



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

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

AUTORA: LILIAN ARÉVALO

DIRECTOR: ING. FERNANDO VALENZUELA

Ibarra, Abril 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo constituye la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la micro-empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. de la ciudad de Ibarra cuyo fin es proporcionar un instrumento que le permita a la compañía organizar sus actividades de tal manera que optimice el uso de recursos y fortalezca su crecimiento.

En tal virtud el presente documento consta de cuatro capítulos. En el primer capítulo se realizó un diagnóstico situacional considerando los antecedentes, definiendo variables de diagnóstico, indicadores y de esta manera armar la matriz relación diagnóstica para aplicar las respectivas encuestas y entrevista a directivos, empleados y clientes que forman parte de la organización. De tal estudio se determinó la necesidad de un instrumento que permita mejorar los procedimientos tanto administrativos como financieros y coadyuven a todos quienes conforman la entidad a trabajar con objetivos claros.

En el capítulo dos se presenta la base teórica sobre la cual se sustenta la elaboración del presente trabajo así como se señala información referente a las entidades que rigen la empresa.

A continuación en el capítulo tres se presenta la propuesta generada del estudio y de las falencias encontradas para lo cual se propone la elaboración del Manual presentando incluso una visión, misión, valores, organigrama y demás procedimientos que se hacen necesarios.

Finalmente se detalla los impactos donde se definen las consecuencias económicas, sociales, empresariales, educativas y ambientales, los cuales revelan el beneficio de la aplicación del presente proyecto.

EXECUTIVE SUMMARY

This work is the development of a Manual of Administrative and Financial Procedures for micro-enterprise Support to the Best SMS System of Ibarra city whose purpose is to provide a tool that allows the company to organize its activities so as to optimize the use of resources; strengthening the growth of the same.

In such virtue this document consists of four chapters. In the first chapter the situational analysis was performed considering the background, defining diagnostic variables, indicators in this way build the array diagnostic connection to apply the respective surveys and interviews to managers, employees and customers as part of the organization. In this study was determined the need of a tool to improve the administrative and financial procedures and contribute to all who make up the organization to work with clear objectives.

In the second chapter is the theoretical basis on which the preparation of this work is sustained also is pointed out information about the entities that govern the company.

Then, in chapter three it is the proposal generated of the study and the found shortcomings for which it is proposed the elaboration of the Manual presenting even a vision, mission, values, organization and other procedures that are necessary.

CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN

Yo, LILIAN MARLENE ARÉVALO TIRIRA con CI 0401145511 declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S. DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBAURA”** que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; que se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.

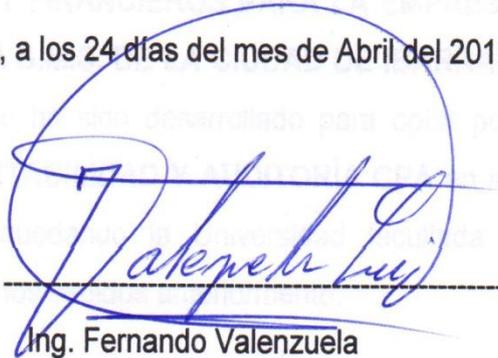
En la ciudad de Ibarra, a las 24 horas del mes de Agosto del 2016.


LILIAN MARLENE ARÉVALO TIRIRA
CI: 0401145511

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Lilian Marlene Arévalo Tirira, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA DE LA CIUDAD DE IBARRA DE LA PROVINCIA DE IMBABURA", considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 24 días del mes de Abril del 2015.



Ing. Fernando Valenzuela

CI: 1001009602

Lilian Marlene Arévalo Tirira



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

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

Yo, **Lilian Marlene Arévalo Tirira**, con cédula de ciudadanía Nro. 0401145511; manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S. DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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


Lilian Marlene Arévalo Tirira
Cédula: 0401145511

En la ciudad de Ibarra a los 24 días del mes de Abril del 2015.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACION DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto de Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar a los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:	0401145511		
APELLIDOS Y NOMBRES:	AREVALO TIRIRA LILIAN MARLENE		
DIRECCIÓN	LOS SAUCES 1-64 Y EUGENIO ESPEJO		
EMAIL:	liliarevalot@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062542241	TELÉFONO MÓVIL:	0993060983
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO	"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S." DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA		
AUTORA:	AREVALO TIRIRA LILIAN MARLENE		
FECHA:	24 de Abril de 2015		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO: X		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.		
ASESOR/DIRECTOR	Ing. Fernando Valenzuela		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo Lilian Marlene Arévalo Tirira con CI 0401145511 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

A mis Padres quienes han forjado en mí el deseo de luchar por los sueños con reverencia.

3. CONSTANCIAS

A mis amigas tan queridas por la tolerancia y amor para disfrutar de los

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

Ibarra, a los 24 días del mes de Abril del 2015

LA AUTORA

ACEPTACIÓN


.....

Nombre: Lilian Marlene Arévalo Tirira
C.C. 0401145511


.....

Nombre: Lic. Betty Chávez
Cargo: Jefe de Biblioteca

DEDICATORIA

Mi dedicación especial del presente trabajo a Dios mi principal apoyo y fortaleza en todo momento y en especial en el camino de transitar mi carrera.

A mi esposo por la paciencia y cuidar de mi hijo durante el desarrollo de la misma.

A mi hijo David por ser uno de los más lindos regalos que Dios me ha dado; para siempre será mi gran tesoro.

A mis Padres quienes han forjado en mí el deseo de luchar por los sueños con honestidad y perseverancia.

A mis amigas tan queridas por la tolerancia y amor para disfrutar de los bellos momentos en la universidad.

Lilian Arévalo

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a mi Dios por ser mi mayor apoyo en todo momento y brindarme la confianza, seguridad y fortaleza para materializar cada sueño anhelado.

Agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte por darnos la oportunidad a aquellos que necesitamos superarnos sin dejar de trabajar debido a las obligaciones que debemos cumplir.

A mi director de Tesis Ing. Fernando Valenzuela por el tiempo dedicado a guiarme en el desarrollo de la Tesis, por generosamente compartir los conocimientos para valorar mi carrera y dar lo mejor de mí para el servicio de la sociedad.

Un Agradecimiento especial a los propietarios y empleados de la empresa por permitirme investigar y colaborar en el desarrollo del presente trabajo.

“¡Sé fuerte y valiente, y pon manos a la obra! No tengas miedo ni te desanimes, porque Dios el Señor, mi Dios, estará contigo. No te dejará ni te abandonará hasta que hayas terminado toda la obra.”

(1 de Crónicas 18:20)

Lilian Arévalo

ÌNDICE

PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACION DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÌNDICE	xi
ÌNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÌNDICE DE CUADROS	xvii
ÌNDICE DE GRÁFICOS	xix
INTRODUCCIÓN	xx
JUSTIFICACIÓN	xxi
CAPÍTULO I.....	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	22
ANTECEDENTES	22
OBJETIVOS.....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos	25
VARIABLES DIAGNÓSTICO	25
INDICADORES.....	25
MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	27
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	28
IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA	29
DISEÑO DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
Información Primaria.....	30
Información Secundaria	30
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	31

ENCUESTAS	31
ENTREVISTAS.....	49
OBSERVACIÓN DIRECTA REALIZADA EN LA EMPRESA	53
MATRIZ FODA	55
CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS-OPORTUNIDADES	56
CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS-AMENAZAS.....	56
CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES-OPORTUNIDADES.....	56
CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES-AMENAZAS.....	57
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	57
CAPÍTULO II	59
MARCO TEÓRICO	59
EMPRESA.....	59
CONCEPTO DE EMPRESA.....	59
ELEMENTOS DE LA EMPRESA.....	59
CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS	60
EMPRESAS DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO.....	61
SERVICIO DE SOPORTE AL SISTEMA TINI.....	62
MARCO LEGAL VIGENTE	63
CONCEPTO DE SOCIEDAD	63
TIPOS DE SOCIEDAD.....	63
LA SOCIEDAD DE HECHO	65
ORGANISMOS NORMADORES Y REGULADORES DE LA SOCIEDAD DE HECHO.....	65
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	66
MANUALES.....	67
CONCEPTO DE MANUALES	67
IMPORTANCIA DE LOS MANUALES.....	68
TIPOS DE MANUALES.....	68
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	70
DEFINICIÓN	70
OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	70
BENEFICIOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	71
CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	72

EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	74
ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	74
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	75
ORGANIGRAMA	76
DIAGRAMA DE FLUJO.....	76
CARACTERÍSTICAS DE UN DIAGRAMA DE FLUJO.....	76
SIMBOLOGÍA	77
EL PROCESO CONTABLE – FINANCIERO.....	78
LA CONTABILIDAD	78
OBJETO Y FUNCIONES	78
LA ECUACIÓN CONTABLE	79
EL PROCESO CONTABLE	80
REGISTROS CONTABLES.....	81
ESTADOS FINANCIEROS	81
NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA.....	83
INDICADORES FINANCIEROS	85
CAPÍTULO III	89
PROPUESTA.....	89
INTRODUCCIÓN	89
BASE FILOSÓFICA.....	90
MISIÓN	90
VISIÓN.....	90
PRINCIPIOS	90
VALORES.....	91
POLITICAS.....	93
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	94
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES	95
FUNCIONES JUNTA GENERAL DE SOCIOS	95
GERENTE GENERAL	96
SECRETARIA.....	98
ASESOR TÉCNICO EN SISTEMAS.....	100
ASESOR TÉCNICO CONTABLE	102
CONTADOR.....	104

ASISTENTE CONTABLE.....	106
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	107
PROCESOS DE SOPORTE TÉCNICO Y CONTABLE	108
Procedimiento para la implementación de actualizaciones en el Software Contable del Cliente.....	109
Procedimiento para la prestación de servicios de soporte técnico y/o contable	112
PROCESOS DE FACTURACIÓN, CRÉDITO Y COBRANZA	114
Procedimiento para Facturación, Crédito Y Cobranza.....	114
PROCESOS PARA ADQUISICIONES Y PAGOS	116
Procedimiento para adquisiciones y Pagos	116
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	118
MANUAL CONTABLE	135
PLAN DE CUENTAS	135
POLITICAS CONTABLES	141
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	141
CUENTAS POR COBRAR	143
CUENTAS DE DUDOSA RECUPERACIÓN	144
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO.....	144
CAPITALIZACIÓN DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	145
ACTIVOS INTANGIBLES	146
OBLIGACIONES POR PAGAR	146
REMUNERACIONES POR PAGAR.....	147
PROVISIÓN BENEFICIOS A EMPLEADOS	147
OBLIGACIONES FINANCIERAS	147
IMPUESTOS FISCALES.....	148
INGRESOS	148
COSTOS Y GASTOS	148
MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS	149
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	149
ESTADO DE RESULTADOS	156
ESTADO DE FLUJO DEL EFFECTIVO.....	160
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO.....	160
NOTAS ACLARATORIAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	163

ANÁLISIS FINANCIERO.....	164
POLÍTICAS FINANCIERAS GENERALES	164
INDICADORES FINANCIEROS	165
INDICADORES DE LIQUIDEZ.....	165
INDICADORES DE GESTIÓN.....	166
INDICADORES DE RENTABILIDAD	168
CAPÍTULO IV.....	171
IMPACTOS.....	171
ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	171
IMPACTO ECONÓMICO	172
IMPACTO SOCIAL.....	173
IMPACTO EMPRESARIAL.....	174
IMPACTO EDUCATIVO.....	175
IMPACTO AMBIENTAL.....	177
RESUMEN DE IMPACTOS.....	178
CONCLUSIONES.....	179
RECOMENDACIONES	180
ANEXOS.....	181

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 MISIÓN Y VISIÓN	31
Tabla 2 VALORES Y PRINCIPIOS	32
Tabla 3 FUNCIONES.....	33
Tabla 4 EXISTENCIA DE MANUALES.....	34
Tabla 5 CAPACITACIÓN AL PERSONAL	35
Tabla 6 EXISTENCIA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	36
Tabla 7 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	37
Tabla 8 SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES	38
Tabla 9 POLÍTICAS Y REGLAMENTOS.....	39
Tabla 10 IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.....	40
Tabla 11 IMAGEN CORPORATIVA.....	41
Tabla 12 CALIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL	42
Tabla 13 COORDINACIÓN DEL SOPORTE	43
Tabla 14 EMPRESAS SIMILARES	44
Tabla 15 CAPACITACIÓN AL PERSONAL	45
Tabla 16 ASPECTOS A MEJORAR.....	46
Tabla 17 VALORES DEL PERSONAL	47
Tabla 18 APLICACIÓN MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO.....	48

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA	27
Cuadro 2 POBLACIÓN EMPRESA	28
Cuadro 3 POBLACIÓN CLIENTES A NIVEL NACIONAL	28
Cuadro 4 MATRIZ FODA.....	55
Cuadro 5 FORTALZAS OPORTUNIDADES.....	56
Cuadro 6 FORTALEZAS AMENAZAS.....	56
Cuadro 7 DEBILIDADES OPORTUNIDADES.....	56
Cuadro 8 DEBILIDADES AMENAZAS.....	57
Cuadro 9 ESTRATEGIAS	57
Cuadro 10 NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PYMES.	84
Cuadro 11 FUNCIONES JUNTA GENERAL DE SOCIOS.....	95
Cuadro 12 FUNCIONES GERENTE GENERAL.....	96
Cuadro 13 FUNCIONES SECRETARIA.....	98
CUADRO 14 FUNCIONES DEL ASESOR TÉCNICO EN SISTEMAS	100
Cuadro 15 FUNCIONES DEL ASESOR TÉCNICO CONTABLE	102
Cuadro 16 FUNCIONES DEL CONTADOR	104
Cuadro 17 FUNCIONES DEL ASISTENTE CONTABLE.....	106
Cuadro 18 PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	109
Cuadro 19 PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO Y/O CONTABLE	112
Cuadro 20 PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN, CRÉDITO Y COBRANZA	114
Cuadro 21 PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIONES Y PAGOS	116
Cuadro 22 MODELO PROPUESTO DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	150
Cuadro 23 MODELO PROPUESTO DEL ESTADO DE RESULTADOS	156
Cuadro 24 MODELO PROPUESTO DEL ESTADO FLUJO DE EFECTIVO.....	160
Cuadro 25 MODELO PROPUESTO ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	161
Cuadro 26 MATRIZ DE IMPACTOS	171
Cuadro 27 IMPACTO ECONÓMICO	172

Cuadro 28 IMPACTO SOCIAL.....	173
Cuadro 29 IMPACTO EMPRESARIAL	174
Cuadro 30 IMPACTO EDUCATIVO	175
Cuadro 31 IMPACTO AMBIENTAL.....	177
Cuadro 32 RESUMEN DE IMPACTOS	178

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 MISIÓN Y VISIÓN.....	31
Gráfico 2 VALORES Y PRINCIPIOS	32
Gráfico 3 FUNCIONES.....	33
Gráfico 4 EXISTENCIA DE MANUALES	34
Gráfico 5 CAPACITACION AL PERSONAL	35
Gráfico 6 EXISTENCIA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	36
Gráfico 7 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	37
Gráfico 8 SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES.....	38
Gráfico 9 POLÍTICAS Y REGLAMENTOS.....	39
Gráfico 10 IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.....	40
Gráfico 11 IMAGEN CORPORATIVA	41
Gráfico 12 CALIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL	42
Gráfico 13 COORDINACIÓN DEL SOPORTE	43
Gráfico 14 EMPRESAS SIMILARES	44
Gráfico 15 CAPACITACIÓN AL PERSONAL	45
Gráfico 16 ASPECTOS A MEJORAR	46
Gráfico 17 VALORES DEL PERSONAL	47
Gráfico 18 APLICACIÓN MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO.....	48
Gráfico 19 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	94

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa Soporte al Mejor Sistema SMS, dedicada a brindar el soporte técnico tanto informático como contable del Sistema Contable Tini. El propósito del estudio consistió en proporcionar a la empresa una herramienta de ayuda oportuna para que exista un eficiente manejo y control financiero para el desarrollo de la microempresa. Los pilares de la investigación fueron los objetivos descritos a continuación:

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de procedimientos Administrativo y Financiero de la Empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. ubicada en la ciudad de Ibarra con el fin de aprovechar de una manera óptima los recursos económicos y minimizar riesgos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico con el propósito de analizar e identificar las fortalezas y debilidades de las áreas de la micro-empresa Soporte al Mejor sistema SMS.
- Establecer bases científicas y teóricas que avalen el presente proyecto según las exigencias y necesidades del mismo.
- Desarrollar un manual de procedimientos para mejora el desenvolvimiento de la empresa.
- Determinar los principales impactos del presente proyecto en la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Para la ejecución del presente trabajo me apoyé en la observación directa, entrevista, encuesta e información legal a fin de conocer la situación actual de la empresa.

