tabla 19</b> Manual de procedimientos de publicidad digital .....	138
<b>Tabla 20</b> Ficha de procesos de reparación y mantenimiento .....	140
<b>Tabla 21</b> Manual de procedimientos de reparación y mantenimiento .....	141
<b>Tabla 22</b> Ficha de procesos de contratación de personal .....	143
<b>Tabla 23</b> Manual de procesos de contratación de personal.....	144
<b>Tabla 24</b> Ficha de procesos de capacitación al personal.....	146

<b>Tabla 25</b> Manual de procedimientos de capacitación al personal.....	147
<b>Tabla 26</b> Ficha de procesos de contabilidad .....	149
<b>Tabla 27</b> Manual de procedimientos de contabilidad .....	150
<b>Tabla 28</b> Funciones del gerente. ....	154
<b>Tabla 29</b> Funciones de vendedores .....	155
<b>Tabla 30</b> Funciones del Contador .....	156
<b>Tabla 31</b> Funciones del técnico de mantenimiento y reparación .....	157
<b>Tabla 32</b> Funciones del Desarrollador de publicidad.....	158
<b>Tabla 33</b> Funciones del bodeguero .....	159
<b>Tabla 34</b> Importancia del Riesgo Identificado .....	160
<b>Tabla 35</b> Probabilidad de Ocurrencia.....	161
<b>Tabla 36</b> Grado de Impacto.....	161
<b>Tabla 37</b> Nivel de Severidad.....	162
<b>Tabla 38</b> Identificación del riesgo.....	163
<b>Tabla 39</b> Matriz de Análisis del Riesgo .....	166
<b>Tabla.40</b> Matriz de Evaluación de Riesgos.....	168
<b>Tabla 41</b> Matriz de Análisis del riesgo .....	169
<b>Tabla 42</b> Dinámica de la Cuenta Caja.....	172
<b>Tabla 43</b> Dinámica de la Cuenta Bancos .....	173
<b>Tabla 44</b> Dinámica de Cuentas por Cobrar .....	174
<b>Tabla 45</b> Dinámica de la Cuenta Inventario.....	175
<b>Tabla 46</b> Dinámica de la Cuenta Propiedad Planta y Equipo. ....	176
<b>Tabla 47</b> Dinámica de la Cuenta Otras Obligaciones Corrientes.....	177
<b>Tabla 48</b> Dinámica de la Cuenta Obligaciones con Instituciones Financieras .....	178
<b>Tabla 49</b> Dinámica de la Cuenta Capital .....	179



<b>Tabla 50</b> <i>Dinámica de la Cuenta Resultados del Ejercicio</i> .....	180
<b>Tabla 51</b> Dinámica de la Cuenta Ingresos por Actividades Ordinarias .....	181
<b>Tabla 52</b> <i>Dinámica de la Cuenta Gastos Financieros</i> .....	182
<b>Tabla 53</b> <i>Dinámica de la Cuenta Gastos Administrativos</i> .....	183
<b>Tabla 54</b> Dinámica de la Cuenta Gastos de Venta.....	184
<b>Tabla 55</b> Estructura del Estado de Situación Financiera.....	186
<b>Tabla 56</b> Estructura del Estado de Resultados. ....	188
<b>Tabla 57</b> Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio.....	189
<b>Tabla 58</b> Estado de Flujos de Efectivo.....	190
<b>Tabla 59</b> Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Situación Financiera.....	192
<b>Tabla 60</b> Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Resultados ....	194
<b>Tabla 61</b> Formato de aplicación análisis Horizontal Estado de Situación Financiera .....	195
<b>Tabla 62</b> <i>Formato de aplicación del análisis horizontal en el Estado de Resultados</i> .....	197
<b>Tabla 63</b> Indicadores de Liquidez.....	198
<b>Tabla 64</b> Indicadores de Solvencia .....	199
<b>Tabla 65</b> Indicadores de Rentabilidad.....	199
<b>Tabla 66</b> Implementación de la Propuesta .....	200
<b>Tabla 67</b> Equipo de Trabajo.....	202
<b>Tabla 68</b> Matriz de Validación directora y Oponentes de Tesis .....	203
<b>Tabla 69</b> Método de Calificación.....	206
<b>Tabla 70</b> Rango de Interpretación.....	206
<b>Tabla 71</b> Calificación Obtenida .....	209

<b>Tabla 72</b> Calificación Total.....	209
-----------------------------------------	-----

### Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Estructura de la Fundamentación Teórica .....	25
<b>Figura 2</b> Factores de la Matriz FODA .....	35
<b>Figura 3</b> Cruces Estratégicos .....	36
<b>Figura 4</b> Clasificación de las Empresas .....	38
<b>Figura 5</b> Tipos de Procesos .....	46
<b>Figura 6</b> Proceso de la Gestión de Riesgos .....	51
<b>Figura 7</b> Proceso Contable .....	54
<b>Figura 8</b> Conocimiento de la Misión .....	72
<b>Figura 9</b> Conocimiento de la Visión .....	73
<b>Figura 10</b> Conocimiento de Objetivos .....	74
<b>Figura 11</b> Conocimiento de Valores Institucionales .....	75
<b>Figura 12</b> Conocimiento de Políticas Internas .....	76
<b>Figura 13</b> Conocimiento de Organigrama Estructural .....	77
<b>Figura 14</b> Conocimiento de las Funciones Dentro de la Empresa .....	78
<b>Figura 15</b> Existencia de Manual de Funciones .....	79
<b>Figura 16</b> Conocimiento de los Procesos de Actividades .....	80
<b>Figura 17</b> Existencia de Manual de Procesos .....	81
<b>Figura 18</b> Conocimiento del Objetivo del Puesto de Trabajo .....	82
<b>Figura 19</b> Carga Laboral Adecuada .....	83
<b>Figura 20</b> Duplicidad de Funciones .....	84
<b>Figura 21</b> Necesidad de un Manual de Funciones .....	85
<b>Figura 22</b> Conformidad con el Puesto de Trabajo .....	86
<b>Figura 23</b> Comunicación Ente Compañeros de Trabajo .....	87

<b>Figura 24</b> Comunicación entre el jefe y el Trabajador .....	88
<b>Figura 25</b> Ambiente Laboral.....	89
<b>Figura 26</b> Supervisión Constantemente de Actividades .....	90
<b>Figura 27</b> Capacitaciones a Trabajadores .....	91
<b>Figura 28</b> Calidad de la Atención Recibida .....	93
<b>Figura 29</b> Calidad de Productos.....	94
<b>Figura 30</b> Característica Para Adquirir un Producto.....	95
<b>Figura 31</b> Disponibilidad de Productos .....	96
<b>Figura 32</b> Frecuencia de Compras .....	97
<b>Figura 33</b> Beneficios de Descuentos o Promociones.....	98
<b>Figura 34</b> Conformidad de Precios .....	99
<b>Figura 35</b> Recomendación a Otras Personas.....	100
<b>Figura 36</b> Logotipo .....	115
<b>Figura 37</b> Diagrama de flujo planificación estratégica.....	124
<b>Figura 38</b> Diagrama de flujo Selección de proveedor .....	127
<b>Figura 39</b> Diagrama de flujo adquisición de mercadería .....	130
<b>Figura 40</b> Diagrama de flujo almacenamiento de mercadería .....	133
<b>Figura 41</b> Diagrama de flujo ventas.....	136
<b>Figura 42</b> Diagrama de flujo publicidad .....	139
<b>Figura 43</b> Diagrama de flujo reparación y mantenimiento .....	142
<b>Figura 44</b> Diagrama de flujo contratación de personal.....	145
<b>Figura 45</b> Diagrama de flujo capacitación al personal .....	148
<b>Figura 46</b> Diagrama de flujo Contabilidad .....	151
<b>Figura 47</b> Organigrama estructural .....	153

### **Antecedentes**

Computec, es una microempresa comercializadora de artículos tecnológicos, en el ámbito informático, para el uso de profesionales, estudiantes y personas que lo requiera, la idea de la microempresa nació de la necesidad que tenían las personas de la ciudad de Ibarra, en especial para estudiantes y profesionales para adquirir un equipo tecnológico, para sus actividades diarias.

La investigación parte previamente desde el punto de vista del proceso administrativo, a través de la utilización de sus cuatro etapas como es la planeación, organización, dirección y control, para dar direccionamiento a la presente investigación en aspectos administrativos, contables y financieros, a través de un diagnóstico previamente elaborado, mediante el acercamiento y la obtención de información en el entorno de la microempresa Computec.

El proceso administrativo se debería aplicar en toda institución, ya sea pública o privada, debe tener una planificación, una organización y un control de todo el proceso realizado, como lo plantea la autora (Blandez Ricalde, 2014) en su publicación donde el proceso administrativo dentro de la organización, se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos, para ello cada una de ellas necesita según el autor (Luna Gonzáles, 2015) Planeación en donde refiere que es el inicio y la base del proceso administrativo y se determina qué quiere ser la empresa, dónde se va a establecer, cuándo va a iniciar operaciones y cómo lo va a conseguir. En la organización se busca efectuar una serie de actividades para reunir recursos físicos y humanos efectivos, para alcanzar las metas de la empresa. La dirección afirma (Luna Gonzáles, 2015) que es el corazón de la administración, dado que realiza todos los movimientos para que el resto funcione sinérgicamente, ejerciendo liderazgo, mediante una adecuada comunicación, motivación y toma de decisiones para alcanzar de forma

efectiva lo planeado y organizado, de esta forma lograr los propósitos de la organización, finalmente, la fase del control donde se viene a valorar lo que se realizó en las fases anteriores y verificar cuál es la situación de la empresa, con mecanismos que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Computec, desde su apertura no ha establecido una organización con criterios técnicos apegados a la teoría, partiendo del proceso administrativo a través de un manual administrativo contable y financiero, herramienta que actualmente es de vital importancia para el crecimiento de la organización, como lo afirma en su investigación (Brito Garzón, 2001) es un documento que contiene en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante e instrucciones con el fin de perfeccionar a todos los miembros de la organización, con conocimientos claves como, la planificación estratégica, estructura orgánica, políticas y procedimientos que lleva la empresa, que son considerados necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades comerciales. Por lo que en Computec a causa de su estructura organizativa deficiente, presenta inconvenientes administrativos, como la desorganización de la empresa, duplicidad de funciones, el incumplimiento de tareas de los trabajadores, falta de motivación del talento humano; políticas administrativas, contables y financieras deficientes, no cuenta con un proceso contable definido, además no cuenta con información financiera para el análisis y la toma de decisiones, eficaces y eficientes.

Al momento Computec, con su propietario el Sr. Edgar Mauricio Quintana Barahona, considerado persona natural no obligado a llevar contabilidad, que tiene alrededor de 11 años de funcionamiento, con 13 empleados, desplazados en los locales como es en la Av. Eugenio Espejo y Av. Teodoro Gómez, en el interior del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra como local principal y sus 3 sucursales en la ciudad de Ibarra, como son: sucursal 1 Av. Eugenio Espejo / Alejandro Pasquel Monje esquina, sucursal 2 Simón Bolívar 7-88 y Pedro Moncayo esquina, y la reciente apertura de la sucursal 3 Simón Bolívar 11-18 y Av. Pérez

Guerrero, finalmente la sucursal en la ciudad de Cayambe en la calle Rocafuerte entre Bolívar y Libertad.

### **Justificación**

El presente proyecto de investigación se realiza una vez que se indagó acerca de cuáles son los aspectos necesarios e importantes, que se deben llevar dentro de una organización, como es la planificación, la organización, la dirección y el control, con todos los aspectos que conllevan a cada una de estas etapas, para el buen funcionamiento de la organización, desde el ámbito administrativo, contable y financiero, según lo dicho por Henry Fayol en la investigación de (J. F. López, 2019).

En función de ello, y una vez realizado un diagnóstico previo, donde se conversó con el propietario, la contadora externa y los empleados se identificó, que la organización no cuenta con un documento formal para una gestión administrativa, contable y financiera que le permita el óptimo desenvolvimiento de los procesos como, estratégicos, operativos y de soporte, además de funciones y actividades que tiene cada uno de los trabajadores en las diferentes áreas de trabajo, el correcto registro de las actividades diarias realizadas a fin de poseer un informe financiero eficiente, para la toma de decisiones más acertadas.

Por lo que se ha visto necesario e indispensable, ejecutar la investigación para ayudar al desarrollo y crecimiento de la empresa Computec, a través del diseño de un manual administrativo, contable y financiero, que permita ser un instrumento de apoyo para la óptima ejecución de los procesos, y el incremento de la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios que brindan y a la toma de decisiones de la gerencia, como lo afirma (Montalvo Otavalo, 2021) en su investigación, donde se desarrolló un manual administrativo contable y financiero, donde se demuestra que ayudó a la microempresa “KROM’S” en el tema administrativo con una mejor organización, con la eficiente gestión de procesos estratégicos, operativos y de soporte. En el aspecto financiero la empresa, mejoró su proceso contable,

implementando el manual contable y financiero para la toma de decisiones más acertadas posibles.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar un manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Fundamentar teóricamente aspectos relacionados con el área administrativa, contable y financiera para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- ✓ Determinar los procesos metodológicos relacionados con la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- ✓ Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera de la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- ✓ Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de productos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- ✓ Validar la implementación del manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de productos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

## **Capítulo I**

### **Fundamentación Teórica**

#### **Introducción**

El marco teórico fundamenta la presente investigación, a través de bases teóricas y científicas que proporcionará los conceptos básicos, complementarios y específicos para el desarrollo del trabajo de grado, denominado manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

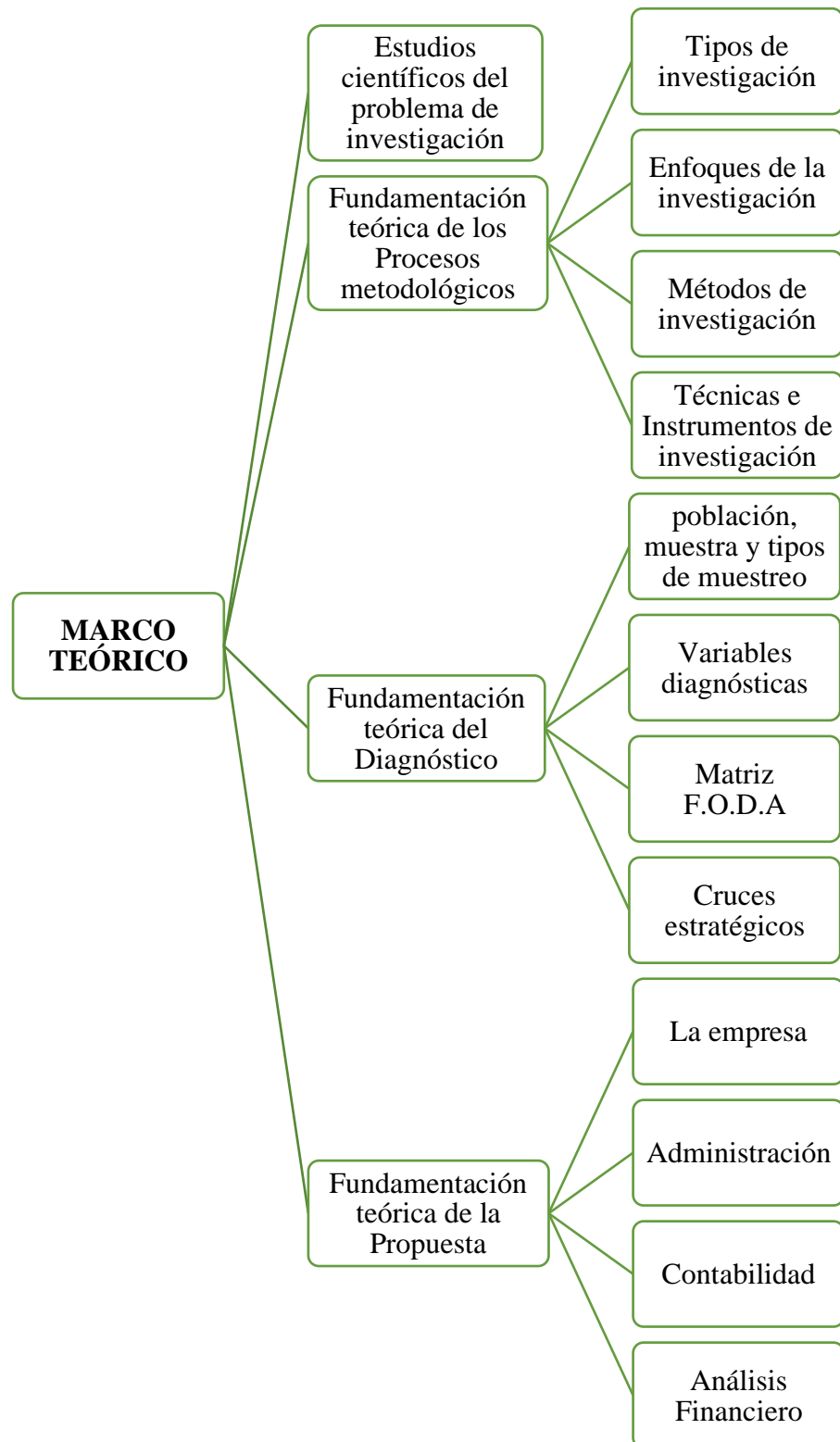
#### **Objetivo**

Fundamentar teóricamente aspectos relacionados con el área administrativa, contable y financiera para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.



**Figura 1**

*Estructura de la Fundamentación Teórica*



**Fuente:** Observación Directa

## **Estudios Académicos Y Científicos Del Problema De Investigación**

Los estudios académicos y científicos que da soporte a la presente investigación, y que han brindado soluciones a los problemas, a causa de no establecer una organización con criterios apegados a la teoría del proceso administrativo, a través de manuales administrativos, contables y financieros, como se afirma en la investigación de (Chalacán Huerta & Chicaiza Pozo, 2021) en la empresa florícola Edana Floralba, en el cual se demostró que desarrollar un manual de este tipo, mejora los procesos estratégicos, operativos, y de apoyo obteniendo resultados eficientes y eficaces, para la mejora y apoyo al logro de los objetivos institucionales. Con ello también concuerdan las autoras (Erazo Flores & Flores Lora, 2021) en su investigación y desarrollo de un manual administrativo contable y financiero, en una empresa industrial denominada “PAPAS FRITAS CATALINA”, en el que facilitó el manejo de la organización, enfocando de mejor manera el manejo administrativo, contable y financiero, facilitando la toma de decisiones, logrando mejores estrategias que le permitan a la empresa crecer organizativa y económicamente, de una manera más técnica, evitando que la empresa sea manejada de manera empírica. Con el aporte de (López Vásquez, 2021) en su investigación en la “RADIO MÁGICA”, establece que fue muy satisfactorio el desarrollo de un manual administrativo contable y financiero, ya que se desarrolló un documento de guía para el manejo óptimo del en el área administrativa de la radio, como es el manual de funciones en el que se permitió delimitar responsabilidades, medir la eficiencia y la eficacia del personal, en cuanto al área contable y financiera, se contó con el manual contable y financiero donde se podrá llevar un control adecuado de la información financiera para la toma de decisiones futuras. Y finalmente (Salas Jiménez & Cuasqui Carlosama, 2020) en su investigación en la empresa “IBARRA TENIS COUNTRY CLUB”, ratifican que el desarrollo y la aplicación de un manual administrativo, contable y financiero facilita la ejecución de actividades administrativas, en el contexto de una

planificación estratégica adecuada, y los manuales de procedimientos y funciones para cada uno de los trabajadores, en el área contable y financiera, estableciendo procedimientos adecuados, que a través de su implementación manifiestan los autores se permitirá conseguir los objetivos propuestos con eficiencia y eficacia institucional.

Para ello, de manera general complementa la autora (Vivanco Vergara, 2017) en su artículo científico denominado “Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización”, considera que los manuales de procedimientos son instrumentos para un control interno seguro, que contiene modelos prácticos de políticas de las diferentes áreas, procedimientos específicos, controles de las unidades específicas dentro de la organización, (Vivanco Vergara, 2017) manifiesta que estos ayudan a restar los errores en el área administrativa, contable y financiera, obteniendo como consecuencia la mejor toma de decisiones dentro de la institución.

### **Fundamentación Teórica De Procedimientos Metodológicos**

Para iniciar, se puede decir que la investigación según lo indica (Cruz del Castillo et al., 2014) en su publicación, es un proceso sistemático, controlado y crítico para tratar de conocer y comprender cualquier fenómeno sin importar su naturaleza, despertando así la parte creativa de las personas para aportar y encontrar soluciones a los problemas que según (Monroy Mejía & Sánchez Llanes, 2018) las soluciones necesitan ser obtenidas por medio de un conjunto de operaciones lógicas, tomando como punto de partida, datos objetivos.

Para ello, se consideran los tipos de investigación usados con mayor frecuencia como lo destaca en su publicación (Jiménez Paneque, 1998) iniciando por estudios o investigaciones exploratorias, donde se abordan campos poco conocidos, donde el problema necesita ser aclarado y delimitado, por lo que suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas, además (Ackerman, 2013) complementa que las investigaciones exploratorias suelen plantearse cuando no hay trabajos que lo antecedan, por lo que el tema u

objeto de investigación resulta una novedad, por el abordaje al que se somete y no hay la información suficiente de apoyo. Continuando con los estudios o investigaciones descriptivas (Jiménez Paneque, 1998) describe que los estudios descriptivos, se sitúan una base de conocimientos más sólida que los estudios exploratorios, ya que en estos casos el problema científico alcanza cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento relaciones causales, por lo que (Ackerman, 2013) define que este tipo de investigación se realiza cuando la investigación ya se encuentra avanzada en el tratamiento del problema, y pueden establecerse relaciones o vínculos entre los elementos que se ponen en juego, realizando diagnósticos respecto de algún tema en particular. Y finalmente la investigación o estudios explicativos en donde (Jiménez Paneque, 1998) postula que parten de problemas bien identificados en donde es necesario el conocimiento de relaciones causa – efecto, para este tipo de investigación es imprescindible la formulación de hipótesis, que de alguna manera pretenden explicar las causas del problema o cuestiones íntimamente relacionadas con éstas. (Ackerman, 2013) agrega que este tipo de investigación puede aportar conocimientos nuevos, sobre la realidad, encontrando las causas o condiciones en las que se producen los problemas, entre los fenómenos estudiados.

Una vez descritos los tipos de investigación, se procede dar a conocer los enfoques que se pretende dar a la investigación como es el enfoque cualitativo y cuantitativo, donde (Guerrero Dávila, 2015) argumenta que el enfoque cualitativo está en un plano de subjetividad, de percepción de los sujetos a partir de sus propias experiencias, además (Ackerman, 2013) manifiesta que a través del enfoque cualitativo se recaban datos sin la necesidad de análisis estadísticos, a través de números para el desarrollo y las conclusiones respecto de lo investigado, por el contrario, se basa en descripciones y observaciones y la mayoría de veces se las emplea para elaborar nuevas preguntas de investigación, para

perfeccionar las existentes. En el enfoque cuantitativo como afirma (Ackerman, 2013) que la investigación cuantitativa se caracteriza fundamentalmente por la búsqueda y la acumulación de datos, y para el análisis de los datos se emplea a los números como fundamento, a través de construcciones estadísticas, con datos recolectados que deben tener dos características como validez y confiabilidad.

Para llevar a cabo una investigación con más rigurosidad, es importante aplicar los métodos de investigación, en donde es un camino para investigar, conocer y descubrir, para ello se cuenta con el método inductivo, en donde (Baena Paz, 2014) afirma que se trata de una lógica que sobrepasa de una simple observación directa de los fenómenos presentes a una ley en forma general, para todos los fenómenos que tienen un mismo género, es decir, una generalización que conduce de los casos particulares a la generalización, basada en la experiencia de algunos casos de un fenómeno. (Cegarra Sánchez, 2012) complementa que es un camino lógico para buscar la solución a los problemas que se han planteado. Y también se cuenta con el método deductivo donde (Baena Paz, 2014) verifica que es un método que empieza por las ideas en forma general y continúa analizando sus particularidades; por lo tanto, no es necesario plantear un problema, y a esto lo complementa (Dihigo, 2016) en el que expresa que es una forma del razonamiento, mediante el cual se pasa de un entendimiento a manera general a otro de menor nivel de generalidad. La deducción inicia de principios, leyes y axiomas que manifiestan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad. (Dihigo, 2016) justamente analiza porque el razonamiento deductivo toma como premisa el conocimiento de lo general, es que puede llevar a comprender lo particular en el que existe lo general.

Así como también para obtener datos acerca de la investigación que se está realizando, es importante definir que técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la encuesta, la entrevista y la observación; iniciando por la encuesta que (Dihigo, 2016) indica

que es una técnica de recolección de información por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen de forma escrita u oral, con el objetivo de estudiar determinados hechos o fenómenos, por medio de la expresión de los sujetos, (Fàbregues et al., 2014) afirman de igual forma que la encuesta es una herramienta que permite al investigador plantear un conjunto de preguntas, para recolectar información estructurada, durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas para ello, se debe construir el instrumento de investigación, que en este caso es el cuestionario con una serie de preguntas debidamente organizadas; (Dihigo, 2016) afirma que existen preguntas abiertas, donde las respuestas se puede calificar como espontáneas y libres con la redacción más personal, con argumentos con mayor profundidad por parte de los sujetos investigados, pero presentan la desventaja de que, dada la posible amplitud de estas, se dificulta la tabulación. Además, (Dihigo, 2016) declara que existen preguntas cerradas, donde incitan a responder de forma breve, de forma específica, quizás en algunos casos con monosílabos como si o no, señalando una proporción o ítem para responder determinada pregunta. Continuando se cuenta con la técnica de la entrevista, donde (Dihigo, 2016) manifiesta que es una conversación planificada que requiere el contacto personal y de la integración, entre el entrevistador y el o los entrevistados, en el que se establece un proceso de comunicación en el que intervienen de manera fundamental los gestos, las posturas y todas las expresiones no verbales (Fàbregues et al., 2014) mencionan que la entrevista tiene como propósito recoger información de un participante sobre un determinado objeto de estudio, para ello (Dihigo, 2016) manifiesta que es necesario la utilización del instrumento de investigación, que en este caso es una guía de entrevista, en el que debe tener un orden y relación lógica de la información buscada, según los objetivos de la investigación, logrando un óptimo grado de consistencia en las respuestas. Para la ejecución de una entrevista, se debe tomar en cuenta los tipos de entrevista que generalmente (Dihigo, 2016) indica que pueden ser entrevistas estructuradas, semi estructuradas y no

estructuradas, donde las entrevistas estructuradas, se basa en un grupo de preguntas predeterminadas, (Fàbregues et al., 2014) propone que son preguntas normalmente cerradas a partir de un guion preestablecido, secuenciado, dejando margen para que el entrevistado pueda salir del guion marcado. Las entrevistas de forma semiestructuradas según (Fàbregues et al., 2014) ratifica que parte de un guion que establece la información que se requiere, en este caso las preguntas son abiertas, lo que posibilita al entrevistado mayor flexibilidad en las respuestas, y finalmente (Dihigo, 2016) deduce que las entrevistas de contenido no estructurado ayudan que la persona que está asignado como entrevistador exponga preguntas que no están previstas en el transcurso de la conversación, posibilitando mayor flexibilidad en el tipo de pregunta y de respuesta al ejecutar, (Fàbregues et al., 2014) complementa que para realizar este tipo de entrevista se requiere una adecuada preparación del entrevistador para llevar las entrevistas, y un conocimiento elevado sobre la temática abordada. Y finalizando con la técnica de la observación (Monroy Mejía & Sánchez Llanes, 2018) sostienen que la observación es la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que le interesa al investigador en un espacio y tiempo delimitado, en situaciones particulares para dicha técnica se necesita del instrumento, que en este caso es la guía de observación, donde se estructura con indicadores de interés, delimitando lo que se debe observar, utilizando más como un instrumento de control.

El censo según (Pérez Porto & Gardey, 2014) alude que consiste en delimitar una población estadística que manifiesta el número total de sujetos de un territorio, en el caso no se utiliza muestras, sino se trabaja con la población en su totalidad. El censo es considerado como una técnica que utiliza una ficha censal o cedula de censo como herramienta para llevar a cabo una investigación (INEC, 2010) indica que es importante aplicar un censo ya que ayuda a generar información estadística confiable, veraz y oportuna acerca de la magnitud, estructura, crecimiento, distribución de la población y de sus características económicas,

sociales y demográficas, que se utilice de base para la preparación de planes generales de desarrollo y formulación de programas y proyectos a cargo de organismos de los sectores público y privado.

### **Fundamentación Teórica Del Diagnóstico**

Para iniciar la investigación de un determinado problema, es necesario partir identificando la población hacia donde se va dirigir la investigación, para obtener la información deseada, para ello (P. L. López, 2004) enfatiza que la población es el conjunto total de elementos de los que se desea conocer algo en una investigación, (Arias Gómez, Ángel Villacís Keever, et al., 2016) aclaran que, cuando se habla de población de estudio la expresión no describe necesariamente a seres humanos, sino también puede señalar animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. Es oportuno que la población o universo se establezca partiendo de los objetivos del estudio. (Arias Gómez, Ángel Villacís Keever, et al., 2016) mencionan que existen varios tipos de población o universos, como es la población finita y la población infinita, donde la población finita es aquella donde los elementos que la constituyen pueden ser delimitados y cuantificados, como por ejemplo el número de estudiantes de la Universidad Técnica del Norte. Con respecto a la población infinita se la reconoce cuando los elementos no pueden ser cuantificados en forma precisa por ejemplo las estrellas del universo.

Una vez definido el universo o población de investigación, es importante extraer una muestra donde (P. L. López, 2004) señala que es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la indagación, por lo que hay procedimientos para obtener la cantidad de unidades de la muestra, como fórmulas, lógica, etc. Para definir una muestra (P. L. López, 2004) revela que se debe utilizar el muestreo, donde es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. (Izcara Palacios, 2007) da a conocer en su texto, que el muestreo es el procedimiento a través del cual el investigador



realiza la selección de un reducido número de elementos, caracterizados por mostrar una riqueza de información en torno a un fenómeno social de investigación específica.

Para determinar o establecer el diseño de la muestra, (López Roldán & Fachelli, 2015) indican que se puede seguir estrategias distintas que identifican diferentes tipos de muestreo, como es el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. El muestreo probabilístico (López Roldán & Fachelli, 2015) afirma que es aquel muestreo en que de forma estricta, todas las unidades de la población tienen una probabilidad conocida de ser incluidos en la muestra, y por lo tanto también se conoce la probabilidad de obtener cada una de las muestras mediante un procedimiento de aleatorización, por lo que en esta categoría se encuentra el muestreo aleatorio simple, donde (Arias Gómez, Keever Villacís, et al., 2016) indican que se asigna un número a cada individuo de la población, y a través de algún medio se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de la muestra requerido; muestreo estratificado (Arias Gómez, Keever Villacís, et al., 2016) afirman que consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí, respecto a alguna característica según la profesión, residencia, sexo, estado civil, etc.; muestreo por conglomerados (Arias Gómez, Keever Villacís, et al., 2016) plantean que consiste en seleccionar aleatoriamente un cierto número de conglomerados, a fin de investigar todos los elementos pertenecientes a los conglomerados elegidos. El muestreo no probabilístico (López Roldán & Fachelli, 2015) refieren que no se conocen las probabilidades de cada unidad de muestreo de pertenecer a la muestra, por lo que en esta categoría se encuentra el muestreo por cuotas donde (Arias Gómez, Keever Villacís, et al., 2016) plantea que centra generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población, y/o de los individuos más representativos o adecuados para los fines de la investigación; muestreo intencional o de conveniencia (Arias Gómez, Keever Villacís, et al., 2016) describe que radica en la selección por métodos no aleatorios de una muestra, de acuerdo a características que sean similares a las de la

población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población; muestreo de bola de nieve (Arias Gómez, Keever Villacís, et al., 2016) expresa que se limita a algunos individuos, los cuales conducen otros, y estos a otros, y así hasta obtener una muestra suficiente. Este tipo se usa con mayor frecuencia cuando se realizan estudios con poblaciones “marginales”, delincuentes, sectas, determinados tipos de enfermos, etc.

Para ejecutar la investigación, previamente se debe plantear las variables de investigación, para dar direccionamiento, limitación de lo que se quiere investigar, así como lo considera en su publicación (Pérez, 2007) una variable se denomina a todo aquello que tiene características propias que la distingue de los demás, que es susceptible de cambio y modificación y se la puede estudiar, controlar o medir en una investigación.

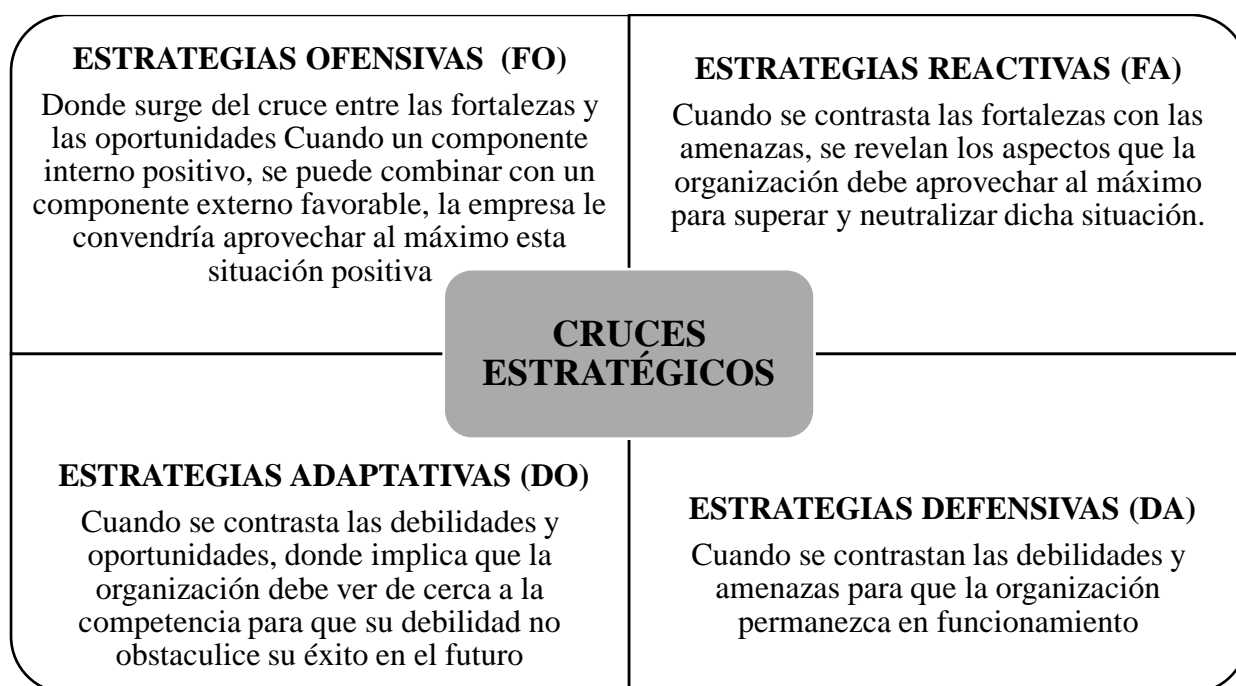
Para el análisis de los datos obtenidos, a través de los instrumentos de investigación anteriormente estudiados como las encuestas, entrevistas y censo, se utiliza herramientas para el análisis como la matriz FODA como mencionan en su libro (Goig Martínez et al., 2021) es una herramienta utilizada para la planificación y la gestión estratégica, en las organizaciones de todos los sectores (Ponce Talancón, 2006) afirma que el FODA está compuesto por cuatro elementos, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. (Goig Martínez et al., 2021) afirman que es una herramienta importante para el análisis de la situación, ya que ayuda a los directivos de diversos sectores a identificar factores organizacionales y ambientales, centrándose en dos dimensiones: interna y externa. Donde la situación interna incluye componentes organizacionales, también fortalezas y debilidades. La situación externa incluye componentes ambientales, también oportunidades y amenazas. El análisis FODA (Goig Martínez et al., 2021) mencionan que se plantea en un cuadro compuesto por cuatro cuadrantes que permite ofrecer una síntesis sobre los cuatro factores, como se lo explica en la siguiente figura:

**Figura 2***Factores de la Matriz FODA*

Nota. Adaptado de los factores de la matriz FODA, (Goig Martínez et al., 2021)

Las fortalezas y debilidades se identifican al examinar los elementos en su entorno y son útiles para lograr los objetivos de la organización, siendo aspectos favorables para las organizaciones, mientras que las oportunidades y amenazas se determinan fuera de su entorno, son perjudiciales para el logro de los objetivos organizacionales, por lo tanto, son desfavorables, en este sentido el análisis FODA proporciona información útil, para hacer coordinar los recursos y capacidades de la organización.

Al finalizar de argumentar la matriz FODA, (Goig Martínez et al., 2021) recomienda que se debe iniciar un análisis interno y externo, estableciendo relaciones oportunas para valorar aspectos internos (Debilidades y Fortalezas) o externos (Amenazas y Oportunidades) para el diseño de una estrategia de trabajo. Por lo que (Goig Martínez et al., 2021) identifica cuatro estrategias básicas que resultan de la combinación entre los elementos de la matriz FODA entre sí, como se explica en la siguiente figura:

**Figura 3***Cruces Estratégicos*

**Adaptado** de Cruces Estratégicos por Goig Martínez et al., 2021

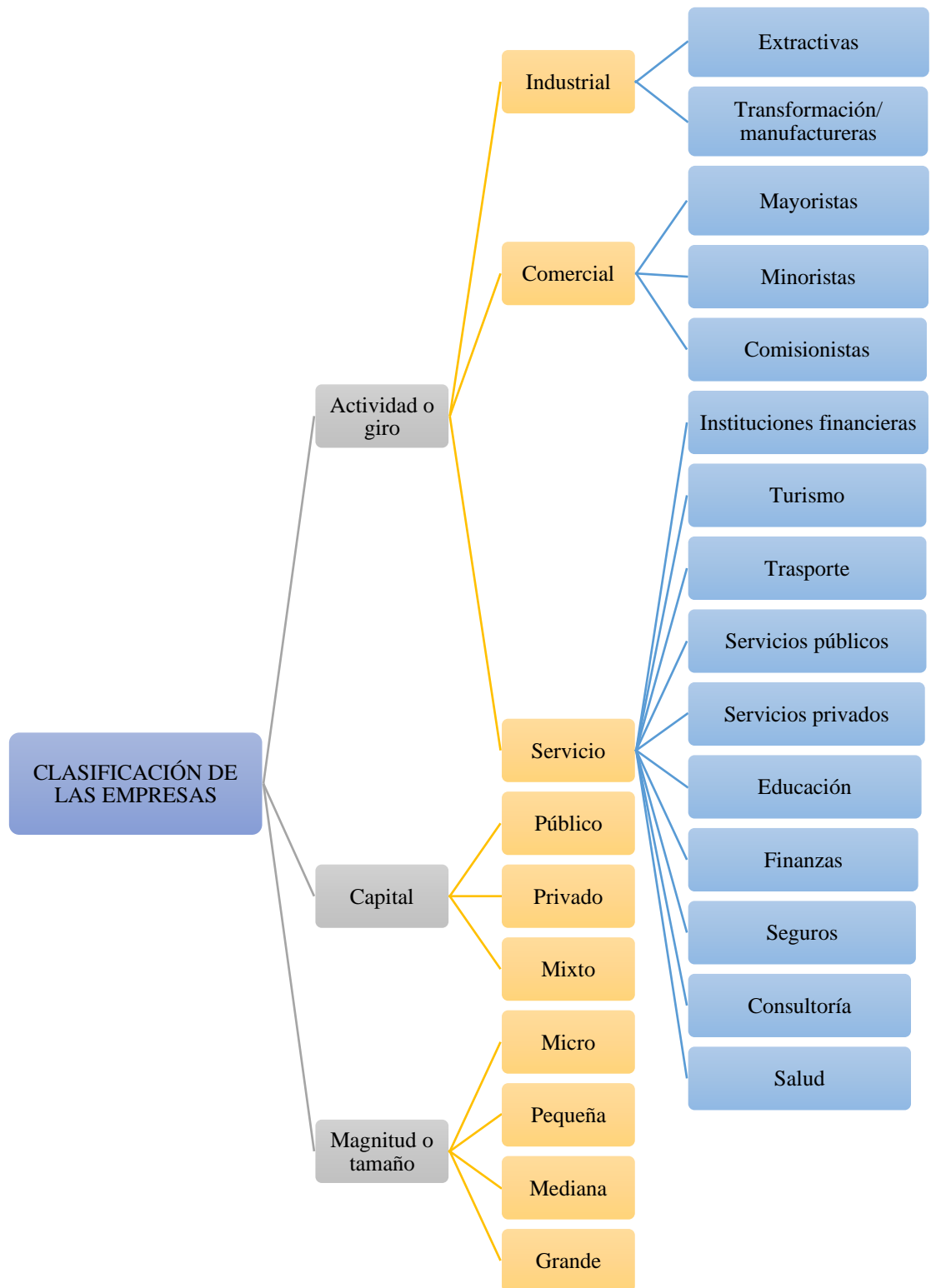
### **Fundamentación Teórica de la Propuesta**

#### *La Empresa*

La empresa, se puede definir como una organización social, como lo considera (Blandez Ricalde, 2014) que utiliza gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos, los cuales pueden ser enfocados a generar ganancias y para atender una determinada necesidad. (Luna Gonzáles, 2015) agrega que es una sociedad compuesta en forma coordinada por recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales y recursos tecnológicos, que son todos ellos necesarios para la ejecución de las actividades a desarrollar en la empresa, donde se emplea de manera práctica la administración para producir bienes y servicios, y se logre la satisfacción total de las necesidades que presentan los clientes. Finalmente (Antón Pérez, 2011) complementa que la función de toda la empresa es la

realización de aquella actividad productiva, en la que a partir de la utilización de recursos se obtienen los productos o servicios.

Las empresas pueden clasificarse de acuerdo con varios criterios, para efectos de la investigación, se realizará una selección con base a los aspectos más generales y globales como destaca (Luna Gonzáles, 2015) las empresas pueden clasificarse por su actividad o giro, por la naturaleza de su capital y por su magnitud o tamaño, como se puede observar en la **figura 4.**

**Figura 4***Clasificación de las Empresas***Adaptado** de la Clasificación de las Empresas, de Luna González, 2015

## ***Administración***

La administración, se entiende como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de una empresa, para el logro de objetivos, como lo afirma (Luna Gonzáles, 2015) en su publicación que la administración es el proceso que radica en emplear con seguridad, primero la planeación, segundo la organización, tercero la dirección y finalmente el cuarto paso que es el control en las empresas, a través de la utilización apropiada de los recursos disponibles, para lograr el cumplimiento de los propósitos planteados, persiguiendo una serie de objetivos integrales como objetivos sociales, económicos, organizacionales, con ello concuerda el autor (Cano Plata, 2017) en su libro, en donde la administración es un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de una organización, a través del correcto beneficio de los recursos, hacia el logro de objetivos planteados es por eso que el autor (Cano Plata, 2017) describe que en la administración el proceso administrativo es importante ya que busca armonizar a las personas, las tareas y la administración, de tal manera que se debe planear acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas.

### **Proceso Administrativo.**

Para entender al proceso administrativo se parte de lo que define el autor (Cano Plata, 2017) que el proceso administrativo se refiere a todos los momentos de la administración orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos, por ello es importante el proceso administrativo porque busca armonizar los elementos fundamentales de la organización como son las personas, las tareas y la administración, a través de cuatro etapas como es la planificación, la organización, la dirección y el control. (Blandez Ricalde, 2014) manifiesta que se denomina

proceso administrativo, porque en el interior de las empresas se coordina una cadena de acciones significativas para alcanzar el cumplimiento de objetivos, (Blandez Ricalde, 2014) indica que, para iniciar, estos se formulan, inmediatamente se precisan los recursos que son necesarios, se organizan las actividades y finalmente se confirma el cumplimiento de los objetivos.