Como resultado del diagnóstico realizado se pudo determinar la desorganización en el área administrativa, financiera y contable por lo que se considera la necesidad de realizar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, con el fin de aprovechar de una manera óptima los recursos económicos y evitar caer en situaciones de incumplimiento ante obligaciones comerciales, laborales y fiscales.

Considerando el deseo de mejorar las condiciones actuales de la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. es justificable su realización, también por parte de los socios existe el interés de crecer para lo cual necesitan contar con la herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad de servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Debido a esto se considera oportuna la ayuda administrativa, contable, financiera, fiscal, que den una solución a los problemas existentes, generar un excelente ambiente de trabajo, cumplir con las exigencias del mercado y mantener a la empresa en un buen nivel de liquidez.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

La microempresa constituye un motor de desarrollo de los países en el mundo, se inicia por la perseverancia, la constancia y el deseo de tener algo propio; es generadora de empleo, proveedora de ingresos y productora de bienes y servicios. Según el último Censo Nacional Económico del 2010, alrededor de 99 de cada 100 establecimientos se encuentran dentro de la categoría de PYME; ésta tendencia nos muestra la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas a la hora de contribuir al proceso de consolidación del sistema productivo nacional.

Según los resultados del censo, Imbabura es la segunda provincia de la Regional Norte con más establecimientos económicos visibles. Según dicho censo el índice de crecimiento en uso de las TICS en Imbabura es del 1.57% contando como una provincia intermedia con estándares de alta tecnología digital al servicio de la ciudadanía.

Imbabura se ha convertido en una cuna de negocios así tenemos los negocios de actividad más desarrolladas como comercial, turística, de producción y la exigencia por parte del Gobierno Central a través de SRI de incrementar la recaudación de impuestos han provocado la demanda de las empresas dedicadas al desarrollo de Software Contable.

Según datos de Municipio de Ibarra existen 100 empresas que se dedican al desarrollo de software y por consecuencia al servicio de soporte y mantenimiento informático.

Soporte al Mejor Sistema S.M.S. inicia sus actividades en el Cantón Ibarra, Parroquia El Sagrario, en las calles Velasco y Sánchez y Cifuentes, el 01 de Abril del 2010, con la participación de cuatro socios. La empresa surge con la idea de separar el servicio de Soporte y Mantenimiento de la Empresa Galasoft S.A y de dar la oportunidad a un grupo de empleados de manejar su propia empresa. La entidad se dedica a brindar el soporte y mantenimiento tanto informático como contable del Sistema Contable Tini. Actualmente cuenta con 7 empleados distribuidos de la siguiente forma: 3 personas en el área administrativa financiera, 2 personas en el área de Soporte Técnico en Sistemas y 2 en el área de Soporte Contable.

Desde que fue constituida, esta empresa ha trabajado en Imbabura con varias empresas, instituciones y pequeños negocios, lo cual ha impulsado su crecimiento. Sin embargo desde el inicio de sus operaciones Soporte al Mejor Sistema S.M.S. no cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros que le permita el manejo apropiado y eficiente de los recursos económicos, materiales, humanos que posee; y que contribuya a una óptima ejecución de sus operaciones. Por el contrario, a medida que la entidad ha ido creciendo, se ha generado una desorganización y falta de control en la gestión administrativa, situación que impide el aprovechamiento de los ingresos obtenidos.

Por lo anteriormente mencionado, la presente investigación se realizó con el fin de diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

El diagnóstico técnico situacional fue realizado gracias a la participación de directivos y empleados que laboran en Soporte al Mejor Sistema

S.M.S. y para su desarrollo se aplicaron técnicas de investigación como encuestas, entrevistas y observación.

Las encuestas vía electrónica estuvieron dirigidas al personal que labora en Soporte al Mejor Sistema S.M.S. y también a los de clientes que posee la empresa a nivel nacional.

La entrevista fue realizada al Ing. Patricio Garzón que es el Gerente y Representante Legal.

Además fue de vital importancia la observación desarrollada en las instalaciones de la empresa y cabe mencionar que la experiencia misma de la autora del presente trabajo, como empleada de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. constituyó un gran aporte para elaborar este capítulo.

El presente diagnóstico se realizó con la ayuda de propietarios, empleados y clientes que aportan brindando información veraz, confiable sobre los procesos administrativos y atención al cliente y de esta manera definir la implementación de mejoras en la gestión administrativa financiera.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar un Diagnóstico Técnico Situacional de la empresa SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S. para determinar la condición actual de la entidad mediante la aplicación de técnicas de investigación y el análisis de la información administrativa financiera; que permitirán identificar el problema diagnóstico.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer la estructura organizacional que tiene la empresa SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.
- Conocer la gestión administrativa que se lleva a cabo en la microempresa de servicios SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.
- Conocer la gestión contable y financiera de los recursos con los que cuenta la empresa SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.
- Identificarla forma en que se presta el servicio de Soporte y mantenimiento informático y contable.
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes que reciben los servicios de SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.

1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICO

- Estructura organizacional
- Gestión administrativa
- Gestión financiera contable
- Servicio de soporte y mantenimiento
- Nivel de satisfacción del cliente

1.4. INDICADORES

- **Estructura Organizacional:**
 - Tipo de empresa
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos
 - Valores y principios
 - Estructura orgánica funcional

- **Gestión Administrativa:**
 - Proceso administrativo
 - Planificación estratégica
 - Manual de funciones
 - Manual de políticas y procedimientos
 - Reglamento Interno

- **Gestión Financiera Contable:**
 - Políticas y procedimientos contables
 - Proceso contable
 - Estados Financieros
 - Organismos de control
 - Cumplimiento de obligaciones

- **Servicio de Soporte y mantenimiento**
 - Coordinación en la ejecución de servicios
 - Inducción y Capacitación del personal
 - Evaluación del desempeño
 - Competencia

- **Nivel de Satisfacción del cliente**
 - Calidad del servicio profesional
 - Satisfacción del cliente
 - Imagen corporativa
 - Actuación del personal

1.5. MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro 1 MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTE
Conocer la estructura organizacional que tienen la empresa "Soporte al Mejor Sistema S.M.S"	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de empresa • Misión • Visión • Objetivos • Principios y Valores • Estructura orgánica funcional 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Entrevista encuesta y • Entrevista encuesta y • Entrevista encuesta y • Encuesta • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivo • Directivo y Empleados • Directivo y Empleados • Directivo y Empleados • Empleados • Directivo
Conocer la gestión administrativa que se lleva a cabo en la empresa "Soporte al Mejor Sistema S.M.S".	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo • Planificación estratégica • Manual de funciones • Manual de políticas y procedimientos • Reglamento Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Entrevista • Entrevista encuesta y • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Directivos • Directivos Empleados y • Directivos
Conocer la gestión contable - financiera de los recursos con los que cuenta la empresa "Soporte al Mejor Sistema S.M.S"	Gestión Financiera Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos contables • Proceso contable • Estados Financieros • Organismos de control • Cumplimiento de obligaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivo
Identificar la forma en que se presta el servicio de Soporte y mantenimiento informático y contable.	Servicio de Soporte y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación en la ejecución de servicios • Inducción y Capacitación del personal • Evaluación del desempeño • Competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Encuesta • Encuesta • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Empleados • Clientes
Determinar el Nivel de Satisfacción de los clientes que reciben los servicios de SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S	Nivel de Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio profesional • Satisfacción del cliente • Actuación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Encuesta • Encuesta • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Clientes • Clientes • Clientes

Fuente: S.M.S. Enero 2014

Elaborado por: La Autora

1.6. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población o universo objeto de investigación de campo fueron todos los socios, empleados, directivos y clientes que conforman la micro-empresa **SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.** en la que se ha priorizado como objeto de estudio a las siguientes poblaciones:

La primera población conformada por el personal que labora en la empresa **SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.** se distribuye de la siguiente manera:

Cuadro 2 POBLACIÓN EMPRESA

CARGO	NRO DE PUESTOS
GERENTE GENERAL	1
ASESORES CONTABLES	2
ASESORES SISTEMAS	2
SECRETARIA-RECEPCIONISTA	1
CONTADORA	1
TOTAL 7	

Fuente: S.M.S. Enero 2014
Elaborado por: La Autora

Otra población la constituyen la totalidad de clientes que posee Soporte al Mejor Sistema S.M.S. dentro de las provincias de Imbabura, Pichincha, Carchi, Tungurahua y Esmeraldas, que se clasifican de la siguiente manera:

Cuadro 3 POBLACIÓN CLIENTES A NIVEL NACIONAL

CIUDAD	CANTIDAD CLIENTES
AMBATO	2
ATUNTAQUI	21
CAYAMBE	4
ESMERALDAS	2
IBARRA	66
OTAVALO	22
QUITO	22
TULCAN	6
TOTAL CLIENTES 145	

Fuente: S.M.S. Enero 2014
Elaborado por: La Autora

1.7. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

La población conformada por el personal que labora en la empresa **SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.**, por ser menor a 50 personas, no requiere la delimitación de una muestra para aplicar las técnicas de investigación, por lo que se realizó un CENSO.