### ***Planificación.***

La planificación, es la primera etapa del proceso administrativo en donde indica a donde quiere llegar según señala el autor (Cano Plata, 2017) que es el proceso mediante el cual los responsables de la dirección de la empresa trazan rumbo que tiene y el provenir de la organización. Por ello estima (Tonguino Borja, 2020) que es fundamental que las empresas tomen en cuenta esta fase, y no la ignoren del proceso administrativo, razón por la cual, al desarrollar una adecuada planeación, da como resultado un óptimo proceso de direccionamiento para las operaciones que en el futuro se va a desarrollar, en función de los objetivos y metas propuestos.

En la planificación, se considera a la filosofía empresarial, donde es la razón de ser de una empresa, es decir, hacia dónde va encaminada en colaboración conjunta de sus trabajadores, como afirma el autor (Morales Rodríguez, 2014) y concuerda que la filosofía empresarial, es el grupo de una serie de partes que permiten la manera de identificar a la empresa, principalmente, describiendo con lo que es la empresa, y también lo que la empresa pretende alcanzar en un determinado tiempo. Como primer elemento de la filosofía empresarial se tiene la misión, que según el autor (Médiz Urrea, 2020) indica en resumidas y concretas palabras de cuál es la función que desempeña la empresa, en otras palabras, se puede decir, que es el propósito, fin o razón de ser de la empresa. Al igual considera (Cortés, 2016) que la misión es la imagen actual que enfoca los esfuerzos que realiza la organización, para conseguir los propósitos fundamentales. Para una buena misión para la empresa, se debe



considerar varios aspectos primordiales tales como lo destaca (Cortés, 2016) con las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Qué buscamos?, ¿Por qué lo hacemos?, y ¿Para quién trabajamos?, con ello coincide el autor (Morales Rodríguez, 2014) la misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización, porque define lo que se pretende cumplir en el entorno en donde actúa la organización, o que pretende hacer y hacia donde está enfocada la misma. Como segundo elemento de la filosofía empresarial, se tiene a la visión donde (Morales Rodríguez, 2014) da a conocer que la visión es el camino en el mundo empresarial, en cual se busca el direccionamiento óptimo de la empresa a largo plazo, es decir ayuda para marcar el rumbo de la empresa con el fin orientar de mejor manera las decisiones estratégicas para el desarrollo de la empresa, junto a las estrategias de competitividad, y concuerda con (Cano Plata, 2017) en donde hace referencia al escenario futuro deseable y visible para la organización. Es como se espera y se desea que vean y reconozcan en el futuro a la empresa. Como tal, es la expresión amplia complementaria, interesada y suficiente de donde queremos ver la organización dentro de unos años predeterminados, y debe significar un reto para la organización. Como tercer elemento de la filosofía empresarial se tiene a los valores institucionales, donde es un conjunto de principios o creencias que maneja la organización, como lo ratifica (Morales Rodríguez, 2014) como el conjunto de principios, creencias y reglas que permiten regularizar la gestión de la empresa, con el fin de tener un punto de referencia, que inspire y regule la vida de la empresa. Como cuarto elemento de la filosofía empresarial se tiene a los objetivos estratégicos, donde son a largo plazo como argumenta (Walter Andía Valencia, 2015) los objetivos estratégicos son, objetivos de mediano y largo plazo, enfocados al logro de la misión establecida por la empresa, son los resultados más notables y de mayor nivel que la empresa espera conseguir para lograr el cumplimiento de la misión. Finalmente, como quinto elemento de la filosofía empresarial se tiene a las políticas, que son de cumplimiento

obligatorio por parte de los subordinados como establece (Alejandro Vázquez, 2018) no son más que los principios que una empresa se compromete a cumplir, es decir reglas y directrices básicas sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera, y sean cumplidos por todos sus trabajadores.

### ***Organización.***

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo, que ayuda a distribuir el trabajo entre el grupo de trabajadores que conforma la empresa, como lo expresa (Blandez Ricalde, 2014) en su investigación donde se procede a establecer y reconocer las relaciones y los grados de autoridad existentes, en esta fase del proceso administrativo (Blandez Ricalde, 2014) indica que es transcendental tomar en consideración la estructura de las tareas a desarrollar y puestos de trabajo a ocupar, la capacidad de seleccionar a las personal más competente para tomar a cargo los puestos de trabajo, con la utilización de métodos y procedimientos. (Luna Gonzáles, 2015) señala que la organización en las empresas es importante, por la razón que define la educada estructura de las empresas, establece los niveles de jerarquía para el desempeño eficiente de los trabajadores, elimina la duplicidad de funciones. Para ello se debe establecer una estructura organizacional, una gestión por procesos, manuales administrativos, contables, financieros.

Se considera como estructura organizacional según (Raffino, 2020) a las maneras de organización interna y administrativa de una empresa u organización. Esto contiene también la distribución del trabajo en las áreas o departamentos determinados de acuerdo con la misma estructura. Por lo que utiliza comúnmente organigramas estructurales, para ello un organigrama se puede definir según (Franklin, 2009) como la representación en forma gráfica de la estructura orgánica de una empresa, o de una de sus departamentos o unidades administrativas, el que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la

componen. Con el objetivo según considera (Franklin, 2009) de facilitar el conocimiento de las relaciones de jerarquía de la organización, proporcionando una imagen formal, para (Rodríguez Zambrano, 2016) las ventajas de implementar un estructura organizacional, es que los niveles jerárquicos son establecidos a través de las líneas de mando, para el efecto el organigrama se debe adaptar según la necesidad de la empresa, clasificando al organigrama según (Rodríguez Zambrano, 2016) los tipos de organigramas son: horizontales, verticales y mixtos donde el organigrama horizontal es el modelo que se representa de izquierda a derecha, en la cual los niveles jerárquicos se proporcionan en columnas y las relaciones entre departamentos o áreas se representan por líneas de manera horizontal. El organigrama vertical: este modelo se destaca con el principio de jerarquía en la organización, en donde se representa gráficamente una estructura piramidal, de arriba hacia abajo por lo que el máximo nivel jerárquico se encuentra en la parte superior y los niveles más bajos en la parte inferior, disminuyendo de esta manera el nivel de autoridad y de responsabilidad. Y finalmente el organigrama mixto es la combinación de los organigramas verticales y horizontales, esta definición se basa en que este tipo de organigrama se lo utiliza más para empresas grandes, es decir las que tiene un elevado número de puestos de trabajo, y esto consiente afirmar en la práctica un orden jerárquico y a su vez un control estricto de la misma.

### ***Dirección.***

La dirección es la tercera etapa de proceso administrativo, donde (Luna Gonzáles, 2015) argumenta que es la parte de practicar el liderazgo a través de una apropiada motivación, supervisión, comunicación y las decisiones a tomar más convenientes, para alcanzar con efectividad lo que se ha planeado y también lo que se ha organizado anteriormente, de esta manera conseguir los propósitos planteados por las empresas. (Blandez Ricalde, 2014) complementa que la dirección es la capacidad de orientar al talento existente y el esfuerzo presente en cada uno de los trabajadores para de esta manera alcanzar los

resultados que la administración de la empresa espera; es decir, influir sobre el desempeño y coordinar el esfuerzo individual y de equipo. (Luna Gonzáles, 2015) afirma que la dirección es importante para lograr motivar al recurso humano de la empresa y a los directivos, esto se basa un buen clima y ambiente laboral en la empresa como es el caso, entre los trabajadores y directivos y es uno de los pilares con mayor importancia para la aplicación del control. Para una adecuada dirección se requiere de liderazgo, comunicación, motivación, y la supervisión correspondiente.

El liderazgo, es una habilidad como lo dice (Blandez Ricalde, 2014) de persuadir o convencer a los colaboradores que están a cargo del líder para conseguir las metas en la empresa, exponiendo cómo se realizan las actividades y proponiendo ejemplos de conducta y espíritu. (Luna Gonzáles, 2015) manifiesta que el liderazgo consiste en influir en las personas para que realicen lo que queremos, es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización. Existen varios tipos de liderazgo, para la investigación se utilizará los más tradicionales (Luna Gonzáles, 2015) clasifica como autocrático, democrático o participativo y liberal. Donde el liderazgo autocrático es aquel que impone y espera cumplimiento, es innegable, por medio de la capacidad de retener u otorgar permisos o castigos. El liderazgo democrático, es el que consulta a sus colaboradores respecto de acciones y decisiones probables y alienta su participación, este tipo de líder para tomar decisiones primero consulta a sus subordinados. El liderazgo liberal, hace uso muy reducido de su poder, en caso de usarlo, el líder concede a sus subordinados un alto grado de independencia en su trabajo.

La comunicación, desde el punto de vista de la administración como lo considera (Blandez Ricalde, 2014) es el proceso por el cual los integrantes de una organización emiten la información e interpretan su significado, (Blandez Ricalde, 2014) afirma que el sistema de comunicación suministra información a todas las dependencias o departamentos de la

empresa, lo que implica que si no existe la información oportuna y adecuada que se necesita, los sujetos, las dependencias o departamentos de la organización trabajan de manera inadecuada, lo que puede ocasionar ineficiencia de la organización. (Luna Gonzáles, 2015) enfatiza que la comunicación generalmente se clasifica en comunicación formal y comunicación informal, donde la comunicación formal tiene su base en la estructura formal de la empresa, y se lleva a cabo a través de los canales de esta, como por ejemplo organigramas, manuales de organización, análisis de puestos, estados financieros, instructivos, etc. Mientras que la comunicación informal tiene su origen en los grupos informales de la empresa, y no utiliza canales formales, como por ejemplo clubes deportivos, festejos entre recursos humanos, comentarios, opiniones, etc.

La motivación para (Luna Gonzáles, 2015) es el proceso de estimular a los trabajadores para que cumplan su trabajo de la mejor manera, el mismo que los conducirá a cumplir con los objetivos esperados a mediano plazo, por lo que motivar quiere decir, conducir, mover, o inducir a la acción. Para (Luna Gonzáles, 2015) la motivación es un componente básico de la dirección, puesto que a través de esta se alcanza la ejecución del trabajo para conseguir los objetivos de la empresa.

Para hablar de gestión de procesos, se debe entender que el proceso de acuerdo a la investigación de (Mallar, 2010) señala que es un grupo de actividades de trabajo que están relacionadas entre sí, que tienen como característica el requerimiento de ciertos insumos y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados, por lo tanto la gestión por procesos es un sistema que contribuye a la eficiencia y a la eficacia de la organización, en el logro de sus resultados previstos, como lo sostiene claramente la norma (ISO 9001, 2015) de acuerdo a la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización, en este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

Como indica también el autor (Lucas Alonso, 2014) que la gestión por procesos es un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales, orientados a la consecución de la calidad total y a la satisfacción del cliente, los tipos de procesos son los siguientes:

### **Figura 5**

#### *Tipos de Procesos*

#### **Procesos estratégicos**

- Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.

#### **Procesos operativos**

- Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

#### **Procesos de soporte**

- Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos, los procesos de soporte abarca actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos

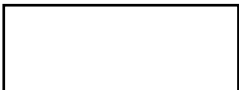

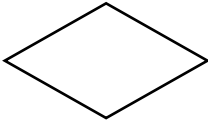
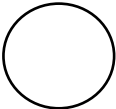



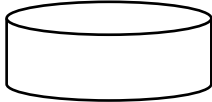
#### **Adaptado de (ISO 9001, 2015)**

Para establecer un proceso, se utiliza herramientas de representación del procesos como es un flujograma o diagrama de flujo, donde es la representación gráfica de un proceso, para un mejor entendimiento, así lo afirma (Torres, 2020) mencionando que un flujograma es la representación gráfica de un proceso, desde que inicia hasta que termina y para ello se utiliza una serie de elementos visuales que ayudan a dibujar cada paso que sigue el proceso (Peter Druker, 2013) afirma que el diagrama de flujo es el método o herramienta más popular para realizar el diseño en forma gráfica de los procesos, y de esta manera facilitar la comunicación entre las personas implicadas.

A la hora de presentar y dibujar un diagrama de flujo existe una simbología que indica (Torres, 2020) en su investigación y es comúnmente aceptada, ANSI (American Normalization and Standardization Institute) en el que publica una lista de símbolos que son más usados al momento de diagramar los procesos:

**Tabla 1**

*Simbología de Diagrama de Flujo ANSI*

<b>Simbología de Diagrama de Flujo ANSI</b>	
	Operación: se usa para describir cualquier actividad. En el interior del rectángulo se indica una breve descripción de la actividad.
	Límites del proceso: Muestra el inicio y el final de un proceso. En el interior de la figura se escribe la palabra inicio o fin.
	Punto de decisión: Indica que en ese punto se toma una decisión. Los outputs (salidas) del diamante, son siempre dos y de tipo SI/NO
	Conector: señala que el output de ese proceso puede ser el input de otro (la letra indica el proceso de cada entrada)
	Dirección del flujo: Muestra la dirección y el orden de los caminos del proceso
	Documento: Documento / registro
	Listados: Listados/ notas de trabajo acumulado, información concerniente a la actividad.
	Base de datos: Punto de archivo donde se retiene temporalmente la información, en espera que se cumplan otras condiciones continuar el proceso. Puede llevar relacionada una tarea de gestión de almacenamiento

**Adaptado de** la Simbología de Diagrama de Flujo ANSI, de Torres 2020.

En la etapa de organización también se necesita establecer manuales, donde un manual es una guía con una serie de elementos para los involucrados de la organización, con el fin de que se cumpla cada uno de los lineamientos de los manuales, y con eso llegar con eficiencia el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, es así como los autores (Asanza Molina et al., 2016) en su publicación destaca que los manuales son toda una guía de instrucciones para el buen funcionamiento y desenvolvimiento del talento humano en una situación determinada, con ello interpreta de igual manera la autora (Médiz Urrea, 2020) en su investigación diciendo que un manual es un instrumento primordial en toda organización, en el que sirve de guía para la ejecución eficiente y eficaz de los procesos y procedimientos. Para la investigación se determinan a los manuales administrativos, contables y financieros.

Un manual administrativo, se puede decir que es una guía práctica donde se encuentra una serie de elementos administrativos, para el buen funcionamiento de la empresa como lo indica (Herrera Monterroso, 2007) en su investigación en donde manifiesta que son documentos en forma escrita que reúnen de forma sistemática un conjunto de elementos administrativos, contables y financieros, con el objetivo de poder informar y orientar la conducta de los trabajadores de la empresa, incluyendo objetivos, normas tanto legales, reglamentarias como administrativas, contables financieras, con la ayuda de procedimientos de la empresa siendo de una gran beneficio para lograr administración eficiente. Para ello se concuerda con la autora (Vivanco Vergara, 2017) en el que enfatiza que un manual administrativo es un instrumento de soporte para los trabajadores de una empresa, porque está conformado de políticas, controles con un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica, con la finalidad de dar cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

El manual contable según (Vivanco Vergara, 2017) consiste en normas o instrucciones sobre prácticas, procedimientos y políticas contables en una organización que



incluye el plan de cuentas y su descripción y clasificación, de igual manera ratifica el autor (Filgueira Ramos, 2017) en su libro de manual contable NIIF, que un manual contable contiene un conjunto de instrucciones con elementos normativos, en el que se considera necesarias sobre el buen funcionamiento contable de la empresa.

Un manual financiero, es un documento con un conjunto de instrucciones de cómo se debe manejar el análisis en los estados financieros, conociendo la situación actual de la información financiera para la toma de decisiones, así como lo afirma (Médiz Urrea, 2020) en su investigación que un manual financiero es un instrumento de apoyo para la alta dirección, para una gestión eficiente de los estados financieros, alcanzando de esta manera tener conocimiento de la situación económica actual de la empresa, lo que ayudará a un buen funcionamiento y la más adecuada toma de decisiones.

### ***Control.***

El control, es la cuarta y última etapa del proceso administrativo y de gran importancia ya que consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado según da a conocer (Blandez Ricalde, 2014) esto involucra decretar las actividades que necesariamente requieren ser controladas y los medios que se necesitan para el control, de la misma manera aporta (Luna Gonzáles, 2015) que la fase de control en el proceso administrativo valora lo que se hizo en la planificación, organización y dirección.

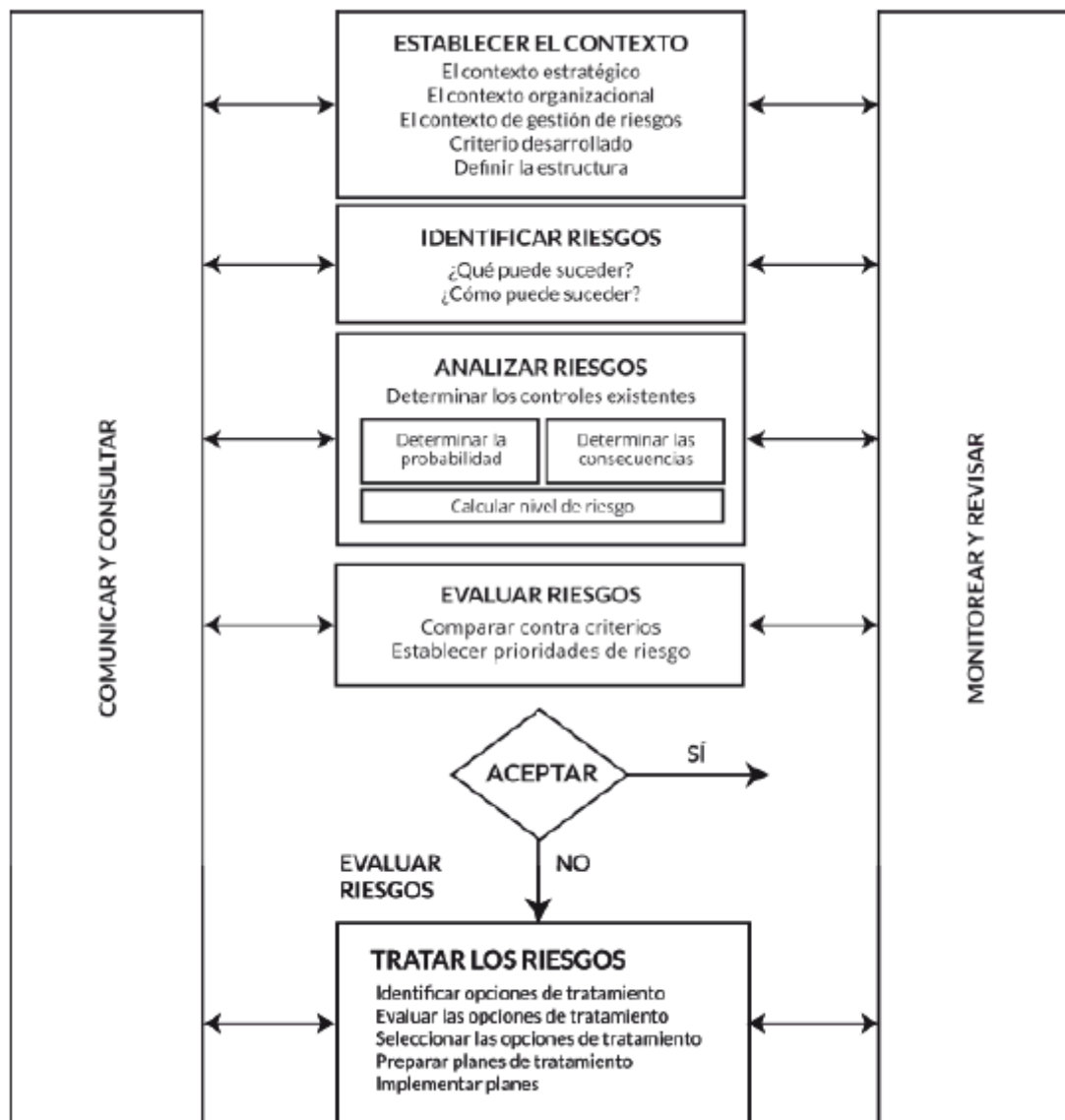
En la última etapa interviene una herramienta capaz de valorar los resultados obtenidos y compararlos con lo planeado para medir el eficaz manejo de las empresas como lo señala (Mendoza-Zamora et al., 2018) en su investigación que el control busca promover la eficiencia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad con el objetivo de cuidar los recursos y bienes de la empresa. (Acosta, 2020) de igual forma refiere que a través del control interno se puede establecer un esquema estructurado, que le permita ayudar a la alta gerencia a promover una seguridad razonable de sus objetivos operativos y financieros.

**Indicadores De Gestión.**

La finalidad de los indicadores de gestión es medir el avance y logro de los procesos y actividades de una institución u organización. Estos evalúan el cumplimiento de los objetivos, así mismo permiten programar acciones con mayor confiabilidad y certeza (SENPLADES, 2012). La aplicación de indicadores de gestión es sumamente importante, porque permiten medir los resultados de las actividades planificadas y determinar el nivel cumplimiento, necesario para controlar lo que se está haciendo.

**Gestión De Riesgos.**

Para iniciar hablar de la gestión riesgos se parte por la definición de riesgo que según (ISO 31000, 2009) señala que el riesgo se define como la incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo, en donde son sucesos o eventos adversos que impiden el normal desarrollo de las actividades de una empresa, y de manera general tienen repercusiones económicas para sus responsables con ello (Munier & Fernández Diego, 2014) complementan que el riesgo es un evento de naturaleza incierta que de ocurrir puede haber la posibilidad de pérdida o daño para lograr un objetivo dado. Una vez que se ha definido al riesgo, se puede deducir que la gestión de riesgos según indica la norma (ISO 31000, 2009) que son aquellas acciones coordinadas para dirigir y controlar los riesgos a los que pueden estar abocadas las organizaciones, con el objetivo de trazar un marco de acción para saber qué aspectos gestionar y cómo hacerlo, la gestión tiene que ver, sobre todo con la cuantificación de los riesgos.

**Figura 6***Proceso de la Gestión de Riesgos***Fuente:** (ISO 31000, 2009)

## Contabilidad

La contabilidad es un proceso sistemático que se usa para el registro de las transacciones económicas de una organización, produciendo finalmente información financiera para la toma de decisiones. Es así como afirma (Vite Rangel, 2017) en su libro de contabilidad en donde describe que la contabilidad es una habilidad que se genera a través de

la práctica y se emplea para el registro de las operaciones que se generan diariamente y que afectan a la economía de la empresa y que produce sistemática y estructuradamente la información financiera cuantitativa expresada en unidades monetarias. (Alcarria Jaime, 2016) de igual manera concuerda que la contabilidad es un sistema de información, que se encarga del registro, elaboración y la comunicación de información de carácter económico – financiero.

### **Gestión Contable.**

La gestión contable según (Anaraya Albornoz, 2018) es la base para un buen manejo de las finanzas de la empresa. Ser un excelente empresario no siempre involucra ser un buen profesional en la gestión contable. Sin embargo, una buena gestión financiera se traduce en una muestra de transparencia para los bancos, así como para clientes y colaboradores. (Tormo, 2020) propone que la gestión contable y financiera es la que se encarga de registrar la actividad económica de la empresa, en ella se registran todas las actividades y se clasifican en base a unas normas, para obtener resultados o resúmenes de información que nos hacen una foto o reflejo de la salud financiera de la empresa, con los datos en información aportados se podrán tomar decisiones económicas a corto y largo plazo en la empresa, es importante llevar una gestión financiera, ya que constituye un pilar importante a la hora de tomar decisiones y analizar los riesgos de dichas decisiones y anticiparnos para futuras eventualidades. (Tormo, 2020) afirma que, todas las formas de actividad empresarial requieren de una gestión contable que se respete y se ajuste a las normas contables, generalmente se inicia de un plan o catálogo general de cuentas para poder continuar con el proceso contable para tener como resultado los informes financieros para su correspondiente análisis y toma de decisiones.

### **Catálogo de Cuentas.**

El catálogo de cuentas o también llamado plan de cuentas es un instrumento que ayuda a estructurar y codificar de manera ordenada las cuentas que maneja la empresa en sus

actividades económicas como dice en su publicación (Padilla Chávez, 2004) que es una herramienta que posee un listado en forma analítica, ordenada de las cuentas o también llamadas partidas que se emplean en el registro de las operaciones económicas diarias de una empresa, de igual manera es considerado como un lista ordenada y codificada de las cuentas empleadas en el sistema contable de una organización con el propósito de identificar sus nombres y números correspondientes para así sistematizar la contabilidad de la organización. (Filgueira Ramos, 2017) de igual manera concuerda que el plan de cuentas es propio cada empresa y debe adaptarse a las necesidades de información y control que se tenga, facilitando la elaboración de los estados financieros y el análisis correspondiente, encontrándose cuentas como activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos con subcuentas en el interior de cada grupo.

### **Proceso Contable.**

El proceso contable se puede decir que es un conjunto de pasos ordenados que busca para obtener los estados financieros. Y con lo antes mencionado (Zapata, 2011) afirma que es la secuencia de pasos que siguen las transacciones que ejecutan las empresas, como es Reconocimiento de la operación, Jornalización o registro inicial, Mayorización, balance de comprobación y la estructuración de los informes, como se presenta a continuación:

**Figura 7***Proceso Contable*

Adaptado del Proceso Contable, de Zapata, 2011.

Para iniciar el proceso contable, la primera etapa empieza por el reconocimiento de la operación como lo afirma (Zapata, 2011) en donde implica entrar en contacto con la documentación de sustento que se emite legalmente por el ente regulador de la administración tributaria, como facturas, recibos, notas de crédito, etc. Y efectuar el análisis que conlleve a identificar la naturaleza, el alcance de la operación y las cuentas contables afectadas, por lo que una cuenta contable (Hernández Panigua, 2017) afirma que es la anotación de los registros de las operaciones que una entidad realiza agrupándolos por clases, a través de los aumentos y disminuciones del valor que experimentan en un periodo determinado. (Zapata, 2011) indica los documentos fuente constituyen la evidencia escrita, que da origen a los registros contables y respaldan todas las transacciones, que realiza la empresa, los documentos fuente pueden clasificarse de acuerdo con su origen, por su importancia y por su formato, cada uno de los documentos archivados cronológicamente.

La segunda etapa del proceso contable es la *Jornalización* o asiento inicial, donde (Zapata, 2011) afirma en su publicación, que es el acto de registrar las transacciones por primera vez en el libro diario, mediante la forma de asiento contable y conforme vayan ocurriendo las transacciones. (Zapata, 2011) indica que un asiento contable es la técnica de anotación de las transacciones, bajo partida doble, los asientos contables se clasifican, en asientos simples, donde consta de dos cuentas una deudora y una acreedora; asientos compuestos, donde consta de más de dos cuentas, dos o más cuentas deudoras y dos o más cuentas acreedoras; y asientos mixtos donde consta de una cuenta de carácter deudora y dos o más cuentas de carácter acreedoras o viceversa.

La tercera etapa del proceso contable es la *Mayorización*, donde (Zapata, 2011) señala que es la acción de trasladar sistemáticamente y de manera clasificada los valores que se encuentran *jornalizados*, respetando la ubicación de las cifras, de tal manera que si un valor está en el debe, pasará al debe de la cuenta correspondiente, para eso se necesita de libro mayor, donde es el segundo registro principal que se mantiene por cada cuenta, con la intención de estar al tanto de su movimiento y saldo de manera individual. (Hernández Panigua, 2017) aporta que el libro mayor es considerado, como uno de los más importantes en la contabilidad, ya que en él se registran cuentas colectivas o individuales que integran el activo, pasivo, capital y de resultados.

La cuarta etapa del proceso contable es el *balance de comprobación* (Hernández Panigua, 2017) afirma que es el documento contable en forma de lista de las cuentas que han sido utilizadas durante un periodo, con sus respectivos movimientos deudores, acreedores y saldo a una fecha determinada. (Zapata, 2011) indica que el balance de comprobación ayuda a conseguir que los saldos deudores se equiparen a los acreedores, constituye un avance significativo; sin embargo, en esta etapa es cuando el criterio y conocimiento del contador se debe evidenciar, ya que en esta etapa se analiza y se comprueba la precisión y actualidad de

los saldos, puesto que muchos de ellos, por diversas causas, están desactualizados o incompletos o simplemente mal determinados. (Hernández Panigua, 2017) afirma que es importante, porque es la base para la realización de los estados financieros, en él se concentran las operaciones que la empresa realiza durante un periodo

La quinta y última etapa del proceso contable, (Zapata, 2011) indica que son los estados financieros, para eso, una vez que se tenga absoluta seguridad sobre la idoneidad de los saldos contables, denominando a los informes contables como reportes que se obtienen en la última etapa del periodo contable, con el propósito de obtener información de la situación actual de la empresa en un periodo determinado, con la finalidad de analizar los resultados conseguidos y evaluar el potencial económico de la empresa. (Angulo Guiza, 2016) complementa que los estados financieros son los informes que las empresas realizan al final del periodo económico para dar a conocer a los usuarios la situación financiera y los resultados económicos conseguidos en el período contable, cuyo compromiso incurre en el administrador o gerente del ente económico. (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) establece un conjunto completo de estados financieros que incluye:

- ✓ Balance general o Estado de situación financiera,
- ✓ Estado de resultados,
- ✓ Estado de variación en el patrimonio,
- ✓ Estado de flujo de efectivo, y
- ✓ Notas aclaratorias a los estados financieros.

El estado de situación financiera según (Angulo Guiza, 2016) es un estado financiero básico que informa a una fecha determinada la situación financiera de una empresa, presentando en forma resumida la cuantía de muebles e inmuebles de su propiedad y derechos, obligaciones y el patrimonio tal como lo establecen las (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) en donde indica claramente y establece la información a presentar en un estado de



situación financiera y como presentarla como son los activos, pasivos y patrimonio, de una empresa, al finalizar el periodo del que se necesita informar. De igual manera concuerda (Zapata, 2011) que el balance general o estado de situación financiera es un informe contable que presenta de manera sistemáticamente las partidas de activo, pasivo y patrimonio para establecer la situación financiera actual de la empresa en un periodo determinado, tomando en cuenta que, el Activo según (*NIIF para las PYMES / Normas*, 2015) es un recurso inspeccionado por la empresa como consecuencia de hechos pasados y del que en el futuro económico se esperan beneficios que fluyan a la organización. Pasivo según (*NIIF para las PYMES / Normas*, 2015) es una obligación que se encuentra presente de la entidad que nace de acontecimientos pasados, cuya liquidación se espera que refleje en una salida de la empresa de recursos. Y el patrimonio según indica (*NIIF para las PYMES / Normas*, 2015) es un fragmento residual de los activos de la empresa, una vez deducidos los pasivos en su totalidad.

El estado de resultado como indica (Angulo Guiza, 2016) es un estado financiero que revela el resultado económico, en algunos casos puede ser la utilidad o en otros casos la pérdida económica de una empresa en un periodo explícito. De igual manera (Zapata, 2011) sostiene en su publicación, que el estado de resultados indica los efectos de las operaciones de una empresa y el resultado obtenido al final, ya sea con ganancia o pérdida, el estado de resultados es dinámico, ya que expresa en forma acumulativa las cifras de rentas (ingresos), costos y gastos resultantes en un periodo determinado. (*NIIF para las PYMES / Normas*, 2015) indica que en el estado de resultados incluirá todas las partidas de ingresos y gastos, reconocidas en un periodo. Conociéndose a los ingresos según (Angulo Guiza, 2016) como aumentos en los beneficios económicos en el transcurso del periodo contable, a manera de entradas o mejoras a las cuentas de activos o disminuciones de las cuentas de pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto, distintos de los relacionados con las

contribuciones de los propietarios. (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) muestra que los ingresos contienen actividades habituales que surgen en el transcurso de las operaciones cotidianas de una empresa y toman una amplia variedad de nombres como por ejemplo ventas, comisiones, intereses, alquileres, etc. (Angulo Guiza, 2016) señala que los gastos son los decrementos en los beneficios económicos durante el período contable en forma de salidas, el agotamiento de activos o el incremento de pasivos, produciendo una disminución en el patrimonio neto, distinto de los relacionados con las distribuciones a los propietarios. (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) indica claramente que los gastos surgen de actividades ordinarias en las operaciones de la entidad, tales como costo de ventas, salarios y la depreciación.

El estado de cambios en el patrimonio según (Angulo Guiza, 2016) tiene como propósito revelar los cambios que se exhiben en los elementos que integra el patrimonio en un período determinado, para buscar explicar y analizar cada una de las variaciones para ayudar a la toma de decisiones. Para realizar el estado de cambios en el patrimonio, se necesita de un estado de situación financiera comparado entre dos periodos diferentes, en el estado de variaciones en el patrimonio no están autorizados los componentes del resultado integral, ya que estos se presentan en el estado de resultado integral. Además (Zapata, 2011) expresa que el estado de cambios en el patrimonio o también llamado estado de evolución del patrimonio es preparado al final del periodo, con el fin de explicar objetivamente las variaciones sucedidas en las cuentas patrimoniales, el comienzo de dichas variaciones y la situación real del capital contable, más conocido en el área contable como patrimonio. (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) señala que el estado de variaciones en el patrimonio da a conocer el resultado de la empresa para el periodo de tiempo en el que se informa, los efectos de las variaciones en aspectos como las políticas contables, correcciones de errores presentados en el periodo.

El estado flujo de efectivo según (Angulo Guiza, 2016) muestra el efectivo originado y el efectivo aplicado durante un período contable por una entidad o empresa, en sus actividades de operación, actividades de inversión y en sus actividades de financiamiento. Lo que concuerda con (Zapata, 2011) que es el informe contable primordial, que da a conocer de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los numerosos conceptos de entrada y salida de recursos en términos monetarios realizados durante un periodo determinado, (Zapata, 2011) argumenta que es con la finalidad de medir la habilidad gerencial para recolectar y usar el efectivo, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, de acuerdo con su liquidez actual y la liquidez futura. (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) señala que el estado de flujo de efectivo facilita la información acerca de las variaciones en el efectivo y sus equivalentes de una empresa en el transcurso del periodo sobre el que se informa, presentando en partes separadas los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación según (NIIF para las PYMES / Normas, 2015).

Las actividades de operación (NIIF para las PYMES / Normas, 2015) indica que son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad, por consiguiente, las actividades de operación generalmente proceden de las transacciones y otros sucesos y condiciones que entran en la determinación del resultado. (Angulo Guiza, 2016) complementa, que en las actividades de operación ingresa efectivo por recaudo a cliente, y sale efectivo por compra de materia prima, mercancías, servicios, pagos de nómina, y pagos en general con acreedores concernientes con la actividad operacional.

En actividades de inversión (Angulo Guiza, 2016) hace referencia a las inversiones de la empresa, generando cambios en el activo no corriente, en esta actividad ingresa efectivo por venta de inversiones, por venta de propiedad planta y equipo y por recaudo de préstamos otorgados. Sale el efectivo por la adquisición de inversiones, por la adquisición de propiedad

planta y equipo por préstamos otorgados a terceros y por otros conceptos no relacionados en las actividades de Actividades de inversión. (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*) complementa que, las actividades de inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, y otras inversiones no comprendidas en equivalentes al efectivo.

Y finalmente las actividades de financiación, donde (Angulo Guiza, 2016) hace referencia a la adquisición de recursos para la empresa o de socios. En esta actividad ingresa efectivo por aportes de socios, por venta de acciones o bonos y por otorgamiento de préstamos de terceros (bancos). Sale el efectivo por el pago de dividendos, por cancelación de aportes, acciones o bonos; por pago de obligaciones financieras a corto y largo plazo y por otros conceptos no relacionados en las actividades de operación e inversión. (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*) complementa, que las actividades de financiación dan lugar a cambios en el tamaño y composición de los capitales aportados y de los préstamos tomados de una entidad.

Las notas a los estados financieros como lo expresa (Angulo Guiza, 2016) son de vital importancia, ya que en ella visualizamos de manera resumida, la aplicación de todos los requerimientos de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) durante todo el proceso contable de la información financiera presentada. Entonces las notas a los estados financieros se dice que son aclaraciones adicionales de la proveniencia de la información en los estados financieros, como lo agrega (Bernal Mendoza, 2017) en su libro que las notas a los estados financieros son expoliciones que amplían el origen y significado de los datos, así como las cifras que se presentan en dichos informes financieros. (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*) añade que las notas contienen información adicional, proporcionando descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en los estados financieros e información acerca de las cuentas que no cumplen con las condiciones para ser tomadas en cuenta.

## **Análisis Financiero**

El Análisis Financiero (Sulca Córdova et al., 2016) mencionan que es el conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito de la empresa, dichas técnicas se basan principalmente en la información contenida en los estados financieros, y pretenden realizar un diagnóstico de la empresa, que permita obtener conclusiones sobre la marcha del negocio y su evolución futura. Con lo que concuerda con (Flores Villalpando, 2014) en el que manifiesta que el análisis financiero, es el proceso mediante el cual se determina el desempeño y posición de una empresa, en el que pretende evaluar cuatro aspectos principales como la solvencia examinando el capital para satisfacer sus compromisos de pago, la rentabilidad con la evaluación de la capacidad para conseguir ingresos, la eficiencia operativa evaluando los niveles de producción o rendimiento, y el riesgo financiero evaluando la posibilidad de que ocurra un evento adverso que cambie las circunstancias actuales o esperadas. (Lavallo Burguete, 2017) complementa, que el análisis financiero se utiliza para estudiar de manera detallada cada uno de los resultados económicos de la empresa, desagregando en sus partes, y seguidamente tener la capacidad de generar un diagnóstico general del desempeño financiero de la misma, con este estudio se puede distinguir, cuáles son las causas del problema, y así poder tomar acciones correctivas. (Lavallo Burguete, 2017) indica que las áreas que se debe estudiar son, la productividad de la empresa, la eficiencia y la utilización de los activos, cumplimiento de las obligaciones, comportamiento de clientes, su contabilidad, y en términos generales, sus finanzas.

## **Análisis Vertical**

Para el análisis vertical se necesita solamente de un periodo en donde para evaluar cada cuenta según señala (Lavallo Burguete, 2017) en donde consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero, análisis que se aplica básicamente en el balance

general y al estado de resultados, es de gran utilidad para la toma de decisiones en la empresa. (Lavalle Burguete, 2017) explica que las normas para evaluar deben ser las mismas para los estados financieros que se presentan, que sean congruentes con el estudio y lo que persigue, además es importante presentar en forma comparativa y que permanezcan a la misma entidad, en general se debe considerar al menos tres periodos diferentes. (Godoy López, 2004) explica que es una técnica, donde no se hace más que poner la información numérica del balance de una situación más legible, los números absolutos, no suelen decir mucho, salvo en casos concretos, las cifras comienzan a cobrar relevancia al momento que se comparan. En el análisis vertical la comparación es muy sencilla, donde el total de activo y pasivo se iguala a 100% y cada una de las demás partidas se expresa en porcentajes sobre dicho total, el análisis permite identificar las partidas más relevantes o a las que hay que prestar un interés especial. Cabe mencionar que los porcentajes se pueden aplicar a cualquier otro estado contable, ya que da una idea de la estructura del patrimonio y de la cuenta de pérdidas y ganancias, en el análisis vertical no es preciso fijarse en todas las partidas, sino en las más relevantes, normalmente por su importancia cuantitativa.

### **Análisis Horizontal.**

Para el análisis horizontal necesariamente se requieren de dos o más periodos económicos como lo indica (Médiz Urrea, 2020) en su investigación donde consiste en la comparación de los estados financieros de distintos periodos económicos consecutivos para ayudar a la empresa a determinar cómo ha sido el movimiento de sus actividades de un periodo a otro periodo. Es también que recalca (Lavalle Burguete, 2017) y dice que el análisis horizontal consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos, con este podemos observar si los estados financieros de una empresa han sido positivos o negativos, es también conocido como análisis de tendencias que indica la tendencia que llevan las diferentes cuentas de los estados financieros que se estén evaluando o analizando,

los resultados se presentan de forma porcentual. (Godoy López, 2004) indica que el análisis horizontal, da una idea de la evaluación de cada partida, con respecto al año anterior o al primer año tomado como referencia, lo más usual es tomar la variación interanual, expresándola en cifras absolutas y en porcentajes, para el análisis de las variaciones interanuales conviene tomar periodos de tiempo, de al menos 5 años. (Lavalle Burguete, 2017) señala, que el análisis horizontal es importante, ya que nos ayuda a identificar el comportamiento de las diferentes cuentas o partidas que se presentan en los estados financieros, es conocido también como análisis de tendencias, porque indica la tendencia que lleva las diferentes cuentas, determinando el crecimiento o decrecimiento de las cuentas, con el fin de tener una idea para la toma de decisiones. (Córdoba Padilla, 2014) complementa que el análisis horizontal, comprueba la valoración absoluta o relativa que haya sufrido cada cuenta contable de los estados financieros de un periodo con relación a otro periodo, estableciendo cuál fue el crecimiento o el decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado, puesto que es el análisis que permite determinar, si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. Para iniciar el análisis horizontal (Córdoba Padilla, 2014) indica que deben tomar mínimo dos estados financieros de periodos consecutivos, preparados sobre la misma base de evaluación, se determina la variación absoluta o en términos numéricos, de cada una de las cuentas de un estado financiero de un periodo 2 respecto a un periodo 1, y se procede a determinar la diferencia al valor 2 menos el valor 1, donde la fórmula sería  $P2-P1$ . Para establecer la variación relativa o en porcentaje de un periodo respecto al otro, se debe aplicar una regla de tres, esto se divide el periodo 2 por el periodo 1, se le resta 1, y el resultado se multiplica por 100 para convertirlo en porcentaje, quedando la fórmula de la siguiente manera  $((P2/P1)-1) * 100$ .

### **Razones o Indicadores Financieros.**

Las razones o indicadores financieros (Lavallo Burguete, 2017) involucra los métodos de cálculo e interpretación de índices financieros, a fin de evaluar el desempeño y posición de la empresa, los elementos esenciales para este análisis son el Estado de Resultados y el Balance General de la empresa de los periodos que se estén evaluando. En términos generales el uso de razones financieras es útil para indicar los puntos débiles de la empresa, las probables anomalías y en ciertos casos como base para formular un juicio personal. (Córdoba Padilla, 2014) indica, que las razones financieras sirven para cuantificar objetivos, planificar, explicar relaciones y comportamientos, comparar situaciones, adoptar decisiones, ayudar al diagnóstico, aplicar medidas y controlar la gestión, para que las razones sean efectivas, deben ser evaluadas conjuntamente y no en forma individual (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010) indica que los indicadores se han clasificado en cuatro grupos y se explicarán aquellos de uso más corriente y que poseen una real importancia para los fines previstos de la investigación, dichos grupos son: 1) Razones de liquidez, la (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010) señala que evalúan la capacidad de la empresa, para poder cubrir las obligaciones en un plazo corto de tiempo, consecuentemente, tiene la habilidad para convertir activos en efectivo. 2) Razones de solvencia, la (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010) indica que miden el grado en el cual la empresa ha sido financiada mediante deudas. 3) Razones de gestión, la (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010) expone garantizan la efectividad con la que están utilizando los recursos pertenecientes a la empresa. Y 4) Razones de rentabilidad, la (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010) afirma que miden la eficiencia del área administrativa mediante las ganancias generadas a partir de las ventas y sobre la inversión.



## Capítulo II

### Procedimientos Metodológicos

#### Introducción

En el presente capítulo, se determinan los procesos metodológicos para el desarrollo del presente trabajo de investigación, en esta sección se aplica los tipos, métodos, población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de la información en función de las variables planteadas.

#### Objetivo

Determinar los procesos metodológicos para la formulación del respectivo diagnóstico para la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos Computec, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### Tipo De Investigación

La presente investigación, para su desarrollo tiene un alcance de tipo descriptivo, ya que a través del diagnóstico ejecutado en el capítulo III, con la recopilación adecuada de información, se busca conocer cuáles son las causas y las consecuencias del problema que presenta Computec, efectuando una investigación oportuna, y estableciendo posibles soluciones.

#### Enfoques De La Investigación

En el enfoque cualitativo se tomó en cuenta las opiniones, criterios del gerente y la contadora a través de las entrevistas correspondientes, tomando en consideración aspectos relacionados con la filosofía institucional, la gestión administrativa, gestión contable, gestión financiera y la normativa que maneja.

En el enfoque cuantitativo, se tomó en cuenta la información estadística de cada una de las preguntas del censo efectuado a los trabajadores de Computec, a través de la valoración de cada una de las respuestas, tomando en consideración aspectos relacionados con la filosofía empresarial y la gestión administrativa.

### **Métodos**

Para llevar a cabo la investigación y con el propósito de desarrollar un óptimo proceso de investigación también se aplicaron los métodos, para ello se aplicó el método deductivo, donde se utilizó en el capítulo I, para desarrollar la fundamentación teórica, donde se partió de conceptualizaciones generales, hasta ir desagregando las diferentes temáticas, como estudios científicos del problema de investigación, procesos metodológicos, diagnóstico y temas relacionados con la propuesta, de esta manera ir conociendo las particularidades de las mismas.

El método inductivo se lo aplicó al momento que se obtuvo los datos del diagnóstico a través de las técnicas e instrumentos de investigación, es decir en el capítulo III, donde se obtiene datos particulares de cada una de las variables de estudio, y al finalizar el diagnóstico se obtiene la conclusión diagnóstica con sus diferentes generalidades

### **Población**

Para la presente investigación se tuvo una población interna compuesta por el gerente, contador y los 13 trabajadores, entre vendedores, técnicos de mantenimiento y reparación, desarrollador de publicidad y bodegueros, como se puede observar de manera detallada en la Tabla 2, para el gerente y la contadora se utilizó la entrevista, lo que permitió obtener la información deseada, para su análisis correspondiente.

También tiene una población externa, compuesta por 80 clientes que acuden a comprar en Computec, datos que fueron facilitados por el gerente de la empresa, como se detalla en el Anexo 7 Clientes Computec.

**Tabla 2***Población Interna*

	CARGO	CANTIDAD
	Propietario (gerente)	1
	Contadora	1
	Vendedores	8
<b>Trabajadores</b>	Técnico de mantenimiento y reparación	2
	Publicista	1
	Bodeguero	2
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas utilizadas para obtener información en la presente investigación es el censo para los trabajadores de Computec y la entrevista de forma estructurada al gerente y contadora.

*Censo*

En la presente investigación, tomando en cuenta que la población interna es de 13 trabajadores y es inferior a 100 individuos se aplicó un censo, es decir a la totalidad de población de los trabajadores entre vendedores, técnico de mantenimiento y reparación, publicista, bodegueros, por lo cual no se requiere de la aplicación de una muestra, en el censo aplicado se obtuvo información a través de un cuestionario con preguntas cerradas, en donde se investigó aspectos relacionados con la filosofía empresarial y la gestión administrativa.

También se determinó la población externa, donde participaron los clientes que compran con mayor frecuencia, debido a que el número de clientes habituales son 80 y es menor a 100 individuos se aplicó un censo, es decir se aplicó a todos los clientes como se detalla en Anexo 7 Clientes Computec, por lo que no se necesitó la aplicación de una muestra, en el censo aplicado se logró obtener información a través de un cuestionario con preguntas cerradas, donde se investigó aspectos relacionados al nivel de satisfacción de los clientes.

### ***Entrevista***

La entrevista se realizó forma estructurada a través de una guía, donde se consiguió tener un contacto más directo con el propietario en calidad de gerente general, y con la contadora de Computec, en donde se tomó en consideración aspectos relacionados con la filosofía empresarial, gestión administrativa, gestión contable, gestión financiera, normativa interna y aspectos del entorno externo, con el fin de adquirir información que confirmen la necesidad de implementar un manual administrativo, contable y financiero para un manejo óptimo de sus actividades.

### **Identificación De Variables Diagnósticas**

Tomando en consideración información previa a través de la presente fundamentación teórica, se tiene la oportunidad de comprobar el grado de importancia que tiene la determinación de las variables diagnósticas para el manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos Computec, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

***Variables de Estudio***

- ✓ Filosofía empresarial
- ✓ Gestión administrativa
- ✓ Gestión contable
- ✓ Gestión financiera
- ✓ Normativa interna
- ✓ Entorno externo

**Tabla 3***Matriz de operacionalización*

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>						
<b>1</b>	Identificar filosofía empresarial de Computec.	Filosofía empresarial	Misión Visión Objetivos Valores institucionales Políticas	Primaria	Entrevista Encuesta	Gerente general Trabajadores
<b>2</b>	Conocer el manejo de la gestión administrativa de Computec.	Gestión administrativa	Manual de funciones Manual de procesos Estructura organizacional Comunicación interna Ambiente laboral	Primaria	Entrevista Revisión documental Encuesta	Gerente general Trabajadores
<b>3</b>	Conocer la gestión contable de Computec.	Gestión contable	Sistema contable Catálogo de cuentas Proceso contable Dinámica de cuentas Declaraciones SRI Inventarios	Primaria	Entrevista Observación Revisión documental	Contadora
<b>4</b>	Conocer la gestión financiera Computec.	Gestión financiera	Informes financieros Análisis financiero Indicadores financieros	Primaria	Revisión documental Entrevista Observación	Contadora
<b>5</b>	Conocer la normativa interna de Computec.	Normativa interna	Estatuto Código de ética Reglamento interno Contable y tributaria	Primaria Secundaria	Entrevista Observación Revisión documental	Gerente general
<b>6</b>	Identificar el Entorno externo de Computec.	Entorno externo	Satisfacción de los Clientes Competencia Proveedores Uso de Tecnología Políticas gubernamentales	Primaria Secundaria	Entrevista Censo Revisión documental	Gerente general Clientes frecuentes GAD Ibarra

**Fuente:** Observación directa

## **Capítulo III**

### **Diagnóstico**

#### **Introducción**

En el presente capítulo de diagnóstico, tuvo como propósito investigar la situación actual de la microempresa Computec, para tener un mejor conocimiento en los aspectos administrativos y financieros de la misma, a través de la aplicación de las diferentes técnicas e instrumentos seleccionados en el anterior capítulo, permitiendo obtener información veraz, cuyos resultados son objeto de análisis con la ayuda de la instrumento FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas) con el propósito de obtener a una conclusión que aportará significativamente a la administración para la toma de decisiones respectivas.

#### **Objetivo**

Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera de la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **Desarrollo de Variables:**

##### ***Información de Fuente Primaria***

La información de fuente primaria conseguida que permitió ser de sustento del presente trabajo de grado fue conseguida a través de encuestas y entrevistas.

#### **Encuestas Dirigidas a los Trabajadores de Computec.**

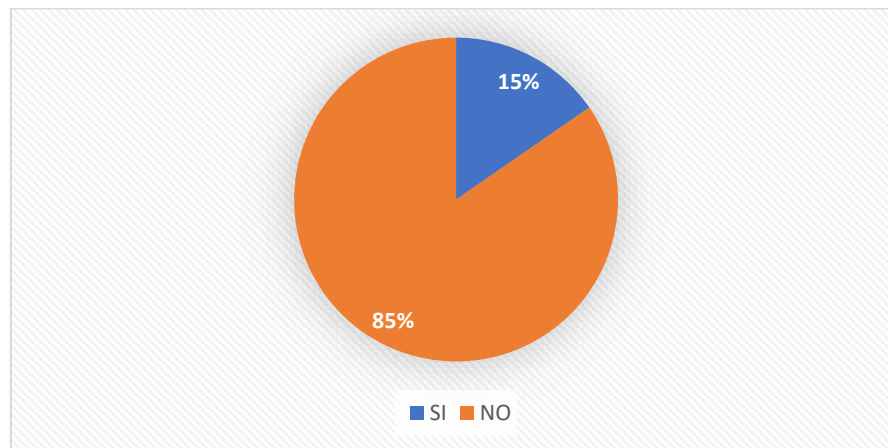
En la presente investigación, tomando en cuenta que la población interna es de 13 trabajadores y es inferior a 100 individuos se aplicó un censo, es decir a la totalidad de población de los trabajadores entre vendedores, técnico de mantenimiento y reparación, publicista, bodegueros, por lo cual no se requiere de la aplicación de una muestra, en el censo

aplicado se obtuvo información a través de un cuestionario con preguntas cerradas, en donde se investigó aspectos relacionados con la filosofía empresarial y la gestión administrativa.

### 1. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con una misión?

**Figura 8**

*Conocimiento de la Misión*



**Fuente:** Investigación de campo.

#### **Análisis.**

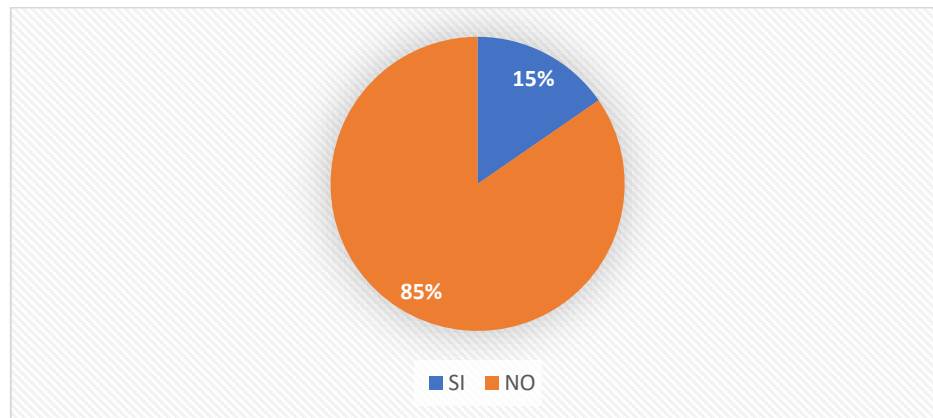
Una vez analizado los resultados, se probó que la mayoría de los empleados no tienen conocimiento de la misión, y solamente una mínima parte tiene conocimiento de la misma, con ello concuerdan con el gerente ya que dicho apartado se encuentra establecida, y publicada en el portar web de la empresa y no se ha tenido la oportunidad de socializar a todos los trabajadores con detalle, por lo que implica una dificultad porque todos los colaboradores deberían saber y tener presente en el desarrollo de sus actividades laborales el propósito, fin o razón de ser de la existencia de la empresa.



## 2. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con una visión?

**Figura 9**

*Conocimiento de la Visión*



**Fuente:** Investigación de campo

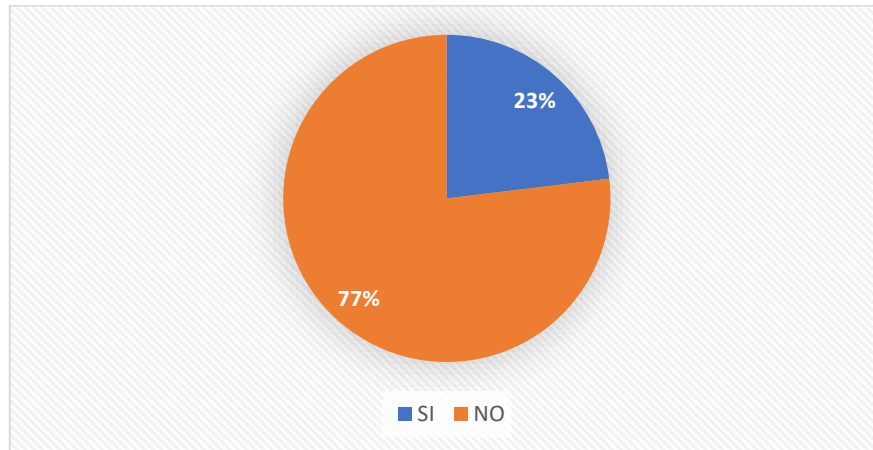
### **Análisis.**

Después de obtener los resultados, se determinó que la mayoría de los colaboradores no tienen conocimiento de la visión de la empresa, y solamente una mínima parte tiene conocimiento de la misma, resultado que coincide con el gerente donde enfatiza que dicho apartado se encuentra establecida, y publicada en el portal web de la empresa y no se ha tenido la oportunidad de socializar a todos con detalle, por lo que ocasionando un conflicto porque todos deberían tener conocimiento y tener presente en el desarrollo de sus actividades laborales hacia dónde está encaminada y que quiere conseguir en el futuro la empresa, con la ayuda y colaboración de los trabajadores.

### 3. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?

**Figura 10**

*Conocimiento de Objetivos*



**Fuente:** Investigación de campo.

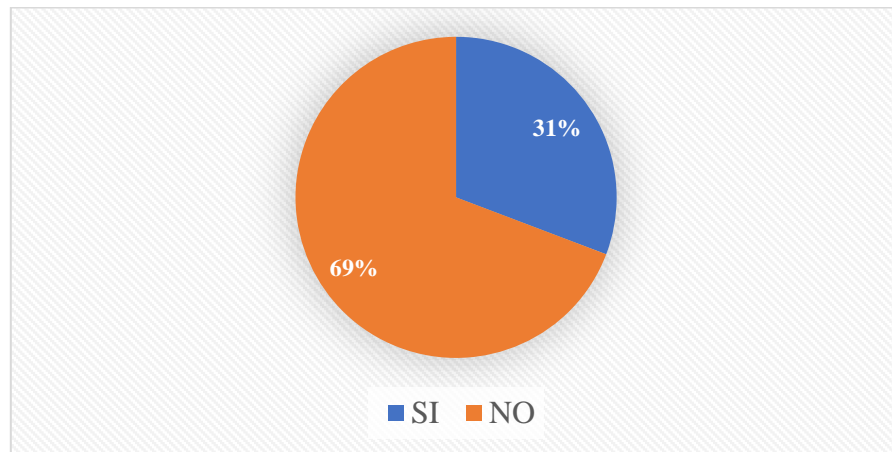
#### **Análisis.**

De acuerdo con los datos conseguidos, como lo indica la figura 6, la mayoría de los trabajadores no conocen de los objetivos, y solamente una cuarta parte de ellos tienen conocimiento de aquello, además el gerente da a conocer que los objetivos no han sido presentados ni socializados de manera formal o descritos en un documento para el cumplimiento, por lo que puede ocasionar que la mayor parte de ellos no desarrollen sus actividades con eficiencia y eficacia para el logro óptimo de los objetivos propuestos.

#### 4. ¿Conoce cuáles son los valores institucionales de la empresa?

**Figura 11**

*Conocimiento de Valores Institucionales*



**Fuente:** Investigación de campo.

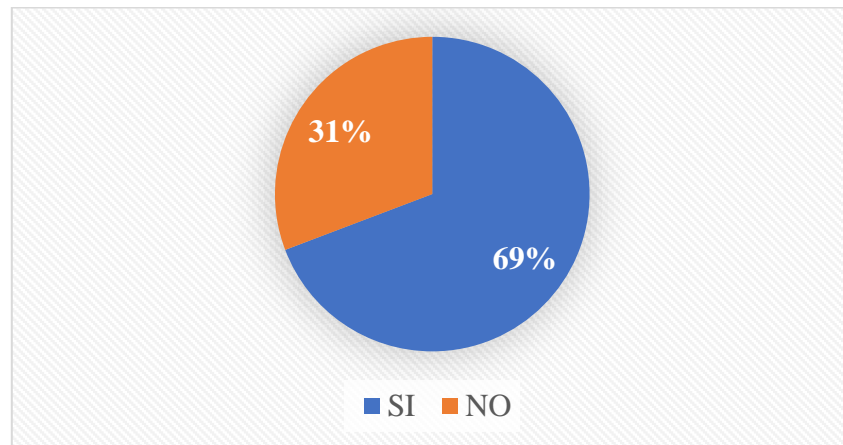
#### **Análisis**

A través de los datos obtenidos, se comprobó que la mayor parte de los trabajadores no tienen conocimiento valores institucionales y concuerda con lo mencionado por el gerente donde dice que los valores institucionales no han sido presentados ni socializados de manera formal o descritos en un documento para su cumplimiento, por lo tanto, esto genera que se desarrollen acciones sin tomar en cuenta los valores institucionales que son necesarios para un excelente desempeño de las actividades diarias en la empresa.

## 5. ¿Conoce las políticas internas de la empresa?

**Figura 12**

*Conocimiento de Políticas Internas*



**Fuente:** Investigación de campo.

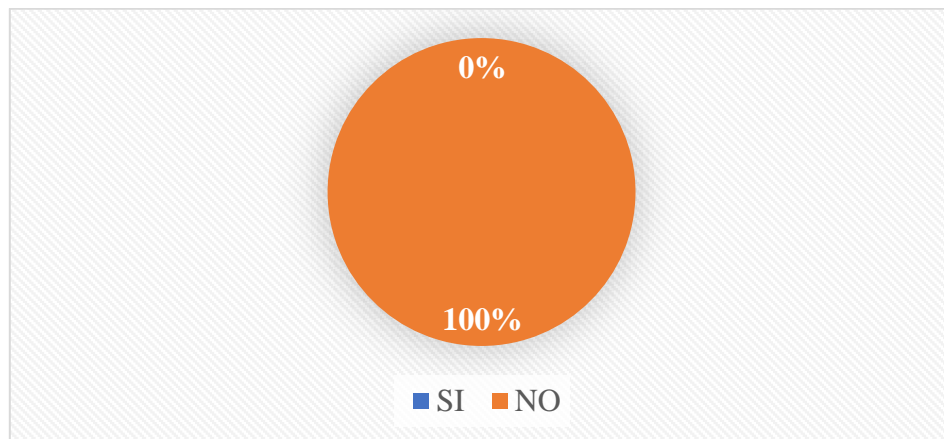
### **Análisis**

De acuerdo con los datos que se obtuvo, se determinó que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento de las políticas internas de la empresa, a pesar de que el gerente expresa que no se cuenta con las políticas descritas en un documento formal, los trabajadores tienen conocimiento de algunas de las políticas como por ejemplo, los horarios fijados y de cumplimiento obligatorio de entrada y salida, por se puede evidenciar que los trabajadores están debidamente controlados a través de políticas de cumplimiento obligatorio para un funcionamiento eficiente de la empresa.

## 6. ¿Conoce el organigrama estructural de la empresa?

**Figura 13**

*Conocimiento de Organigrama Estructural*



**Fuente:** Investigación de campo.

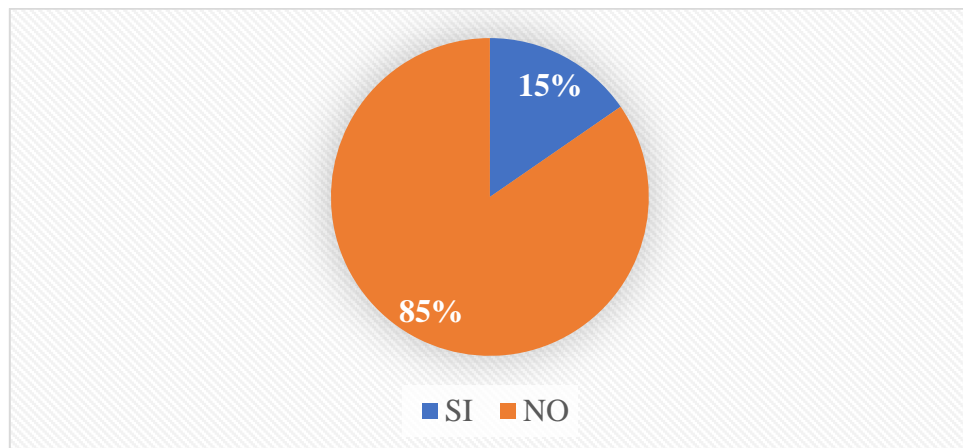
### **Análisis**

A través de los resultados obtenidos, se identificó que todos los trabajadores desconocen que existen un organigrama de la empresa, el desconocimiento implica ya que el gerente confirmó que no tienen a disposición y conocimiento un organigrama estructural en la empresa, lo que implica el no tomar en cuenta las diferentes jerarquías y niveles que existen dentro de la empresa, así como las interrelaciones con las diferentes áreas, por lo que sería necesario establecer técnicamente un organigrama estructural y socializar con todos los trabajadores.

## 7. ¿Conoce cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

**Figura 14**

*Conocimiento de las Funciones Dentro de la Empresa*



**Fuente:** Investigación de campo.

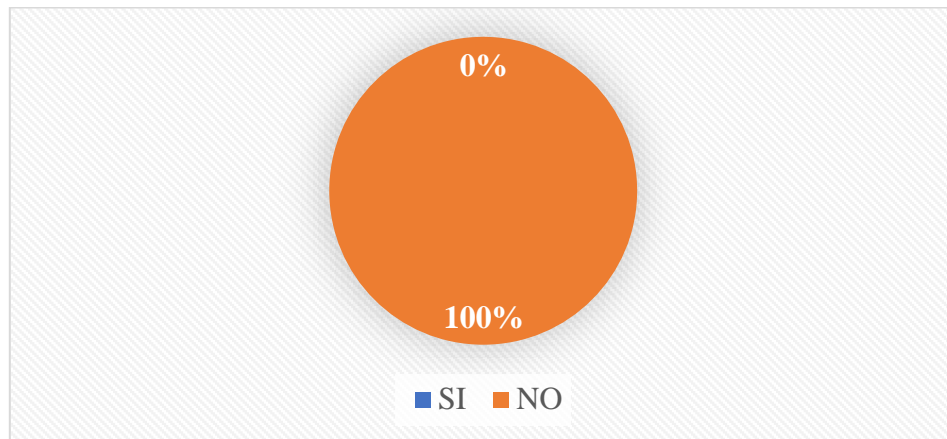
### **Análisis**

De este resultado se observa que la mayoría de los trabajadores desconocen las funciones que deben desempeñar en la empresa, ya que las diferentes funciones son asignadas de manera verbal, esto se debe a que el gerente no ha tomado en cuenta el disponer una guía donde le ayude para asignar de mejor manera las funciones a cada puesto de trabajo, ocasionando duplicidad de funciones.

## 8. ¿Cuenta con un manual de funciones para su puesto de trabajo de forma escrita?

**Figura 15**

*Existencia de Manual de Funciones*



**Fuente:** Investigación de campo.

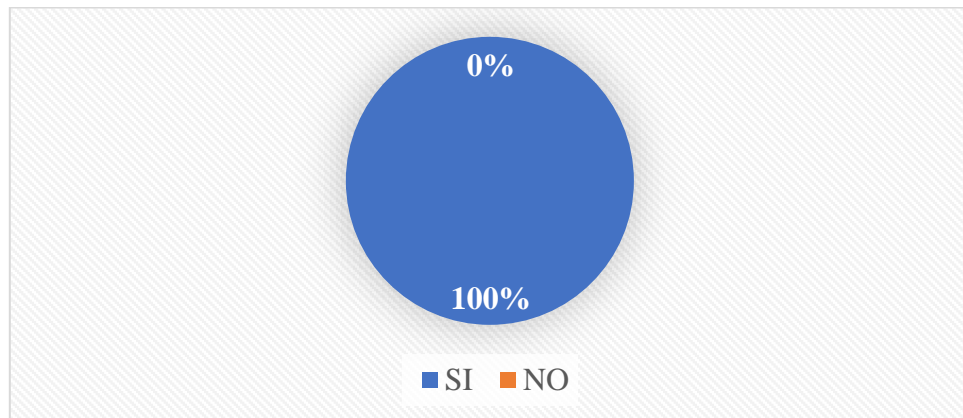
### **Análisis**

De este resultado se observa que ninguno de los trabajadores tiene un manual de las funciones que deben desempeñar, las funciones son asignadas de manera verbal, por lo tanto, los trabajadores no saben con exactitud las funciones que deben realizar, esto conllevaría a tener con mayor frecuencia a la duplicidad de funciones que desarrollan los trabajadores. cómo se puede comprobar con los resultados obtenidos de la figura 16.

## 9. ¿Conoce los procesos de las actividades que usted realiza?

**Figura 16**

*Conocimiento de los Procesos de Actividades*



**Fuente:** Investigación de campo.

### **Análisis**

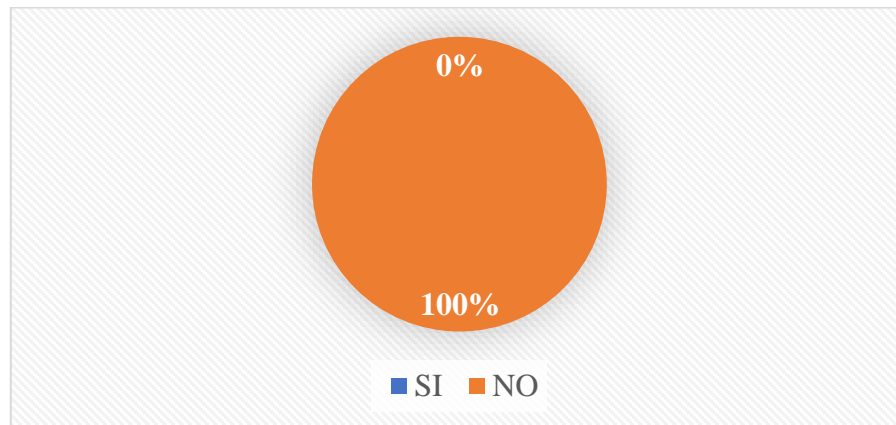
Mediante al criterio de los trabajadores, se comprobó que, los trabajadores en su totalidad conocen de los procesos para el desarrollo de sus actividades, esto lo confirma el gerente diciendo que cada uno de ellos cuenta con calificación, experiencia y la experticia necesaria para ejecutar las actividades que desempeña como ventas y servicio técnico, sin embargo, sería necesario e indispensable implementar un manual de procesos en la empresa para un mejor desempeño técnico de las actividades que cada trabajador realiza en la empresa.



## 10. ¿Cuenta con un manual de procesos de las actividades que realiza?

**Figura 17**

*Existencia de Manual de Procesos*



**Fuente:** Investigación de campo.

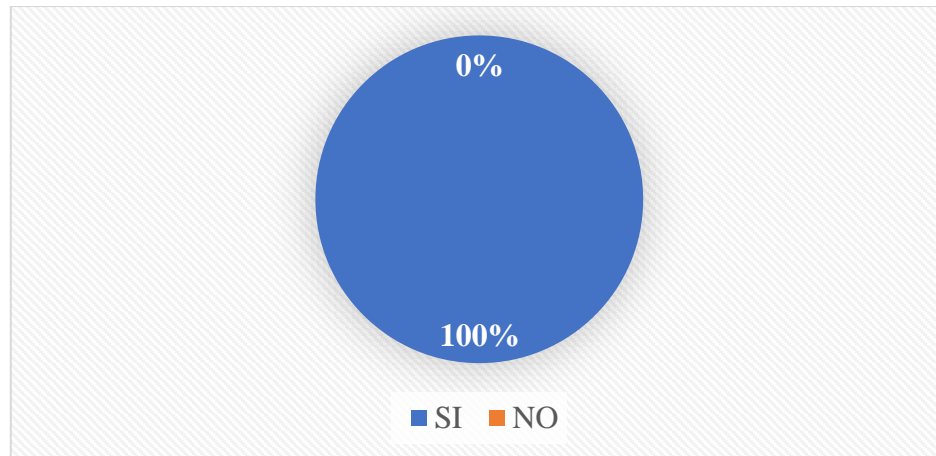
### **Análisis**

Mediante los resultados arrojados, se evidenció que, ninguno de los trabajadores dispone de un manual de procesos documentado, donde se pueda ver el proceso para el desarrollo de sus actividades, es por eso que de acuerdo a lo manifestado por el gerente, cada trabajador realiza sus actividades en base a su criterio, experiencia y experticia, necesaria razón por la cual, se recomendaría establecer un manual de procesos donde cada trabajador se pueda guiar paso a paso el proceso a seguir, para un óptimo desempeño técnico de las actividades.

## 11. ¿Conoce cuál es el objetivo de su puesto de trabajo?

**Figura 18**

*Conocimiento del Objetivo del Puesto de Trabajo*



**Fuente:** Investigación de campo.

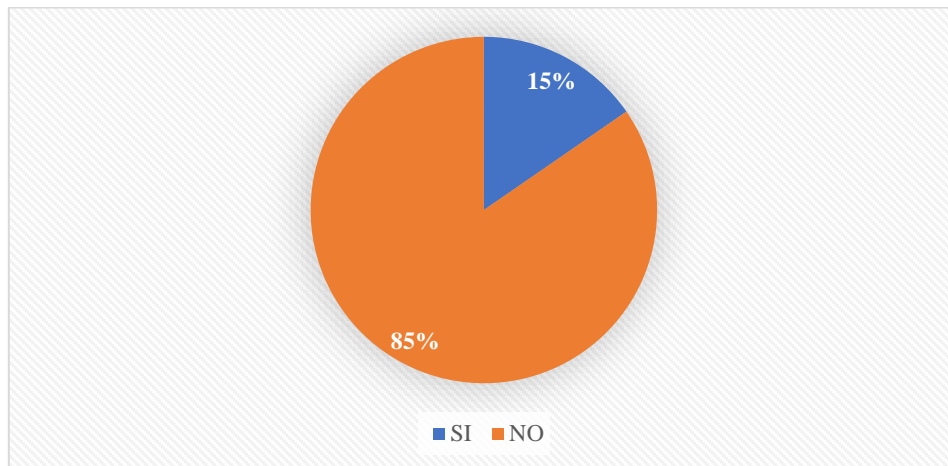
### **Análisis**

Como se puede evidenciar en la figura 14, todos los trabajadores tienen conocimiento del objetivo de su puesto de trabajo, como es de ventas, servicio técnico, publicidad y bodegueros, por lo que resulta ser beneficioso para el buen desarrollo de actividades de cada trabajador de la empresa.

## 12. ¿Considera usted que su carga laboral es adecuada?

**Figura 19**

*Carga Laboral Adecuada*



**Fuente:** Investigación de campo.

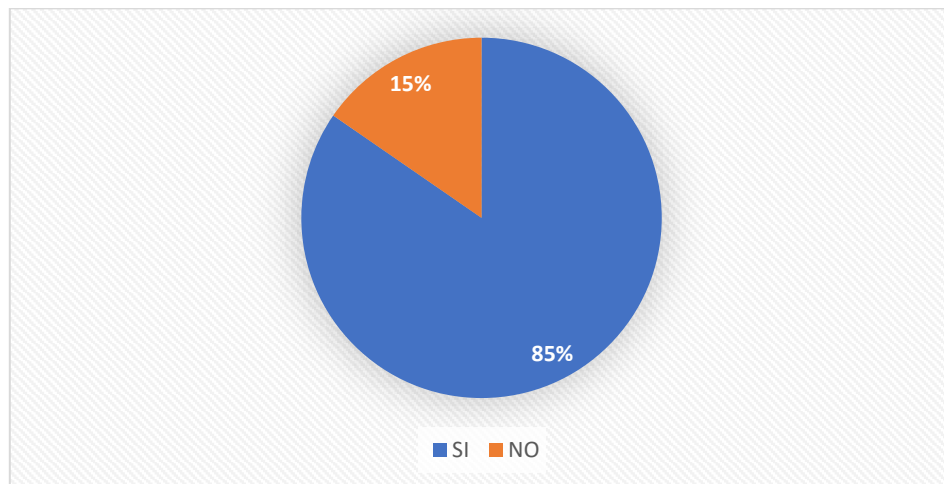
### **Análisis**

Mediante los datos obtenidos, como se puede observar en la figura 12, se determinó que, la carga laboral para la mayoría de los trabajadores no es adecuada, esto que se debe a la mala asignación de funciones para cada puesto de trabajo, para ello sería lo más conveniente hacer una medición de cargas de trabajo, donde se detalla las actividades que se realizan, los tiempos mínimos y máximos de realización de una actividad y con eso se determina el número de empleados que se requiere contratar. Adicionalmente, definir un manual de funciones, para evitar tener inconvenientes en la asignación de funciones de cada trabajador.

**13. ¿Piensa que las funciones que desempeña se están duplicando con las que desarrollan sus compañeros de trabajo?**

**Figura 20**

*Duplicidad de Funciones*



**Fuente:** Investigación de campo.

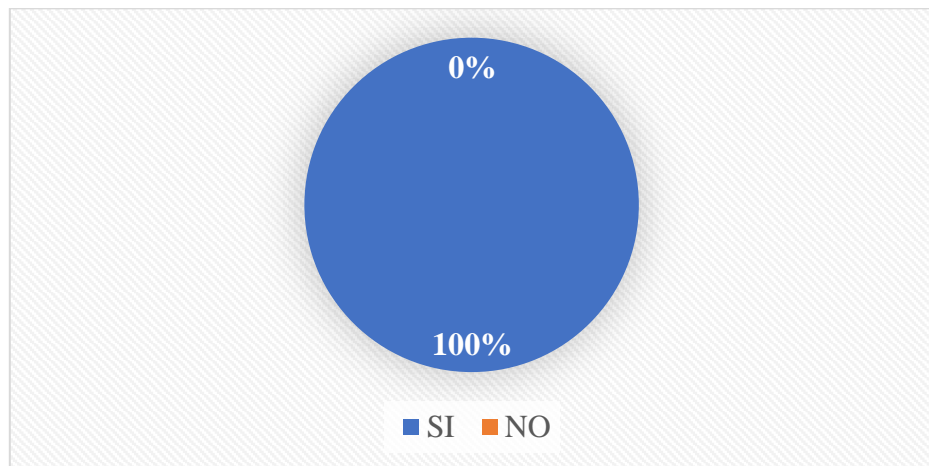
**Análisis**

Con los resultados obtenidos se determinó que un porcentaje considerable de los trabajadores desarrollan funciones duplicadas con los compañeros de trabajo, por lo que resulta necesario un análisis de cargas laborales, la implementación de un manual de funciones, un mapa de procesos definido, para definir las funciones exactas para cada uno de los trabajadores para un mejor desempeño laboral.

**14. ¿Considera usted que es necesario contar con un manual de funciones donde se establezcan las actividades a desarrollar por cada puesto de trabajo?**

**Figura 21**

*Necesidad de un Manual de Funciones*



**Fuente:** Investigación de campo.

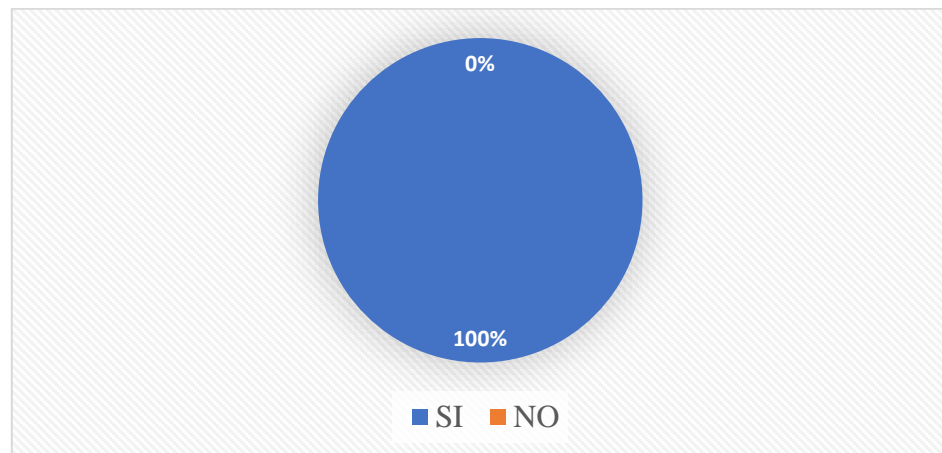
**Análisis**

Mediante los resultados obtenidos, se analizó que todos los trabajadores piensan que es necesario la implementación de un manual de funciones de manera formal con la adecuada asignación de funciones para cada puesto de trabajo para un mejor y óptimo desempeño de cada uno de los trabajadores.

## 15. ¿Está conforme con su puesto de trabajo?

**Figura 22**

*Conformidad con el Puesto de Trabajo*



**Fuente:** Investigación de campo.

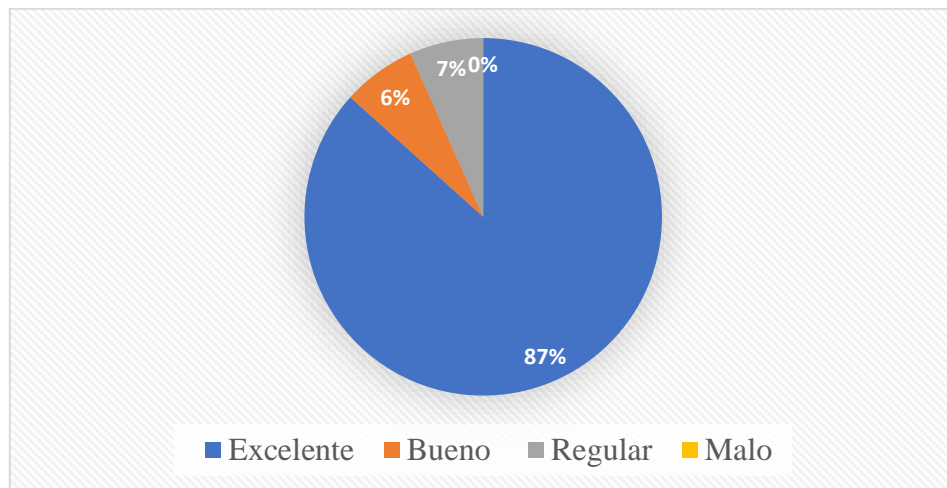
### **Análisis**

A través de los resultados obtenidos, en figura 18 se evidencia que todos los trabajadores están conformes con su puesto de trabajo, por lo que resulta ser favorable para la empresa, ya que así los trabajadores tienen un mejor y óptimo desempeño en el desarrollo de las actividades.

## 16. ¿Cómo es la comunicación entre compañeros de trabajo?

**Figura 23**

*Comunicación Ente Compañeros de Trabajo*



**Fuente:** Investigación de campo.

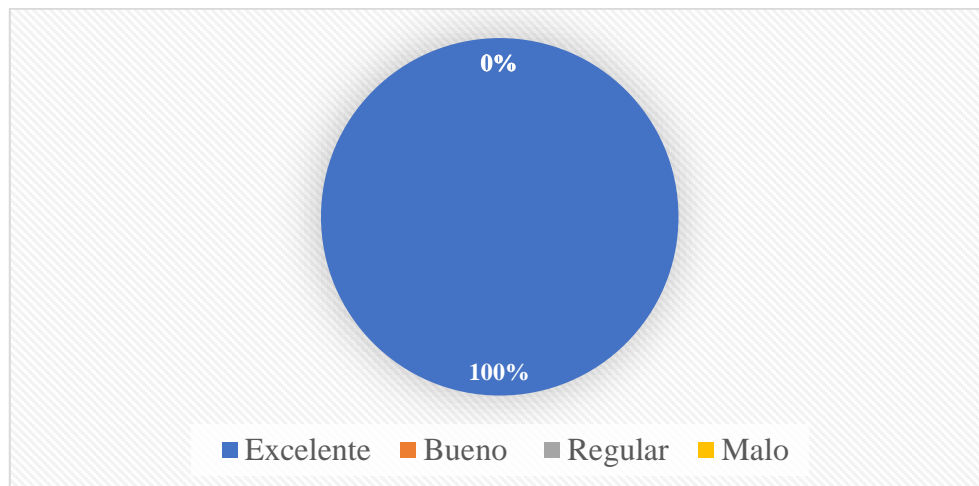
### **Análisis**

Mediante los datos obtenidos, determinó que, todos los trabajadores tienen una excelente comunicación, por lo que indica a través del presente análisis, un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las actividades de los trabajadores de Computec.

## 17. ¿Cómo es la comunicación entre el jefe y el trabajador?

**Figura 24**

*Comunicación entre el jefe y el Trabajador*



**Fuente:** Investigación de campo.

### **Análisis**

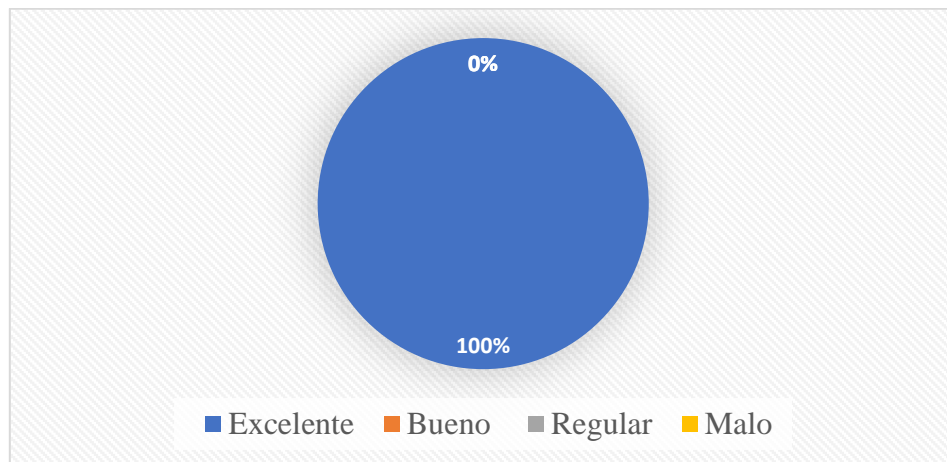
A través de los datos obtenidos, se evidenció que todos de los trabajadores tienen una excelente comunicación con su jefe, que es el gerente de la empresa, además el gerente aclara que es importante la excelente comunicación con los trabajadores para generar confianza y un buen ambiente laboral.



## 18. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

**Figura 25**

*Ambiente Laboral*



**Fuente:** Investigación de campo.

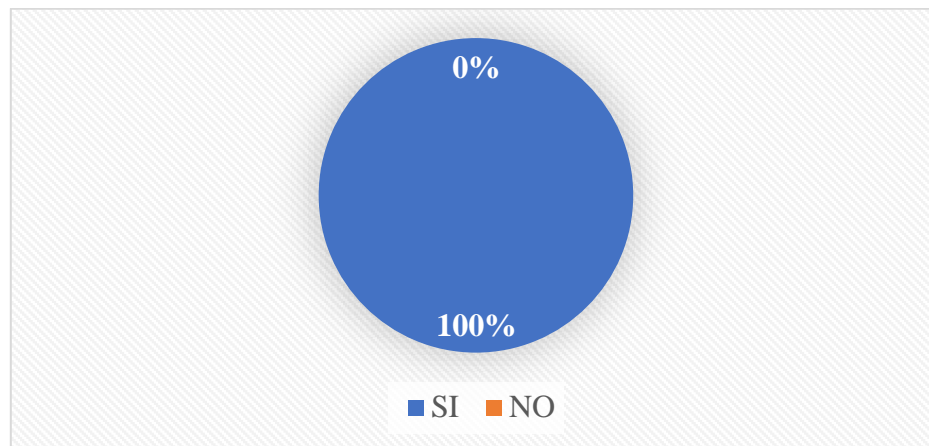
### **Análisis**

A través de los resultados que se evidencia en la figura 21, se determinó que todos los trabajadores consideran que el ambiente laboral es excelente, ya que existe una excelente comunicación entre los trabajadores y también una excelente comunicación con el gerente de la empresa por lo que se sienten a gusto todo el personal que trabaja en la empresa Computec, y es un resultado bastante favorable para el desarrollo de las actividades en conjunto dentro de la empresa.