Para la identificación de la muestra de la población conformada por los clientes de la empresa **SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.**, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \delta^2}{(N - 1)\epsilon^2 + Z^2 \cdot \delta^2}$$

DONDE

n = Muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (95%)

δ^2 = Varianza (0,25)

ϵ = Error (5%)

Datos:

N = 145

δ^2 = 0,25

Z = 95% 1,96

ϵ = 5%

$$n = \frac{(145) (1,96)^2 (0,25)}{(0,05)^2 (145 - 1) + (1,96)^2 (0,25)}$$

n= 105clientes

Para la presente investigación se obtuvo una muestra de 105 clientes a los cuales se aplicaron las encuestas.

1.8. DISEÑO DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1.8.1. Información Primaria

Encuestas: Las encuestas se aplicaron a todos los trabajadores la empresa en forma de censo y también a los clientes con la finalidad de obtener información básica de los controles administrativos financieros contables que se emplean y la forma en que se prestan los servicios.

Entrevistas: Esta investigación también comprendió una entrevista realizada a los socios propietarios de la compañía, obteniendo así en forma más clara y amplia la información necesaria.

Observación Directa: Esta técnica se la aplicó con el objetivo de establecer los hechos y demás situaciones que no hayan sido detectadas con las técnicas anteriormente mencionadas, es decir se han observado los documentos y registros contables, estatutos, infraestructura, equipamiento, etc. para mayor efectividad de la investigación.

1.8.2. Información Secundaria

Una vez obtenido información con las fuentes primarias es necesario presentar como complemento de la investigación información de fuentes bibliográficas como: Leyes y Reglamentos de Tributación, Normas Técnicas de Contabilidad, periódicos, publicaciones, internet y la propia información que existe en los archivos de la empresa.

1.9. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1.9.1. ENCUESTAS

A continuación se indica los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal que labora en Soporte al Mejor Sistema.

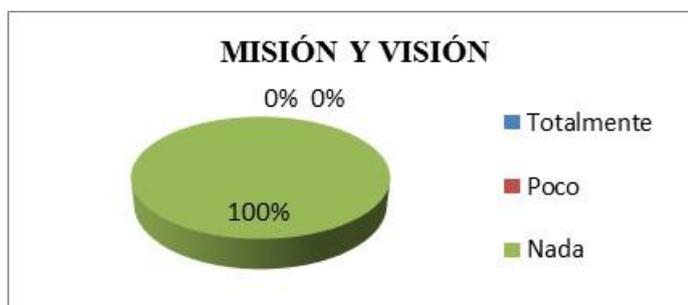
- ¿Conoce la misión, visión, objetivos de la compañía en la que labora?

Tabla 1 MISIÓN Y VISIÓN

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Totalmente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 1 MISIÓN Y VISIÓN



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

Según la encuesta realizada todo el personal de la compañía manifiesta que desconoce la misión y visión. Esto constituye una debilidad para la empresa porque existe una falta de identificación del personal con la filosofía corporativa.

2. En base a su criterio, señale los valores y principios que más sobresalen en la actuación del personal de la empresa.

Tabla 2 VALORES Y PRINCIPIOS

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Respeto	2	11%
Honradez	3	17%
Tolerancia	1	6%
Honestidad	4	22%
Responsabilidad	3	17%
Confidencialidad	5	28%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 2 VALORES Y PRINCIPIOS



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis.

En la compañía encontramos 6 valores entre los cuales sobresalen la tolerancia, honestidad, honradez y responsabilidad, lo cual constituye una fortaleza y muestra la calidad de los profesionales que trabajan en la empresa.

3. ¿Todas las funciones que usted realiza se encuentran estipuladas en un documento que las detalle en forma clara?

Tabla 3 FUNCIONES

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Contrato	0	0%
Reglamento Interno de Trabajo	0	0%
Manual de Funciones	0	0%
Ninguno	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 3 FUNCIONES



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis.

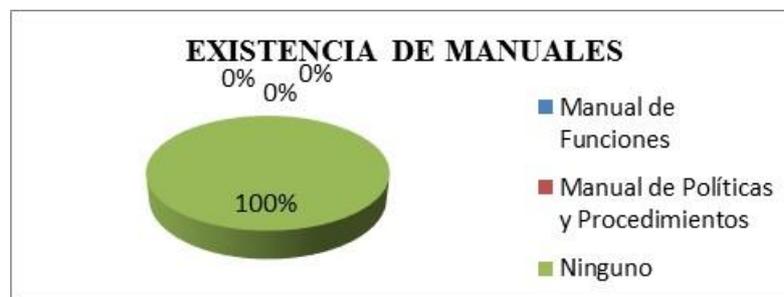
Todos los empleados de la compañía concuerdan en que no existe un documento en donde se delimite las funciones que tiene cada uno y esto ocasiona que el desempeño de las tareas y actividades no se realice de manera ordenada y eficiente.

4. ¿La Compañía tiene algunos de los siguientes manuales?

Tabla 4 EXISTENCIA DE MANUALES

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Manual de Funciones	0	0%
Manual de Políticas y Procedimientos	0	0%
Ninguno	7	100%
Otros Detalle	0	0%
TOTAL	7	0%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 4 EXCISTENCIA DE MANUALES

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

En la compañía el 100% de los empleados señala que la empresa no cuenta con manuales de ningún tipo. En este ámbito, la ausencia de manuales que regulen y describan las actividades para el desarrollo de los procesos demuestra una deficiencia y limitación convirtiéndose en una alta debilidad.

5. ¿Ha recibido capacitación para desempeñar sus funciones?

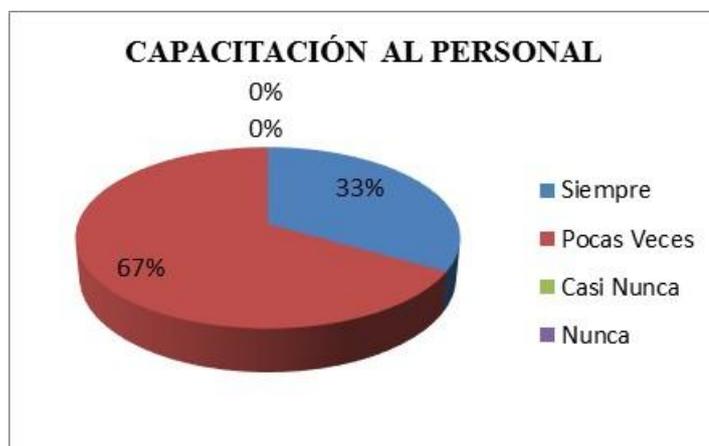
Tabla 5 CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Siempre	3	43%
Pocas Veces	4	57%
Casi Nunca	0	
Nunca	0	
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas enero 2014

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5 CAPACITACION AL PERSONAL



Fuente: Encuestas enero 2014

Elaborado por: La Autora

Análisis

En cuanto a la capacitación encontramos que 67% de los empleados. Pocas veces ha recibido capacitación y solo el 33% considera que recibe capacitación. Esto permite determinar que los dirigentes de la empresa no se preocupan por capacitar constantemente a su personal para lograr un mejor desempeño de las actividades y por ende brindar un mejor servicio al cliente.

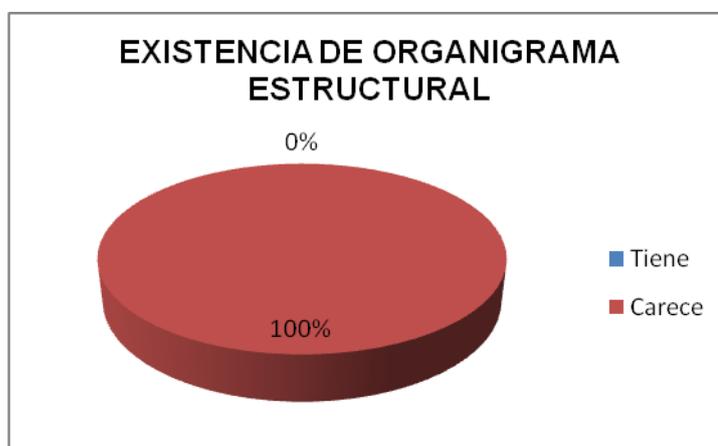
6. ¿La compañía cuenta con organigrama estructural que detalle los niveles de autoridad, la posición y las funciones del personal?