## 19. ¿El gerente supervisa constantemente las actividades que realiza?

**Figura 26**

*Supervisión Constantemente de Actividades*



**Fuente:** Investigación de campo.

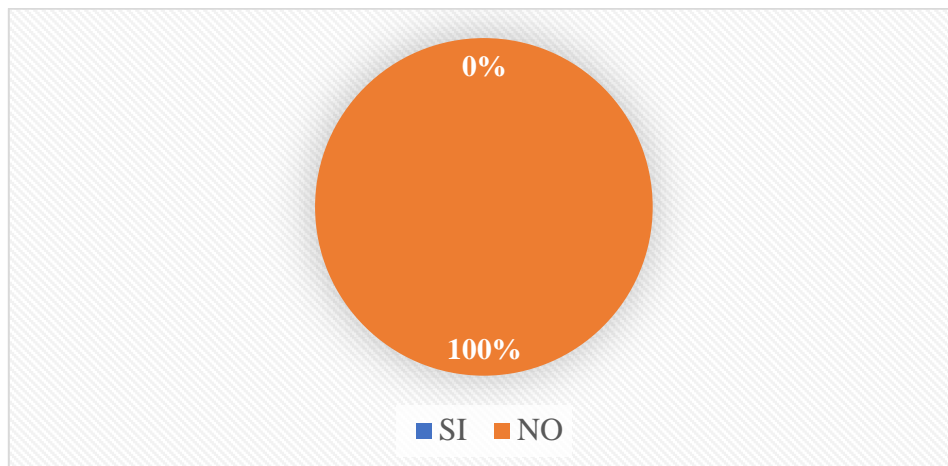
### **Análisis**

Mediante los resultados que se obtuvo, se comprobó que todos los trabajadores son supervisados por el gerente en el desarrollo de las actividades, de igual forma el gerente confirma que mantiene supervisados a sus trabajadores, lo que resulta beneficioso el control y monitoreo de todas las actividades que realizan los trabajadores para el buen desempeño, minimizando posibles errores de los trabajadores.

## 20. ¿Recibe usted capacitaciones relacionadas con las actividades que desempeña?

**Figura 27**

*Capacitaciones a Trabajadores*



**Fuente:** Investigación de campo.

### **Análisis**

Mediante los datos obtenidos, se comprobó que, la totalidad de los trabajadores no han tenido capacitaciones para el desarrollo de sus actividades desempeñadas en la empresa, ya que cuentan con la experiencia necesaria para el desempeño óptimo de sus actividades. Sin embargo, sería importante, que se realice alguna capacitación para la adquisición de nuevos conocimientos, de manera esporádica, previo el análisis y la asignación de presupuesto necesario.

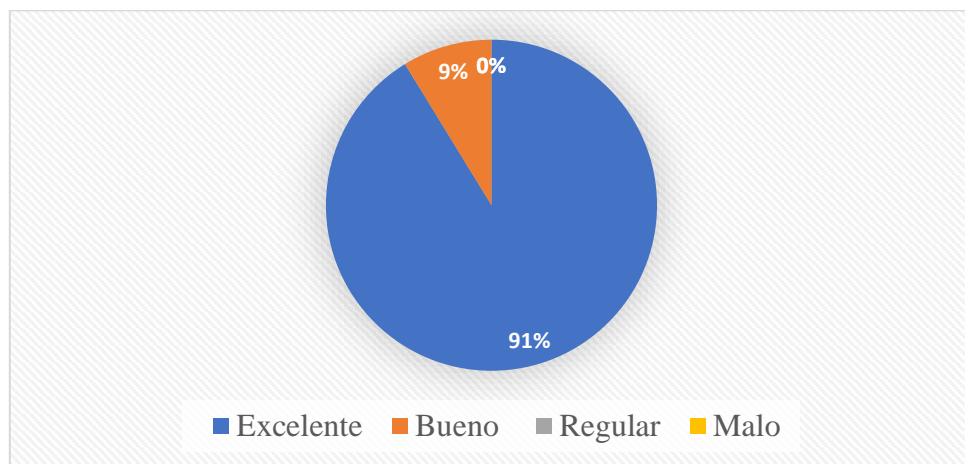
### **Encuestas Dirigidas A Los Clientes De Computec.**

Se determinó la población externa, donde participaron los clientes que de acuerdo al criterio del señor Edgar Quintana, gerente de Computec son frecuentes ya que compran alrededor de 10 o más productos al año, 80 clientes que se detallan en el **Anexo 7 Clientes Computec**, cabe mencionar que el censo se aplicó con la ayuda de formularios digitales enviando a los contactos personales de cada cliente como el número telefónico y el correo electrónico respectivamente con un tiempo de espera de 15 días aproximadamente hasta recibir la respuesta de los 80 clientes mencionados anteriormente, aclarando que se recibió la respuesta de todos los clientes, debido a que el número de clientes habituales fueron 80 y es menor a 100 individuos se aplicó un censo, es decir se aplicó a todos los clientes como se especifica en **Anexo 7 Clientes Computec**, por lo que no se necesitó la aplicación de una muestra, en el censo aplicado se logró obtener información a través de un cuestionario con preguntas cerradas, donde se investigó aspectos relacionados al nivel de satisfacción de los clientes con el propósito de recomendar en el manual administrativo, contable y financiero estrategias que ayuden a captar un mayor número de clientes frecuentes y superar los 80 que se menciona y así alcanzar mayor rentabilidad.

**1. De acuerdo con escala de calificación, ¿Cómo considera la atención que recibió en Computec?**

**Figura 28**

*Calidad de la Atención Recibida*



**Fuente:** Investigación de campo.

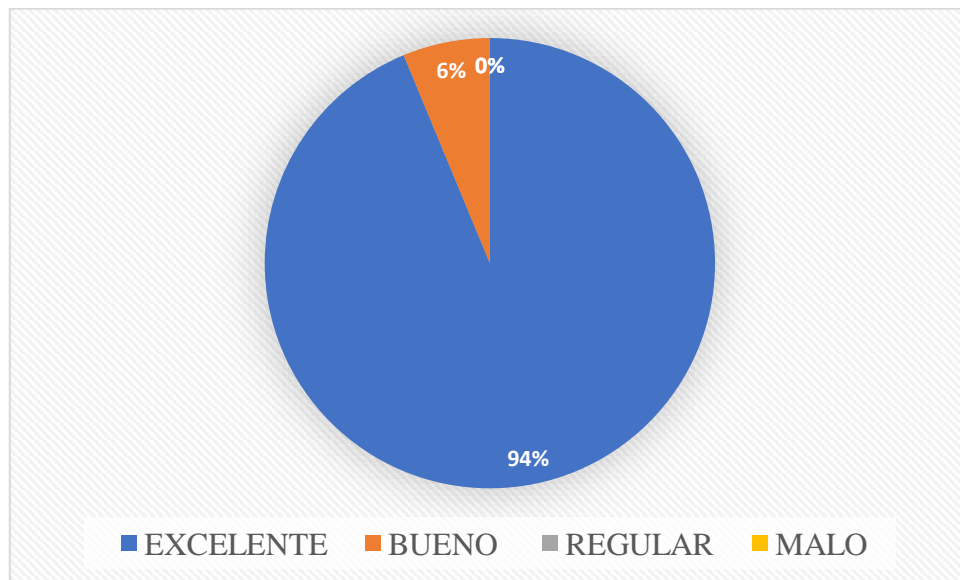
**Análisis**

Mediante los datos obtenidos a través de la figura 24 se pudo determinar que la mayoría de los clientes afirman haber recibido una excelente atención en el momento que han sido atendidos, con estos resultados se pudo confirmar la excelente calidad de atención al cliente, ganando de esta manera un mayor prestigio y mayor captación de clientes.

**2. De acuerdo con la escala de calificación ¿Cómo considera la calidad de los productos que oferta Computec?**

**Figura 29**

*Calidad de Productos*



**Fuente:** Investigación de campo.

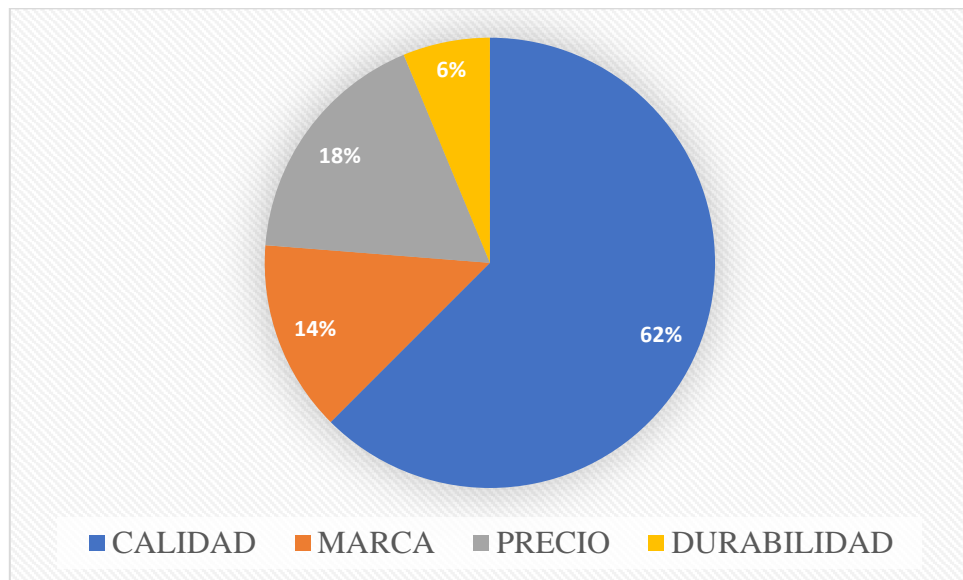
**Análisis**

Como se puede observar en la figura 25, la mayor parte de los clientes manifestaron que los productos que oferta Computec son de excelente calidad, cualidad que ha ido perfeccionando la empresa, con el paso de los años, para ganar mayor posicionamiento en el mercado tecnológico.

**3. Al momento de adquirir un artículo tecnológico, ¿Qué características considera la más importante?**

**Figura 30**

*Característica Para Adquirir un Producto*



**Fuente:** Investigación de Campo.

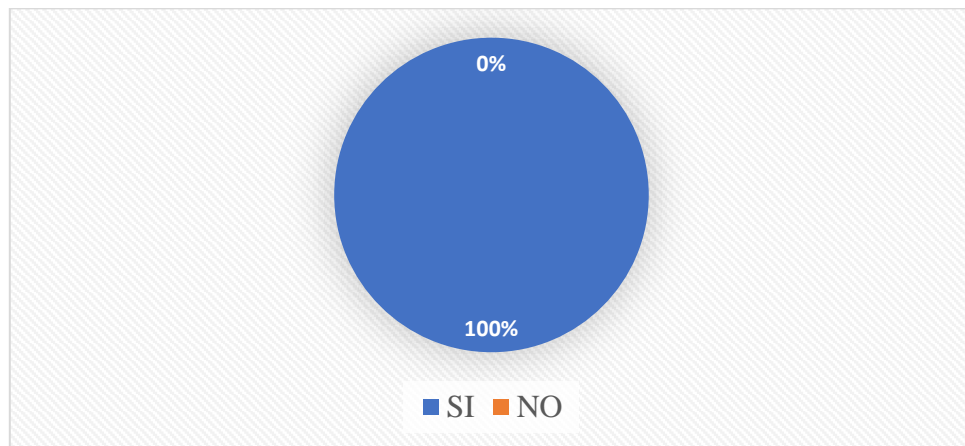
**Análisis**

A través de los datos recopilados, se explicó que los clientes en su mayoría, realizan sus compras teniendo en cuenta la calidad, una parte toma en cuenta el precio, una pequeña parte toma en consideración la marca de los productos y una mínima parte toma en consideración la durabilidad de los productos, tomando en consideración estas características se necesita proponer estrategias que ayuden a optimizar las ventas de la de acuerdo a las características preferenciales de los clientes de Computec.

**4. ¿Considera que Computec tiene a disposición de todos los productos que necesita?**

**Figura 31**

*Disponibilidad de Productos*



**Fuente:** Investigación de campo.

**Análisis**

Mediante los resultados conseguidos, se justificó que los clientes en su totalidad han conseguido el producto que ha necesitado, ya que el gerente manifiesta que tiene los suficientes proveedores para lograr satisfacer las necesidades de los clientes, tomando este resultado se asevera que Computec tiene disposición una gran diversidad de productos al mejor precio, llegando a satisfacer por completo a la demanda de clientes.



## 5. ¿Con qué frecuencia adquiere productos en Computec?

**Figura 32**

*Frecuencia de Compras*



**Fuente:** Investigación de campo.

### **Análisis**

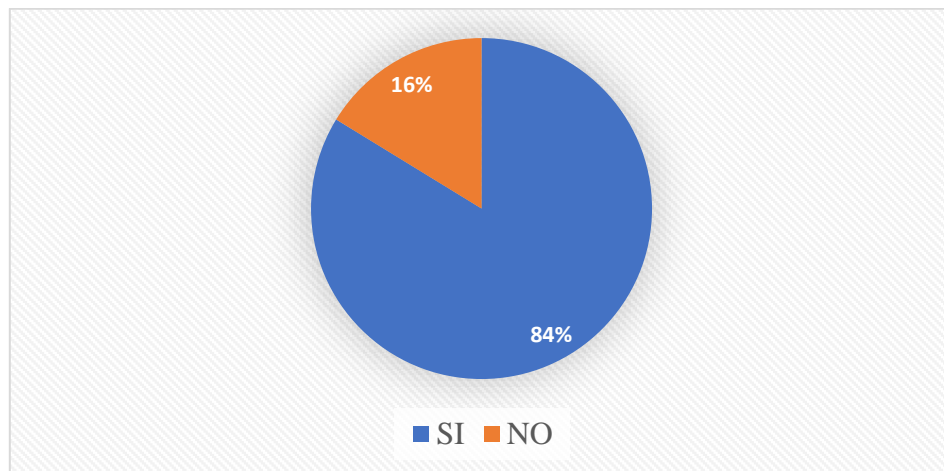
#### **Ocasionalmente**

Mediante los datos recopilados por parte de los clientes, se puede establecer que la mayoría de los clientes analizados, adquieren frecuentemente los productos tecnológicos que oferta Computec, es decir alrededor de 10 productos al año como lo señala en la entrevista el señor Edgar Quintana, gerente de Computec, por lo que se puede afirmar que los clientes señalados en el **Anexo 7 Clientes Computec** guardan fidelidad a la empresa por su calidad de productos y la mejor atención al cliente.

## 6. ¿Ha sido beneficiario de algún tipo de descuento o promoción en Computec?

**Figura 33**

*Beneficios de Descuentos o Promociones*



**Fuente:** Investigación de campo.

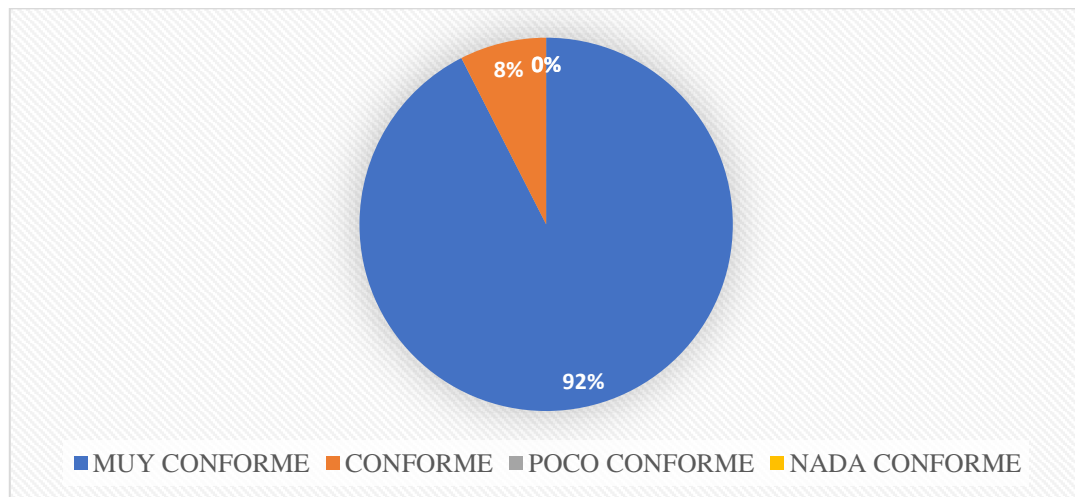
### **Análisis**

Con los datos conseguidos se demostró que la mayoría de los clientes han tenido la oportunidad de ser beneficiados de promociones y descuentos, y para ello se sostiene con lo dicho por el gerente donde afirmó que aplica ofertas y descuentos permanentes con la ayuda de publicidad en redes sociales y en programas radiales, estos resultados arrojados demuestran que Computec aplica constantemente descuentos y promociones como estrategia de gran impacto que permite alcanzar a mayor cantidad de clientes.

**7. ¿Está conforme con los precios de los productos tecnológicos que ofrece la empresa Computec?**

**Figura 34**

*Conformidad de Precios*



**Fuente:** Investigación de campo.

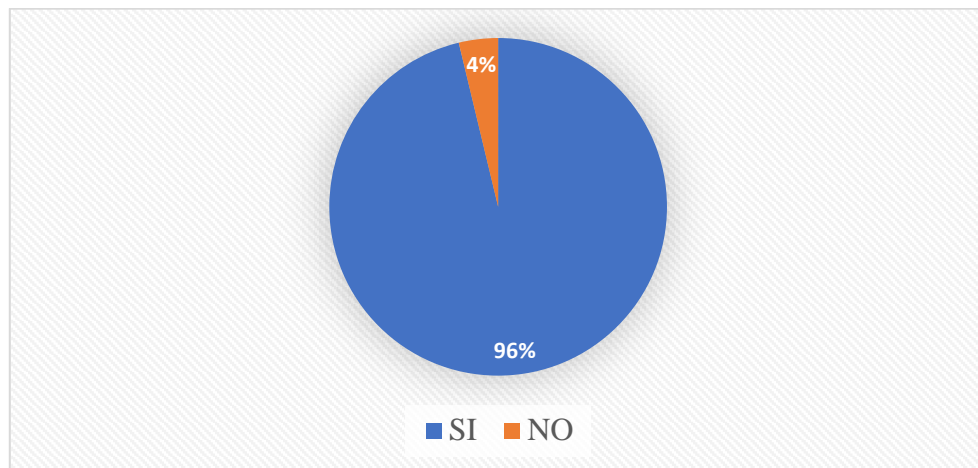
**Análisis**

En conformidad a los datos que se obtuvieron se determinó que en su gran mayoría de clientes se encuentran muy conformes con los precios de los productos tecnológicos que Computec oferta, por lo que es una gran fortaleza para poder captar mayor cantidad de clientes, y tener mejor posición en el mercado tecnológico.

**8. ¿Recomendaría a otras personas adquirir los productos tecnológicos que ofrece la empresa Computec?**

**Figura 35**

*Recomendación a Otras Personas*



**Fuente:** Investigación de campo

**Análisis**

A través de los datos obtenidos como se observa en la figura 31, el total de clientes encuestados están dispuestos a recomendar adquirir los productos que oferta Computec, por lo que es beneficioso, ya que es uno de los mejores tipos de publicidad que la empresa tiene para ganar mayor prestigio, y mejora la posición en el mercado tecnológico.

## **Entrevista al Gerente de Computec.**

- 1. ¿La empresa cuenta con una misión y visión y han sido socializadas a los empleados y trabajadores?**

La empresa si tiene una misión y visión definida y publicada en el portal web de la empresa [www.computecibarra.com](http://www.computecibarra.com), pero no habido la oportunidad de socializar a todos los trabajadores con detalle.

- 2. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y valores institucionales, y estos han sido socializados a los empleados y trabajadores?**

De igual forma se tiene objetivos y valores institucionales, pero no han sido presentados y tampoco socializado de manera formal, o descritos en un documento.

- 3. Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, puede describirnos uno o dos objetivos y valores.**

Como objetivos se puede decir, ser una empresa líder en tecnología como dice nuestro eslogan, abrir nuevas sucursales para alcanzar a más clientes, y como valores se tiene la puntualidad, honestidad, humildad, etc.

- 4. ¿La empresa tiene definido sus políticas institucionales y estas han sido socializadas a los trabajadores?**

Si se tiene algunas políticas, pero no están descritas en un documento formal, pero se ha socializado en ocasiones, considerando que una de las políticas es el horario de entrada que comprende un horario extendido de domingo a domingo de 8 y 30 de la mañana a 7 y 30 de la noche sin cerrar al medio día.

- 5. ¿La empresa tiene constituido un organigrama estructural?**

Actualmente la empresa no cuenta con un organigrama establecido, donde detalle cada área de trabajo.

**6. ¿Cómo se asigna las funciones que deben cumplir cada uno de los trabajadores?**

**¿De forma verbal o escrita?**

Por el momento se asignan las funciones de manera verbal, no se dispone de un documento formal para cada trabajador con sus funciones específicas.

**7. ¿Cree usted que es importante contar con una guía que indique las funciones que debe desempeñar los trabajadores? ¿Por qué?**

No había tomado en cuenta estos aspectos y me parece muy importante disponer de una guía para poder asignar mejor las funciones a cada uno de mis trabajadores.

**8. ¿Los trabajadores tiene procesos definidos para realizar sus actividades?**

No tienen los procesos definidos, para que realicen sus actividades, hasta el momento lo realizan de acuerdo con su experiencia y experticia, sin una guía se podría decir.

**9. ¿La empresa dispone de un organigrama estructural, donde definan las diferentes áreas de la empresa y sus relaciones?**

La empresa no dispone de un organigrama formalmente definido, los trabajadores conocen en forma verbal los niveles de jerarquías de la empresa.

**10. ¿Cómo es la comunicación entre usted en calidad de gerente de la empresa con sus trabajadores?**

La comunicación entre mi persona como gerente propietario es excelente, trato de generar confianza para que exista un excelente ambiente de trabajo.

**11. ¿Supervisa constantemente las actividades que realizan sus trabajadores?**

Obviamente superviso constantemente las actividades que realizan mis trabajadores

**12. ¿Considera que sus trabajadores están motivados, existe un trabajo en equipo y hay retroalimentación permanente para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos?**

En efecto trato de que mis trabajadores se encuentren motivados, a través algún tipo de incentivo.

**13. ¿La empresa tiene a disposición un reglamento interno?**

La empresa tiene disposición un reglamento formalmente establecido.

**14. ¿Dispone una persona que se encargue exclusivamente del proceso contable?**

La empresa si dispone de una persona externa que se encarga exclusivamente de la parte contable, financiera.

**15. ¿En alguna ocasión ha tenido algún tipo problema respecto a sus obligaciones tributarias?**

Hasta la fecha no se ha tenido ningún inconveniente con las obligaciones tributarias en el tema de las declaraciones pertinentes.

**16. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa?**

Tengo alrededor de 100 proveedores, entre proveedores de computadoras, celulares, tabletas, impresoras, parlantes, accesorios, etc.

**17. ¿Considera que los proveedores que tiene la empresa son los necesarios para satisfacer el requerimiento de los clientes?**

Claro, obviamente, se analiza previamente la demanda de algún tipo de producto, y se solventa con dicho producto a los clientes buscando nuevos proveedores, prevaleciendo la calidad de productos para ofertar.

**18. ¿Los proveedores cumplen siempre con la fecha de entrega de los pedidos?**

Claro, los proveedores, son de entera confianza, y manejan los pedidos con bastante responsabilidad y cumplimiento

**19. ¿De acuerdo con su experiencia y conocimiento en mercado tecnológico cuál sería su potencial competencia?**

Pienso que mi mayor competencia son empresas constituidas y se han expandido a nivel nacional como puedo mencionar “Point Technology”, “Cmputron”, etc.

**20. ¿Qué estrategias ejecuta usted en calidad de gerente para atraer a los clientes?**

La estrategia que se maneja y que siempre nos ha dado resultado son las ofertas, descuentos y promociones permanentes y la publicidad en redes sociales y la implementación de publicidad por radio, es así como hasta hoy se tiene alrededor de 80 cliente frecuentes, frecuentes en el sentido de que al año realizan más o menos 10 compras, datos que monitorean y se van registrando en una base de datos.

**21. ¿Desde su punto de vista piensa que la creación de un manual administrativo, contable y financiero es importante para el mejor funcionamiento de la empresa?**

Si, me parece muy importante que se cree y se tenga la oportunidad de implementar un manual administrativo, contable y financiero en mi empresa para poder tener un mejor manejo y también tener un mejor control para obtener mejores resultados.

**Análisis de la Entrevista Efectuada al Gerente de Computec.** Luego de haber realizado la entrevista al señor gerente de Computec, se determinó que la empresa cuenta con una misión, visión, pero no han sido socializadas con los trabajadores, al igual que los objetivos y los valores no se encuentran debidamente formalizados, por lo que se necesita consolidar en un documento de manera formal y poder socializar oportunamente a cada trabajador de la empresa. Otro aspecto para considerar es que la empresa no cuenta con una estructura orgánica definida, lo que implica el desconocimiento de las diferentes jerarquías y niveles que existen dentro de la empresa, así como las interrelaciones con las diferentes áreas de la empresa. Por lo que considera el señor gerente de la empresa que sería beneficioso y de gran ayuda la implementación de un manual administrativo y financiero para un mejor manejo de la empresa y también un mejor control de las actividades que se realiza a diario.



## **Entrevista a la Contadora de Computec.**

### **1. ¿La empresa dispone de un sistema contable?**

Si, se dispone de un sistema contable para el manejo de facturación, control de inventario, proveedores, etc. Pero no actualizado y no se le da uso para el registro de las transacciones, por lo que no se tiene un registro organizado de los ingresos y gastos de la empresa.

### **2. ¿La empresa cuenta con un catálogo de cuentas?**

La empresa no dispone de un catálogo de cuentas,

### **3. ¿La empresa dispone de una dinámica de cuentas adecuada?**

No se dispone de una dinámica de cuentas.

### **4. ¿Ha tenido alguna vez algún problema con el SRI con sus obligaciones tributarias?**

Desde que estoy a cargo de la empresa como contadora, no se ha tenido inconvenientes, en cuanto a las obligaciones tributarias que se tiene como empresa.

### **5. ¿Cuáles son las obligaciones que tiene la empresa con el SRI?**

Las obligaciones tributarias que tenemos es la declaración mensual del IVA

### **6. ¿Se mantienen las declaraciones y pagos de impuestos al día?**

Obviamente tenemos al día las obligaciones tributarias, para no tener inconvenientes, de sanciones como son las multas de carácter pecuniario.

### **7. ¿Cómo se manejan los inventarios? ¿Cuál es su metodología?**

El inventario se encuentra en procesos de actualización ya que no se encontraba debidamente organizado en la bodega, y el método que se emplea es el promedio.

### **8. ¿Existen políticas contables y financieras?**

Según conozco la empresa no tiene políticas contables y financieras

### **9. ¿Los trabajadores tienen a disposición todos los beneficios sociales?**

No todos los trabajadores tienen a bien disposición de los beneficios sociales, 6 de ellos son afiliados legalmente al seguro social y recientemente se le afilio a uno más y el resto no está afiliado aun es decir 6 no se encuentran afiliados.

**10. ¿Se presentan a la administración oportunamente los estados financieros? ¿Cada que tiempo?**

No se presenta estados financieros a la administración.

**11. ¿Se realizan análisis financieros y se presentan informes de este análisis a la administración, para la toma de decisiones?**

No se realiza el análisis financiero

**12. ¿Desde su punto de vista, piensa que la creación de un manual administrativo, contable y financiero es importante para el mejor funcionamiento de Computec?**

Considero que sería importante la creación y también la aplicación de un manual administrativo y financiero, porque sería un documento formal de aplicación en la empresa para una mejor organización en todas las actividades que se realiza generando una mayor eficiencia y poder seguir creciendo aún más.

**Análisis de la Entrevista Efectuada a la Contadora de Computec.**

De acuerdo con lo que manifestó la contadora de Computec a través de la entrevista que se efectuó, se determinó que, se tiene un sistema contable pero no está funcionando por falta de actualización para el registro organizado de ingresos y gastos, no manejan políticas contables y financieras, El inventario se encuentra en procesos de actualización ya que no se encontraba debidamente organizado en la bodega,

Por otro lado, el tema de inventarios no se cuenta correctamente organizado, razón por la cual, justamente se encontraba en proceso de actualización y de organización, para tener en conocimiento la cantidad de existencia de cada artículo que se tiene.

No se presentan estados financieros, por lo que no se tiene un análisis financiero para la toma de decisiones pertinentes en cada periodo económico.

La contadora de Computec finalmente manifestó que sería de gran ayuda que se implemente un manual administrativo, contable y financiero para un manejo óptimo de la empresa como tal, y así seguir creciendo como hasta la actualidad.

### **Información De Fuente Secundaria**

La información de fuente secundaria conseguida que permitió ser de sustento del presente trabajo de grado fue conseguida a través de bibliografías, leyes y reglamentos.

#### ***Competencia.***

De acuerdo con los datos obtenidos del catastro de actividades económicas del (Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, 2019) con la última actualización del 28 de agosto del 2019, se pudo determinar que existen dentro de la ciudad de Ibarra aproximadamente 59 empresas comercializadoras de artículos tecnológicos, que están activas y funcionando legalmente, relacionando esta cantidad aproximada con el total de la población de Ibarra, representa una elevada cantidad de competencia.

#### ***Proveedores.***

A través de la información obtenida por parte del gerente de Computec, se verificó que cuenta con alrededor de 100 proveedores, por lo que resulta beneficioso por una parte contar con una gran cantidad de proveedores porque se tiene la posibilidad de tener mayor variedad de productos, con características distintas como precios, marcas, calidades, llegando a satisfacer las necesidades de los clientes, por otro lado existen problemas ya que en algunos casos existe el incumplimiento y falta de responsabilidad de los proveedores, además los precios están en constante cambio y se debe adaptar para que los clientes se mantengan conformes.

### ***Uso de Tecnología.***

Según da a conocer el diario (La Hora, 2021) en su publicación señala que a través de la pandemia, se aceleró los procesos de transformación digital, condiciones donde se demuestra la importancia de implementar acciones para que los ciudadanos desarrollen sus actividades como el trabajo en las instituciones, el de recibir clases de las diferentes asignaturas de los estudiantes, la comunicación con familiares que se encuentran en lugares lejanos, cumplimiento de trámites o inclusive ser atendidos y diagnosticados por médicos de manera telemática a través de dispositivos tecnológicos, época donde se vuelve una oportunidad para Computec, ya que aumenta de manera considerable cantidad de demanda de personas que necesitan adquirir equipos y dispositivos tecnológicos para el desarrollo de actividades en forma virtual.

### ***Políticas Gubernamentales.***

Los aranceles se eliminarán y se reducirán, es decir el impuesto para 667 partidas según lo expuesto por el (El Universo, 2021) la reforma arancelaria que entrará en vigencia a partir del 1 de agosto 2021 anunciado por el ministro de Producción, Comercio Exterior e Industrias, Julio José Prado, (Ecuavisa, 2021) argumenta que de esta cantidad 590 de las partidas tendrán 0% de arancel, lo que significa que no pagarán tributos para ingresar al Ecuador, esto beneficiará a 6300 empresas a escala nacional agrupadas en 81 sectores de la industria del país. (El Universo, 2021) afirma que la política gubernamental beneficiará notablemente por ejemplo al sector tecnológico, los aranceles se reducen para cables de fibra óptica en un tercio del arancel; las unidades de memoria y las máquinas automáticas para el procesamiento de datos, estaciones de base para redes inalámbricas, equipos de comunicación y computadoras bajan a 0 %; cámaras digitales, del 25 % al 5 %. Políticas que dan la oportunidad a Computec de ofertar los productos tecnológicos a precios más accesibles y al alcance de más usuarios.

## Análisis de la Información

Con los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación, se analizará la información con la herramienta FODA.

### Matriz FODA

**Tabla 4**

### Matriz FODA

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILDADES</b>
<b>F1.</b> Experiencia necesaria para la comercialización, y servicio técnico de equipos tecnológicos. <b>F2.</b> Conformidad con los puestos de trabajo <b>F3.</b> Excelente comunicación entre compañeros de trabajo <b>F4.</b> Excelente comunicación entre jefe y trabajador <b>F5.</b> Excelente ambiente laboral <b>F6.</b> Supervisión constante de las actividades <b>F7.</b> Obligaciones tributarias al día <b>F8.</b> Trabajadores motivados <b>F9.</b> Descuentos y promociones <b>F10.</b> Productos de excelente calidad	<b>D1.</b> Desconocimiento de la misión, misión, objetivos, valores por falta de socialización <b>D2.</b> Desconocimiento del organigrama estructural <b>D3.</b> Falta de manual de funciones <b>D4.</b> Asignación de funciones de manera verbal <b>D5.</b> Falta de manual de procesos <b>D6.</b> Existencia de duplicidad de funciones <b>D7.</b> Falta de capacitaciones <b>D8.</b> Falta de un reglamento interno <b>D9.</b> Sistema contable sin funcionamiento <b>D10.</b> Catálogo de cuentas incompleto <b>D11.</b> Falta de una dinámica de cuentas <b>D12.</b> Trabajadores no afiliados al IESS <b>D13.</b> Políticas contables no formalizadas <b>D14.</b> No realizan análisis financiero <b>D15.</b> Inventario desorganizado <b>D16.</b> Carga laboral inadecuada
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>O1.</b> Prestigio a través de recomendación de los clientes <b>O2.</b> Eliminación de aranceles para la importación de equipos tecnológicos. <b>O3.</b> Aumento de la demanda de clientes <b>O4.</b> Clientes satisfechos por la atención recibida <b>O5.</b> Fidelidad de los clientes <b>O6.</b> Demanda completamente satisfecha <b>O7.</b> Numerosos proveedores	<b>A1.</b> Alto nivel de competencia <b>A2.</b> Incumplimiento de los proveedores <b>A3.</b> Los precios de los proveedores cambian constantemente.

**Fuente:** Investigación directa

*Cruces Estratégicos***Tabla 5***Cruces Estratégicos*

<b>Cruces Estratégicos</b>	
<b>ESTRATEGIAS ofensivas (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS defensivas (FA)</b>
<b>F1 - O3</b> Aprovechar la experiencia en la comercialización de equipamiento tecnológico para satisfacer la demanda del mercado	<b>F1 – A1</b> aprovechar de la experiencia de los trabajadores para ser elegidos ante la competencia
<b>F1 – O5</b> Aprovechar de la experiencia en la comercialización y servicio técnico, para garantizar la fidelidad de los clientes	<b>F6 – A1</b> Supervisar constantemente todas las actividades para no cometer errores y se elegidos ante la competencia.
<b>F9 –O2</b> Implementar mayores descuentos y promociones por la eliminación de aranceles en importaciones de equipos tecnológicos para implementar.	<b>F9 – A1</b> Diseñar descuentos y promociones más seguidas para ser preferidos frente a la competencia
	<b>F10- A1</b> Dar a conocer la calidad de los productos ofertados para prevalecer frente a la competencia
<b>ESTRATEGIAS de reorientación (DO)</b>	<b>ESTRATEGIAS de supervivencia (DA)</b>
<b>D7 – O1</b> Capacitar a los trabajadores para que tengan un conocimiento actualizado, para ganar mayor prestigio a través de recomendaciones de los clientes.	<b>D8 – A2</b> Implementar un reglamento interno para la eficiente selección de proveedores.
<b>D1 - O4</b> socializar constantemente la filosofía empresarial para mantener a los clientes satisfechos por la atención que reciben a través de los valores institucionales.	<b>D1 – A1</b> Socializar a todos los trabajadores la filosofía empresarial para un trabajo conjunto orientado al cumplimiento de objetivo.

**Fuente:** Investigación directa

### ***Análisis De La Información***

A través de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación se obtuvieron los resultados importantes y necesarios para la preparación de la matriz FODA en donde se pudo evaluaron los siguientes aspectos:

#### **Filosofía Empresarial**

La filosofía empresarial, no se encuentra establecida formalmente, por lo que al no estar formalmente establecido no se socializa a los trabajadores razón por la cual los trabajadores desconocen la razón de ser de la empresa y hacia dónde quiere llegar, así como también desconocen los trabajadores los objetivos valores de la empresa.

#### **Gestión Administrativa**

En la gestión administrativa existen varias falencias en cuanto a la estructura organizativa ya que la empresa no cuenta con un organigrama estructural que ayude a establecer los niveles jerárquicos de la empresa por lo que ocasiona una desorganización, de igual manera no posee un manual de funciones para los diferentes cargos, ocasionando duplicidad de funciones, también no cuenta con un manual de procesos establecido para el desarrollo técnico de las actividades.

#### **Gestión Contable**

La empresa no dispone de un sistema contable eficiente ya que se encuentra desactualizado, y no se encuentra funcionando para el adecuado registro de ingresos y gastos con el inventario no se dispone de una correcta organización eficiente del inventario, además no se cuenta con políticas contables y financieras.

### **Gestión Financiera**

La gestión financiera se puede comprobar que no se realizan estados financieros, tampoco de se realizan análisis de indicadores, para la toma de decisiones del siguiente periodo.

### **Normativa Interna**

No se tiene una normativa interna, por lo que resulta una falencia para el cumplimiento eficiente de las actividades de le empresa.

### **Entorno Externo**

La competencia es muy grande por lo que se tiene que establecer estrategias para captar más clientes y que ellos se vuelvan frecuentes con más promociones y descuentos especiales. Cuenta con un número elevado de proveedores resultando beneficioso por una parte contar con una gran cantidad de proveedores porque se tiene la posibilidad de tener mayor variedad de productos, con características distintas como precios, marcas, calidades, llegando a satisfacer las necesidades de los clientes. El uso de tecnología se ha elevado por la pandemia ya que los ciudadanos desarrollen sus actividades como el trabajo en las instituciones, el de recibir clases de las diferentes asignaturas de los estudiantes, comunicación con familiares que se encuentran en lugares lejanos, cumplir trámites o incluso ser atendidos y diagnosticados por médicos de manera telemática a través de dispositivos tecnológicos, generando mayor demanda de clientes, época donde se vuelve una oportunidad para Computec, además resulta beneficioso la eliminación de aranceles políticas que dan la oportunidad a Computec de ofertar los productos tecnológicos a precios más accesibles y al alcance de más usuarios.



## **Conclusión Diagnóstica**

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la empresa y con la aplicación de la herramienta F.O.D.A. se comprobó que el problema de mayor grado de incidencia que tiene la empresa es la falta de un manual Administrativo Contable y Financiero, descrito de manera formal, socializado y aplicado para un óptimo direccionamiento técnico, eficiente de las actividades a ejecutar en la empresa Computec, por tal razón el presente estudio tiene como propósito desarrollar un manual administrativo y financiero para ayudar a la mejora continua de la ejecución de las actividades que se desarrolla diariamente en la empresa.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

#### **Introducción**

El presente capítulo tiene como finalidad diseñar un manual administrativo, contable y financiero, como instrumento de guía para perfeccionamiento de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, contables y financieros ajustados de específicamente a la problemática de acuerdo con los resultados del diagnóstico previamente elaborado en la empresa Computec.

Para ello, la presente propuesta está compuesta de dos partes, empezando por la propuesta administrativa, seguido de la propuesta contable - financiera.

#### **Objetivo**

Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de productos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **Propuesta Administrativa**

La presente propuesta administrativa está integrada por la filosofía empresarial, gestión por procesos, estructura organizacional y la gestión de riesgos.

#### ***Manual Administrativo***

#### **Objetivo**

Diseñar un manual administrativo, para la microempresa comercializadora de productos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **Contiene:**

- ✓ Filosofía empresarial
- ✓ Gestión por procesos
- ✓ Estructura organizacional

- ✓ Gestión de riesgos

### ***Filosofía Empresarial***

La filosofía empresarial identifica la forma de ser de la empresa y hacia dónde quiere llegar, además de la cultura mediante los valores empresariales, y el cumplimiento de políticas.

### **Denominación De La Empresa.**

Razón social: Computec

### ***Logotipo.***

#### **Figura 36**

### ***Logotipo***



**Fuente:** (Computec, 2017)

El logo es diseño propio de la empresa el cual no necesitó cambios para la presente propuesta. El logo esté representado básicamente por cinco colores que cada uno simboliza algo en particular, empezando por el fondo de color negro que se asocia al prestigio y seriedad que tiene la empresa hacia sus clientes, el color verde donde simboliza un constante crecimiento, el color azul y rojo, que simboliza la confianza que inspira a los clientes al momento de adquirir un producto y el color blanco que representa la honradez de las personas que trabajan en Computec.

**Misión.**

La misión actual de la empresa se presenta a continuación, y también se presenta la propuesta con los ajustes necesarios.

**✓ Actual**

Computeec, 2017) “Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos tecnológicos, ofrecemos soluciones en servicio técnico y mantenimiento de equipos y sistemas informáticos en la ciudad de Ibarra con la mejor atención y calidad para la satisfacción de nuestros clientes”

**Propuesta**

Consiste en estructurar técnicamente e incorporar el talento humano, y sus cualidades en el desarrollo de sus actividades, con el fin de impartir confianza a los clientes.

Somos una empresa que comercializa y distribuye una amplia gama de productos tecnológicos, servicio técnico y mantenimiento de equipos informáticos, con profesionales altamente calificados brindando seguridad, confianza y garantía a los mejores precios del mercado, con la mejor atención y satisfacción de nuestros clientes.

**Visión.**

La visión actual de la empresa se presenta a continuación, y también se presenta la propuesta con los ajustes necesarios.

**✓ Actual**

(Computeec, 2017) “Ser una empresa líder en el sector tecnológico, proporcionando confianza, calidad y el mejor servicio a nuestros clientes utilizando todas las herramientas innovadoras que tenemos a nuestro alcance”.

## Propuesta

Consiste en estructurar técnicamente y determinar un tiempo alcanzable para cumplir la visión con el fin de generar lealtad a los clientes.





Para el año 2026 seremos la empresa líder del norte del país en la comercialización de equipos informáticos, con la apertura de nuevas sucursales y atrayendo a nuevos mercados, generando lealtad a nuestros clientes utilizando todas las herramientas innovadoras que tenemos a nuestro alcance.

## Valores Corporativos.

Los valores corporativos corresponden a su cultura organizacional y se describen los siguientes:

**Tabla 6**

### Valores institucionales

VALOR	DESCRIPCIÓN
✓ Ética 	La base de nuestra operación del día a día, es trabajar en base a conceptos de honestidad y transparencia con los clientes y con altos niveles de profesionalismo.
✓ Compromiso 	Capacidad del ser humano en conjunto con la organización para lograr conseguir o cumplir las metas propuestas.
✓ Puntualidad 	Cumplimiento de los horarios establecidos en la empresa para todo el personal que trabaja en la misma.
✓ Amabilidad 	Brindar un trato adecuado a los clientes, ofreciendo un servicio con una excelente actitud y cumpliendo con las exigencias y necesidades de los clientes.

**Fuente:** Investigación directa

***Objetivos Estratégicos.***

Los objetivos estratégicos son de largo plazo y se consideraron los siguientes:

- ✓ Mantener capacitados a los trabajadores al menos una vez al año para la actualización constante de conocimientos mantenimiento y reparación de equipos tecnológicos y atención al cliente.
- ✓ Fortalecer los procesos tanto administrativos como contables y financieros con la implantación de la gestión por procesos para aumentar en un 25% la productividad de la empresa en el próximo año.
- ✓ Implementar estrategias promocionales al público otorgando descuentos, promociones, publicidad para lograr aumentar de los 80 clientes frecuentes un 25% de clientes, en los próximos 2 años
- ✓ Posicionar a la microempresa Computec como la mejor opción para comprar equipos tecnológicos en el norte del país en los próximos 2 años a través de descuentos, promociones y publicidad para generar mayor rentabilidad.

***Políticas Institucionales.***

Las políticas institucionales son de cumplimiento obligatorio para los directivos y trabajadores, se describen los siguientes:

***Políticas Administrativas.***

- ✓ El gerente deberá planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de manera periódica para dar cumplimiento de los objetivos
- ✓ El gerente deberá socializar la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y políticas a los trabajadores desde el primer día que inicien sus funciones.
- ✓ El gerente evaluará el desempeño de los trabajadores en forma periódica
- ✓ El gerente deberá tener ordenado y archivado toda la documentación de la empresa.