Tabla 6 EXISTENCIA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Tiene	0	0%
Carece	7	100%
TOTAL	7	0%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 6 EXISTENCIA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

Según las respuestas de los empleados, se concluye la empresa compañía carece de un organigrama estructural bien definido donde se detalle los niveles jerárquicos y líneas de autoridad.

7. ¿Las actividades que se emprenden en la compañía se realizan previa planificación por parte de la administración?

Tabla 7 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Pocas veces	7	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 7 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

La encuesta aplicada refleja que las actividades de la empresa se realizan sin previa planificación lo que hace necesario aplicar procedimientos que ayuden a efectivizar el uso de los recursos.

8. ¿La compañía supervisa y evalúa su desempeño laboral? Si lo hace, enumere los mecanismos que le son aplicados:

Tabla 8 SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Siempre	7	100%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 8 SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

A pesar de que no existe una previa planificación, observamos que la empresa cuenta con cierto mecanismo de supervisión y evaluación del desempeño del trabajo del personal. Esto lo hace a través de controles de visitas y el establecimiento de metas en ventas de servicios.

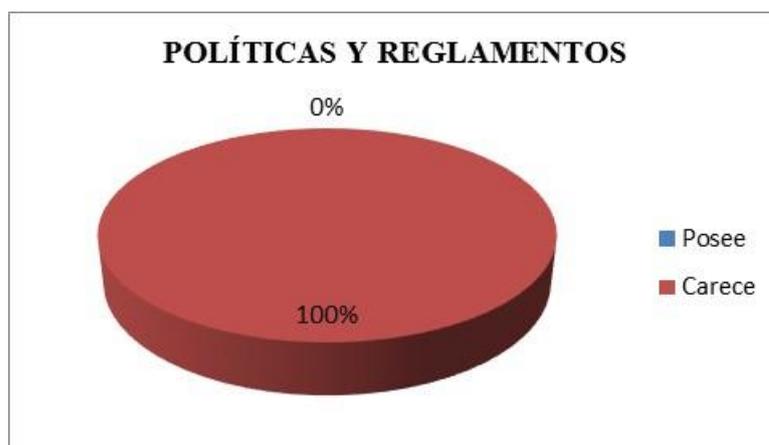
9. ¿La compañía dispone de normativas tales como políticas y reglamentos?

Tabla 9 POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Posee	0	0%
Carece	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 9 POLÍTICAS Y REGLAMENTOS



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

La totalidad del personal que trabaja en la empresa ratifica la no existencia de algún tipo de normatividad que describa los deberes y derechos que se deben cumplir, lo cual se convierte en una debilidad considerable. Por tal razón se considera indispensable la fijación de normas tipificadas que ayudaran al conocimiento de lo que se debe cumplir durante el desempeño del trabajo.

10. ¿Considera usted que la gestión de la administración mejoraría mediante la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros?

Tabla 10 IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Totalmente	7	100%
Medianamente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 10 IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

Es evidente que la totalidad de las personas que laboran en la empresa, consideran muy necesario el disponer de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, a fin de que los procesos sean más eficientes. Esto constituye una oportunidad para que la empresa mejore sus condiciones de trabajo.

Aquí se presentan los resultados de la encuesta realizada a los clientes de Soporte al Mejor Sistema S.M.S.

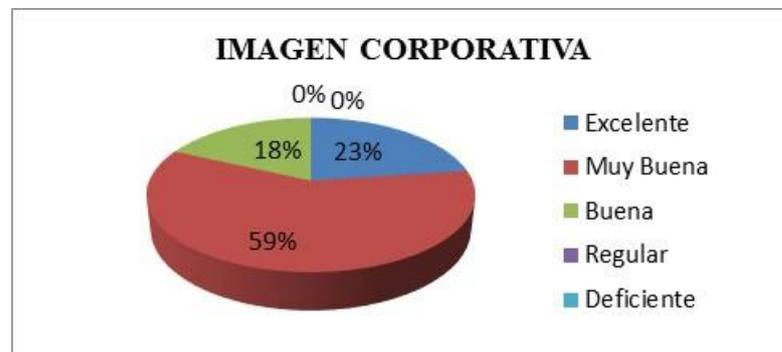
- De acuerdo a su opinión, la imagen corporativa que tiene la empresa Soporte al Mejor Sistema en nuestro medio es:

Tabla 11 IMAGEN CORPORATIVA

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Excelente	24	23%
Muy Buena	62	59%
Buena	19	18%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	105	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 11 IMAGEN CORPORATIVA



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

De la encuesta realizada a los clientes el 59% señala que la imagen corporativa de Soporte al Mejor Sistema es muy buena. En base a estos resultados se puede concluir que la imagen corporativa se encuentra en un parámetro aceptable, siendo esto una fortaleza muy importante que se debe mantener y mejorar mediante la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

2. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio profesional que recibe de la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S.?

Tabla 12 CALIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Excelente	33	31%
Muy Bueno	48	46%
Bueno	24	23%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	105	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 12 CALIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

En cuanto a la calidad del servicio que brinda el personal, la gran mayoría de los encuestados opina que el servicio recibido se encuentra en los parámetros muy bueno y excelente, lo cual contribuye a la buena imagen y al reconocimiento de la empresa en nuestro medio. Pero es importante mencionar que existe un menor porcentaje de clientes que no se encuentra totalmente satisfechos con el servicio (23%) y por lo tanto la empresa si debe poner especial atención por mejorar continuamente en este aspecto.

3. ¿Cómo calificaría usted la Coordinación que existe al momento de ejecutar los servicios de soporte y mantenimiento?

Tabla 13 COORDINACIÓN DEL SOPORTE

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Excelente	14	13%
Muy Buena	57	54%
Buena	34	32%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	105	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 13 COORDINACIÓN DEL SOPORTE



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

De acuerdo al criterio de los encuestados, la coordinación para ejecutar los servicios de soporte informático es buena y muy buena, lo cual permite concluir que los procesos que actualmente se llevan a cabo para atender a los clientes no son totalmente eficaces y se deben aplicar mejoras para que los clientes estén satisfechos al 100%.

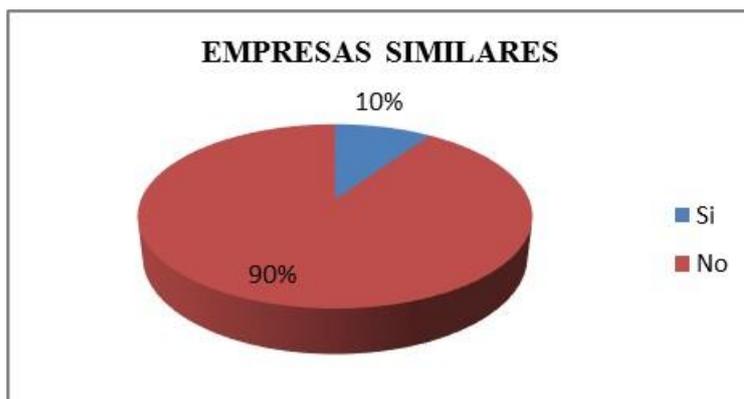
4. ¿Considera usted que existen empresas en nuestro medio que brinden un mejor servicio de soporte y mantenimiento de software contable?

Tabla 14 EMPRESAS SIMILARES

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	10	10%
No	95	90%
TOTAL	105	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 14 EMPRESAS SIMILARES



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

Según lo que manifiestan los clientes en nuestro medio no existe otra empresa que ofrezca el servicio de soporte al sistema TINÍ, pero si existen muy pocas empresas que ofertan servicios de mantenimiento informático. Esto constituye una gran oportunidad para que la empresa diversifique sus servicios y alcance un mayor crecimiento.

5. ¿Considera usted que el personal de Soporte al Mejor Sistema necesita mayor capacitación para brindar un mejor servicio?

Tabla 15 CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	72	69%
No	33	31%
TOTAL	105	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 15 CAPACITACIÓN AL PERSONAL



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

La capacitación al personal de la empresa, es uno de los aspectos que, de acuerdo a la opinión de los clientes, debe efectuarse de manera permanente con el fin de mejorar mucho más la calidad del servicio que actualmente se brinda.

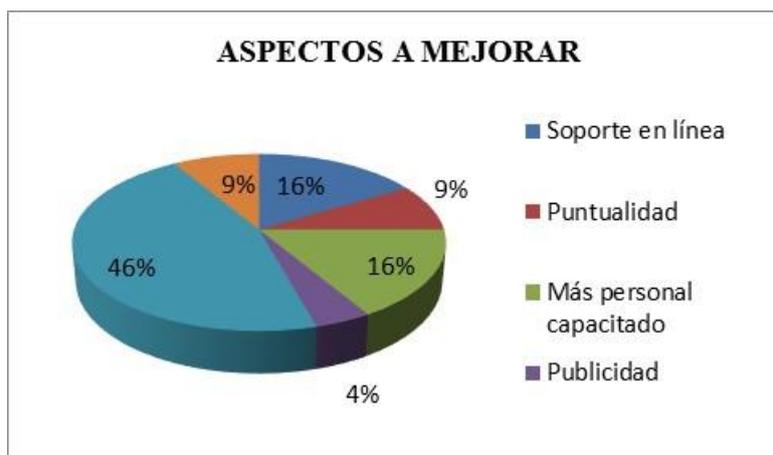
6. ¿Qué aspectos debería mejorar Soporte al Mejor Sistema para satisfacer los requerimientos de los clientes?

Tabla 16 ASPECTOS A MEJORAR

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Soporte en línea	19	16%
Puntualidad	10	9%
Más personal capacitado	19	16%
Publicidad	5	4%
Soluciones en menor tiempo	53	46%
Mejor coordinación en las visitas	10	9%
TOTAL	116	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 16 ASPECTOS A MEJORAR



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

Una gran parte de los clientes encuestados afirma que el aspecto más importante que se debe mejorar es solucionar los problemas y requerimientos en el menor tiempo, mientras que en igual porcentaje del 17% manifiestan que lo que la compañía debe tener más personal capacitado y brindar soporte en línea. Por otra parte los clientes también manifiestan que debe mejorar la coordinación en las visitas, la puntualidad y publicidad del servicio.

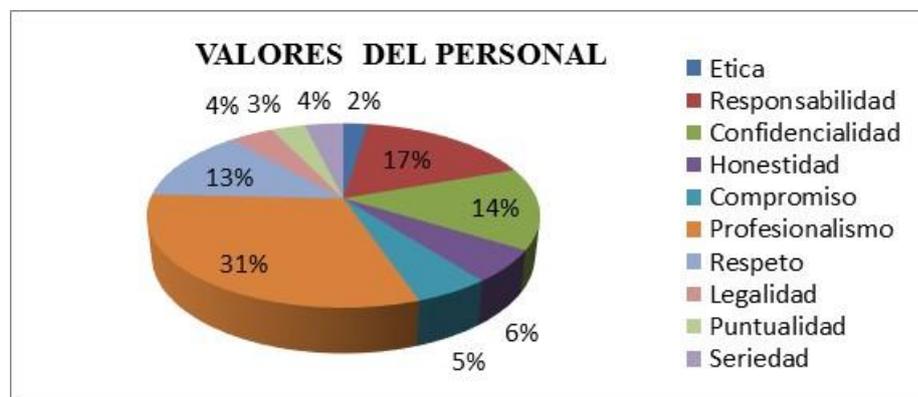
7. ¿En base a su criterio señale dos valores que más sobresalen en la actuación del personal de Soporte al Mejor Sistema?

Tabla 17 VALORES DEL PERSONAL

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Ética	5	2%
Responsabilidad	36	17%
Confidencialidad	30	14%
Honestidad	12	6%
Compromiso	11	5%
Profesionalismo	65	31%
Respeto	27	13%
Legalidad	9	4%
Puntualidad	7	3%
Seriedad	8	4%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Gráfico 17 VALORES DEL PERSONAL



Fuente: Encuestas enero 2014
Elaborado por: La Autora

Análisis

Los encuestados nos da a conocer que los valores que más sobresalen en nuestro personal son: el profesionalismo, la responsabilidad, el compromiso y confidencialidad, lo cual constituye una la garantía de la empresa cuenta con personal confiable y dispuesto a mejorar los procesos.

8. ¿Cree usted que la Aplicación de un Manual de procedimientos administrativos y financieros en Soporte al Mejor Sistema contribuiría a mejorar los procesos en la prestación de servicios que brinda la empresa?

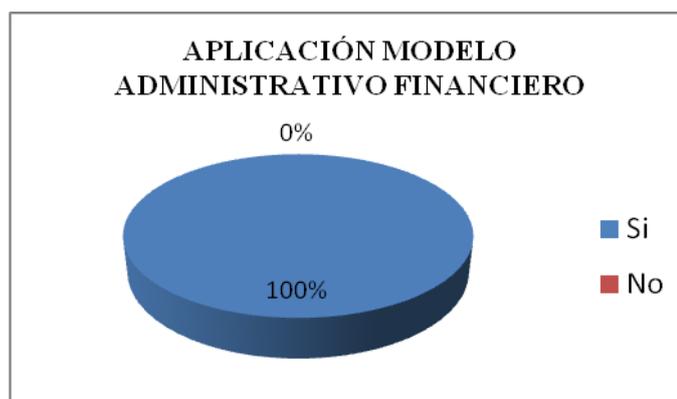
Tabla 18 APLICACIÓN MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	105	100%
No	0	0%
TOTAL	105	100%

Fuente: Encuestas enero 2014

Elaborado por: La Autora

Gráfico 18 APLICACIÓN MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO



Fuente: Encuestas enero 2014

Elaborado por: La Autora

Análisis

De las respuestas obtenidas en esta interrogante se concluye que todos los clientes están de acuerdo en la aplicación de un manual de procedimientos Administrativo Financiero que contribuya a mejorar el servicio entregado al cliente y también los procesos internos de la empresa, y como consecuencia de esto se lograría una satisfacer de mejor manera los requerimientos de los clientes.

1.9.2. ENTREVISTAS

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA.

Entrevistadora: Lilian Arévalo

Entrevistado: Ing. Patricio Garzón

Fecha: Mayo 2014

Hora: 17H00

1. ¿Qué tipo de empresa es Soporte al mejor sistema SMS.?

Soporte al Mejor Sistema es una sociedad de hecho que fue constituida con 4 socios.

2. ¿Qué motivos los llevo a constituir la empresa?

Todos los socios y empleados que hoy conforman la empresa “Soporte al Mejor Sistema SMS”, anteriormente pertenecían a la compañía Galasoft S.A. que comercializa el software contable TINÍ, sin embargo, se vio la necesidad de crear una empresa que se dedicara específicamente a dar Soporte al Sistema y con ello dar la oportunidad a los empleados de mejorar sus ingresos y formar parte de esta empresa.

3. ¿Cuál es la misión visión y objetivos de la empresa?

La misión de la empresa es ayudar a los clientes que actualmente usan el sistema contable TINÍ a solucionar los problemas relacionados con el software, y brindar los servicios con eficiencia, compromiso y profesionalismo. Con respecto a la visión y objetivos de la empresa, no se los tiene definidos de manera formal.

4. ¿Cómo se ha administrado la empresa desde que fue constituida?

La administración no ha estado muy bien organizada, más bien ha sido empírica, basándose en la propia experiencia de los empleados y los integrantes de la empresa, a quienes se ha dado la libertad y responsabilidad de manejar los recursos y trabajar bajo sus parámetros.

5. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico que le permita alcanzar sus objetivos?

La empresa no cuenta con un plan estratégico formal, las tareas actividades se han definido de manera informal.

6. ¿La empresa dispone de un organigrama estructural y/o funcional?

Actualmente no se cuenta con un organigrama estructural y/o funcional.

7. ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones, o Manual de Políticas y Procedimientos?

Soporte al Mejor Sistema S.M.S.no ha diseñado un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones, ni un Manual de Políticas y procedimientos.

8. ¿En base a qué se ejercen y realizan las funciones y responsabilidades del recurso humano de la compañía?

A cada integrante de la empresa se le ha dado funciones y responsabilidades de manera verbal, y se ha separado en áreas específicas para poder ejecutar el trabajo y brindar los servicios. Las áreas de la empresa son: Técnico en Sistemas, Soporte Contable y Área administrativa.

9. ¿Cómo se ejecuta el proceso contable de la empresa?

Actualmente se llevan registros de ventas, compras y retenciones para poder cumplir con las obligaciones tributarias, pero no se tiene bien definido todo el proceso contable.

10. ¿Qué tipo de controles de aspecto administrativo y financiero se aplican en la empresa?

En el aspecto administrativo no se ha aplicado ningún tipo de control, pero en el área financiera se ha establecido metas de facturación y cobranza para cada asesor, y sobre eso se paga comisiones. Esto ayuda a controlar que los asesores optimicen el tiempo y generen recursos a la empresa.