- ✓ El gerente suministrará a los trabajadores los materiales y equipos que son necesarios para el desempeño de las funciones encomendadas.
- ✓ El gerente planificará procesos de capacitación al personal de acuerdo con sus competencias.
- ✓ El gerente otorgará bonos al vendedor del mes, en función al mayor número de ventas efectuadas

#### ***Políticas Para El Personal De Ventas.***

- ✓ El personal de ventas cumplirá el horario de entrada, receso y de salida establecido.
- ✓ El personal de ventas utilizará el uniforme y la identificación adecuadamente en la empresa.
- ✓ El personal de ventas trabajará de lunes a domingo, de acuerdo con los turnos establecidos.
- ✓ El personal de ventas brindará un trato esmerado a todos los clientes.
- ✓ El personal de ventas realizará el trabajo con el mayor respeto y ética posible

#### ***Políticas Para La Bodega.***

- ✓ El personal de bodega cuidará la mercadería a su cargo.
- ✓ El personal de bodega ingresará y entregará mercadería, únicamente con documentación de respaldo.
- ✓ El personal de bodega controlará el funcionamiento, calidad y cantidad de los productos.

#### **Gestión por Procesos**

En la gestión de procesos se especifican los macroprocesos que se maneja Computec para su óptimo manejo empresarial.

*Mapa de Procesos.***Tabla 7***Mapa de procesos*

## MAPA DE PROCESOS COMPUTEC

NECESIDADES DEL CLIENTE		PROCESOS ESTRATÉGICOS				CLIENTE SATISFACCIÓN DEL
		GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PE001</b> Planificación estratégica</li> </ul>				
NECESIDADES DEL CLIENTE		PROCESOS OPERATIVOS				CLIENTE SATISFACCIÓN DEL
		ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA	ALMACENAMIENTO	COMERCIALIZACIÓN	SERVICIO TÉCNICO	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SELP002</b> Selección del proveedor</li> <li>• <b>AM003</b> Adquisición de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ALM004</b> Almacenamiento de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>VEN005</b> Ventas</li> <li>• <b>PUB006</b> Publicidad digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RYM007</b> Reparación y mantenimiento</li> </ul>	
NECESIDADES DEL CLIENTE		PROCESOS DE SOPORTE				CLIENTE SATISFACCIÓN DEL
		GESTIÓN DEL TALENTE HUMANO		GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONP008</b> Contratación de personal</li> <li>• <b>CAP009</b> Capacitación al personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONT010</b> Contabilidad</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de Campo



### ***Manual de Procedimientos.***

En el presente manual, se explican los procedimientos por cada uno de los procesos identificados en la como gestión administrativa, comunicación estratégica, adquisición de mercadería, almacenamiento, comercialización, mantenimiento y reparación, gestión del talento humano, gestión contable y gestión financiera como guía para la labor de todo el personal en forma sistemática, con el fin de obtener una adecuada ejecución de las actividades en las áreas de trabajo de la empresa.

### ***Formato del Proceso.***

Para el desarrollo de cada uno de los procesos se ha diseñado un formato como es la ficha de procesos, en donde la primera sección detalla el nombre del proceso, subproceso, el código, fecha, revisión, responsable objetivo o misión del proceso, en la segunda sección detalla la entrada, recursos, clientes, proveedores, salida, finalmente los indicadores para dar seguimiento al proceso.

También se ha diseñado un formato para el manual de procedimientos donde detalla el nombre del proceso, subproceso, propósito, alcance y la descripción de cada una de las actividades de los procesos con los respectivos responsables.

Finalmente, para representar gráficamente y de manera técnica a los procesos se diseña un diagrama de flujo de acuerdo con normas y simbología ANSI (American Normalitation and Standarization Institute) en el que publica una lista de símbolos que son más usados al momento de diagramar los procesos


De esta manera se desarrollan los siguientes procesos:

*Planificación Estratégica.***Tabla 8***Ficha De Procesos Planificación Estratégica*

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO:	
		<b>PE001</b>	
	<b>PROCESO:</b> Gestión administrativa	<b>FECHA:</b>	
	<b>Subproceso:</b> Planificación estratégica	<b>REVISIÓN:</b>	
		<b>RESPONSABLE</b>	
		Gerente	
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> Constituir un instrumento de soporte que ayude al cumplimiento de los objetivos propuestos por la gerencia de la empresa.			
<b>ENTRADA:</b> Diagnóstico actual de la empresa.			
<b>RECURSOS:</b> Estados financieros de los últimos años, reporte de ventas de los últimos años.			
<b>CLIENTES:</b> Gerente, contadora, trabajadores.			
<b>PROVEEDORES:</b> Gerente, contadora			
<b>SALIDA:</b> Plan estratégico.			
NOMBRE DEL INDICADOR.	UNIDAD DE MEDICIÓN.	FÓRMULA.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN.
Desempeño de la planificación estratégica	%	$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos Planificados}}$	Anual
<b>Fuente:</b> Investigación de Campo			

Tabla 9

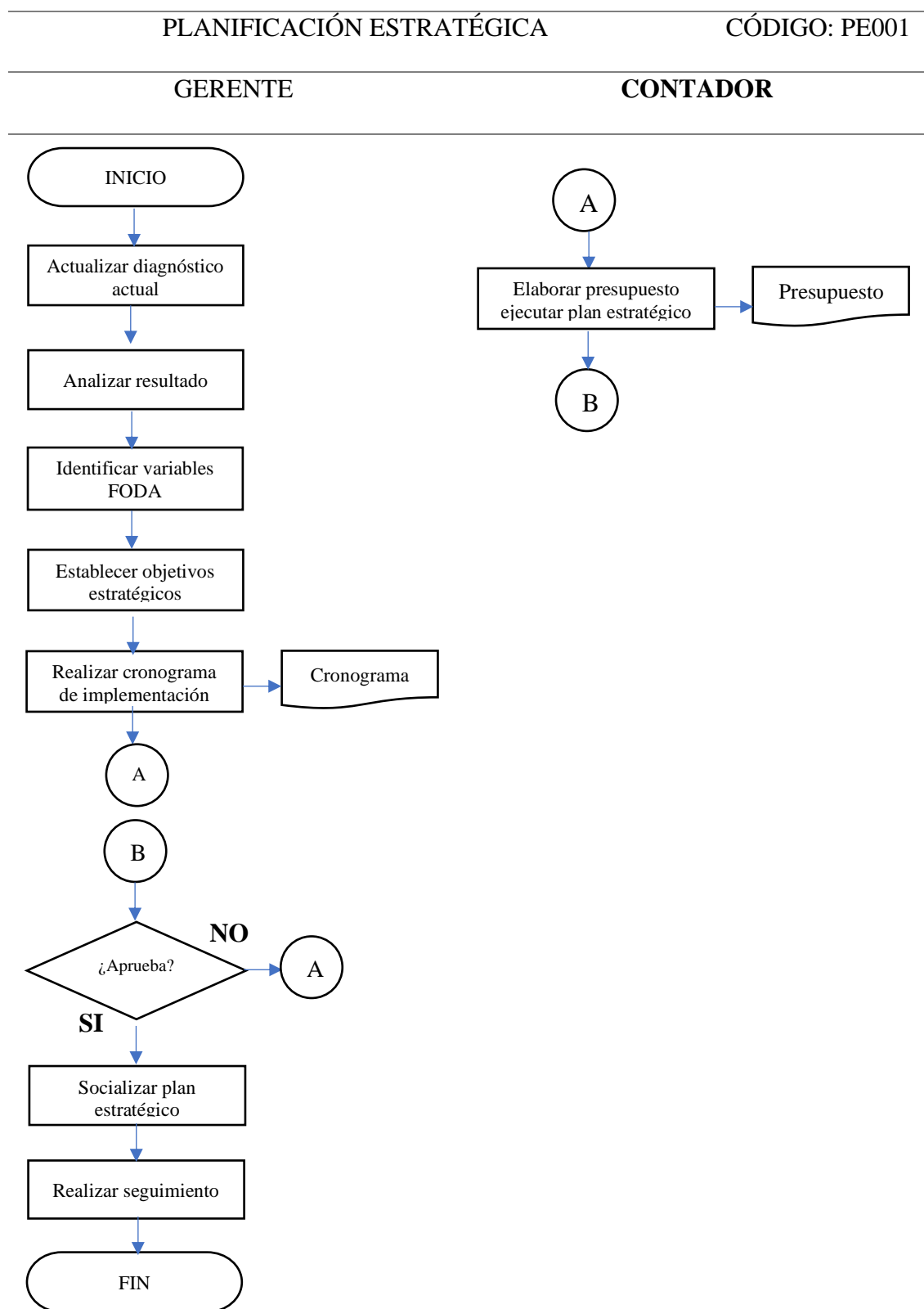
Manual de procedimientos planificación estratégica

			<b>COMPUTE C</b> Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina	<b>CÓDIGO:</b> PE001
<b>PROCESO</b>			Gestión administrativa	
<b>SUBPROCESO</b>			Planificación estratégica	
<b>PROPÓSITO</b>			Establecer una herramienta de apoyo que permita ayudar al cumplimiento de los objetivos planteados por la gerencia de la empresa.	
<b>ALCANCE</b>			Planificación estratégica de la empresa	
<b>No</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1		Gerente	Actualizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa	
2		Gerente	Analizar el resultado del diagnóstico obtenido	
3		Gerente	Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.	
4		Gerente	Diseñar las bases filosóficas (misión, visión, valores institucionales, políticas institucionales)	
5		Gerente	Establecer objetivos estratégicos a largo plazo, para el cumplimiento de la filosofía empresarial.	
7		Gerente	Aprobar el plan estratégico	
8		Gerente	Realizar el cronograma de implementación del plan estratégico	
9		Gerente	Solicitar a la contadora elaborar el presupuesto	
10		Contadora	Elaborar el presupuesto para la ejecución del plan estratégico	
11		Contadora	Enviar el presupuesto al gerente para su revisión y análisis	
12		Gerente	Analizar y aprueba el presupuesto	
13		Gerente	Aprobar el presupuesto	
14		Gerente	Socializar el plan estratégico a los empleados	
15		Gerente	Realizar el seguimiento y control periódico	

Fuente: Investigación de Campo

**Figura 37**

*Diagrama de flujo planificación estratégica*



**Fuente:** Investigación de Campo

## Selección De Proveedor

**Tabla 10**

*Ficha de procesos selección del personal*

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: SELP002	
	PROCESO: Adquisición de mercadería	FECHA:	
	SUBPROCESO: Selección del proveedor	REVISIÓN:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Seleccionar el proveedor más apropiado para el abastecimiento de equipos informáticos.		RESPONSABLE	
		Gerente	
ENTRADA: Ofertas de proveedores			
RECURSOS: Presupuesto, catálogos de productos, convenios.			
CLIENTES: Gerente, contadora, proveedor			
PROVEEDORES: Empresas proveedoras,			
SALIDA: Informe del proveedor seleccionado			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO.			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDICIÓN.	FÓRMULA.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN.
Tiempo de llegada de productos	%	$\frac{\text{Tiempo Demorado}}{\text{Tiempo planificado}}$	Anual
Disponibilidad de productos	%	$\frac{\text{Productos Disponibles}}{\text{Productos Necesitados}}$	Anual
<b>Fuente:</b> Investigación de Campo			

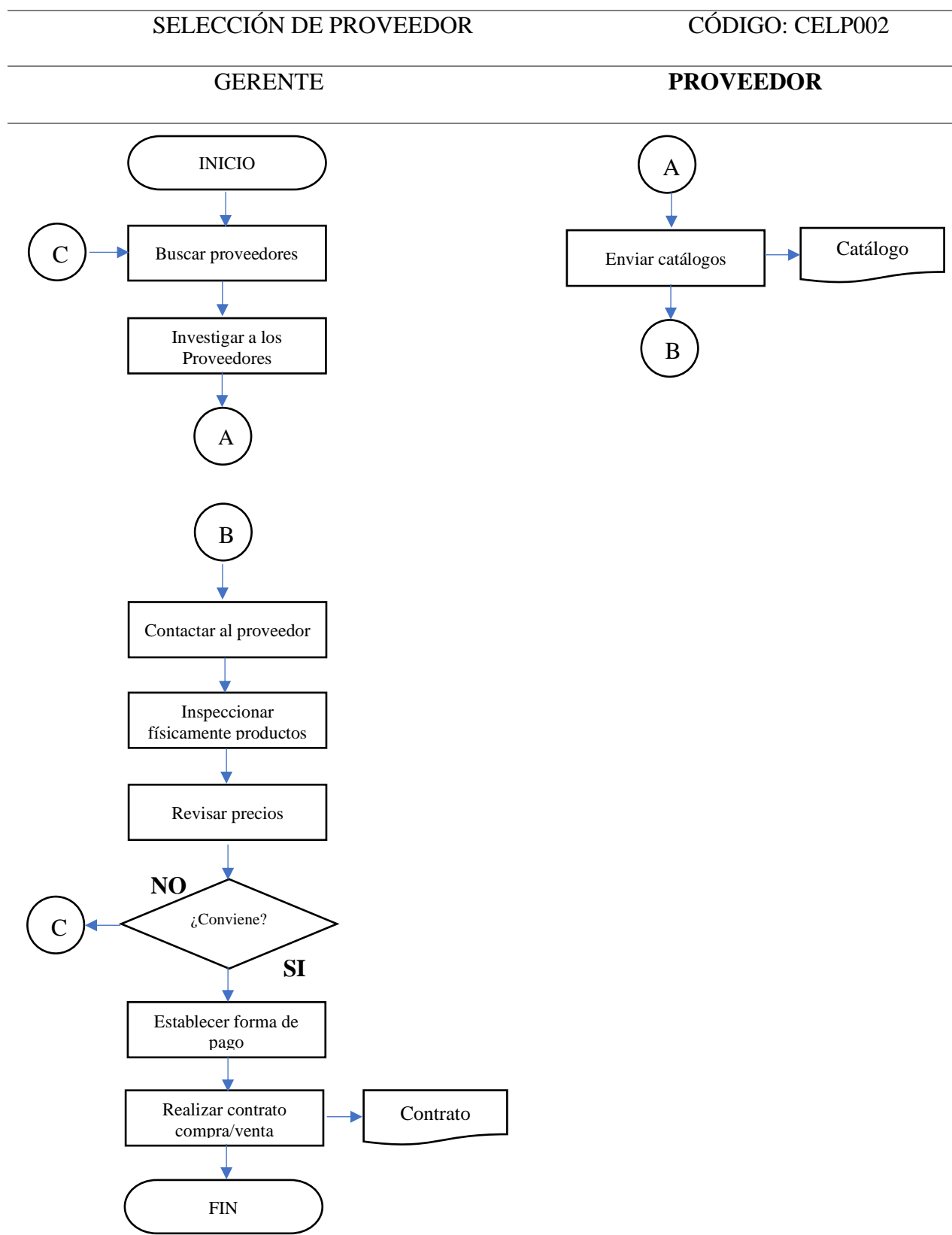
**Tabla 11***Manual de procedimientos selección de proveedor*

		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina</b>	<b>CELP002</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>		Adquisición de mercadería	
<b>SUBPROCESO</b>		Selección de proveedor	
<b>PROPÓSITO</b>		Seleccionar el proveedor más apropiado para el abastecimiento de equipos informáticos.	
<b>ALCANCE</b>		Establecer el proveedor de equipos informáticos	
<b>No OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>1</b>	Gerente	Buscar proveedores	
<b>2</b>	Gerente	Investigar a los proveedores	
<b>3</b>	Proveedor	Enviar los catálogos de productos	
<b>4</b>	Gerente	Contactar al proveedor	
<b>5</b>	Gerente	Inspeccionar físicamente los productos	
<b>6</b>	Gerente	Revisar precios	
<b>7</b>	Gerente	Analizar las ofertas	
<b>8</b>	Gerente	Verificar si los productos cumplen con las expectativas	
<b>9</b>	Gerente	Establecer formas de pago	
<b>10</b>	Proveedor	Realizar el contrato de compra/venta	

**Fuente:** Investigación de Campo

Figura 38

Diagrama de flujo Selección de proveedor



Fuente: Investigación de Campo

## Compra De Mercadería.

**Tabla 12**

*Ficha de procesos compra de mercadería*

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: AM003	
	PROCESO: Adquisición de mercadería	FECHA:	
	SUBPROCESO: Adquisición de mercadería	REVISIÓN:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Abastecer el inventario de acuerdo con las necesidades de requerimiento.		RESPONSABLE Gerente	
ENTRADA: Informe de requerimiento de mercadería			
RECURSOS: Solicitud de requerimiento de mercadería, presupuesto necesario			
CLIENTES: Gerente, administrador, bodeguero.			
PROVEEDORES: Bodeguero, administrador.			
SALIDA: Mercadería adquirida			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Nivel de adquisiciones	Porcentaje %	$\frac{\text{Adquisiciones Realizadas}}{\text{Adquisiciones Planificadas}}$	Semestral

**Fuente:** Investigación de Campo



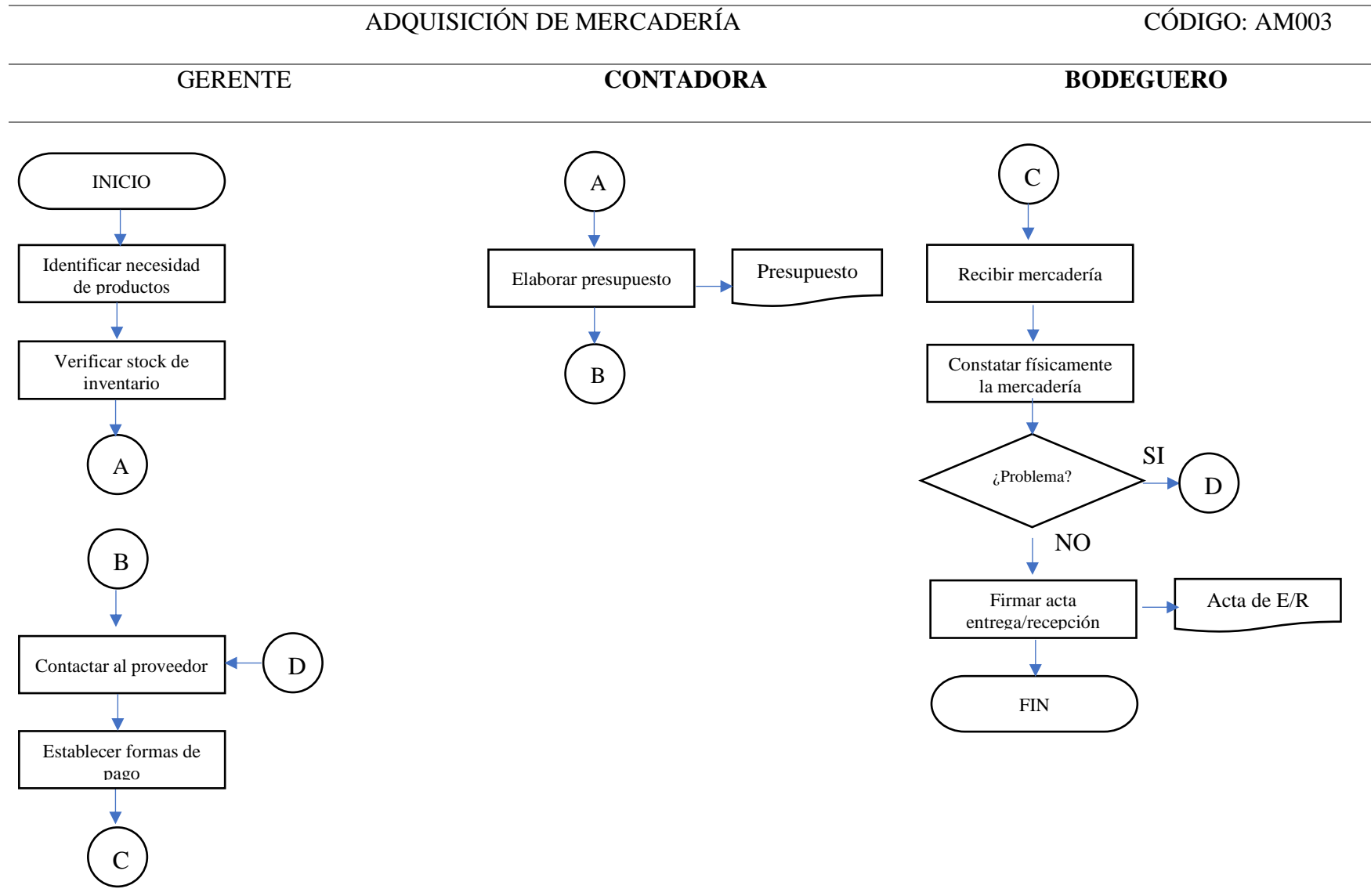
**Tabla 13***Manual de procedimientos compra de mercadería*

		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina</b>	<b>AM003</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>		Compra de mercadería	
<b>PROPÓSITO</b>		Abastecer el inventario de acuerdo con las necesidades requeridas.	
<b>ALCANCE</b>		Abastecimiento de mercadería	
<b>No OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1	Gerente	Identificar la necesidad de productos	
2	Gerente	Verificar en el stock del inventario	
3	Contadora	Elaborar el presupuesto	
4	Gerente	Aprobar el presupuesto	
5	Gerente	Autorizar la adquisición	
6	Gerente	Elaborar la orden de compra de la mercadería solicitada.	
7	Gerente	Contactar con el proveedor	
8	Gerente	Establecer las formas de pago	
9	Gerente	Enviar la orden al proveedor	
10	Bodeguero	Recibir la mercadería	
11	Bodeguero	Constatar físicamente la mercadería entregada	
		En caso de haber inconvenientes informa al gerente.	
12	Bodeguero	Firmar acta de entrega recepción	

**Fuente:** Investigación de Campo

Figura 39

Diagrama de flujo adquisición de mercadería



Fuente: Elaborado por el autor

## Almacenamiento De Mercadería.

**Tabla 14**

*Ficha de procesos de almacenamiento*

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO: ALM004</b>
	<b>PROCESO:</b> Almacenamiento		<b>FECHA:</b>
	<b>SUBPROCESO:</b> Almacenamiento de mercadería		<b>REVISIÓN:</b>
			<b>RESPONSABLE</b> Bodeguero
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> almacenar adecuadamente la mercadería para la venta.			
<b>ENTRADA:</b> Guías de remisión, ordenes de ingreso de mercadería			
<b>RECURSOS:</b> Sistema de inventario y codificación de productos, espacio adecuado para el almacenamiento, análisis de precios.			
<b>CLIENTES:</b> gerente, bodeguero			
<b>PROVEEDORES:</b> empresas proveedoras, gerente.			
<b>SALIDA:</b> Registro y almacenamiento de la nueva mercadería			
<b>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>DEL</b>	<b>DE</b>		<b>DE</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDA</b>		<b>MEDICIÓN</b>
<b>Capacidad de almacenamiento</b>	Porcentaje %	$\frac{\text{Capacidad Instalada}}{\text{Capacidad Ocupada}}$	Semestral

**Fuente:** Investigación de Campo

Tabla 15

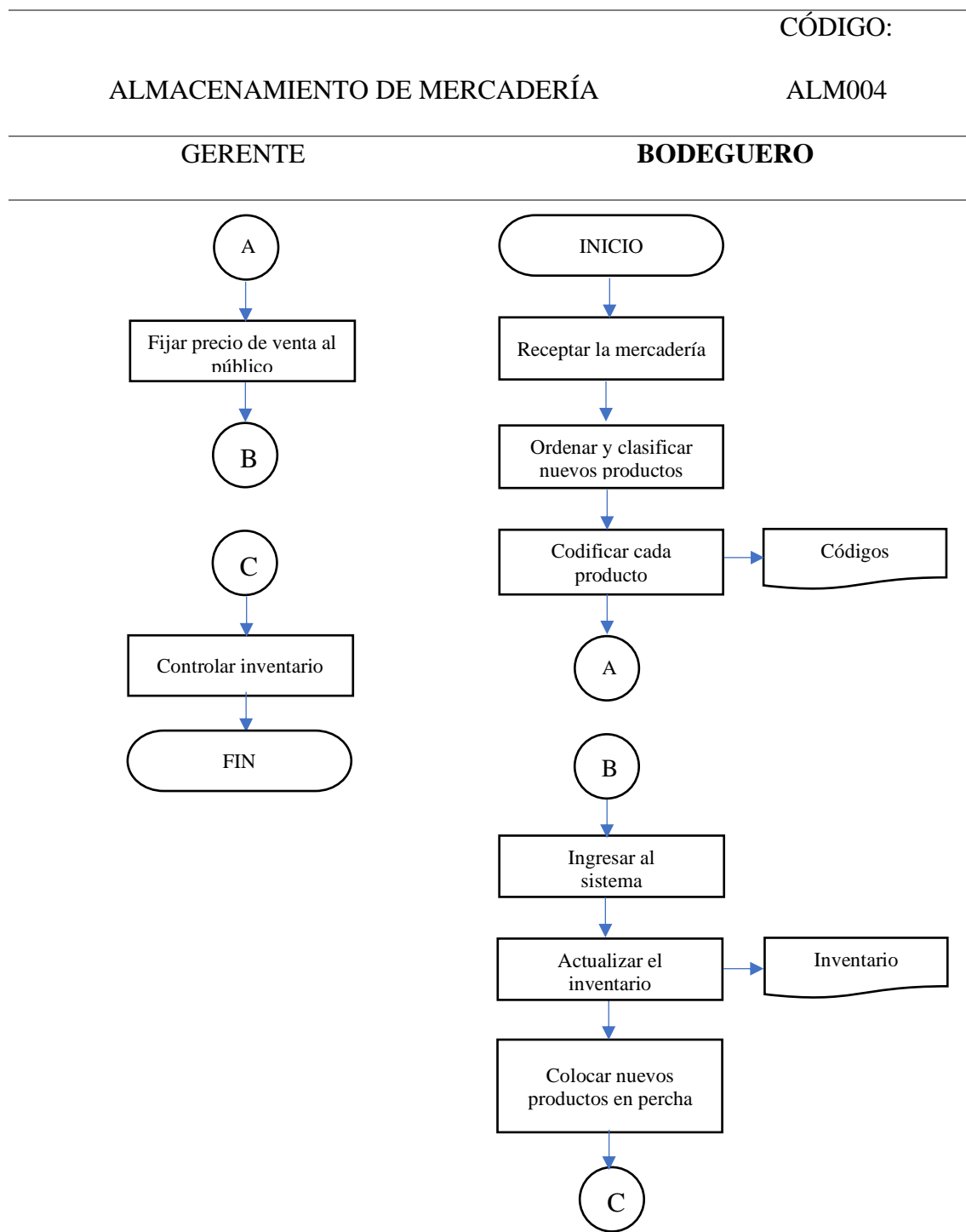
Manual de procedimientos de almacenamiento

		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Pasquel Monje y Eugenio Espejo</b>	<b>ALM004</b>
		<b>esquina</b>	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Almacenamiento		
<b>SUBPROCESO</b>	Almacenamiento de mercadería		
<b>PROPÓSITO</b>	Almacenar adecuadamente la mercadería para la venta.		
<b>ALCANCE</b>	Almacenamiento adecuado de la mercadería adquirida		
<b>No OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1	Bodeguero	Receptar la mercadería	
2	Bodeguero	Ordenar y clasifica los nuevos productos	
3	Bodeguero	Codificar cada producto	
4	Gerente	Fijar precio de venta al público	
5	Bodeguero	Ingresar al sistema	
6	Bodeguero	Actualizar el inventario	
7	Bodeguero	Colocar los productos nuevos en las perchas	
8	Gerente	Controlar el inventario	

Fuente: Investigación de Campo

**Figura 40**


*Diagrama de flujo almacenamiento de mercadería*



**Fuente:** Investigación de Campo


Tabla 16

Ficha de procesos de ventas

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO: VEN005</b>
	<b>PROCESO:</b> Comercialización		<b>FECHA:</b>
	<b>SUBPROCESO:</b> Ventas		<b>REVISIÓN:</b>
	<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> Efectuar la venta con la mejor atención al cliente		<b>RESPONSABLE</b> Vendedor
<b>ENTRADA:</b> Necesidad del cliente			
<b>RECURSOS:</b> Sistema de inventario, facturas, producto, poder de convencimiento.			
<b>CLIENTES:</b> Vendedores, clientes.			
<b>PROVEEDORES:</b> Clientes			
<b>SALIDA:</b> Entrega del producto solidado, comprobante de venta			
<b>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</b>			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Numero de ventas	Porcentaje %	$\frac{\text{Total Ventas}}{\text{Ventas Esperadas}}$	Anual
Satisfacción de clientes	Número	$\frac{\text{Calificación Cliente}}{\text{Calificación Esperada}}$	Semestral
Rentabilidad de ventas	Porcentaje %	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costos}}{\text{Ventas}}$	Anual

**Fuente:** Investigación de Campo

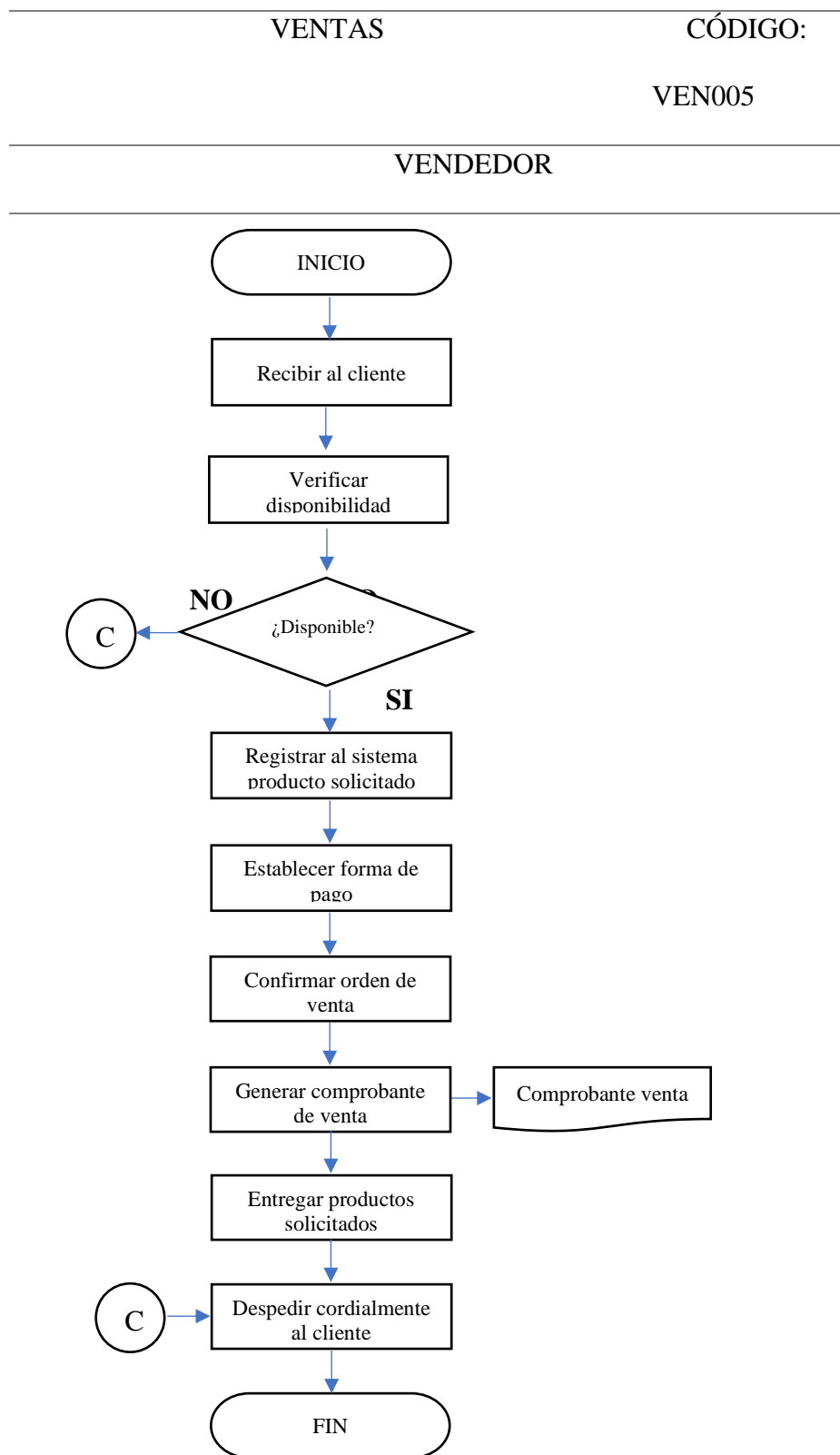
**Tabla 17***Manual de procedimientos de ventas*

		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina</b>	<b>VEN005</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>		Comercialización	
<b>SUBPROCESO</b>		Ventas	
<b>PROPÓSITO</b>		Efectuar la venta con la mejor atención al cliente	
<b>ALCANCE</b>		Venta efectiva del producto	
<b>No OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>1</b>	Vendedor	Recibir al cliente	
<b>2</b>	Cliente	Solicitar producto	
<b>3</b>	Vendedor	Verificar en el sistema la disponibilidad	
<b>4</b>	Vendedor	Registrar en el sistema el producto solicitado	
<b>5</b>	Vendedor	Solicitar datos para pago	
<b>6</b>	Vendedor	Establecer forma de pago	
<b>7</b>	Vendedor	Confirmar la venta	
<b>8</b>	Vendedor	Generar comprobante de venta	
<b>9</b>	Vendedor	Entregar comprobante de venta al cliente	
<b>10</b>	Vendedor	Despedir cordialmente al cliente	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Figura 41**

*Diagrama de flujo ventas*



**Fuente:** Investigación de Campo



Tabla 18

## Ficha de procesos de publicidad digital

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: PUB006	
	PROCESO: Comercialización		FECHA:
	SUBPROCESO: Publicidad digital		REVISIÓN:
			RESPONSABLE
		Publicista	
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> Captar la mayor cantidad de clientes.			
<b>ENTRADA:</b> Informe de resultados de estudios de mercado			
<b>RECURSOS:</b> Internet, especialista en publicidad,			
<b>CLIENTES:</b> Gerente, Nuevos, desarrollador de publicidad.			
<b>PROVEEDORES:</b> Clientes			
<b>SALIDA:</b> Diseño de publicidad			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Publicidad efectiva	Número	$\frac{\text{Clientes Captados}}{\text{Clientes Meta}}$	Anual
<b>Fuente:</b> Investigación de Campo			

Tabla 19

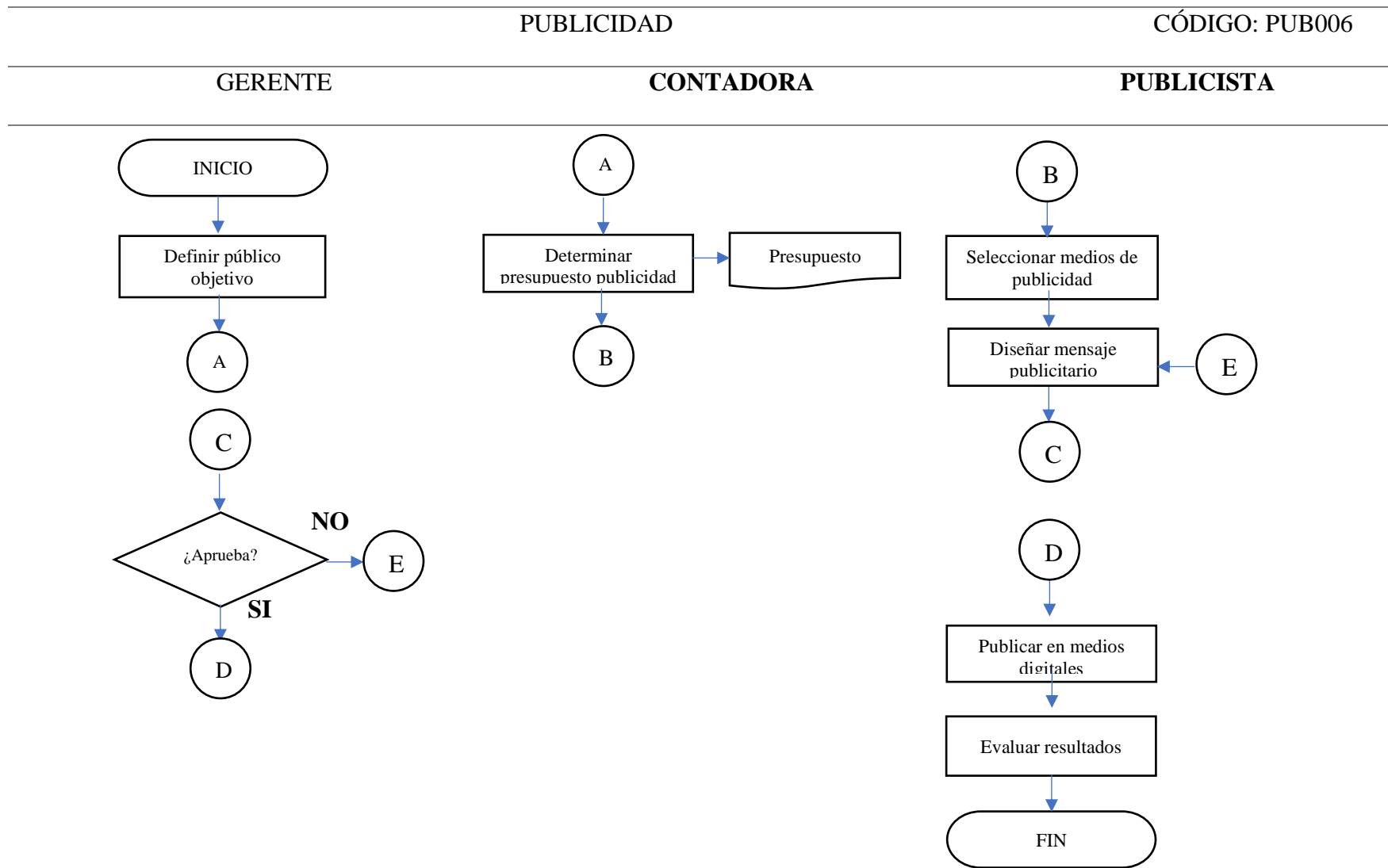
*Manual de procedimientos de publicidad digital*

		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina</b>	<b>PUB006</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>		Comercialización y servicio técnico	
<b>SUBPROCESO</b>		Publicidad digital	
<b>PROPÓSITO</b>		Captar la mayor cantidad de clientes.	
<b>ALCANCE</b>		Diseño publicitario	
No			
<b>OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>1</b>	Gerente	Definir público objetivo	
<b>2</b>	Contadora	Determinar presupuesto publicitario	
<b>3</b>	Publicista	Seleccionar medios o canales publicitario	
<b>4</b>	Publicista	Diseñar mensaje publicitario	
<b>5</b>	Gerente	Aprobar contenido publicitario	
<b>6</b>	Publicista	Publicar en medios digitales	
<b>7</b>	Publicista	Evaluar resultados	

**Fuente:** Investigación de Campo

Figura 42

Diagrama de flujo publicidad




Elaborado por: El autor

## Reparación Y Mantenimiento De Equipos Informáticos.

**Tabla 20**


*Ficha de procesos de reparación y mantenimiento*

FICHA DE PROCESOS			CÓDIGO:
	PROCESO: Servicio técnico		<b>RYM007</b>
	SUBPROCESO: Reparación y mantenimiento		<b>FECHA:</b>
			<b>REVISIÓN:</b>
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> Solucionar problemas en los equipos informáticos			<b>RESPONSABLE</b> Técnico de mantenimiento y reparación
<b>ENTRADA:</b> Equipo informático para revisión			
<b>RECURSOS:</b> Herramientas, programas, internet, mano de obra,			
<b>CLIENTES:</b> Técnico de mantenimiento y reparación, clientes.			
<b>PROVEEDORES:</b> Clientes			
<b>SALIDA:</b> Entrega del equipo informático funcionando correctamente.			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Tiempo entrega	Porcentaje %	$\frac{\text{Tiempo Utilizado}}{\text{Tiempo Planificado}}$	Por cada reparación
Satisfacción de clientes	Porcentaje %	$\frac{\text{Calificación Cliente}}{\text{Calificación Esperada}}$	Por cada reparación

**Fuente:** Investigación de Campo

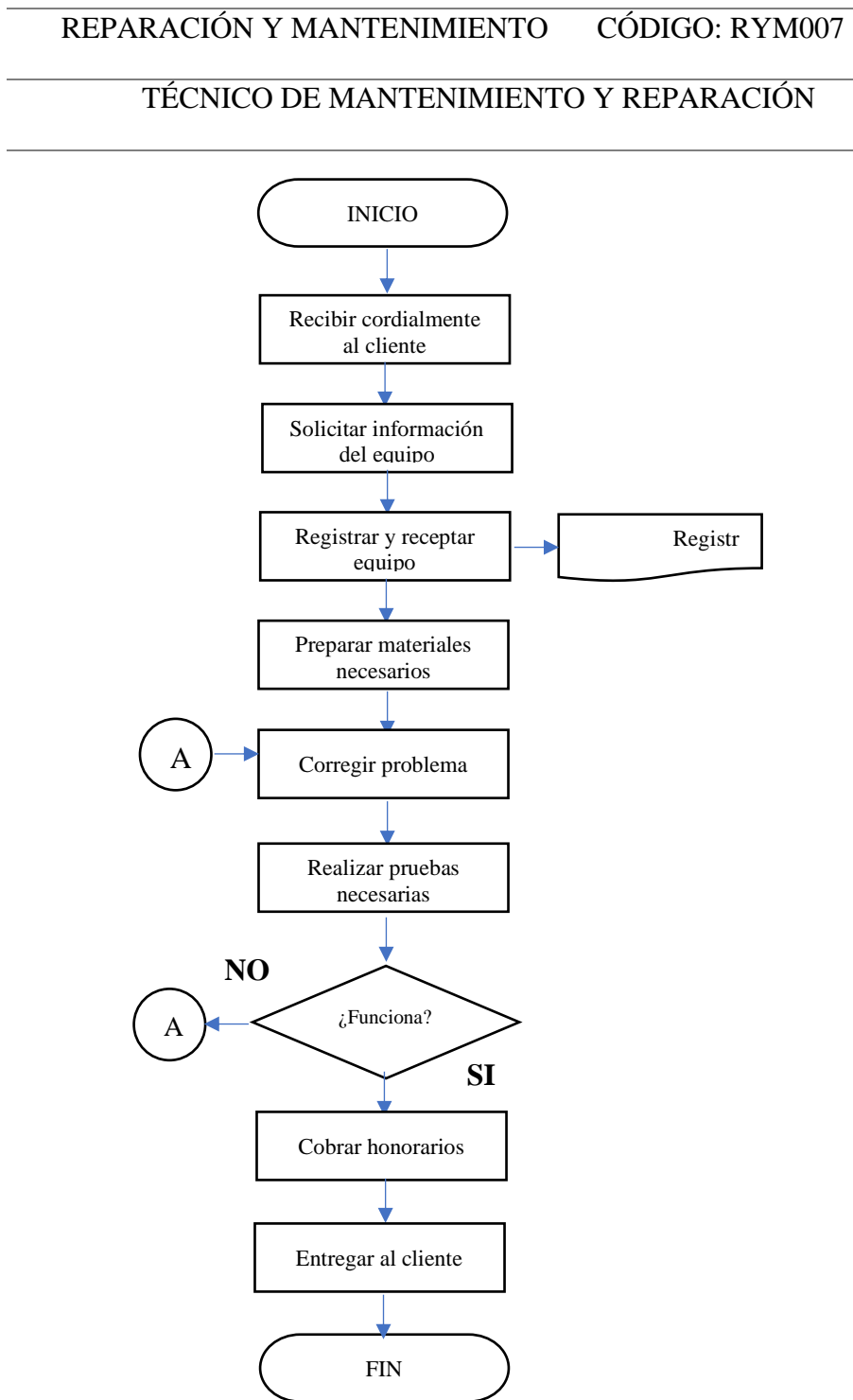
Tabla 21

Manual de procedimientos de reparación y mantenimiento

		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Pasquel Monje y Eugenio Espejo</b>	<b>RYM007</b>
		<b>esquina</b>	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>		Servicio técnico	
<b>SUBPROCESO</b>		Reparación y mantenimiento	
<b>PROPÓSITO</b>		Solucionar problemas en los equipos informáticos	
<b>ALCANCE</b>		Venta efectiva del producto	
<b>No</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>OPERACIÓN</b>			
<b>1</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Recibir cordialmente al cliente	
<b>2</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Solicitar información del problema que tiene el equipo informático	
<b>3</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Registrar y receta del equipo informático	
<b>4</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Verificar el problema que tiene el equipo informático	
<b>5</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Preparar los materiales necesarios	
<b>6</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Corregir el problema	
<b>7</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Realizar las pruebas necesarias	
<b>8</b>	Técnico de reparación y mantenimiento	Cobrar sus honorarios	