11. ¿Considera que los procedimientos de Control, que se aplican actualmente garantizan un eficiente manejo y aprovechamiento de recursos?

Los controles actuales no garantizan un manejo eficiente de los recursos, es necesario aplicar más controles en el área administrativa y financiera.

12. ¿Tiene conocimiento de todas las obligaciones, y derechos legales que tiene la empresa con el estado y los diferentes organismos de control que regulan la compañía?

Soporte al Mejor Sistema es una sociedad de hecho que está bajo el control del Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales. Las obligaciones que debe cumplir son relacionadas a la declaración de impuestos, pago de obligaciones patronales y beneficios sociales.

13. ¿La empresa ha tenido dificultades en cuanto a cumplimiento de obligaciones con los Entes de Control? En caso de haberlas tenido mencione cuales son.

La única dificultad que se ha tenido ha sido el atraso en el cumplimiento de declaraciones de impuestos.

14. ¿Qué medidas estratégicas cree que se deben tomar, para que su empresa mejore en el aspecto administrativo, financiero, y en la venta de servicios?

- Algunas de las medidas que nos ayudarían a mejorar la empresa serían:
- Definir metas alcanzables en el número de clientes atendidos y comprometerse a cumplirlas.
- Diversificar los servicios de la empresa, proporcionando mantenimiento de computadores, instalación de redes, venta de equipos informáticos, etc.
- Establecer procesos adecuados para brindar el servicio de una forma más rápida y eficiente.
- Contar con soporte en línea, que ayudaría a brindar al cliente asesoramiento vía internet.

15. ¿Las actividades que se emprenden en la compañía se realizan previa planificación por parte de la administración?

En el caso de la prestación de servicios de soporte que brinda la empresa, no se realiza una previa planificación para ejecutar las actividades. Cuando existen reformas o resoluciones en el área contable tributaria, la empresa debe generar las actualizaciones correspondientes para el software y aquí si se planifica el trabajo. En el aspecto administrativo, no existe ningún tipo de planificación.

ANÁLISIS

Analizando esta entrevista se ha concluido que esta sociedad de hecho está legalmente constituida por varios socios, y que está bajo el control del Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales, la administración de la misma no está bien organizada debido a la falta de un organigrama estructural y funcional, lo cual permita delegar funciones a los empleados, contando solo con la experiencia de los mismos.

Los servicios de soporte que brinda la empresa, están sujetos a constantes cambios de actualizaciones del software debido a las reformas que exige la ley en el área contable y tributaria.

1.9.4. OBSERVACIÓN DIRECTA REALIZADA EN LA EMPRESA

La vivencia propia de la autora en la presente investigación en la empresa Soporte al Mejor Sistema hace más de 3 años atrás, como Asesora en Sistemas, sirvió para tomar en cuenta los siguientes aspectos:

INDICADOR: Coordinación en la ejecución de servicios

Aspectos observados:

- Los empleados no cumplen en su totalidad con los horarios de trabajo fijados, por lo que se origina retrasos en la prestación de servicios a los clientes.
- En ocasiones la empresa tarda mucho en atender al cliente debido a la falta de coordinación y poca disponibilidad de tiempo del personal de Soporte y Mantenimiento.
- Los clientes solicitan continuamente consultas vía telefónica y en muchas ocasiones no se puede atender las mismas con agilidad.

- La empresa no dispone de soporte en línea, lo cual contribuiría a solucionar de forma más rápida los requerimientos menores de los clientes.
- Existe una buena comunicación entre directivos y empleados.

INDICADOR: Competencia

Aspectos observados:

- No existen empresas similares que presten soporte y mantenimiento informático del sistema contable TINI.
- Existe alta demanda del servicio de soporte y mantenimiento del sistema Contable TINI, pues es un software muy usado por pequeñas y medianas empresas de la región norte del país.
- La empresa puede diversificar los servicios y ofertar a sus clientes el mantenimiento en sistemas, instalación de redes, venta de equipo informático. Estos servicios son solicitados por los mismos clientes, y ante la falta de atención en estas áreas, acuden a la competencia.

INDICADOR: Inducción y capacitación del personal

Aspectos observados:

- La empresa no capacita de manera constante a todos los empleados, únicamente se realizan inducciones sobre funciones operativas.
- Los empleados no han recibido capacitaciones sobre atención al cliente, pese a que su trabajo está directamente vinculado a este aspecto.

1.10. MATRIZ FODA

Cuadro 4 MATRIZ FODA

INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. La empresa es una sociedad de hecho legalmente constituida</p> <p>F2. Buena imagen corporativa en el mercado.</p> <p>F3. El servicio profesional que brinda la empresa es de calidad.</p> <p>F4. El personal ejecuta el trabajo con profesionalismo, responsabilidad, respeto y confidencialidad.</p> <p>F5. Existe una buena comunicación entre todo el personal</p> <p>F6. Existen mecanismos de supervisión del trabajo y se establecen metas en ventas.</p> <p>F7. La empresa está sujeta al control del SRI, IESS, MRL.</p>	<p>O1. No existe competencia directa y existe alta demanda del servicio.</p> <p>O2. Los cambios frecuentes por parte del SRI, IESS, MRL generan trabajo para la empresa.</p> <p>O3. Formulación y establecimiento de políticas y normatividad interna para la entidad a través de un Reglamento.</p> <p>O4. La aplicación del Manual de Procedimientos permitiría mejorarlos procesos en la prestación de servicios y la gestión de la administración.</p> <p>O5. Establecer procedimientos para mejorar la coordinación de actividades.</p> <p>O6. Atender de mejor manera los requerimientos de los clientes promoviendo la eficiencia y eficacia en el servicio.</p> <p>O7. La empresa puede crecer y diversificar sus servicios.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. No existe una misión, visión y cultura organizacional definidos de manera formal.</p> <p>D2. No existe una estructura orgánica funcional.</p> <p>D3. Ausencia de Normatividad Interna que determine deberes y derechos para el personal.</p> <p>D4. No existe un documento formal que detalle las funciones del personal.</p> <p>D5. Ausencia de procesos para la prestación de servicios y la gestión administrativa.</p> <p>D6. El personal no recibe capacitaciones permanentes para mejorar el desempeño en su trabajo</p> <p>D7. La empresa ha tenido retrasos en el cumplimiento de obligaciones tributarias.</p>	<p>A1. La empresa no posee normativas que exigen los entes de control gubernamental.</p> <p>A2. No existe una planificación adecuada para ejecutar el trabajo y atender oportunamente a los clientes.</p> <p>A3. No se ejecuta un proceso contable ordenado.</p> <p>A4. No existen control en el área administrativa y financiera.</p> <p>A5. No hay un manejo y aprovechamiento eficiente de los recursos.</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

1.10.1. CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS-OPORTUNIDADES

Cuadro 5 FORTALZAS OPORTUNIDADES

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	Σ	PRIORIDAD
O1	5	9	7	9	6	7	4	47	O1
O2	4	5	3	3	3	3	10	31	
O3	6	7	6	3	5	7	2	36	
O4	3	8	8	3	3	7	2	34	
O5	3	8	6	9	10	7	2	45	
O6	3	8	7	7	7	8	2	42	
O7	2	3	6	3	6	6	3	29	
Σ	26	48	43	37	40	45	25		F2

Elaborado por: La Autora

1.10.2. CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS-AMENAZAS

Cuadro 6 FORTALEZAS AMENAZAS

FORTALEZAS AMENAZAS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	Σ	PRIORIDAD
A1	8	4	3	3	3	3	7	31	
A2	3	8	7	6	7	6	2	39	A2
A3	3	2	3	3	3	3	8	25	
A4	3	2	6	7	8	8	3	37	
Σ	17	16	19	19	21	20	20		F5

Elaborado por: La Autora

1.10.3. CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES-OPORTUNIDADES

Cuadro 7 DEBILIDADES OPORTUNIDADES

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D2	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Σ	PRIORIDAD
O1	3	3	4	4	4	4	3	25	
O2	3	3	3	3	3	5	6	26	
O3	9	7	10	8	9	5	5	53	
O4	8	8	7	10	10	7	6	56	O4
O5	7	6	7	10	10	6	5	51	
O6	5	5	5	7	10	8	5	45	
O7	8	7	7					22	
Σ	43	39	43	42	46	35	30		D5

Elaborado por: La Autora

1.10.4. CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES-AMENAZAS

Cuadro 8 DEBILIDADES AMENAZAS

DEBILIDADES AMENAZAS	DEBILIDADES							Σ	PRIORIDAD
	D2	D2	D3	D4	D5	D6	D7		
A1	3	9	9	9	9	5	8	52	A1
A2	3	4	4	4	10	9	3	37	
A3	8	9	3	3	7	3	9	42	
A4	7	7	7	9	8	7	3	48	
Σ	21	29	23	25	34	24	23		D5