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Figura 43**

*Diagrama de flujo reparación y mantenimiento*



**Fuente:** Investigación de Campo

Tabla 22


## Ficha de procesos de contratación de personal

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO:	
	<b>PROCESO:</b> Gestión del talento humano	<b>CONP008</b>	
	<b>SUBPROCESO:</b> Contratación de personal	<b>FECHA:</b>	
		<b>REVISIÓN:</b>	
		<b>RESPONSABLE</b> Gerente	
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> Contratar personal adecuado para el desarrollo de las funciones de la empresa			
<b>ENTRADA:</b> Informe de requerimiento de personal			
<b>RECURSOS:</b> Presupuesto, hojas de vida,			
<b>CLIENTES:</b> Gerente			
<b>PROVEEDORES:</b> Gerente			
<b>SALIDA:</b> Contratación de nuevo trabajador			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Eficiencia para contratar	Porcentaje %	$\frac{\text{Perfil requerido}}{\text{Perfil contratado}}$	Anual
Cantidad de postulantes	Porcentaje %	$\frac{\text{Postulaciones Recibidas}}{\text{Postulaciones Planificadas}}$	Anual

**Fuente:** Investigación de Campo

Tabla 23

Manual de procesos de contratación de personal

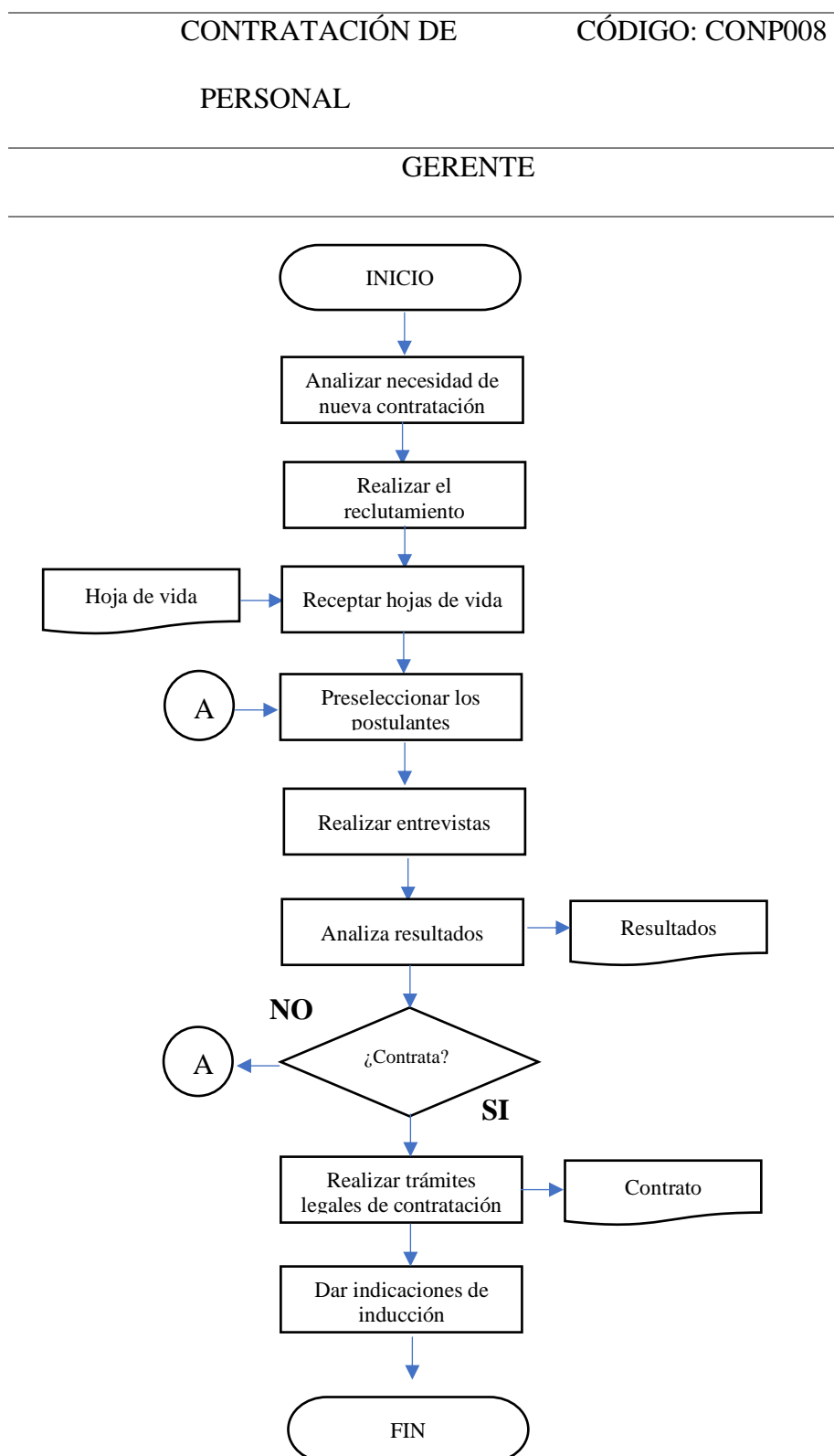
		<b>COMPUTEC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina	<b>CONP008</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>		Gestión del talento humano	
<b>SUBPROCESO</b>		Contratación de personal	
<b>PROPÓSITO</b>		Contratar personal adecuado para el desarrollo de las funciones de la empresa	
<b>ALCANCE</b>		Contratación efectiva del personal	
<b>No</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>OPERACIÓN</b>			
<b>1</b>	Gerente	Analizar la necesidad de nueva contratación	
<b>2</b>	Gerente	Realizar el reclutamiento del personal	
<b>3</b>	Gerente	Receptar hojas de vida de postulantes	
<b>4</b>	Gerente	Preseleccionar a los postulantes	
<b>5</b>	Gerente	Realizar la entrevista con cada uno de los postulantes seleccionados	
<b>6</b>	Gerente	Analizar resultados cada postulante	
<b>7</b>	Gerente	Contratar el postulante seleccionado	
<b>8</b>	Gerente	Realizar los trámites legales de contratación	
<b>9</b>	Gerente	Proporcionar indicaciones de inducción al nuevo trabajador	

Fuente: Investigación de Campo



Figura 44

Diagrama de flujo contratación de personal



Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 24

## Ficha de procesos de capacitación al personal

FICHA DE PROCESOS			CÓDIGO: CAP009
	<b>PROCESO:</b> Gestión talento humano		<b>FECHA:</b>
	estratégica		
	<b>Subproceso:</b> Capacitaciones al personal		<b>REVISIÓN:</b>
			<b>RESPONSABLE</b>
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO:</b> Capacitar a los trabajadores según sea la necesidad.			Gerente
<b>ENTRADA:</b> Informe de la necesidad de capacitación a los trabajadores			
<b>RECURSOS:</b> Cronograma de capacitaciones, presupuesto, profesional capacitador.			
<b>CLIENTES:</b> Trabajadores			
<b>PROVEEDORES:</b> Gerente			
<b>SALIDA:</b> Capacitaciones a los empleados			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Eficacia de las capacitaciones	Por centaje %	$\frac{\text{Trabajadores Capacitados}}{\text{Total de trabajadores}}$	Una vez al año

**Fuente:** Investigación de Campo

Tabla 25

*Manual de procedimientos de capacitación al personal*

		<b>COMPUTEC</b> <b>Pasquel Monje y Eugenio</b> <b>Espejo esquina</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>CAP009</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCESO</b>		Gestión talento humano	
<b>SUBPROCESO</b>		Capacitaciones al personal	
<b>PROPÓSITO</b>		Capacitar a los trabajadores según sea la necesidad.	
<b>ALCANCE</b>		Capacitación eficiente a los trabajadores	
<b>No</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>OPERACIÓN</b>			
<b>1</b>	Gerente	Identificar la necesidad de la capacitación	
<b>2</b>	Gerente	Definir el propósito de la capacitación	
<b>3</b>	Contadora	Determinar el presupuesto de capacitación	
<b>4</b>	Gerente	Elaborar el plan de capacitaciones	
<b>5</b>	Trabajadores	Asistir a las capacitaciones	
<b>6</b>	Trabajadores	Rendir evaluaciones al finalizar la capacitación	
<b>7</b>	Trabajadores	Poner en práctica lo aprendido en la empresa	

**Fuente:** Investigación de Campo

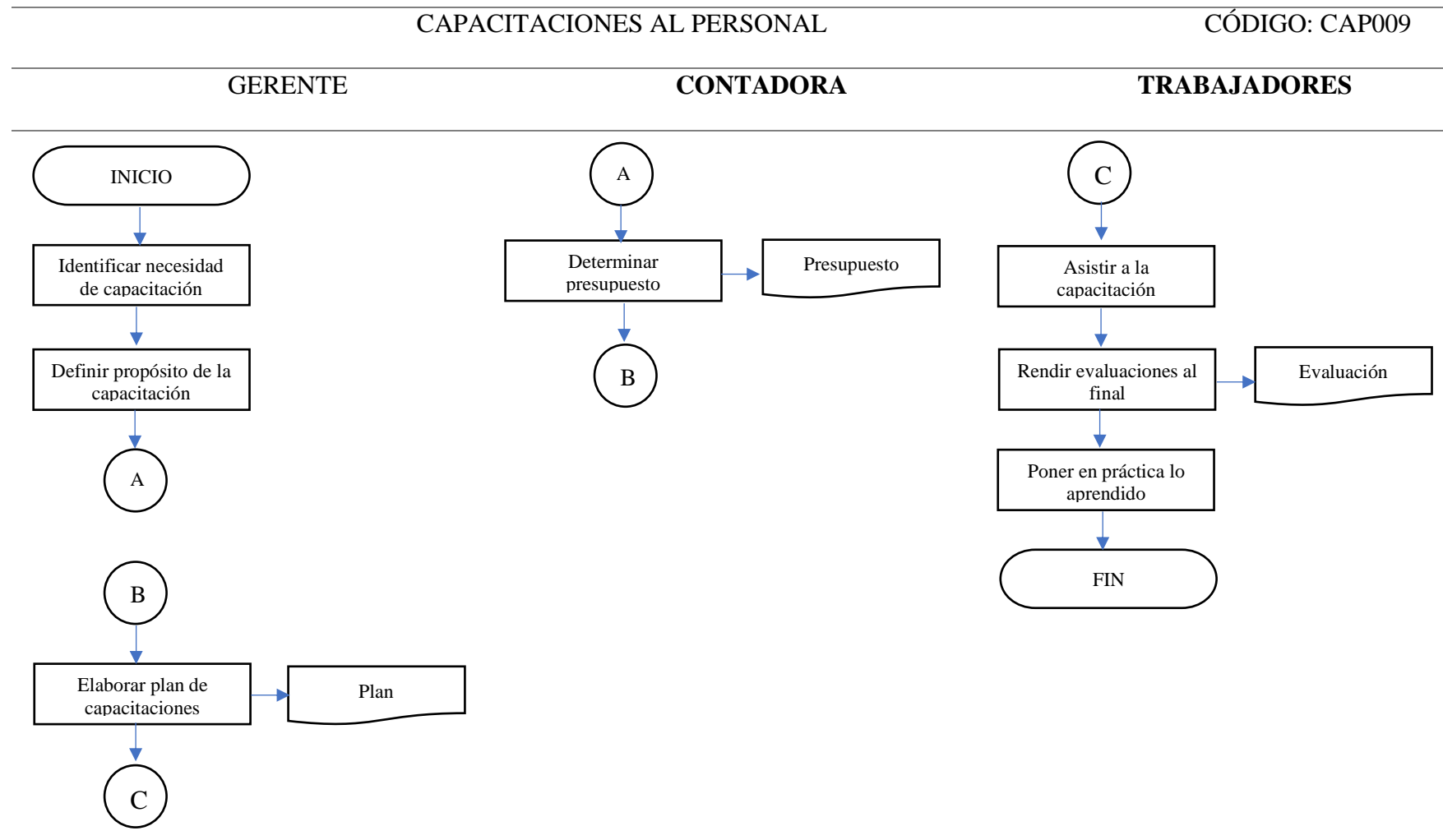
**Figura 45***Diagrama de flujo capacitación al personal***Fuente:** Elaborado por el autor

Tabla 26

## Ficha de procesos de contabilidad

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: CONT010	
	PROCESO: Gestión Contable y financiera	FECHA:	
		REVISIÓN:	
	SUBPROCESO: Contabilidad	RESPONSABLE	
		Contadora	
<b>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Registrar información</b>			
contable de los movimientos económicos que realiza la empresa para su análisis y toma de decisiones.			
ENTRADA: Documentos fuente de las transacciones,			
RECURSOS: Contadora, computadora, sistema contable,			
CLIENTES: Gerente, contadora			
PROVEEDORES: Vendedores, proveedores,			
SALIDA: Información financiera de la empresa			
SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Oportunidad de la Información contable	Porcentaje %	$\frac{\text{Requerimiento de la Información}}{\text{Información Presentada}}$	Anual

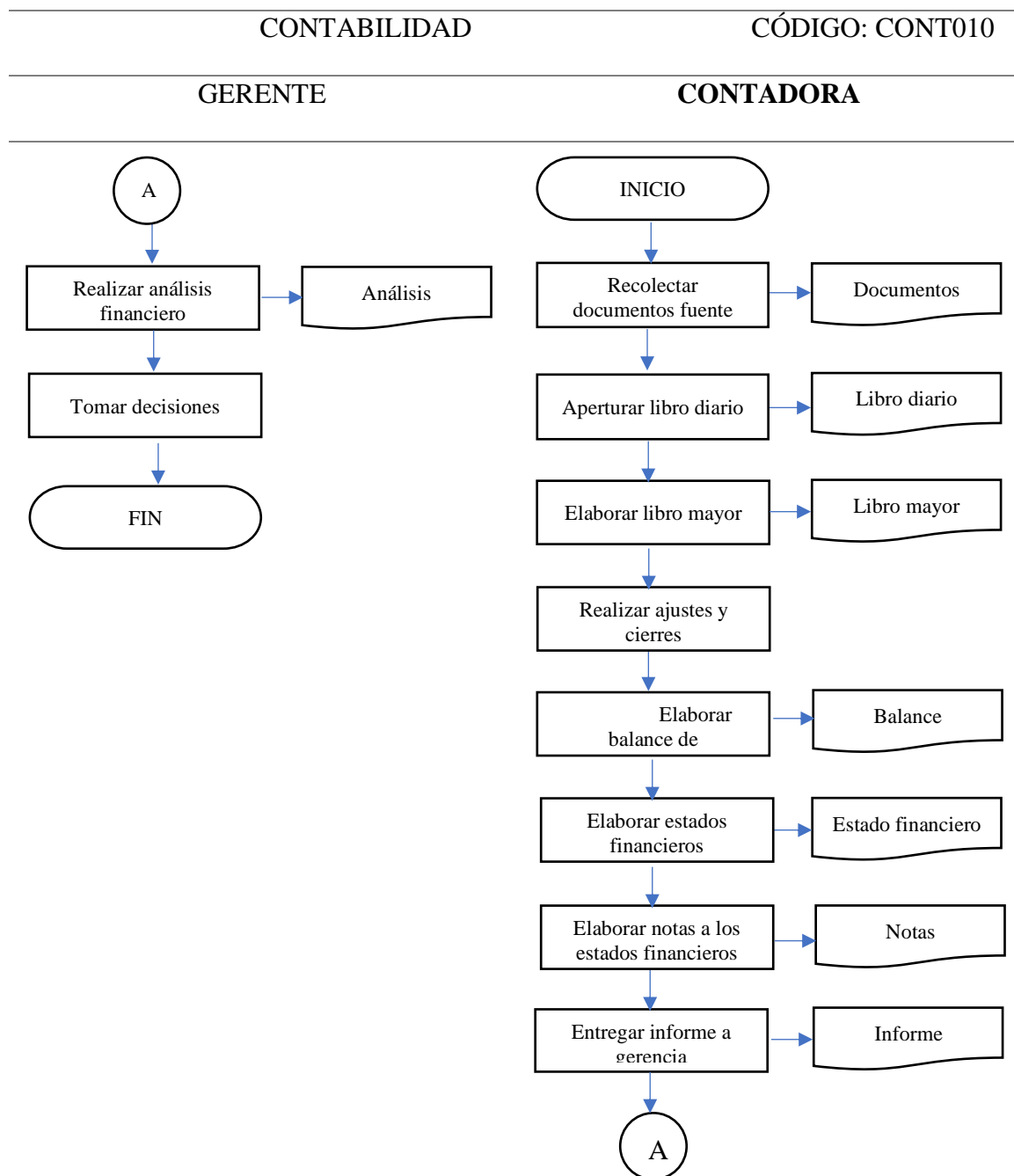
Fuente: Investigación de Campo

Tabla 27

Manual de procedimientos de contabilidad

		<b>COMPUTEC</b> Pasquel Monje y Eugenio Espejo esquina	<b>CÓDIGO:</b> CONT010
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Gestión contable y Financiera		
<b>SUBPROCESO</b>	Contabilidad		
<b>PROPÓSITO</b>	Registrar información contable de los movimientos económicos que realiza la empresa para su análisis y toma de decisiones.		
<b>ALCANCE</b>	Obtención de información financiera para su análisis y toma de decisiones.		
<b>No OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1	Contadora	Recolectar documentos fuente	
2	Contadora	Aperturar libro diario	
3	Contadora	Elaborar libro mayor	
4	Contadora	Realizar el ajuste y cierres	
5	Contadora	Elaborar balance de comprobación	
6	Contadora	Elaborar estados financieros	
7	Contadora	Elaborar las notas aclaratorias a los estados financieros	
8	Contadora	Entregar el informe a la gerencia	
9	Gerente	Realizar análisis financiero	
10	Gerente	Tomar decisiones	

Fuente: Investigación de Campo

**Figura 46***Diagrama de flujo Contabilidad***Fuente:** Investigación de Campo

### ***Estructura Organizacional***

La estructura organizacional aborda la forma de organización administrativa de la empresa Computec.

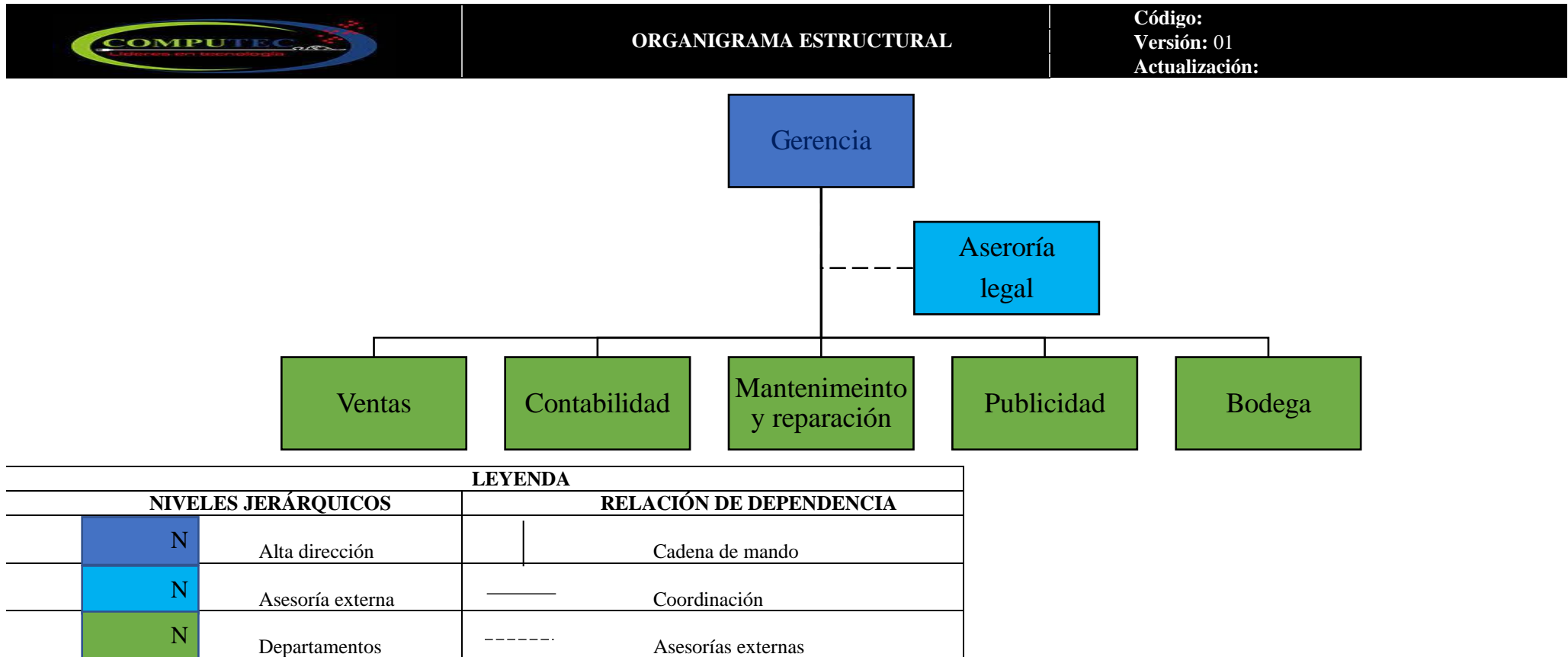
### **Organigrama Estructural.**

A continuación, se muestra el organigrama estructural propuesto.



**Figura 47**

*Organigrama estructural*



**Fuente:** Observación directa

## Manuales de Funciones.

**Tabla 28**

*Funciones del gerente.*



### COMPUTEC

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.

<b>Área</b>	Gerencia
<b>Cargo</b>	Gerente
<b>Número de personas a su cargo</b>	5
<b>Reporta</b>	-
<b>Supervisa</b>	Ventas, contabilidad, mantenimiento y reparación, publicidad, bodega.

#### OBJETIVO DEL CARGO

Administrar de forma eficiente las actividades que realiza la empresa para el logro de objetivos y metas

#### FUNCIONES

- ✓ Ejercer la representación legal de la empresa
- ✓ Supervisa el cumplimiento de políticas institucionales
- ✓ Define objetivos estratégicos
- ✓ Evalúa el cumplimiento de objetivos estratégicos
- ✓ Contrata nuevo personal según la necesidad de la empresa
- ✓ Analiza la información financiera y toma decisiones
- ✓ Analiza y aprueba plan de capacitaciones
- ✓ Busca los proveedores
- ✓ Aprueba publicidad
- ✓ Controla el inventario

#### PERFIL

<b>Formación mínima necesaria.</b>	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines
<b>Conocimientos específicos.</b>	Administración de empresas Análisis financiero en empresas para la toma de decisiones
<b>Requisitos de personalidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo.</li> <li>✓ Emprendedor.</li> <li>✓ Comunicativo.</li> <li>✓ Responsable.</li> <li>✓ Ética profesional.</li> <li>✓ Honestidad.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla 29***Funciones de vendedores***COMPUTEC****IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>Área</b>	Ventas
<b>Cargo</b>	Vendedor
<b>Número de personas a su cargo</b>	1
<b>Reporta</b>	Gerente, contadora,
<b>Supervisa</b>	

**OBJETIVO DEL CARGO**

Vender los productos informáticos que ofrece la empresa con la mejor atención.

**FUNCIONES**

- ✓ Atención cordial a los clientes
- ✓ Monitorea el inventario
- ✓ Recapta los pedidos de los clientes
- ✓ Establece formas de pago
- ✓ Cobro y emisión de facturas al cliente

**PERFIL**

<b>Formación mínima necesaria</b>	Bachiller.
<b>Conocimientos específicos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente.</li> <li>✓ Capacidad de comunicación.</li> <li>✓ Experiencia en ventas.</li> <li>✓ Manejo de paquetes informáticos.</li> <li>✓ Manejo de redes sociales.</li> </ul>
<b>Requisitos de personalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poder de convencimiento.</li> <li>✓ Amabilidad.</li> <li>✓ Comunicativo.</li> <li>✓ Ética profesional.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla 30***Funciones del Contador***COMPUTEC****IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>Área</b>	Contabilidad
<b>Cargo</b>	Contador
<b>Número de personas a su cargo</b>	1
<b>Reporta</b>	Gerente,
<b>Supervisa</b>	Ventas, bodega

**OBJETIVO DEL CARGO**

Gestionar la parte contable y financiera de Computec, generando información financiera confiable y actualizada para la toma de decisiones

**FUNCIONES**

- ✓ Implementar y mantener actualizado el sistema contable de acuerdo con las necesidades de Computec y organismos reguladores (SRI)
- ✓ Constatación física de inventarios
- ✓ Archivo de documentación contable de los periodos económicos
- ✓ Procesar la información contable y generar los reportes financieros
- ✓ Realizar declaraciones de impuestos al SRI

**PERFIL**

<b>Formación mínima necesaria</b>	Ingeniería en contabilidad y Auditoría CPA.
<b>Conocimientos específicos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Software contable</li> <li>✓ Declaración de impuestos.</li> <li>✓ Leyes tributarias, laborales</li> </ul>
<b>Requisitos de personalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ética profesional.</li> <li>✓ Poder de convencimiento.</li> <li>✓ Amabilidad.</li> <li>✓ Comunicativo.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla 31***Funciones del técnico de mantenimiento y reparación***COMPUTEC****IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>Área</b>	Técnicos en mantenimiento y reparación
<b>Cargo</b>	Técnico en mantenimiento y reparación
<b>Número de personas a su cargo</b>	1
<b>Reporta</b>	Gerente
<b>Supervisa</b>	

**OBJETIVO DEL CARGO**

Solucionar problemas de los equipos informáticos con la mejor mano de obra calificada.

**FUNCIONES**

- ✓ Diagnóstico de equipos informáticos ingresados
- ✓ Reparación/mantenimiento de los equipos ingresados
- ✓ Realiza pruebas del buen funcionamiento del equipo reparado
- ✓ Cobro y facturación

**PERFIL**

<b>Formación mínima necesaria</b>	Título de tercer nivel en sistemas/electrónica o carreras afines
<b>Conocimientos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amplia experiencia en reparación de equipos informáticos</li> <li>✓ Ensamblaje de equipos informáticos</li> <li>✓ Atención al cliente</li> </ul>
<b>Requisitos de personalidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poder de convencimiento.</li> <li>✓ Ética profesional.</li> <li>✓ Amabilidad.</li> <li>✓ Comunicativo.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla 32***Funciones del Desarrollador de publicidad***COMPUTEC****IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>Área</b>	Desarrollo de publicidad
<b>Cargo</b>	Desarrollador de publicidad
<b>Número de personas a su cargo</b>	1
<b>Reporta</b>	Gerente
<b>Supervisa</b>	

**OBJETIVO DEL CARGO**

Crear la mejor publicidad para captarla mayor cantidad de clientes

**FUNCIONES**

- ✓ Diseña la publicidad
- ✓ Gestiona la aprobación de publicidad
- ✓ Selecciona los medios/ canales de publicidad
- ✓ Publica en medios digitales

**PERFIL**

<b>Formación mínima necesaria</b>	Título de tercer nivel marketing o publicidad.
<b>Conocimientos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normativa publicitaria</li> <li>✓ Manejo de software de diseño</li> <li>✓ Diseño y publicidad</li> </ul>
<b>Requisitos de personalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ética profesional.</li> <li>✓ Comunicativo.</li> <li>✓ Amable.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

Tabla 33

*Funciones del bodeguero***COMPUTEC****IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>Área.</b>	Bodega.
<b>Cargo.</b>	Bodeguero.
<b>Número de personas a su cargo</b>	1
<b>Reporta</b>	Gerente, contadora
<b>Supervisa</b>	

**OBJETIVO DEL CARGO**

Cuidar y mantener organizado el inventario

**FUNCIONES**

- ✓ Recpta mercadería nueva
- ✓ Firma acatas entrega/recepción de mercadería nueva
- ✓ Mantener registrados los ingresos y salidos de mercadería
- ✓ Custodia el inventario
- ✓ Organiza el inventario

**PERFIL**

<b>Formación mínima necesaria</b>	Título tercer nivel en contabilidad, administración o carreras a fines
<b>Conocimientos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración de inventarios</li> <li>✓ Manejo de sistema de inventarios</li> </ul>
<b>Requisitos de personalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Ética profesional</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

## Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es un proceso a través del cual se identifica analiza y cuantifica las probabilidades de ocurrencia de un evento adverso, para la creación de una propuesta de mitigación o control de los riesgos según (ISO 31000, 2009).

### Establecimiento Del Contexto.

Para hacer la matriz de evaluación de riesgo se plantea la presente escala de calificación del riesgo en función de la importancia, probabilidad, el impacto y la severidad de cada riesgo descrito.

**Tabla 34**

*Importancia del Riesgo Identificado*

<b>IMPORTANCIA DEL RIESGO IDENTIFICADO</b>		
<b>VALOR</b>	<b>ESCALA</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>10</b>	Muy importante	Cuando el factor de riesgo es muy importante en el contexto de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso
<b>5</b>	Moderado	Cuando el factor de riesgo tiene importancia media o moderada en la gestión de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso
<b>1</b>	Insignificante	Cuando el factor de riesgo no sea significativo en la gestión de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso.

Adaptado de Importancia del Riesgo Identificado, por la (ISO 31000, 2009)



**Tabla 35***Probabilidad de Ocurrencia*

<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>		
<b>CUANTIFICA LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO</b>		<b>TIEMPO FRECUENCIA DE OCURRENCIA DEL RIESGO</b>
<b>VALOR</b>	<b>ESCALA</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>3</b>	Muy probable	La expectativa que suceda es al menos una vez al año o ya ha sucedido con anterioridad algunas veces.
<b>2</b>	Probable	Puede ocurrir alguna vez o ha sucedido solo una vez
<b>1</b>	Improbable	No ha sucedido nunca, pero podría suceder en los próximos años o en situaciones raras

Adaptado de Probabilidad de Ocurrencia, por (ISO 31000, 2009)

**Tabla 36***Grado de Impacto*

<b>GRADO DE IMPACTO</b>			
<b>VALOR</b>	<b>ESCALA</b>	<b>GRADO DE IMPACTO</b>	<b>IMPACTO A PARTES INTERESADAS</b>
		<b>CONCEPTO</b>	
<b>3</b>	Alto	Las consecuencias amenazarán la supervivencia del proyecto. Las consecuencias amenazarán la efectividad de la empresa o del cumplimiento de objetivos de este.	Afectación a todos los clientes/ socios/partes interesadas o clientes/s/partes interesadas relacionadas con todas las operaciones de la organización
<b>2</b>	Medio	Las consecuencias no amenazarán el cumplimiento de la empresa, pero requerirán cambios significativos o formas alternativas de operación.	Afectación a pocos clientes/ socios/ partes interesadas
<b>1</b>	Bajo	Los efectos pueden solucionarse con algunos cambios o pueden operar mediante actividades de rutina	Afectación interna

Adaptado de Grado de Impacto, por (ISO 31000, 2009)

**Tabla 37***Nivel de Severidad*

<b>NIVEL DE SEVERIDAD</b>		
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>RIESGO</b>	<b>COLOR</b>
De 1 a 29	BAJO	
De 30 a 59	MODERADO	
De 60 a 90	ALTO	

Adaptado de Nivel de Severidad, por (ISO 31000, 2009)

## Identificación Del Riesgo.

**Tabla 38**

*Identificación del riesgo*



EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS COMPUTEC

### IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

N.º	RIESGO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS
R1	Alto nivel de competencia	Riesgo económico	Incremento de número de empresas dedicadas a la comercialización de equipos informáticos en Ibarra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existen aranceles de importación</li> <li>✓ Negocio con alta rentabilidad</li> <li>✓ Negocio con facilidad de implementar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disminución en el nivel de unidades vendidas</li> <li>✓ Disminución en el nivel de ingresos económicos</li> </ul>
R2	Incumplimiento de los proveedores	Riesgo NO sistemático	Los proveedores se demoran en ocasiones en el envío de los artículos tecnológicos a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transporte</li> <li>✓ Irresponsabilidad del proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incumplimiento a los clientes.</li> </ul>
R3	Los precios de los proveedores cambian constantemente.	Riesgo económico	Los precios varían de acuerdo con temporadas por lo que se debe ajustar los precios a las condiciones de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fluctuación del valor de la moneda internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incremento de precios para los clientes.</li> </ul>
R4	Inventario desorganizado en la bodega	Riesgo económico	Pérdida y/o daño de la mercadería por el inadecuado lugar de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control ineficiente de la mercadería</li> <li>✓ Instalaciones de bodega son poco seguras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pérdidas económicas</li> </ul>

R5	Trabajadores no asegurados al IESS	Riesgo legal	Algunos de los trabajadores de la empresa no están afiliados al seguro social	✓	No existe la decisión del gerente en pagar el seguro social	✓	Sanciones económicas por parte del ministerio de trabajo Perjuicio al trabajador
R6	Desconocimiento de la misión, misión, objetivos, valores	Riesgo NO sistemático	Por falta de socialización oportuna se desconoce la misión, visión, objetivos y valores.	✓	No esta formalmente establecido	✓	Trabajadores no se encuentran comprometidos con la empresa para el cumplimiento de los objetivos.
R7	Desconocimiento del organigrama estructural	Riesgo NO sistemático	No se ha tenido la oportunidad de establecer el organigrama estructural de la empresa.	✓	No existe un organigrama estructural	✓	No se conoce las jerarquías de la empresa.
R8	Existencia de duplicidad de funciones	Riesgo NO sistemático	Existe la duplicidad de funciones en las áreas de la empresa al desconocer las funciones específicas para cada trabajador y se asignan de manera verbal.	✓	No establecer adecuadamente las funciones para cada puesto de trabajo	✓	Desorganización de las actividades de cada trabajador
R9	Sistema contable desactualizado	Riesgo económico	El sistema contable se encuentra desactualizado y no se encuentra en funcionamiento para un registro eficiente de las transacciones de la empresa.	✓	Falta de conocimiento	✓	Ineficiencia de los registros económicos.
R10	Políticas contables no formalizadas	Riesgo económico	Las políticas contables no se encuentran fijadas en un documento formal.	✓	No ha existido la iniciativa de implementar en un documento formal con una estructura técnica.	✓	Desorganización en la contabilidad de la empresa.

**Fuente:** Investigación de campo

**Matriz De Análisis Del Riesgo.**

Para evaluar el riesgo se tomó en cuenta el criterio del (G)gerente, la (C)contadora, (TM)técnico de mantenimiento, (V)vendedores, (DP)desarrollador de publicidad y (B)bodeguero, con el cual se hizo el análisis y percepción que tiene cada persona al riesgo planteado de la siguiente manera:



<b>R6</b>	Desconocimiento de la misión, misión, objetivos, valores	Importancia	5	5	5	5	5	5	5	Moderado	<b>20</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
		Probabilidad	2	2	2	2	2	2	2	2			Probable
		Impacto	2	2	2	2	2	2	2	2			Medio
<b>R7</b>	Desconocimiento del organigrama estructural	Importancia	5	5	5	5	5	5	5	Moderado	<b>20</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
		Probabilidad	2	2	2	2	2	2	2	2			Probable
		Impacto	2	2	2	2	2	2	2	2			Medio
<b>R8</b>	Existencia de duplicidad de funciones	Importancia	5	5	5	5	5	5	5	Moderado	<b>30</b>	<b>Riesgo moderado</b>	
		Probabilidad	2	2	2	2	2	2	2	2			Probable
		Impacto	3	3	3	3	3	3	3	3			Medio
<b>R9</b>	Sistema contable desactualizado	Importancia	10	10	10	10	10	10	10	Muy importante	<b>60</b>	<b>Riesgo alto</b>	
		Probabilidad	2	2	2	2	2	2	2	2			Probable
		Impacto	3	3	3	3	3	3	3	3			Alto
<b>R10</b>	Políticas contables no formalizadas	Importancia	5	5	5	5	5	5	5	Moderado	<b>20</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
		Probabilidad	2	2	2	2	2	2	2	2			Probable
		Impacto	2	2	2	2	2	2	2	2			Medio

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla.40***Matriz de Evaluación de Riesgos*

<b>N.º</b>	<b>RIESGO</b>	<b>ZONA DE RIESGO</b>
<b>R5</b>	Trabajadores no asegurados al IESS	<b>Riesgo alto</b>
<b>R9</b>	Sistema contable desactualizado	<b>Riesgo alto</b>
<b>R1</b>	Alto nivel de competencia	<b>Riesgo moderado</b>
<b>R2</b>	Incumplimiento de los proveedores	<b>Riesgo moderado</b>
<b>R3</b>	Los precios de los proveedores cambian constantemente.	<b>Riesgo moderado</b>
<b>R8</b>	Existencia de duplicidad de funciones	<b>Riesgo moderado</b>
<b>R4</b>	Inventario desorganizado en la bodega	<b>Riesgo bajo</b>
<b>R6</b>	Desconocimiento de la misión, misión, objetivos, valores	<b>Riesgo bajo</b>
<b>R7</b>	Desconocimiento del organigrama estructural	<b>Riesgo bajo</b>
<b>R10</b>	Políticas contables no formalizadas	<b>Riesgo bajo</b>

**Fuente:** Investigación de campo



**Tabla 41***Matriz de Análisis del riesgo*

<b>ANÁLISIS DE RIESGOS</b>						
<b>ÍTEM</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>OPCIONES DE MANEJO</b>	<b>FRECUENCIA DE APLICACIÓN DE ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO DE EVALUACIÓN</b>
<b>R5</b>	Trabajadores no asegurados al IESS	Tomar la decisión de afiliar a todo el personal al seguro social.	Eliminar el riesgo	Asegurar al IESS cada contratación	Gerente	Una vez al año
<b>R9</b>	Sistema contable desactualizado	Actualizar y dar mantenimiento periódicamente el sistema contable	Reducir el riesgo	Actualizar el sistema contable al menos dos veces al año o cuando lo requiera según normativa nueva.	Gerente	Una vez al año
<b>R1</b>	Alto nivel de competencia	Mejorar estrategias de ventas y publicidad a través de redes sociales y radio.	Reducir el riesgo	Publicidad una vez al mes	Publicista	Una vez al año
<b>R2</b>	Incumplimiento de los proveedores	✓ Implementar políticas de control y cumplimiento a los proveedores. Comparecer un contrato de cumplimiento en las compras	Reducir el riesgo	Establecer el contrato cada año	Gerente	Una vez al año
<b>R3</b>	Los precios de los proveedores cambian constantemente.	Comparecer un contrato de larga duración para asegurar las compras y mantener los precios.	Reducir el riesgo	Establecer el contrato cada año	Gerente	Una vez al año

<b>R8</b>	Existencia de duplicidad de funciones	✓	Establecer adecuadamente un manual de funciones para cada puesto de trabajo	Eliminar el riesgo	Establecer el manual de funciones para cada contratación nueva	Gerente	Una vez al año
<b>R4</b>	Inventario desorganizado en la bodega	✓	Organizar con periodicidad y adecuadamente el inventario	Reducir el riesgo	Organizar el inventario dos veces al año	Bodegueros	Una vez al año
<b>R6</b>	Desconocimiento de la misión, misión, objetivos, valores	✓	Establecer técnicamente la misión, visión, objetivos y valores y socializar a los trabajadores actuales y a las nuevas contrataciones desde el primer día que ingresa a trabajar.	Eliminar el riesgo	Socializar la misión, visión, objetivos y valores al menos una vez al año	Gerente	Una vez al año
<b>R7</b>	Desconocimiento del organigrama estructural	✓	Establecer técnicamente el organigrama estructural y socializar a los trabajadores actuales y a las nuevas contrataciones desde el primer día que ingresa a trabajar.	Eliminar el riesgo	Socializar la misión, visión, objetivos y valores al menos una vez al año	Gerente	Una vez al año
<b>R10</b>	Políticas contables no formalizadas	✓	Establecer políticas contables adecuadamente de manera formal y socializar a quien lo requiera.	Eliminar el riesgo	Establecer y actualizar políticas contables al menos una vez al año	Contadora	Una vez al año

**Fuente:** Investigación de campo

## **Manual Contable Y Financiero**

### **Objetivo**

Diseñar un manual contable y financiero para la microempresa comercializadora de productos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

### **Contiene**

- ✓ Catálogo de cuentas
- ✓ Dinámica de cuentas
- ✓ Gestión contable
- ✓ Estructura de los estados financieros

### **Propuesta Financiera**

La presente propuesta financiera está conformada por el catálogo de cuentas, dinámica de cuentas, gestión contable y la estructura de los estados financieros.

### ***Manual Contable y Financiero***

La presente propuesta contable y financiera determinará el plan de cuentas, políticas contables, definir un proceso contable adecuado y la preparación de los estados financieros, para proceder al análisis correspondiente, para saber el estado económico actual de la empresa.

### ***Catálogo de Cuentas.***

El catálogo de cuentas fue propuesto de acuerdo con las necesidades que presenta Computec para el registro de las operaciones diarias, el mismo que se encuentra presentado en el **Anexo 8** Catálogo de cuentas.

### ***Dinámica de Cuentas.***

La dinámica de cuentas establece el comportamiento en las cuentas que conforman los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, a través del aumento o disminución del efectivo.

## COMPUTEC

### Dinámica De Cuentas De Activos

**Tabla 42**

*Dinámica de la Cuenta Caja*

NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>1. Activo</b>	<b>1.01.</b> Activo Corriente	<b>1.01.01.</b> Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo	<b>1.01.01.01.</b> Caja
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta de caja representa todo el efectivo de disponibilidad inmediata con en que cuenta la empresa.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de caja es una cuenta de tipo deudora, lo que quiere decir que se registra en el débito cuando la cuenta incrementa y en el crédito cuando la cuenta disminuye.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ventas y prestación de servicio técnico realizados en efectivo, cheques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compra de bienes en efectivo.</li> <li>✓ Pargo a proveedores en efectivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NIIF para PYMES sección 7: Estado de flujos de efectivo</li> <li>✓ NIC 7: Estado de flujo de efectivo</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La recaudación de ventas la realizara únicamente el responsable de caja.</li> <li>✓ El responsable de caja será designado únicamente por el gerente.</li> </ul>			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La persona que esté a cargo de la caja este caucionado</li> <li>✓ El responsable de caja presente un reporte de las ventas realizadas en el día, con el detalle de los valores recaudados en efectivo y/o cheque y este cuadrado con el reporte de ventas del sistema.</li> <li>✓ Realizar arqueos de caja sorpresivo al menos una vez al mes.</li> <li>✓ Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro del efectivo en caja.</li> <li>✓ Ninguna persona que interviene en el manejo del efectivo en caja debe tener acceso a los registros contables.</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de campo

Tabla 43

*Dinámica de la Cuenta Bancos*

<b>COMPUTEC</b>			
<b>NIVEL 1. ELEM ENTO</b>	<b>NIVEL 2. GRUPO</b>	<b>NIVEL 3. SUBGRUPO</b>	<b>NIVEL 4. MAYOR</b>
<b>1. Activo.</b>	<b>1.01. Activo Corriente.</b>	<b>1.01.01. Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo.</b>	<b>1.01.01.02. Bancos.</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta bancos representa todo el efectivo existente en las cuentas bancarias que maneja la empresa Computec.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de bancos es una cuenta de tipo deudora, lo que quiere decir que se registra en el débito cuando la cuenta incrementa y en el crédito cuando la cuenta disminuye.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Por los depósitos realizados en efectivo y/o cheques.</li> <li>✓ Por los depósitos realizados por los clientes a través de transferencias bancarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Por pago a proveedores a través de transferencia bancaria</li> <li>✓ Por pago sueldos, salarios, obligaciones laborales y tributarias</li> <li>✓ Retiros de cuenta bancaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NIIF para PYMES sección 7: Estado de flujos de efectivo</li> <li>✓ NIC 7: Estado de flujo de efectivo</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los cheques girados se expedirán siempre con firmas registradas autorizadas por la gerencia.</li> <li>✓ Las conciliaciones bancarias deben llevar las firmas de quien la elabora y la revisa</li> </ul>			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar conciliaciones bancarias una vez al mes.</li> <li>✓ Deben ser personas diferentes las que expidan cheques, realicen registros y el personal que efectúe las conciliaciones.</li> <li>✓ Mantener informado al gerente sobre los inconvenientes que se presentan con lo referente al movimiento de los cheques.</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de campo

Tabla 44

*Dinámica de Cuentas por Cobrar*

## COMPUTEC

NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>1. Activo.</b>	<b>1.01.</b> Activo Corriente.	<b>1.01.02.</b> Cuentas Y Documentos Por Cobrar.	<b>1.01.02.01.</b> Cuentas Por Cobrar.
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta representa las cuentas por cobrar, por la venta a crédito de la mercadería			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de cuentas por cobrar es una cuenta de tipo deudora, lo que quiere decir que se registra en el débito cuando la cuenta incrementa y en el crédito cuando la cuenta disminuye.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
✓ Venta a crédito a los clientes	✓ Cobro a clientes por concepto del crédito	✓ NIIF para PYMES sección 11- Instrumentos Financieros Básicos.	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El gerente general supervisara la gestión de cobro mensualmente.</li> <li>✓ El personal de cobro realizará informe diario de los cobros realizados.</li> <li>✓ La empresa podrá otorgar del 1% de descuento a clientes por pronto pago de las cuotas establecidas</li> <li>✓ Se otorgará créditos a partir de \$500</li> <li>✓ Todos los créditos con saldo mayor de 2.000 dólares que durante los últimos tres meses no hayan tenido abono alguno, serán entregados a abogados para que ejecuten su cobro vía judicial.</li> </ul>			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer fechas para efectuar el cobro de los clientes</li> <li>✓ Se deberán enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de cerciorarse que los saldos sean reconocidos por estos.</li> <li>✓ Se analizará la capacidad de endeudamiento del cliente a través de buró crediticio.</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de campo

Tabla 45

*Dinámica de la Cuenta Inventario*

COMPUTEC

NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo.	1.01. Activo Corriente.	1.01.03. Inventario.	1.01.03.01. Inventario De Mercadería.
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>La cuenta inventario representa la mercadería disponible para su venta</b>			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de inventarios es una cuenta de tipo deudora, es decir, se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y en el crédito cuando la cuenta disminuye.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adquisición de mercadería</li> <li>✓ Devolución de mercadería de ventas realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Venta de la mercadería</li> <li>✓ Baja y/o deterioro de los productos</li> <li>✓ Devolución de mercadería a proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NIIF PARA PYMES sección 13</li> <li>✓ NIC 2: Inventarios</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El gerente asignará un responsable para el manejo del inventario.</li> <li>✓ Al inventario tendrá acceso solamente el personal debidamente autorizado</li> <li>✓ El responsable del inventario deberá presentar reportes semanales de los movimientos del inventario.</li> </ul>			
<b>CONTROL INTERNO.</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conteo de los inventarios al menos una vez al año en forma física,</li> <li>✓ Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.</li> <li>✓ Mantener el inventario suficiente a disposición con el fin de prevenir escenarios de déficit, razón por la cual conlleva a pérdidas en ventas.</li> <li>✓ Proteger los inventarios con una póliza de seguro.</li> </ul>			

Fuente: Investigación de campo

Tabla 46

*Dinámica de la Cuenta Propiedad Planta y Equipo.*



COMPUTEC

NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>1. Activo.</b>	<b>1.02. Activo No Corriente.</b>	<b>1.02.01. Propiedad Planta Y Equipo.</b>	<b>1.02.01.05. Muebles Y Enseres.</b> <b>1.02.01.08. Equipos De Computación.</b> <b>1.02.01.09. Vehículos.</b> <b>1.02.01.11. Repuestos Y Herramientas.</b>

#### DESCRIPCIÓN

La cuenta propiedad planta y equipo, representa los activos tangibles que tiene a disposición la empresa para realizar su actividad económica.

#### DINÁMICA

La cuenta de propiedad planta y equipo, es una cuenta de tipo deudora, lo que quiere decir, que se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y en el crédito cuando la cuenta disminuye.

DEBITA	ACREDITA	MARCO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adquisición de bienes</li> <li>✓ Adquisición de repuestos y herramientas</li> <li>✓ Adquisición de activos fijos</li> <li>✓ Mantenimiento y/o mejora de los bienes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Venta de activos fijos</li> <li>✓ Deterioro y/o baja de los equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NIIF para PYMES en la Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo.</li> <li>✓ NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo.</li> </ul>

#### POLÍTICAS

- ✓ Se deberá mantener asegurados todos los bienes que posee la microempresa
- ✓ A cada bien se le dará mantenimiento una vez al año.
- ✓ Se tendrá un documento que respalde el valor real de adquisición de los bienes

#### CONTROL INTERNO

- ✓ Solicitar y almacenar el título de propiedad de cada uno de los activos fijos
- ✓ Realizar controles periódicos para verificar el estado de los bienes
- ✓ Verificar el buen uso y manejo de los bienes de la empresa


**Fuente:** Investigación de campo



## Dinámica De Cuentas De Pasivos

**Tabla 47**

*Dinámica de la Cuenta Otras Obligaciones Corrientes*

 <b>COMPUTEC</b>			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>2. Pasivos.</b>	<b>2.01.</b> Pasivo Corriente.	<b>2.01.07.</b> Otras Obligaciones Corrientes.	<b>2.01.07.01.</b> Con La Administración Tributaria. <b>2.01.07.02.</b> Impuesto A La Renta A Pagar Del Ejercicio. <b>2.01.07.03.</b> Obligaciones Con El IESS. <b>2.01.07.04.</b> Beneficios De Ley A Empleados.
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta otras obligaciones corrientes, representa el registro de las obligaciones por impuestos, tasas y contribuciones que debe cumplir la microempresa como establece la normativa y/o ley correspondiente.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de otras obligaciones corrientes es de tipo acreedora, lo que quiere decir que incrementa el saldo al registrar un crédito y reduce al registrar en el débito.			
DEBITA	ACREDITA	MARCO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pago del IVA</li> <li>✓ Pago de impuesto a la renta</li> <li>✓ Pago beneficios de ley a empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Obligaciones con el IESS</li> <li>✓ Por el no pago de beneficios a empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ LORTI Ley de régimen tributario interno</li> <li>✓ Reglamento a la LORTI ley de régimen tributario interno</li> <li>✓ Ley de seguridad social</li> <li>✓ Código del trabajo</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El gerente deberá mantener un registro actualizado de todas las obligaciones pagadas</li> <li>✓ Se deberá presentar toda la documentación con 30 días de anticipación al contador.</li> <li>✓ La documentación deberá estar debidamente legalizada</li> </ul>			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que los valores a pagar por concepto de impuesto estén debidamente establecidos de acuerdo con la normativa correspondiente.</li> <li>✓ Realizar el pago de impuestos con la administración tributaria dentro de los plazos establecidos, con el fin de evitar multas y/o sanciones del ente regulador.</li> <li>✓ Realizar el pago de las obligaciones del IESS en las fechas establecidas</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla 48***Dinámica de la Cuenta Obligaciones con Instituciones Financieras***COMPUTEC**

NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>2. Pasivo.</b>	<b>2.02.</b> Pasivo No Corriente.	<b>2.02.01.</b> Obligaciones Con Instituciones Financieras.	<b>2.02.01.01.</b> Préstamo Bancario A Largo Plazo.
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
Las cuentas por pagar representan las deudas contraídas instituciones financieras en un periodo mayor a un año.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta, cuentas y documentos por pagar, son de tipo acreedora, lo que quiere decir que se debe registrar en el débito cuando la cuenta reduce y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagos y/o préstamos a largo plazo</li> <li>✓ Pago total y/o liquidación total de la obligación</li> </ul>	Préstamo otorgado por la institución financiera	NIIF PARA PYMES SECCIÓN 25: COSTOS POR PRÉSTAMOS	
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todos los pagos de por concepto de préstamo bancario serán cancelados 5 días antes de la fecha establecida, a través de depósito en efectivo o transferencia bancaria.</li> <li>✓ Los pagos serán autorizados únicamente por la gerencia de la empresa.</li> </ul>			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar periódicamente las tablas de amortización de los créditos otorgados por las instituciones financieras,</li> <li>✓ Mantener archivada y de forma ordenada la documentación de respaldo de los créditos.</li> <li>✓ Realizar los pagos de las deudas contraídas en las fechas establecidas para evitar que se aplique intereses por mora.</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de campo

## Dinámica De Cuentas De Patrimonio

**Tabla 49**

### *Dinámica de la Cuenta Capital*



**COMPUTEC**

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>3. Patrimonio Neto.</b>	3.01. Capital.	3.01.01. Capital Suscrito O Asignado.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta de capital representa la riqueza acumulada de la empresa ha ido adquiriendo a través de la actividad económica.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de capital es de tipo acreedora, lo que quiere decir que se debe registrar en el débito cuando la cuenta se reduce y al crédito cuando la cuenta aumenta.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retiro de los aportes por parte de los socios y accionistas.</li> <li>✓ Disminución en caso de pérdidas en el periodo económico actual de la empresa</li> <li>✓ Venta de acciones o derechos por parte de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aportes del propietario</li> <li>✓ Ganancias del ejercicio económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio.</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>			
Se analizará las variaciones de capital cada año para la toma de decisiones			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar la legalidad y procedencia de los aportes de los accionistas</li> <li>✓ Analizar previamente las inversiones a realizar</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla 50***Dinámica de la Cuenta Resultados del Ejercicio***COMPUTEC**

NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>3. Patrimonio Neto.</b>	<b>3.07. Resultados Del Ejercicio.</b>	<b>3.07.01. Ganancia Neta Del Ejercicio.</b>	

**DESCRIPCIÓN**

La cuenta resultados del ejercicio representa la utilidad o pérdida del ejercicio económico de la actividad económica de la microempresa.

**DINÁMICA**

La cuenta resultados del ejercicio, es de tipo acreedora, lo que quiere decir que se debe registrar en el débito cuando la se cuenta reduce y al crédito cuando la cuenta aumenta.

DEBITA	ACREDITA	MARCO LEGAL
✓ Perdida del ejercicio	Utilidad generada del ejercicio	NIC 1: presentación de estados financieros

**POLÍTICAS**

- ✓ Se deberá elaborar estrategias para mantener o incrementar las utilidades cada año

**CONTROL INTERNO**

- ✓ Establecer un adecuado control del registro de pérdidas y/o utilidades generadas en los años de funcionamiento de la empresa.

**Fuente:** Investigación de campo

## Dinámica De Cuentas De Ingresos

**Tabla 51**

*Dinámica de la Cuenta Ingresos por Actividades Ordinarias*

 <b>COMPUTEC</b>			
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
<b>4. Ingresos.</b>	<b>4.01.</b> Ingresos Por Actividades Ordinarias.	<b>4.01.01.</b> Ingresos Por Ventas <b>4.01.02.</b> Ingresos Por Mantenimiento Y Reparaciones	
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta de ingresos por actividades ordinarias representa los ingresos obtenidos en un periodo contable por concepto de ventas, y prestaciones de servicios de mantenimiento y reparación de equipos informáticos.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de ingresos por actividades ordinarias es de tipo acreedora lo que quiere decir que aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.			
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	
✓ Cierre del ejercicio contable	✓ Por la venta de equipos informáticos ✓ Por la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de equipos informáticos	✓ NIF para PYMES en la Sección 23 Ingresos de actividades ordinarias. ✓ NIC 18 Ingresos de actividades ordinarias.	
<b>POLÍTICAS</b>			
✓ Todo ingreso será registrado en el sistema con su detalle correspondiente. ✓ Todo ingreso en efectivo deberá ser revisado la autenticidad de este.			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
✓ Verificar que todos los ingresos estén justificados con los comprobantes de venta emitidos ✓ Establecer un reporte de ingresos diario para su análisis.			

**Fuente:** Investigación de campo

## Dinámica De Cuentas De Gastos

**Tabla 52**

*Dinámica de la Cuenta Gastos Financieros*



### COMPUTE C

NIVEL 1. ELEMENTO	NIVEL 2. GRUPO	NIVEL 3. SUBGRUPO	NIVEL 4. MAYOR
<b>5. Gastos.</b>	<b>5.01. Gastos Financieros.</b>	<b>5.01.01. Intereses Pagados.</b>	

#### DESCRIPCIÓN

La cuenta de gastos financieros representa los valores generados por las entidades financieras por concepto de préstamos bancarios.

#### DINÁMICA

La cuenta de gastos financieros es de tipo deudora, lo que quiere decir que se registra en el débito cuando la cuenta aumenta y en el crédito cuando la cuenta disminuye.

DEBITA	ACREDITA	MARCO LEGAL
✓ Valores generados por concepto de intereses bancarios	✓ Cierre de la cuenta	✓ NIC 23: Costo de préstamos

#### POLÍTICAS

- ✓ Se deberá cancelar los intereses a la institución financiera con 5 días de anticipación.
- ✓ Los pagos de intereses financieros deberán ser cancelados por gerencia a través de transferencia bancaria.

#### CONTROL INTERNO

- ✓ Archivar de forma ordenada los comprobantes de pago por concepto de intereses de la institución financiera con el fin de mantener un respaldo de este.
- ✓ Analizar el valor a pagar de los intereses de la institución financiera.

**Fuente:** Investigación de campo

Tabla 53

*Dinámica de la Cuenta Gastos Administrativos*

COMPUTEC

NIVEL 1. ELEMENTO	NIVEL 2. GRUPO	NIVEL 3. SUBGRUPO	NIVEL 4. MAYOR
5. Costos Y Gastos.	5.02. Gastos Administrativos.	5.02.01. Sueldos, Salarios Y Demás Remuneraciones. 5.02.02. Obligaciones Con El IESS. 5.02.03. Beneficios De Ley A Empleados. 5.02.04. Sueldos, Salarios Y Demás Remuneraciones. 5.02.05. Mantenimiento De Equipos De Oficina. 5.02.06. Mantenimiento Sistemas De Cómputo. 5.02.07 Agua. 5.02.08 Luz. 5.02.09 Teléfono. 5.02.10 Servicio De Internet. 5.02.11 Suministros De Oficina. 5.02.12 Arriendo Local.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
La cuenta de gastos administrativos representa aquellos desembolsos que se relacionan directamente con las actividades económicas que desarrolla la empresa.			
<b>DINÁMICA</b>			
La cuenta de gastos administrativos es de tipo deudora, lo que quiere decir que se registra al débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta se reduce.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
✓ Pago de remuneraciones	✓ Pago de servicios básicos de la empresa	✓ Anulaciones	✓ Cierre de la cuenta
<b>MARCO LEGAL</b>			
✓ NIIF para Pymes en la sección 5: Estado del Resultado integral y Estado de Resultados			
<b>POLÍTICAS</b>			
✓ Los gastos administrativos deberán ser cancelados por gerencia a través de transferencia bancaria			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
✓ Mantener un registro y respaldo de sustento para demostrar los gastos administrativos			

Fuente: Investigación de campo

**Tabla 54***Dinámica de la Cuenta Gastos de Venta***COMPUTEC**

<b>NIVEL 1.</b>	<b>NIVEL 2.</b>	<b>NIVEL 3.</b>	<b>NIVEL 4.</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>
<b>5. Gastos.</b>	<b>5.03. Gastos De</b> Venta.	<b>5.03.01. Publicidad.</b> <b>5.03.02. Movilización. Vendedores.</b> <b>5.03.03. Encomiendas.</b>	

**DESCRIPCIÓN**

La cuenta de gastos de venta representa los desembolsos relacionados a la venta y captación de clientes a través de publicidad y la movilización del personal de ventas.

**DINÁMICA**

La cuenta de gastos de venta es de tipo deudora, lo que quiere decir que se registra al débito cuando la cuenta aumenta y al crédito cuando la cuenta se reduce.

<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	<b>MARCO LEGAL</b>
✓ Valor pagado de publicidad	✓ Anulaciones	✓ NIIF para Pymes en el apartado 5:
✓ Valores pagados por la movilización a los vendedores	✓ Cierre de la cuenta	Estado del Resultado integral y Estado de Resultados
✓ Valor de encomiendas		

**POLÍTICAS**

- ✓ Los vendedores deberán estar autorizados por gerencia para movilizarse a realizar a las actividades designadas.
- ✓ Los vendedores deberán justificar los gastos de movilización realizados
- ✓ Se archivarán los comprobantes o guías de remisión de las encomiendas de forma ordenada.
- ✓ Todos los envíos por encomiendas se realizarán a elección y responsabilidad del cliente.

**CONTROL INTERNO**

- ✓ Realizar un seguimiento de los gastos de movilización para el análisis por parte de la gerencia.
- ✓ Realizar el seguimiento de llegada de del producto, a fin de que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio.

**Fuente:** Investigación de campo



## **Estructura De Los Estados Financieros: Aplicar NIIF.**


Los estados financieros presentarán de modo razonable, el entorno financiero, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una empresa, al presentar los estados financieros, la gerencia de Computec evaluará la capacidad que tiene la empresa para continuar con el funcionamiento (*NIIF para las PYMES / Normas*, 2015) para ello ese establece el formato de los estados financieros que Computec debe aplicar para tener una información financiera adecuada para la toma de decisiones.

- Estado de situación financiera, formato **Tabla 55**
- Estado de resultados, formato **Tabla 56**
- Estado de flujo de efectivo, formato **Tabla 57**
- Estado de cambios en el patrimonio, formato **Tabla 58**
- Notas a los estados financieros

## Estructura Del Estado De Situación Financiera.

Tabla 55

Estructura del Estado de Situación Financiera

 <b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN, SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL ___ DE ___ AL ___ DE ___ DEL 20XX</b> <b>(Emitidos en dólares de los Estados Unidos de América)</b>			
<b>1.</b>	<b>ACTIVO.</b>	<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>1.01.</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE.</b>	<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>1.01.01.</b>	<b>Efectivo y equivalentes al efectivo.</b>	<b>2.01.07</b>	<b>Otras obligaciones corrientes</b>
<b>1.01.01.01.</b>	Caja.	2.01.07.01	Con la administración tributaria
	-----		-----
<b>1.01.01.02.</b>	Caja chica.	2.01.07.02	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
	-----		-----
<b>1.01.01.03.</b>	Bancos.	2.01.07.03	Obligaciones con el IESS
	-----		-----
<b>1.01.02.</b>	<b>Cuentas y documentos por cobrar.</b>	2.01.07.03.01	Aporte personal por pagar 9,45%
			-----
<b>1.01.02.01.</b>	Cuentas por cobrar.	2.01.07.03.02	Aporte patronal por pagar 11,15%
	-----		-----
<b>1.01.03.</b>	<b>Inventario.</b>	2.01.07.04	Beneficios de ley a empleados
			-----
<b>1.01.03.01.</b>	Inventario de mercadería.	2.01.07.04.01	Décimo tercer sueldo por pagar
	-----		-----
	<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>	2.01.07.04.02	Décimo cuarto sueldo por pagar
	-----		-----
		2.01.07.04.03	Fondos de reserva por pagar
			-----
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	2.01.07.04.04	Vacaciones por pagar
			-----
<b>1.02.01</b>	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	2.01.07.04.05	Capacitación por pagar
			-----
<b>1.02.01.05</b>	Muebles y enseres	2.01.07.04.06	15% participación trabajadores por pagar
	-----		-----
<b>1.02.01.05.01</b>	(-) Depreciación muebles y enseres		<b>TOTAL, PASIVO CORRIENTE</b>
	-----		-----


<b>1.02.01.08</b>	Equipos de computación	-----	<b>2.02</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>1.02.01.08.01</b>	(-) Depreciación equipos de computación	-----	<b>2.02.01</b>	<b>Cuentas y documentos por pagar a largo plazo</b>	
<b>1.02.01.09</b>	Vehículos	-----	2.02.01.01	Documentos por pagar a largo plazo	-----
<b>1.02.01.09.01</b>	(-) Depreciación vehículos	-----		<b>TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE</b>	-----
<b>1.02.01.11</b>	Repuestos y herramientas	-----	<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>1.02.01.11.01</b>	(-) Depreciación repuestos y herramientas	-----	3.01	Capital suscrito o asignado	-----
	<b>TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE</b>	-----	3.07	Resultados del ejercicio	-----
			3.07.01	Ganancia neta del ejercicio	-----
				<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>	-----
	<b>TOTAL, ACTIVO</b>	-----		<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	-----

**Fuente:** Investigación de campo

## Estructura del Estado de Resultados.

**Tabla 56**

*Estructura del Estado de Resultados.*

<b>COMPUTEC</b>		
<b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN, SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX</b>		
<b>(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>		
		
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>	
<b>4.01</b>	Ingresos por actividades ordinarias	-----
<b>4.01.01</b>	Ingresos por ventas	-----
<b>4.01.02</b>	Ingresos por mantenimiento y reparación	-----
<b>4.02</b>	Otros ingresos	
<b>4.02.01</b>	Multas a empleados	-----
	<b>GANANCIAS BRUTAS</b>	-----
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>	
<b>5.01</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	-----
<b>5.01.01</b>	Gasto sueldos y salarios	-----
<b>5.01.02</b>	Obligaciones con el IESS	-----
<b>5.01.03</b>	Beneficios de ley a empleados	-----
<b>5.01.04</b>	Mantenimiento equipos de oficina	-----
<b>5.01.05</b>	Mantenimiento sistemas de cómputo	-----
<b>5.01.06</b>	Gasto servicios básicos	-----
<b>5.01.11</b>	Suministros de oficina	-----
<b>5.01.12</b>	Arriendo local	-----
<b>5.02</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	-----
<b>5.02.01</b>	Intereses pagados	-----
<b>5.03</b>	<b>GASTOS DE VENTA</b>	-----
<b>5.03.01</b>	Publicidad	-----
<b>5.03.02</b>	Movilización de vendedores	-----
<b>5.03.03</b>	Encomiendas	-----
	<b>TOTAL, GASTOS</b>	-----
	Utilidad o pérdida del ejercicio	-----
	15% participación de trabajadores	(-----)
	Utilidad antes de impuestos	-----
	25% impuesto a la renta	(-----)
	<b>UTILIDAD NETA</b>	-----

**Fuente:** Investigación de campo

**Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio.**

**Tabla 57**

*Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio*


<b>COMPUTEC</b> <b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN,</b> <b>SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b> <b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b> <b>DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX</b> <b>(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>			
Cuenta patrimonio	Capital	Utilidad / pérdida acumulada	Utilidad / pérdida del ejercicio
<b>Saldo del año anterior</b>	-----	-----	-----
<b>Correcciones de errores</b>			
<b>Cambios de la política</b>			
<b>Saldo reestructurado</b>			
<b>Aumento de capital</b>	-----	-----	-----
<b>Disminución de capital</b>	-----		
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	-----	-----	-----

**Fuente:** Investigación de campo

## Estructura del Estado de Flujo de Efectivo.

Tabla 58

*Estado de Flujos de Efectivo*

<b>COMPUTEC</b>	
	<b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN, SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>
	<b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX (Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>
<b>FLUJO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	
<b>Utilidad neta</b>	-----
<b>Depreciación</b>	-----
<b>Variación del capital de trabajo</b>	-----
<b>Cuentas por cobrar</b>	-----
<b>Participación trabajadores por pagar del ejercicio</b>	-----
<b>Uso inventario</b>	-----
<b>Cuentas por pagar proveedores</b>	-----
<b>Obligación es con el IESS</b>	-----
<b>Flujo neto de operación</b>	-----
<b>FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	
<b>Propiedad planta y equipo</b>	-----
<b>Flujo neto de inversión</b>	-----
<b>FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>	
<b>Obligaciones con instituciones financieras corrientes</b>	-----
<b>Obligaciones con instituciones financieras no corriente</b>	-----
<b>Patrimonio neto</b>	-----
<b>Pago de deudas contraídas a largo plazo</b>	-----

**Fuente:** Investigación de campo

## **Estructura De Las Notas A Los Estados Financieros.**

Las notas a los estados financieros de acuerdo con la normativa (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*) contienen información adicional a la presentada en el juego completo de estados financieros, la cual proporciona descripciones narrativas de las partidas presentadas en los estados que no cumplen los criterios para ser presentadas en ellos.

La estructura de las notas a los estados financieros según (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*) es la siguiente:

- a) Presentan información sobre las bases de elaboración de los estados financieros y políticas contables (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*).
- b) Revelan información que no se presente en otro lugar de los estados financieros (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*).
- c) Proporciona información adicional relevante para la comprensión de los interesados (*NIIF para las PYMES / Normas, 2015*).

## **Análisis Financiero**


### ***Análisis Vertical.***

El análisis en forma vertical en un estado financiero tiene como propósito analizar cuál es la participación de cada cuenta dentro de un grupo de cuentas donde se la obtiene en forma de porcentaje al realizar la división del valor de cada cuenta entre el valor total del grupo de cuentas o partida, indicando la manera de cómo está compuesto el estado financiero para la toma de decisiones.

## Formato De Aplicación Del Análisis Vertical En El Estado De Situación Financiera.

**Tabla 59**

*Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Situación Financiera*

		<b>COMPUTECC</b> <b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN,</b> <b>SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX</b> <b>(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>		
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>			
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
<b>1.01.01</b>	<b>Efectivo y equivalentes al efectivo</b>			
<b>1.01.01.01</b>	Caja		%	
		-----		
<b>1.01.01.02</b>	Caja chica		%	
		-----		
<b>1.01.01.03</b>	Bancos		%	
		-----		
<b>1.01.02</b>	<b>Cuentas y documentos por cobrar</b>			
<b>1.01.02.01</b>	Cuentas por cobrar		%	
		-----		
<b>1.01.03</b>	<b>Inventario</b>			
<b>1.01.03.01</b>	Inventario de mercadería		%	
		-----		
	<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>%</b>	
		-----		
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>1.02.01</b>	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>			
<b>1.02.01.05</b>	Muebles y enseres		%	
		-----		
<b>1.02.01.08</b>	Equipos de computación		%	
		-----		
<b>1.02.01.09</b>	Vehículos		%	
		-----		
<b>1.02.01.11</b>	Repuestos y herramientas		%	
		-----		
<b>1.02.01.12</b>	(-) Depreciación acumulada propiedad planta y equipo		%	
		-----		
	<b>TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>%</b>	
		-----		
	<b>TOTAL, ACTIVO</b>		<b>100%</b>	
		-----		
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>			
<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
<b>2.01.07</b>	<b>Otras obligaciones corrientes</b>			
<b>2.01.07.01</b>	Con la administración tributaria		%	
		-----		
<b>2.01.07.02</b>	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio		%	
		-----		
<b>2.01.07.03</b>	Obligaciones con el IESS		%	
		-----		
<b>2.01.07.03.01</b>	Aporte personal por pagar 9,45%		%	
		-----		
<b>2.01.07.03.02</b>	Aporte patronal por pagar 11,15%		%	
		-----		

CUENTA DEL ACTIVO / TOTAL DEL ACTIVO

CUENTA DEL PASIVO / TOTAL DEL PASIVO



<b>2.01.07.04</b>	Beneficios de ley a empleados	-----	%	
<b>2.01.07.04.01</b>	Décimo tercer sueldo por pagar	-----	%	
<b>2.01.07.04.02</b>	Décimo cuarto sueldo por pagar	-----	%	
<b>2.01.07.04.03</b>	Fondos de reserva por pagar	-----	%	
<b>2.01.07.04.04</b>	Vacaciones por pagar	-----	%	
<b>2.01.07.04.05</b>	Capacitación por pagar	-----	%	
<b>2.01.07.04.06</b>	15% participación trabajadores por pagar	-----	%	
	<b>TOTAL, PASIVO CORRIENTE</b>	-----	<b>%</b>	
<b>2.02</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>2.02.01</b>	<b>Cuentas y documentos por pagar a largo plazo</b>			
<b>2.02.01.01</b>	Documentos por pagar a largo plazo	-----	%	
	<b>TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE</b>	-----	<b>%</b>	
	<b>TOTAL, PASIVO</b>	-----	<b>100%</b>	
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>			
<b>3.01</b>	Capital suscrito o asignado	-----	%	
<b>3.07</b>	Resultados del ejercicio	-----	%	
<b>3.07.01</b>	Ganancia neta del ejercicio	-----	%	
	<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>	-----	<b>%</b>	
	<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	-----	<b>100%</b>	

CUENTA DEL PASIVO /  
 TOTAL PASIVO +  
 PATRIMONIO

**Fuente:** Investigación de campo

## Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Resultados.

**Tabla 60**

*Formato de aplicación del análisis vertical en el Estado de Resultados*

		<b>COMPUTEC</b>	
		<b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN, SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	
		<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>	
		<b>DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX</b>	
		<b>(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>	
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>		
<b>4.01</b>	Ingresos por actividades ordinarias	-----	%
<b>4.01.</b>	Ingresos por ventas	-----	%
<b>4.01.</b>	Ingresos por mantenimiento y reparación	-----	%
<b>4.02</b>	Otros ingresos		
<b>4.02.</b>	Multas a empleados	-----	%
	<b>GANANCIAS BRUTAS</b>	-----	%
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>		
<b>5.01</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	-----	%
<b>5.01.</b>	Gasto sueldos y salarios	-----	%
<b>5.01.</b>	Obligaciones con el IESS	-----	%
<b>5.01.</b>	Beneficios de ley a empleados	-----	%
<b>5.01.</b>	Mantenimiento equipos de oficina	-----	%
<b>5.01.</b>	Mantenimiento sistemas de cómputo	-----	%
<b>5.01.</b>	Gasto servicios básicos	-----	%
<b>5.01.</b>	Suministros de oficina	-----	%
<b>5.01.</b>	Arriendo local	-----	%
<b>5.02</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	-----	%
<b>5.02.</b>	Intereses pagados	-----	%
<b>5.03</b>	<b>GASTOS DE VENTA</b>	-----	%
<b>5.03.</b>	Publicidad	-----	%
<b>5.03.</b>	Movilización de vendedores	-----	%
<b>5.03.</b>	Encomiendas	-----	%
	<b>TOTAL, GASTOS</b>	-----	%
	Utilidad o pérdida del ejercicio	-----	%
	15% participación de trabajadores	(-----	%
		)	
	Utilidad antes de impuestos	-----	%
	25% impuesto a la renta	(-----	%
		)	
	<b>UTILIDAD NETA</b>	-----	%

CADA UNA DE LAS CUENTAS / INGRESOS

**Fuente:** Investigación de campo

### **Análisis Horizontal.**

El análisis horizontal en los estados financieros tiene como propósito determinar la variación absoluta o relativa que hayan tenido las cuentas de un periodo económico respecto a otro, para obtener la variación absoluta resulta de la resta del valor del periodo actual (X) menos

el valor del periodo anterior (Y), y para obtener el valor relativo se resta el valor actual (X) menos el valor del periodo anterior (Y) dividido para el valor del periodo anterior. Obteniendo información que se interpreta como el valor o porcentaje de incremento o disminución del valor de la cuenta con el fin de determinar estrategias y para la toma de decisiones.

### Formato de Aplicación Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera.

**Tabla 61**

*Formato de aplicación análisis Horizontal Estado de Situación Financiera*

				VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
		<b>COMPUTEC</b>			
		<b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN, SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>			
		<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>			
		<b>DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX</b>			
		<b>(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>			
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>				
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
<b>1.01.01</b>	<b>Efectivo y equivalentes al efectivo</b>				
<b>1.01.01.01</b>	Caja	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.01.01.02</b>	Caja chica	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.01.01.03</b>	Bancos	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.01.02</b>	<b>Cuentas y documentos por cobrar</b>	-----	-----		
<b>1.01.02.01</b>	Cuentas por cobrar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.01.03</b>	<b>Inventario</b>	-----	-----		
<b>1.01.03.01</b>	Inventario de mercadería	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
<b>1.02.01</b>	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>				
<b>1.02.01.05</b>	Muebles y enseres	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.02.01.08</b>	Equipos de computación	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.02.01.09</b>	Vehículos	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.02.01.11</b>	Repuestos y herramientas	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>1.02.01.12</b>	(-) Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, ACTIVO</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>				
<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
<b>2.01.07</b>	<b>Otras obligaciones corrientes</b>				
<b>2.01.07.01</b>	Con la administración tributaria	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.02</b>	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.03</b>	Obligaciones con el IESS	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.03.01</b>	Aporte personal por pagar 9,45%	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>


<b>2.01.07.03.02</b>	Aporte patronal por pagar 11,15%	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04</b>	Beneficios de ley a empleados	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04.01</b>	Décimo tercer sueldo por pagar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04.02</b>	Décimo cuarto sueldo por pagar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04.03</b>	Fondos de reserva por pagar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04.04</b>	Vacaciones por pagar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04.05</b>	Capacitación por pagar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.01.07.04.06</b>	15% participación trabajadores por pagar	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, PASIVO CORRIENTE</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>2.02</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
<b>2.02.01</b>	<b>Cuentas y documentos por pagar a largo plazo</b>				
<b>2.02.01.01</b>	Documentos por pagar a largo plazo			<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, PASIVO</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>				
<b>3.01</b>	Capital suscrito o asignado	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>3.07</b>	Resultados del ejercicio	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
<b>3.07.01</b>	Ganancia neta del ejercicio	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>
	<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	-----	-----	<b>X - Y</b>	<b>(X - Y) / X</b>

**Fuente:** Investigación de campo

## Formato de aplicación del análisis horizontal en el Estado de Resultados.

**Tabla 62**

*Formato de aplicación del análisis horizontal en el Estado de Resultados*

 <b>COMPUTEC</b> <b>EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN,</b> <b>SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL ____ DE ____ AL ____ DEL 20XX</b> <b>(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)</b>					
		<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR RELATIVO</b>
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>				
<b>4.01</b>	Ingresos por actividades ordinarias	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>4.01.01</b>	Ingresos por ventas	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>4.01.02</b>	Ingresos por mantenimiento y reparación	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>4.02</b>	Otros ingresos				
<b>4.02.01</b>	Multas a empleados	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
	<b>GANANCIAS BRUTAS</b>	-----	-----	X – Y	<b>(X – Y) / X</b>
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>				
<b>5.01</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.01</b>	Gasto sueldos y salarios	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.02</b>	Obligaciones con el IESS	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.03</b>	Beneficios de ley a empleados	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.04</b>	Mantenimiento equipos de oficina	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.05</b>	Mantenimiento sistemas de cómputo	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.06</b>	Gasto servicios básicos	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.11</b>	Suministros de oficina	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.01.12</b>	Arriendo local	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.02</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.02.01</b>	Intereses pagados	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.03</b>	<b>GASTOS DE VENTA</b>	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.03.01</b>	Publicidad	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.03.02</b>	Movilización de vendedores	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
<b>5.03.03</b>	Encomiendas	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
	<b>TOTAL, GASTOS</b>	-----	-----	X – Y	<b>(X – Y) / X</b>
	Utilidad o perdida del ejercicio	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
	15% participación de trabajadores	(-----)	-----	X – Y	(X – Y) / X
	Utilidad antes de impuestos	-----	-----	X – Y	(X – Y) / X
	25% impuesto a la renta	(-----)	-----	X – Y	(X – Y) / X
	<b>UTILIDAD NETA</b>	-----	-----	X – Y	<b>(X – Y) / X</b>

**Fuente:** Investigación de campo

## Indicadores Financieros

### Indicadores De Liquidez.

Tabla 63

#### Indicadores de Liquidez


	<b>COMPUTEC</b>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>Liquidez corriente</b>	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
<b>¿QUÉ MIDE?</b>	
<p>La liquidez mide la capacidad del negocio a un plazo corto de tiempo, es decir cuánto existe de activo corriente para cubrir a cada pasivo corriente.</p>	
<b>INTERPRETACIÓN</b>	
<p>El cociente conseguido debe ser igual o mayor a 1 lo que significa que la empresa podrá afrontar todos sus pasivos con el activo disponible.</p>	
<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>Prueba ácida</b>	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$
<b>¿QUÉ MIDE?</b>	
<p>La prueba ácida evalúa la capacidad de la empresa para poder cubrir sus cuentas corrientes, sin la necesidad de depender de la venta de sus reservas.</p>	
<b>INTERPRETACIÓN</b>	
<p>El cociente conseguido debe ser igual o mayor a 1 lo que quiere decir que la empresa podrá afrontar todas sus obligaciones con el activo disponible menos los inventarios</p>	

Adaptado de Indicadores de Liquidez, por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010

*Indicadores De Solvencia.***Tabla 64***Indicadores de Solvencia*

	
COMPUTEC	
INDICADORES DE SOLVENCIA	
INDICADOR	FÓRMULA
<b>Endeudamiento del Activo</b>	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
¿QUÉ MIDE?	
Este índice permite medir el nivel de independencia financiera, mientras más alto sea el nivel de endeudamiento representa más peligro para la empresa.	
INTERPRETACIÓN	
El porcentaje obtenido debe ser lo menor posible lo que significa que la empresa tiene un óptimo nivel de endeudamiento sin la necesidad de comprometer los activos de la empresa.	
Adaptado de Indicadores de Solvencia, por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010	

*Indicadores De Rentabilidad.***Tabla 65***Indicadores de Rentabilidad*

	
COMPUTEC	
INDICADORES DE RENTABILIDAD	
INDICADOR	FÓRMULA
<b>Rentabilidad Neta de Ventas</b>	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{ventas}}$
¿QUÉ MIDE?	
Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.	
INTERPRETACIÓN	
El cociente conseguido deberá ser mayor 1 lo que quiere decir que se está obteniendo utilidades en cada transacción comercial.	
Adaptado de Indicadores de Rentabilidad, por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2010	

## Implementación De La Propuesta

La implementación de la propuesta del “Manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos Computec, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador” se llevará a cabo mediante la aprobación y consentimiento del señor Edgar Quintana, gerente – propietario de Computec; a continuación, se presenta una planificación previa, donde se especifica con un cronograma de actividades a realizar, en el cual se visualiza el tiempo estimado para cada actividad.

**Tabla 66**

*Implementación de la Propuesta*

NO.	ACTIVIDAD	MES	
		AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021
		SEMANA	SEMANA
	Presentar la propuesta al señor Edgar Quintana gerente de Computec.	■	
	Revisión y análisis de la propuesta por parte del señor Edgar Quintana gerente Computec.		■
	Aprobación de la propuesta por parte del señor Edgar Quintana gerente Computec.		■
	Socialización de la propuesta por parte del gerente propietario a los empleados de la empresa.		■
	Seguimiento y monitoreo de la implementación de la propuesta.		■

**Fuente:** Investigación de campo



## **Capítulo V**

### **Validación**

#### **Introducción**

En la presente investigación que se ejecutó en Computec, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, se tuvo la oportunidad de analizar que no dispone ciertos lineamientos apegados a la teoría de carácter técnica para diferentes áreas como son: administrativa, contable y financiera por lo que se sugiere al gerente implementar el presente manual el mismo que aportará la institución a mejorar su desempeño en sus actividades comerciales, la implementación del manual administrativo, contable y financiero es de mucha utilidad para los miembros de la organización puesto que se tiene un mejor control, y se espera que el gerente efectúe todas las recomendaciones expuestas, las mismas que facilitará el comercio de los productos tecnológicos. La propuesta del manual administrativo, contable y financiero para Computec ha sido analizada y revisada por parte de los docentes oponentes asignados como para la docente directora del presente trabajo.

#### **Descripción Del Estudio**

En el transcurso de la investigación elaborada comercializadora de equipos informáticos “Computec” se tuvo la oportunidad de evidenciar algunas debilidades presentadas en el área administrativa, contable y financiera, por tal razón se planteó una propuesta para mitigar eficientemente las falencias encontradas, por tanto, es de suma importancia llevar a un proceso validación dicha propuesta a través de una matriz de validación, con el propósito de demostrar su factibilidad de aplicación.

#### **Objetivo**

Validar la implementación del manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de productos tecnológicos COMPUTEC, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

## Equipo De Trabajo

El equipo que de trabajo que tuvo la oportunidad de intervenir para la validación de la presente propuesta de diseñar un manual administrativo, contable y financiero para Computec se detallan a continuación:

**Tabla 67**

*Equipo de Trabajo*

INVOLUCRADOS	NOMBRES
<b>Autor</b>	Stalin David Romero Benavides
<b>Directora de tesis</b>	Msc. Rocío Espinoza, MBA.
<b>Oponentes</b>	Msc. Rocío León Msc. Sandra Guevara
<b>Gerente de Computec</b>	Sr. Edgar Quintana

**Fuente:** Investigación de campo

## Metodología De Verificación

El presente trabajo de investigación fue realizado de manera conjunta con los docentes en calidad de asesores que son expertos en el tema y la directora de trabajado de grado donde se efectuó una revisión profunda de las secciones planteadas en la propuesta, seguidamente se realizó las correcciones respectivas para implementar el manual administrativo, contable y financiero en Computec.

El método aplicado para la validación ayudó con la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos que se utilizaron como apoyo para comprobar si el trabajo de investigación se viable para certificar la mitigación de las carencias presentadas en las áreas administrativas, contables y financieras de Computec.

Para llevar a cabo la validación de los temas desarrollados en la propuesta se establece la siguiente matriz de validación:



		Organigrama estructural
<b>0</b>		Manual de funciones
<b>1</b>		Gestión de riesgos
<b>2</b>	<b>Manual contable y financiero</b>	Catálogo de cuentas
<b>3</b>		Dinámica de cuentas
<b>4</b>		Gestión contable
<b>5</b>		Estructura de estados financieros
<b>6</b>		Indicadores financieros
		<b>TOTAL</b>
	<b>Fecha</b>	
	<b>Firma</b>	

**Fuente:** Investigación de campo

### ***Factores Para Validar***

#### **Manual Administrativo**

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Valores corporativos
- ✓ Objetivos estratégicos
- ✓ Políticas institucionales
- ✓ Mapa de procesos
- ✓ Formato del proceso
- ✓ Diagrama de flujo
- ✓ Organigrama estructural
- ✓ Manual de funciones
- ✓ Gestión de riesgos

#### **Manual Contable Y Financiero**

- ✓ Catálogo de cuentas
- ✓ Dinámica de cuentas
- ✓ Gestión contable
- ✓ Estructura de estados financieros
- ✓ Indicadores financieros

### ***Método De Calificación***

La calificación que se empleará para este proceso se detalla a continuación:

**Tabla 69***Método de Calificación*

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable

**Fuente:** Investigación de campo

*Rango De Interpretación*

Los rangos de interpretación se obtienen a través de los resultados obtenidos en la matriz de validación aplicada en Computec que van desde 0% a 100%, y se detallan de la siguiente manera.

**Tabla 70***Rango de Interpretación*

RANGO	DESCRIPCIÓN
67% - 100%	Muy aplicable
33% - 66%	Aplicable
0% - 32%	Poco aplicable

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** el autor

Una vez realizada y aplicada la matriz de validación a Computec se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Validación} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Calificación Total}} \times 100$$

- ✓ Donde la calificación obtenida, se considera del puntaje obtenido en cada indicador evaluado
- ✓ La calificación total, se obtiene de la multiplicación de la calificación más alta por el total de indicadores a evaluar.

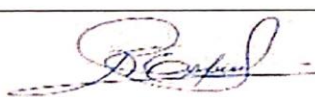


## Resultados

## Resultados

Tabla 71

Resultados de la Matriz de Validación directora y Oponentes

		MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO COMPUTE C								
		Msc. Rocío Espinoza MBA.			Msc. Rocío León			Msc. Sandra Guevara		
Variable	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
Manual administrativo	Misión	3			3			3		
	Visión	3			3			3		
	Valores corporativos	3			3			3		
	Objetivos estratégicos	3				2		3		
	Políticas institucionales	3				2		3		
	Mapa de procesos	3			3			3		
	Formato del proceso	3			3			3		

	Diagrama de flujo	3			3			3		
	Organigrama estructural	3			3			3		
0	Manual de funciones	3			3			3		
1	Gestión de riesgos	3			3			3		
2	Catálogo de cuentas	3			3			3		
3	Dinámica de cuentas	3			3			3		
4	Gestión contable	3			3			3		
5	Estructura de estados financieros	3			3			3		
6	Indicadores financieros	3				2		3		
	<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Fecha</b>	18 de agosto 2021			31 de julio 2021			02 de agosto de 2021		
	<b>Firma</b>									

Fuente: Investigación de campo



## Calificación

### ✓ Calificación Obtenida

**Tabla 71**

*Calificación Obtenida*

<b>CRITERIO</b>	<b>Msc. Rocío Espinoza MBA</b>	<b>Msc. Rocío León</b>	<b>Msc. Sandra Guevara</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Muy aplicable</b>	48	39	48	135
<b>Aplicable</b>	0	6	0	6
<b>Poco aplicable</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>141</b>

**Fuente:** Investigación de campo

### ✓ Calificación Total

**Tabla 72**

*Calificación Total*

<b>CRITERIO</b>	<b>VALOR</b>
<b>Total, indicadores</b>	16
<b>Calificación más alta</b>	3
<b>N.º de validadores</b>	3
<b>Calificación total</b>	<b>144</b>

**Fuente:** Investigación de campo

## Interpretación

Después de haber aplicado la matriz de validación diseñada al gerente de Computec se procede aplicar la fórmula con el fin de fijar el porcentaje de aceptación del trabajo de investigación

$$\text{Validación} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Calificación Total}} \times 100$$

$$\text{Validación} = \frac{141}{144} \times 100$$

$$\text{Validación} = \mathbf{97,92\%}$$

Después de obtener el porcentaje final de validación de la propuesta planteada, de acuerdo con los rangos de aceptación señalados se comprueba que el diseño del manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos Computec, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador es **MUY APLICABLE**.

## Conclusiones

- ✓ Para desarrollar la fundamentación teórica se plantearon temas claves y adecuadamente respaldados con lo relacionado a las áreas administrativa, contable y financiera, donde se recopiló la información en libros digitales de la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte, artículos científicos, sitios webs, etc. Con el objetivo de constituir la propuesta de manera técnica, acorde a las actividades comerciales que realiza la comercializadora de artículos tecnológicos “Computeec”
- ✓ Para determinar el proceso metodológico se planteó el tipo de investigación a seguir, de igual manera se aplicaron técnicas con enfoque cualitativo en el caso de las entrevistas realizadas al gerente y a la contadora, también se aplicaron técnicas con enfoque cuantitativo en el caso de los trabajadores y los 80 clientes considerados fijos de Computeec, permitiendo recopilar información valiosa para comprobar las falencias existentes en las diferentes áreas de Computeec.
- ✓ Después de haber realizado el diagnóstico a través de la aplicación de los instrumentos de investigación, como las encuestas entrevistas dirigidas al gerente contadora y trabajadores de Computeec, se pudo comprobar que existe deficiencias y posibles riesgos que se pueden presentar en el área administrativa, contable y financiera, generando que la empresa realice sus actividades comerciales de forma desorganizada y los trabajadores realicen sus funciones de forma empírica, causando un desarrollo empresarial poco eficiente.
- ✓ La elaboración de la propuesta planteada permitió elaborar un manual administrativo contable y financiero que se usará como guía para los administradores y trabajadores de Computeec, en temas relacionados con la gestión administrativa principalmente con el proceso administrativo, de igual manera en temas relacionados con la gestión contable y finalmente el análisis financiero con el fin de que Computeec realice sus actividades empresariales y comerciales de forma eficiente y organizada.

- ✓ Con la ayuda de la matriz de validación a través de diferentes indicadores aplicada a los oponentes designados y al gerente de Computec, donde se pudo demostrar que el diseño del manual administrativo, contable y financiero para la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos Computec es totalmente aplicable y aceptado, por lo que ayudará a perfeccionar de manera significativa las falencias que tiene la empresa.

### Recomendaciones

- ✓ Dar a conocer periódicamente a todos los trabajadores de Computec sobre las conceptualizaciones propuestas en el manual administrativo, contable y financiero, puesto que servirán como un documento de orientación, que permitirá optimizar el funcionamiento de la empresa.
- ✓ Establecer de manera correcta el tipo, enfoque, método, técnicas e instrumentos de investigación, para lograr obtener adecuadamente la información deseada partiendo de la matriz de variables diagnósticas como guía para la elaboración eficaz de los instrumentos de investigación.
- ✓ Diseñar preguntas claras y sencillas con el objetivo de que los trabajadores de la empresa puedan emitir las respuestas de manera correcta, para construir la matriz FODA, con el fin de determinar factores internos como Fortalezas, Debilidades y factores externos como, Oportunidades y Amenazas, y a la vez crear cruces estratégicos para establecer un diagnóstico de la situación actual de la microempresa comercializadora de artículos tecnológicos Computec.
- ✓ Efectuar la aplicación y la socialización oportuna del manual administrativo, contable y financiero a todos los integrantes que conforman Computec, para el mejoramiento continuo de las actividades diarias de la empresa y comprobar la importancia de implementar de dicho manual en la empresa.
- ✓ Es importante someter a un proceso de validación todo tipo de propuesta para saber el grado de aceptación y viabilidad en la empresa y una vez que sea aplicado el manual dar el seguimiento correspondiente.

## Bibliografía

Ackerman, S. E. (2013). *Metodología de la investigación*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/76246>

Acosta, M. (2020, enero 24). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*

<https://www.marsh.com/uy/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

Alcarria Jaime, J. (2016). *Introducción a la contabilidad*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/51736>

Alejandro Vázquez. (2018). *¿Qué son las políticas de una empresa? | Ejemplos de política*

*empresarial*. <https://www.emprendepyme.net/que-son-las-politicas-de-una-empresa.html>

Anaraya Alborno. (2018). *Gestión contable → Llevar la contabilidad de una empresa*.

<https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/contabilidad/gestion-contable>

Angulo Guiza, U. G. (2016). *Contabilidad Financiera*.

[https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70282?as\\_all=contabilidad\\_\\_financiera&as\\_all\\_op=una  
cuent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70282?as_all=contabilidad__financiera&as_all_op=una%20cuent__icontains&prev=as)

Antón Pérez, J. J. (2011). *Definición de producto tecnológico* (pp. 9-10).

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/52804>

Arias Gómez, J., Ángel Villacís Keever, M., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arias Gómez, J., Keever Villacís, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Asanza Molina, M. I., Miranda Torres, M. M., Ortiz Zambrano, R. M., & Espín Martínez, J. A. (2016). *Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos*.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>

Baena Paz, G. M. E. (2014). *Metodología de la investigación*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/40362>

Bernal Mendoza, F. C. (2017). *Análisis de estados financieros*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/38083>

Blandez Ricalde, M. de G. (2014). *Proceso administrativo*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41174?page=8>

Brito Garzón, M. E. (2001). *Manual Administrativo-Financiero Empresa De Servicios Canbricell Telecomunicaciones*.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2065/3/UNACH-IPG-PYMES-ANX-0003.pdf>

Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*.

<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

Cegarra Sánchez, J. (2012). *Métodos de investigación*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/62637>

Chalacán Huerta, J. M., & Chicaiza Pozo, V. A. (2021). *Manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador*.

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10879/2/02\\_ICA\\_1685\\_TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10879/2/02_ICA_1685_TRABAJO_GRADO.pdf)

Computec. (2017). *Nosotros – Computec Ibarra*. <http://computecibarra.com/nosotros/>

Córdoba Padilla, M. (2014). *Análisis financiero*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/114315>

Cortés, C. (2016). *Cómo redactar la Misión*. <https://silo.tips/download/como-redactar-la-mision>

Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., & González García, M. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39410>

Dihigo, J. G. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70269>

El Universo. (2019, octubre 21). *Computadores, tabletas y celulares ya ingresan al Ecuador con cero aranceles | Economía | Noticias | El Universo*.

<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/10/21/nota/7569929/computadores-tabletas->

telefonos-inteligentes-ya-ingresan-ecuador/

Erazo Flores, S. D., & Flores Lora, K. T. (2021). *Manual administrativo, contable y financiero para la empresa industrial “Papas fritas Catalina” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador*. [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10874/2/02 ICA 1684 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10874/2/02_ICA_1684_TRABAJO_GRADO.pdf)

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez Gómez, D., & Paré, M. H. (2014). *Técnicas de investigación social y educativa*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/114041>

Filgueira Ramos, C. A. (2017). *Manual contable NIIF*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/68509>

Flores Villalpando, R. (2014). *Análisis de los estados financieros*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41177>

Franklin, E. B. (2009). Organización de Empresas. En *Organización de Empresas*. 1998. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/47325aa95b783962afec5041f6fc2ff0.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra. (2019, agosto 28). *Catastro Actividades Económicas – Ibarra, Ciudad blanca a la que siempre se vuelve*. <https://www.ibarra.gob.ec/site/portal-tributario/catastro-actividades-economicas/>

Godoy López, L. (2004). *Preparación y análisis de estados financieros*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/47708>

Goig Martínez, R., Quintanal Díaz, J., & Trillo Miravalles, M. P. (2021). *La matriz DAFO: un recurso en el contexto socioeducativo*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/173776>

Guerrero Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/40363>

Hernández Panigua, M. (2017). *Contabilidad 1: con un enfoque práctico*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/130330>

Herrera Monterroso, H. E. (2007). *Manuales administrativos*. <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>



INEC. (2010). *¿Qué es el Censo de Población y Vivienda?* /.

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/que-es-el-censo-de-poblacion-y-vivienda-2/>

ISO 31000. (2009). *Norma ISO 31000*. <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>

ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos*.

[http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso\\_9001\\_2015\\_esp\\_rev.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf)

Izcara Palacios, S. P. (2007). *Introducción al muestreo*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/75399>

Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la investigación elementos básicos para la investigación clínica*.

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)

La Hora. (2021, mayo 8). *Pandemia impulsó la aceleración tecnológica: País: La Hora Noticias de Ecuador, sus provincias y el mundo*.

<https://lahora.com.ec/noticia/1102336940/pandemia-impulso-la-aceleracion-tecnologica->

Lavalle Burguete, A. C. (2017). *Análisis financiero*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41183>

López, J. F. (2019). *Proceso administrativo - Qué es, definición y concepto | 2021 |*

*Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

López Vásquez, M. A. (2021). *Manual administrativo y financiero para radio mágica de la ciudad de Atuntaqui, cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura*.

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10866/2/02\\_ICA\\_1683\\_TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10866/2/02_ICA_1683_TRABAJO_GRADO.pdf)

Lucas Alonso, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos*.

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC\\_EOI\\_PLA\\_201406\\_Gestión de las Empresas por Procesos.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gestión%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf)

Luna Gonzáles, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39415>

Mallar, M. Á. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Médiz Urrea, K. S. (2020). *Manual administrativo, financiero y contable para el Mega PS de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador*.

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10674/2/02 ICA 1667 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10674/2/02%20ICA%201667%20TRABAJO%20GRADO.pdf)

Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I.

M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019, octubre 2). *Se reducen los impuestos a importación de equipos tecnológicos – Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*.

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/se-reducen-los-impuestos-a-importacion-de-equipos-tecnologicos/>

Monroy Mejía, M. de los Á., & Sánchez Llanes, N. N. (2018). *Metodología de la investigación*.

<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/172512>

Montalvo Otavalo, E. H. (2021). *Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa “KROM’S” ubicada en la parroquia de San Roque, sector Pucará del cantón Antonio-Ante provincia de Imbabura*.

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10935/2/02 ICA 1688 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10935/2/02%20ICA%201688%20TRABAJO%20GRADO.pdf)

Morales Rodríguez, M. (2014). *¿Cómo construir una Filosofía Empresarial? – Pymempresario*.

- <https://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/>
- NIIIF para las PYMES | Normas, (2015). [https://www.nicniif.org/home/descargar-documento/2426-norma-internacional-de-informacion-financiera-para-pymes\\_2016.html](https://www.nicniif.org/home/descargar-documento/2426-norma-internacional-de-informacion-financiera-para-pymes_2016.html)
- Padilla Chávez, F. J. (2004). *Catálogo de cuentas como herramienta de aprendizaje contable*.  
[http://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones\\_drupal/pdfs/catalogo\\_cuentas.pdf](http://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/catalogo_cuentas.pdf)
- Pérez, J. A. (2007). *Las variables en el método científico*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-634X2007000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2007000300007)
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de censo - Qué es, Significado y Concepto*.  
<https://definicion.de/censo/>
- Peter Druker. (2013). *Análisis y diseño de procesos empresariales*.  
[https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas\\_flujo\\_jrf\\_v2013.pdf](https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas_flujo_jrf_v2013.pdf)
- Ponce Talancón, H. (2006). «*Contribuciones a la Economía*» septiembre 2006 una revista académica con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 16968360. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>
- Raffino, M. E. (2020, octubre 6). *Estructura Organizacional - Qué es, elementos, ejemplos y características*. <https://concepto.de/estructura-organizacional/>
- Rodríguez Zambrano, J. A. (2016). *Clasificación de los organigramas y su importancia como guía y apoyo para la toma de decisiones en las empresas*.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7982/1/ECUACE-2016-AE-CD00094.pdf>
- Salas Jiménez, L. M., & Cuasqui Carlosama, M. D. R. (2020). *Manual administrativo y financiero para el "Ibarra tenis country club", cantón Ibarra, provincia de Imbabura*.  
[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10802/2/02\\_ICA\\_1679\\_TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10802/2/02_ICA_1679_TRABAJO_GRADO.pdf)
- Sulca Córdova, G., Becerra Paguay, E., & Espinoza Beltrán, V. (2016). *Análisis financiero*.  
[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21004/1/Analisis financiero.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21004/1/Analisis%20financiero.pdf)

Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2010). *Tabla de indicadores - Supercias*.

[https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf)

Tonguino Borja, Y. N. (2020). *Manual administrativo contable y financiero para la empresa la Imbabureñita de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador*.

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10623/2/02 ICA 1664 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10623/2/02_ICA_1664_TRABAJO_GRADO.pdf)

Tormo, E. (2020, septiembre 4). *Consejos para una eficiente gestión contable en tu empresa / Clavei*. <https://www.clavei.es/blog/consejos-para-una-eficiente-gestion-contable/>

Torres, I. (2020). *Diagrama de Flujo - Una Herramienta para Visualizar tus Procesos*. Gestión empresarial, ISO 9001. <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad General*. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41179>

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Walter Andía Valencia. (2015). *Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público*. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf>

Zapata, P. (2011). *doku.pub\_contabilidad-general-pedro-zapata-septima-edicion.pdf*.

<https://es.scribd.com/document/395405862/Contabilidad-General-Pedro-Zapata-Septima-Edicion>

## Anexos

### Anexo 1

*Informe Urkund.*



#### Document Information

---

Analyzed document	TESIS FINAL STALIN ROMERO - DOC TOTAL- 28-07-2021.docx (D110818920)
Submitted	7/28/2021 2:09:00 PM
Submitted by	
Submitter email	sdromero@utn.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	ddepinoza.utn@analysis.urkund.com

#### Sources included in the report

---

SA	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / TRABAJO DE GRADO COMPLETO. SANCHEZ.docx</b>	 5
	Document TRABAJO DE GRADO COMPLETO. SANCHEZ.docx (D63867567)	
	Submitted by: jtsanchezb@utn.edu.ec Receiver: rgleon.utn@analysis.urkund.com	
SA	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / MEDIZ SCARLET-TRABAJO DE TITULACION COMPLETA.docx</b>	 7
	Document MEDIZ SCARLET-TRABAJO DE TITULACION COMPLETA.docx (D63856938)	
	Submitted by: scarlethmediz18@gmail.com Receiver: rgleon.utn@analysis.urkund.com	
SA	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / TESIS-COMPLETA-7-DE-FEBRERO.docx</b>	 1
	Document TESIS-COMPLETA-7-DE-FEBRERO.docx (D63864044)	
	Submitted by: estefanicg1993@gmail.com Receiver: rgleon.utn@analysis.urkund.com	
SA	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / TESIS FINAL ERIKA BENAVIDES Y GISELA MENA SIGNAL PRINT.docx</b>	 1
	Document TESIS FINAL ERIKA BENAVIDES Y GISELA MENA SIGNAL PRINT.docx (D14923537)	
	Submitted by: enikeris19@gmail.com	

---

**Anexo 2***Carta De Aceptación*

Ibarra, 06 de enero 2021

Dra. SORAYA RHEA GONZÁLEZ

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

De mis consideraciones. –

Yo, EDGAR MAURICIO QUINTANA BARAHONA en calidad de propietario de la microempresa comercializadora de suministros tecnológicos "COMPUTEC" siendo representante legal, certifico que NO dispone de un manual administrativo, contable y financiero, por lo que me permito autorizar al Sr. STALIN DAVID ROMERO BENAVIDES, con C.I. 100514572-5 pueda desarrollar su trabajo de grado denominado "MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS COMPUTEC, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR", y me permito proporcionar toda la información y las facilidades necesarias para el desarrollo de dicho trabajo.







---

Atentamente

**EDGAR MAURICIO QUINTANA BARAHONA**

## Anexo 3

## RUC De La Empresa

		<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES</b>			
<b>NÚMERO RUC:</b> <b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		1003233267001 GUINTANA BARRAHONA EDGAR MAURICIO			
<b>ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>					
<hr/>					
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b> 001 <b>NOMBRE COMERCIAL:</b> COMPUTEC <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> VENTA AL POR MENOR DE PROGRAMAS DE COMPUTADORA VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS PARTE Y PIEZAS PARA COMPUTADORAS VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE COMUNICACION <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. TEODORO GOMEZ DE LA TORRE Intersección: AV. EUGENIO ESPEJO Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA PETROCOMERCIAL Edificio: TERMINAL TERRESTRE Telefono Domicilio: 062911209 Celular: 0992141832 Email: computec.ibarra@hotmail.com Telefono Trabajo: 062944010 Email principal: computec.ibarra@hotmail.com		<b>Estado:</b> ABIERTO - MATRIZ <b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 12/10/2009 <b>FEC. RENICIO:</b>	
<hr/>					
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b> 003 <b>NOMBRE COMERCIAL:</b> COMPUTEC <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS ENTRE LOS QUE NO PREDOMINAN LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, ACTIVIDADES DE VENTA DE: PRENDAS DE VESTIR, VENTA AL POR MENOR DE PROGRAMAS INFORMATICOS NO PERSONALIZADOS, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS, VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES: CELULARES, TUBOS ELECTRÓNICOS, ETCÉTERA. INCLUYE PARTES Y PIEZAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AVENIDA EUGENIO ESPEJO Numero: TAB N°1 Intersección: PASQUEL MONJE Referencia: FRENTE AL TERMINAL Celular: 0992141832 Email: computec.ibarra@hotmail.com Email principal: computec.ibarra@hotmail.com		<b>Estado:</b> ABIERTO - OFICINA <b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 05/05/2019 <b>FEC. RENICIO:</b>	
<hr/>					
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b> 004 <b>NOMBRE COMERCIAL:</b> <b>OPERADORA DE TRANSPORTE:</b> COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS AJAM RUC: 109007747001 <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> SERVICIOS DE TAXIS. <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. TEODORO GOMEZ DE LA TORRE Intersección: AV. EUGENIO ESPEJO Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA PETROCOMERCIAL Email principal: computec.ibarra@hotmail.com		<b>Estado:</b> ABIERTO - TRANSPORTE <b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 24/01/2020 <b>FEC. RENICIO:</b>	
<hr/>					
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b> 002 <b>NOMBRE COMERCIAL:</b> GLOBAL NET <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> ALQUILER A CORTO Y LARGO PLAZO DE EQUIPO DE INFORMATICA <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Ciudadela: LA VICTORIA Calle: AV. HUGO GUZMAN LARA Numero: 10-52 Intersección: MANUEL ZAMERANO Referencia: A UNA CUADRA Y MEDIA DEL COLEGIO VICTOR MANUEL PEÑAHERRERA Telefono Domicilio: 062911209 Celular: 0992141832 Email principal: computec.ibarra@hotmail.com		<b>Estado:</b> CERRADO - OFICINA <b>FEC. CIERRE:</b> 01/12/2012		<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 28/01/2011 <b>FEC. RENICIO:</b>	
<hr/>					
					
<b>Código:</b> RIMRUC2020000912514 <b>Fecha:</b> 22/04/2020 09:16:29 AM					


**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

**NÚMERO RUC:**  
**APELLIDOS Y NOMBRES:**

 100000007001  
 QUINTANA BARAHONA EDGAR MAURICIO

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:**  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:**

 COMPUTEC  
 OTROS  
 SN

**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO  
**NÚMERO:** SN

**FEC. NACIMIENTO:** 03/04/1967  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 12/10/2009  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 12/10/2009  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 24/01/2020  
**FEC. FINICIO ACTIVIDADES:**
**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

VENTA AL POR MENOR DE PROGRAMAS DE COMPUTADORA

**DOMICILIO TRIBUTARIO**

Provincia: IMBABURA Canton: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. HUGO GUZMAN LARA Numero: 10-52 Intersección: MANUEL ZAMBRANO Referencia: CIUDADELA LA VICTORIA A UNA CUADRA Y MEDIA DEL COLEGIO VICTOR MANUEL PEÑAHERRERA Telefono: 062611209 Email: computec.ibarra@hotmail.com Celular: 0992141832

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

\* DECLARACIÓN DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad; Derechos de asistencia o colaboración; Derechos económicos; Derechos de información; Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).  
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán escoger el Régimen Simplificado (RSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**
**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

4

ABIERTOS

3

**JURISDICCIÓN**

ZONA 11 IMBABURA

CERRADOS

1



Código: RIMRUC2020000912514

Fecha: 22/04/2020 09:16:29 AM



## Anexo 4

## Encuesta A Trabajadores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA

COMPUTEC

Marque con una "x" en la respuesta que considere correcta.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL		
N°	PREGUNTA	
1.	<b>¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con una misión?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)
2.	<b>¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con una visión?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)
3.	<b>¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)
4.	<b>¿Conoce cuáles son los valores institucionales de la empresa?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)
5.	<b>¿Conoce las políticas internas de la empresa?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)

<b>FILOSOFÍA INSTITUCIONAL</b>		
<b>N</b>	<b>PREGUNTA</b>	
6.	<b>¿Conoce el organigrama estructural de la empresa?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
7.	<b>¿Conoce cuáles son sus funciones dentro de la empresa?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
8.	<b>¿Cuenta con un manual de funciones para su puesto de trabajo de forma escrita?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
9.	<b>¿Conoce los procesos de las actividades que usted realiza</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
10.	<b>¿Cuenta con un manual de procesos de las actividades que realiza?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
11.	<b>¿Conoce cuál es el objetivo de su puesto de trabajo?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
12.	<b>¿Considera usted que su carga laboral es adecuada?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)

13.	<b>¿Piensa que las funciones que desempeña se están duplicando con las que desarrollan sus compañeros de trabajo?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
14.	<b>¿Considera usted que es necesario contar con un manual de funciones donde se establezcan las actividades a desarrollar por cada puesto de trabajo?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
15.	<b>¿Está conforme con su puesto de trabajo?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
16.	<b>¿Cómo es la comunicación entre compañeros de trabajo?</b>	
	<b>Excelente</b>	(.....)
	<b>Bueno</b>	(.....)
	<b>Malo</b>	(.....)
	<b>Regular</b>	(.....)
17.	<b>¿Cómo es la comunicación entre el jefe y el trabajador?</b>	
	<b>Excelente</b>	(.....)
	<b>Bueno</b>	(.....)
	<b>Malo</b>	(.....)
	<b>Regular</b>	(.....)
	<b>¿Cómo considera el ambiente laboral?</b>	
	<b>Excelente</b>	(.....)
	<b>Bueno</b>	(.....)

<b>18.</b>	<b>Malo</b>	(.....)
	<b>Regular</b>	(.....)
<b>19.</b>	<b>¿El gerente supervisa constantemente las actividades que realiza?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)
<b>20.</b>	<b>¿Recibe usted capacitaciones relacionadas con las actividades que desempeña?</b>	
	<b>SI</b>	(.....)
	<b>NO</b>	(.....)

**Fecha: 16 – 04 - 2021**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 5

Encuesta a los clientes de Computec



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los clientes frecuentes de la microempresa Computec

MARQUE CON UNA "X" EN LA RESPUESTA QUE CONSIDERE CORRECTA.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES		
Nº	PREGUNTA	
1	De acuerdo con la escala de calificación, ¿Cómo considera la atención que recibió en Computec?	
	EXCELENTE	(.....)
	BUENA	(.....)
	REGULAR	(.....)
	MALA	(.....)
2	De acuerdo con la escala de calificación, ¿Cómo considera la atención que recibió en Computec?	
	EXCELENTE	(.....)
	BUENA	(.....)
	REGULAR	(.....)
	MALA	(.....)
3	Al momento de adquirir un artículo tecnológico, ¿Qué características considera la más importante?	
	MARCA	(.....)
	PRECIO	(.....)
	CALIDAD	(.....)

	DURABILIDAD	(.....)
4	<b>¿Considera que Computec tiene a disposición de todos los productos que necesita?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)
5	<b>¿Con qué frecuencia visita las instalaciones de la empresa Computec?</b>	
	FRECUENTEMENTE	(.....)
	OCASIONALMENTE	(.....)
	CASI NUNCA	(.....)
6	<b>¿Ha sido Usted beneficiario de algún descuento o promoción por parte de la empresa Computec?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)
7	<b>¿Está conforme con los precios de los productos tecnológicos que ofrece la empresa Computec?</b>	
	MUY CONFORME	(.....)
	CONFORME	(.....)
	POCO CONFORME	(.....)
	NADA CONFORME	(.....)
8	<b>¿Recomendaría adquirir los productos tecnológicos que ofrece la empresa Computec?</b>	
	SI	(.....)
	NO	(.....)

Fecha: 16 – 04 - 2021

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 6***Entrevista al gerente de Computec*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Entrevista Dirigida Al Gerente De La Empresa Computec**

1. ¿La empresa cuenta con una misión y visión y han sido socializadas a los empleados y trabajadores?
2. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y valores institucionales, y estos han sido socializados a los empleados y trabajadores?
3. Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, puede describirnos uno o dos objetivos y valores.
4. ¿Cuáles son las políticas institucionales que aplica la empresa Computec?
5. ¿La empresa tiene constituido un organigrama estructural?
6. ¿Cómo se asigna las funciones que deben cumplir cada uno de los trabajadores? ¿De forma verbal o escrita?
7. ¿Cree usted que es importante contar con una guía que indique las funciones que debe desempeñar los trabajadores? ¿Por qué?
8. ¿Los trabajadores tiene procesos definidos para realizar sus actividades?
9. ¿La empresa dispone de un organigrama estructural, donde definan las diferentes áreas de la empresa y sus relaciones?
10. ¿Cómo es la comunicación entre usted en calidad de gerente de la empresa con sus trabajadores?
11. ¿Supervisa constantemente las actividades que realizan sus trabajadores?

12. ¿Considera que sus trabajadores están motivados, existe un trabajo en equipo y hay retroalimentación permanente para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos?
13. ¿La empresa dispone de un reglamento interno?
14. ¿Dispone una persona que se encargue exclusivamente del proceso contable?
15. ¿En alguna ocasión ha tenido algún tipo problema respecto a sus obligaciones tributarias?
16. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa?
17. ¿Considera que los proveedores que tiene la empresa son los necesarios para satisfacer el requerimiento de los clientes?
18. ¿Los proveedores cumplen siempre con la fecha de entrega de los pedidos?
19. ¿De acuerdo con su experiencia y conocimiento en mercado tecnológico cuál sería su potencial competencia?
20. ¿Qué estrategias ejecuta usted en calidad de gerente para atraer a los clientes?
21. ¿Desde su punto de vista piensa que la creación de un manual administrativo, contable y financiero es importante para el mejor funcionamiento de la empresa?

**APLICADO POR:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE APLICACIÓN:** \_\_\_\_\_



**Anexo 7****Entrevista A La Cantadora Externa De Computec**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Entrevista dirigida a la contadora de la empresa Computec**

1. ¿La empresa dispone de un sistema contable?
2. ¿La empresa cuenta con un catálogo de cuentas?
3. ¿La empresa dispone de una dinámica de cuentas adecuada?
4. ¿Ha tenido alguna vez algún problema con el SRI con sus obligaciones tributarias?
5. ¿Cuáles son las obligaciones que tiene la empresa con el SRI?
6. ¿Se mantienen las declaraciones y pagos de impuestos al día?
7. ¿Cómo se manejan los inventarios? ¿Cuál es su metodología?
8. ¿Existen políticas contables y financieras?
9. ¿Los trabajadores tienen a disposición todos los beneficios sociales?
10. ¿Se presentan a la administración oportunamente los estados financieros? ¿Cada que tiempo?
11. ¿Se realizan análisis financieros y se presentan informes de este análisis a la administración, para la toma de decisiones?
12. ¿Desde su punto de vista, piensa que es importante la creación de un manual administrativo, contable y financiero para el mejor funcionamiento de Computec?

**APLICADO POR:** \_\_\_\_\_**FECHA DE APLICACIÓN:** \_\_\_\_\_

## Anexo 8

## Clientes Computec



## LISTADO DE CLIENTES COMPUTEC

No	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I	N.º CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
1	ACOSTA GARZON VICTOR EDUARDO	1001796810	650-371/0996518374	e.duacosta@hotmail.com
2	ACOSTA HERRERIA MARGARITA EULALIA	1003857529	2550249	margaritajd2013@gmail.com
3	ACHIÑA CHIMARRO OSCAR JAVIER	1004363899	022110508	oscarjavieerachina@hotmail.com
4	AGUAS CONGO NATALIA	1002618005	062562037	nataliaaguas1977@gmail.com
5	AGUILAR MUÑOZ MARIA ESTHELA	1002653960	0959455453	mariat@gmail.com
6	ALARCON GUAMAN NELLY MARGARITA	1003864822	0997009342	nellyalarcon.com
7	ARMIJO AYALA MAGNO RIQUELME	0201335585	0982692668	magnoarmijo@hotmail.com
8	AUPAZ TOBAR MIREYA ELIZABETH	1003348586	062600756	mielizaupaz@hotmail.com
9	AVILA MANCHENO VICTOR HUGO	1003195771	062605639	victor27bsc@hotmail.com
10	AVILA QUILLAY ROMMEL VINICIO	1003024849	062952751	rommel.vin@icloud.com
11	AVILES REVELO DIANA ELIZABETH	1002562591	062951199	aviles.revelo@gmail.com
12	AYALA MORA MIRIAN EUGENIA DEL CARMEN	1000984011	062640512	mayala58@yahoo.com
13	AYALA PINEDA ERIKA BELEN	1003395454	062651208	erika18_ayala@hotmail.com
14	BARAHONA DAVILA SILVIA CRISTINA	1002074308	062615377	silvy_barahona@hotmail.com
15	BASTIDAS ESCOBAR GABRIELA MADELINE	1002921946	062602779	gabymadebastidas@gmail.com
16	BELTRAN PONCE SHEYLA GANIMEDE	1001933389	2558169	sheylaganimede@hotmail.com
17	BENALCAZAR RODRIGUEZ CINTHIA VIVIANA	1003767819	062611332	cinthia212viviana@gmail.com
18	BENAVIDES AREVALO ANDREA ELIZABETH	1002874749	0997349500	andreabenavides@gmail.com
19	BENAVIDES TINGO ALEXANDER ADRIAN	0401544374	062607944	harryto2006@hotmail.com
20	BENAVIDES VALDEZ LILIANA FERNANDA	1750440685	2546640	lilicorazondulce@hotmail.com
21	BENAVIDES ZUÑIGA GLORIA CARMELINA	1002134730	26540179	benavidesgloria97@gmail.com

22	BETANCOURT TIRIRA NARCISA DE JESUS	1003076419	062605151	narcisa84@hotmail.com
23	BOLAÑOS ORDOÑEZ ALICIA IRENE	1002974515	0986688719	bolañozalicia@gmail.com
24	BRAVO, CORTES LEONARDO PATRICIO	1705057469	2658461	leonardobravocortes@gmail.com
25	BUCHELI ACURIO LUCIA FERNANDA	1003226782	062951985	lucia_f_ba@hotmail.com
26	CADENA CARVAJAL JUAN FRANCISCO	1001450392	2900323	jfccadena@gmail.com
27	CAJAMARCA MALES MARIA NOHEMI	1003069869	0981632003	cajamarcamaria@gmail.com
28	CAJAS NAVARRETE ROSA JANNINA	1003517198	2952260	janninasol21@hotmail.com
29	CALDERON GARZON SANTIAGO GERMAN	1003296355	062530227	sc61722@gmail.com
30	CALDERON PADILLA JAIME DANIEL	1713552105	052751696	jaimecalderonp@hotmail.com
31	CARDENAS DIAZ PATRICIA DEL CONSUELO	1001779808	2652140	paty_cardenas67hotmail.com
32	CARGUA TITO JESSICA ALEXANDRA	1003844162	2604667	huesitoscheis@gmail.com
33	CARRERA ENDARA JORGE ADRIAN	1002251013	062651278	ragnorokkr24@gmail.com
34	CARTAGENA YANEZ MARJORIE MARISELA	1004464671	2662196	marjoriecartagena11@hotmail.com
35	CASTRO BENAVIDES PILAR LOURDES	1002127031	0991172714	pilarcastro@gmail.com
36	CEVALLOS ANDREA LUCIA	1002610960	062934229/096717965	andreitaluky@hotmail.com
37	CHAMORRO LASSO JENNY ANDREA	1003238407	0991234451	jennychamorro@gmail.com
38	CHANTERA CARLOSAMA MARIA GETRUDIS	1003106893	0990458432	mariachantera@gmail.com
39	CHANTERA CARLOSAMA MARIA HERMELINDA	1002034047	2667055	chanteramaria@gmail.com
40	CHASIGUANO CARLOSAMA MARIA JUANA	1002137576	0993946187	chasiguanomaria@gmail.com
41	DIAZ CIFUENTES DARWIN ARTURO	1002323101	0991318449	darwindiazhotmai.com
42	ENRIQUEZ ECHEVERRIA MARIA IRENE	1002600847	0959172831	enriquezmaria@gmail.com
43	ERAS POGO JENNY ANGELA	1103799282	0992262213	erasjenny@gmail.com
44	ERAZO GALARZA FERNANDO GABRIEL	1002008785	062609503	expopapeleri@hotmail.com
45	ERAZO ISAMA ROBERTO CARLOS	1001690963	0997196353	robertoce72@hotmail.com
46	ESPINOZA BEDON ANA ISABEL	1001688892	0994759312	espinozaana@gmail.com
47	ESTEVEZ VALENCIA FREDY ROLANDO	1001666716	062650060	frev69@hotmail.com
48	ESTRELLA LEON ERIK ESTEBAN	1003681523	062632247	erik.estrella.leon@gmail.com
49	ESTRELLA LOPEZ JUAN CARLOS	1003348180	062641503	juankillf1@hotmail.com
50	FARINANGO PINEDA RICARDO VINICIO	1002415519	062950676	rikyfary_7@hotmail.com
51	FERNANDEZ MARIA GUADALUPE	1000934321	0958870759	fernandez@gmail.com

52	FERNANDEZ RODRIGUEZ WILMER MICHAEL	1719652818	062609147	mfer_2707@hotmail.com
53	FIALLOS GRIJALVA BLANCA RUBY	1002717898	0993645415	fiallosblanca@4gmail.com
54	FIALLOS GRIJALVA ELSA JACQUELINE	1002405189	0987381615	fialloselsa@gmail.com
55	FLORES COBOS KATERINE ELIZABETH	1002012621	0996033721	Katheflor18@hotmail.com
56	GRIJALVA BEJARANO LUIS FERNANDO	1001453941	0998930926	grjalvab@gmail.com
57	GUAMAN ANRRANGO MARIA ROMELIA	1002038949	2580933	maria_juntap@hotmail.com
58	GUAMAN MARIA TRANSITO	1002063939	0969088444	guamanmaria@gmail.com
59	GUERRA BENAVIDES MARIA LUISA	1001351848	0987510920	mariaguerra@gmail.com
60	GUERRA ESPINOZA JHON JAIRO	1003862081	0994790137	jairosglomaximo@hotmail.com
61	JACOME TERAN HUGO JAVIER	1001832961	0998941998	ncmjacter@hotmail.com
62	MERINO CELIN JENNY ALEXANDRA	1002856092	0988449027	merinojenny@gmail.com
63	MINDA LARA MARIA ERMELIDA	1002097481	062585100	merieminda1@hotmail.com
64	MORENO AYALA GLADYS PAULINA	1002142485	062660164	gladyspaulinamoreno82@gmail.com
65	MORENO NARVAEZ VIVIANA DEL CARMEN	1001757135	0997029813	dc1971@hotmail.com
66	MOROCHO CIFUENTES DAMARIS PRISCILA	1003546031	062952882	damaruk_92@hotmail.com
67	MOSQUERA CODENA LUIS ALBERTO	1003688544	0985637480	luismosquera503@gmail.com
68	MUÑOZ DIAZ CRISTIAN JAVIER	1717472243	023100832	cjmunozd@hotmail.com
69	MUÑOZ ROJAS CECILIA DANIELA	1003987383	062545464	dhcdaniela16@gmail.com
70	MUÑOZ VALLEJO LUIS ANTONIO	1000058949	062-604388	munozluis@gmail.com
71	MUSO CAMPOS CARMEN ELIZABETH	1004414536	066001351	elizabethmuso96@gmail.com
72	NAJERA RUBIO ALEX FERNANDO	1710050020	062951476	najerarubioyasociados@gmail.com
73	NARVAEZ ERAZO YOLANDA ANABEL	1002865762	0988423210	Yolanda narvaez.com
74	NARVAEZ HURTADO CARLOS EMILIO	1000788941	0969528488	carlosnh15@hotmail.com
75	NAVARRETE QUILO EDWIN MARCELO	1003556543	062545629	edwin_quilo3@hotmail.com
76	NOVOA MINA MARIA DEL CARMEN	1002818522	0999333532	salinas152@hotmail.com
77	ONTANEDA AMAYA ROSA MATILDE	1000361012	0999315908	ontanedarosa@gmail.com
78	OÑATE RAMIREZ SANDRA MARIBEL	1002944823	062545012	sandraonate15@hotmail.com
79	ORTIZ ESPINOSA MONICA MATILDE	1001998135	0988699322	monicaortiz@gmail.com
80	PARREÑO YACELGA MARCO ANTONIO	1000840692	062932141	abg_marcoantonio@hotmail.com

## Anexo 9 Catálogo De Cuentas



## CATÁLOGO DE CUENTAS - COMPUTEC

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>
<b>1.01</b>	<b>Activo corriente</b>
<b>1.01.01</b>	<b>Efectivo y equivalentes al efectivo</b>
<b>1.01.01.01</b>	Caja
<b>1.01.01.01.01</b>	Caja chica
<b>1.01.01.02</b>	Bancos
<b>1.01.02</b>	<b>Cuentas y documentos por cobrar</b>
<b>1.01.02.01</b>	Cuentas por cobrar
<b>1.01.03</b>	<b>Inventario</b>
<b>1.01.03.01</b>	Inventario de mercadería
<b>1.02</b>	<b>Activo no corriente</b>
<b>1.02.01</b>	<b>Propiedad planta y equipo</b>
<b>1.02.01.05</b>	Muebles y enseres
<b>1.02.01.05.01</b>	(-) Depreciación Muebles y enseres
<b>1.02.01.08</b>	Equipos de computación
<b>1.02.01.08.01</b>	(-) Depreciación Equipos de computación
<b>1.02.01.09</b>	Vehículos
<b>1.02.01.09.01</b>	(-) Depreciación Vehículos
<b>1.02.01.11</b>	Repuestos y herramientas
<b>1.02.01.11.01</b>	(-) Depreciación Repuestos y herramientas
<b>1.02.01.12</b>	(-) Depreciación acumulada propiedad planta y equipo
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>
<b>2.01</b>	<b>Pasivo corriente</b>
<b>2.01.07</b>	<b>Otras obligaciones corrientes</b>
<b>2.01.07.01</b>	<b>Con la administración tributaria</b>
<b>2.01.07.02</b>	<b>Impuesto a la renta por pagar de ejercicio</b>
<b>2.01.07.03</b>	<b>Obligaciones con el IESS</b>
<b>2.01.07.03.01</b>	Aporte personal por pagar 9,45%
<b>2.01.07.03.02</b>	Aporte patronal por pagar 11,15%
<b>2.01.07.04</b>	<b>Beneficios de ley a empleados</b>
<b>2.01.07.04.01</b>	Décimo tercer sueldo por pagar
<b>2.01.07.04.02</b>	Décimo cuarto sueldo por pagar

2.01.07.04.03	Fondos de reserva por pagar
2.01.07.04.04	Vacaciones por pagar
2.01.07.04.05	Capacitación por pagar
2.01.07.04.06	15% participación trabajadores por pagar
<b>2.02</b>	<b>Pasivo no corriente</b>
<b>2.02.01</b>	<b>Cuentas y documentos por pagar a largo plazo</b>
2.02.01.01	Documentos por pagar a largo plazo
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b>3.01</b>	<b>Capital</b>
3.01.01	Capital suscrito o asignado
<b>3.07</b>	<b>Resultados del ejercicio</b>
3.07.01	Ganancia neta del ejercicio
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.01</b>	<b>Ingresos por actividades ordinarias</b>
4.01.01	Ingresos por ventas
4.01.02	Ingresos por mantenimiento y reparaciones
<b>4.02</b>	<b>Otros ingresos</b>
4.02.01	Multas a empleados
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.01</b>	<b>Gastos administrativos</b>
5.01.01	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
5.01.02	Obligaciones con el IEES
5.01.03	Beneficios de ley a empleados
5.01.04	Mantenimiento equipos de oficina
5.01.05	Mantenimiento sistemas de cómputo
5.01.06	Servicios básicos
5.01.11	Suministros de oficina
5.01.12	Arriendo local
<b>5.02</b>	<b>Gastos financieros</b>
5.02.01	Intereses Pagados
<b>5.03</b>	<b>Gasto de venta</b>
5.03.01	Publicidad
5.03.02	Movilización vendedores
5.03.03	Encomiendas