Elaborado por: La Autora

Cuadro9ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • F5 & A2 Por medio de la buena comunicación existente entre el personal se podría establecer una planificación adecuada para ejecutar el trabajo, atender oportunamente a los clientes y conservar su fidelidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • D5 & O4 La aplicación de un manual de procedimientos contribuirá a mejorar los procesos en la prestación de servicios de manera que se pueda solucionar los problemas en el menor tiempo posible.
ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • O1 & F2 Soporte al mejor sistema S.M.S. es una sociedad que actúa en un mercado donde existe demanda del servicio de soporte técnico y contable, en el cual mantiene una buena imagen corporativa, por lo tanto tiene grandes oportunidades de crecer y diversificar sus servicios, esto lo puede lograr dando la oportunidad a profesionales que formen parte de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • D5 & A1. La entidad debe implantar un proceso contable adecuado para el registro y desarrollo de sus actividades financieras que permitirá a la empresa manejar sus operaciones y recursos de forma más ordenada y eficiente. De tal manera que pueda cumplir a tiempo todas sus obligaciones con las entidades de control gubernamental.

Fuente: Encuestas enero 2014

Elaborado por: La Autora

1.11. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez terminada la investigación de campo que se realizó en la empresa Soporte al Mejor Sistema con ayuda de los instrumentos y técnicas de investigación, además del análisis realizado por medio de la matriz FODA se identifican las siguientes problemáticas:

- Desde que fue constituida la empresa, su administración ha sido empírica y no se ha dado mayor importancia a la implementación de herramientas de gestión y control de los procesos.
- De las encuestas aplicadas en lo que se refiere a la misión, visión, funciones que debe desempeñar, aplicación de manuales y organigrama estructural de la empresa el 100% señala su desconocimiento.
- No ha existido iniciativa y coordinación por parte de los empleados y socios de la entidad en lo que respecta al diseño e implementación de manuales y reglamentos.

Los efectos que conlleva la no aplicación de herramientas de gestión administrativa y financiera dentro de Soporte al Mejor Sistema S.M.S., se evidencian en:

- La inexistencia de una estructura orgánica funcional bien definida.
- No se ha definido la misión, visión, valores, principios y políticas
- La entidad carece de la normatividad necesaria que definan las directrices para la ejecución de actividades, el cumplimiento de deberes y derechos, y que además describan las funciones y procedimientos que deben llevar a cabo tanto directivos como empleados.
- No se aplica una adecuada administración del talento humano, en lo que se refiere al control del personal y desarrollo profesional.
- La ausencia de un proceso contable definido, dificulta la tarea de establecer en el momento oportuno, los gastos e ingresos reales de la entidad.

Frente a esto se concluye la necesidad de implantar en la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS que permitan el manejo adecuado de los recursos de la entidad y contribuyan al desenvolvimiento de las actividades de manera ordenada y eficiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. EMPRESA

2.1.1. CONCEPTO DE EMPRESA

Se ha definido a la empresa de las siguientes maneras:

(CHIAVENATO, Idalberto, 2011, pág. 4) Define a la empresa como "una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos".

Explicando estos conceptos, la empresa es una organización social por ser una asociación de personas; la cual también agrupa recursos económicos, financieros, materiales, entre otros; con el objeto de ofrecer bienes y/o servicios que al ser vendidos producirán una utilidad.

2.1.2. ELEMENTOS DE LA EMPRESA

Para poder llevar a cabo sus actividades, las empresas deben disponer y utilizar una gran variedad de recursos; los mismos que de acuerdo a **(CHIAVENATO, Idalberto , 2011, pág. 25)** Se pueden clasificar en cinco grupos:

FÍSICOS O MATERIALES.- Son los recursos necesarios para ejecutar las operaciones básicas de la empresa, sea para prestar servicios especializados o producir bienes. Por ejemplo edificios, terrenos, maquinas, equipos, materia prima, tecnología de producción.

FINANCIEROS.- Se refiere al dinero de disponibilidad inmediata o mediata para enfrentar los compromisos de la empresa

HUMANOS.- Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la empresa, cualquiera que sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñan.

MERCADOLÓGICOS.- Son los medios que la empresa utiliza para localizar, entrar en contacto e influir en sus clientes o usuarios.

ADMINISTRATIVOS.- Son medios empleados en la planeación, organización, dirección y control de las actividades empresariales.

2.1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Existe una clasificación detallada de los tipos de empresa, ya sea por su tamaño, por el origen del capital, por su constitución legal entre otros aspectos; pero para efectos del presente trabajo se enfocará la clasificación de acuerdo al sector productivo al cual pertenece, así tenemos:

Empresas comerciales.- Son aquellas que se encargan del acercamiento de los bienes desde el productor hacia el intermediario minorista o al consumidor, sin realizar cambios de forma ni de fondo en la naturaleza de los bienes.

Empresas industriales.- Son aquellas encargadas de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores en otros mayores con la ayuda de los factores de la producción.

Empresas de servicios.- Son aquellas que intercambian productos intangibles satisfaciendo una necesidad personal o empresarial.

2.1.4 EMPRESAS DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO.

Según lo expuesto en (www.compufacil.ec, 2013)“Las tecnologías de la información han venido incorporándose en el manejo estratégico de las grandes corporaciones y de igual forma; las áreas de sistemas de información y las actividades en ellas desarrolladas, donde se establecen y miden indicadores inherentes al negocio como rentabilidad, eficacia y la calidad del servicio.”

Mantenimiento correctivo, aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos. El mantenimiento era sinónimo de reparar aquello que estaba averiado

Mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo de que estos ocurran.

Mantenimiento predictivo es la serie de acciones que se toman y las técnicas que se aplican con el objetivo de detectar fallas y defectos de maquinaria en las etapas incipientes para evitar que las fallas se manifiesten catastróficamente durante la operación, evitando que ocasionen paros de emergencia y tiempos muertos.

Mantenimiento de software es la modificación de un producto de software después de la entrega, para corregir errores, mejorar el rendimiento, u otros atributos.

El mantenimiento de software es una actividad muy amplia que incluye la corrección de errores, mejoras de las capacidades, eliminación de funciones obsoletas y optimización.

2.1.5. SERVICIO DE SOPORTE AL SISTEMA TINI

GALASOFT S.A. es la Empresa dedicada principalmente al desarrollo, comercialización, implementación del Sistema Contable TINI para empresas comerciales, de servicios y producción en la ciudad de Ibarra, sin embargo a través de la empresa Soporte al mejor sistema S.M.S. se brinda el servicio de mantenimiento informático a todos los clientes que disponen del mencionado software contable.

Constantemente GALASOFT S.A. actualiza el software TINI para mantenerlo compatible con las nuevas tecnologías y exigencias de los diferentes organismos de control.

Además, todo el tiempo desarrolla nuevas funcionalidades para cubrir los variados procesos contables y operativos de sus clientes, proporcionando herramientas e información oportunas para el control y toma de decisiones de la Empresa.

Entre los principales servicios de mantenimiento y soporte que se brindan, podemos mencionar:

- Actualización de Software
- Horas de Capacitación y Asesoría
- Reinstalación Servidor Sistema Tini

- Reinstalación cliente Sistema Tini
- Instalación cliente Sistema Tini
- Creación nueva Empresa
- Elaboración Formatos
- Activación nuevos Módulos
- Formateo de CPUs
- Instalación Sucursales Sistema Tini

2.2. MARCO LEGAL VIGENTE

2.2.1. CONCEPTO DE SOCIEDAD

De acuerdo al Art. 1957 del Código Civil Ecuatoriano, una sociedad “es un contrato en que dos o más personas estipulan poner algo en común, con el fin de dividir entre sí los beneficios que de ello provengan.”

Para ampliar el concepto podemos mencionar lo expuesto en **(www.sri.gob.ec, 2014)**

La **Sociedades** un contrato privado de colaboración entre dos o más personas que desean realizar conjuntamente una actividad con ánimo de lucro. Estas personas podrán optar entre aportar trabajo, lo cual les convierte en “socios industriales”, y/o bienes o dinero, lo que les convierte en “socios capitalistas”

2.2.2. TIPOS DE SOCIEDAD

De acuerdo a lo investigado en **(www.sri.gob.ec, 2014)**, las sociedades se dividen en privadas y públicas, y éstas a su vez se dividen en:

a. Privadas

Son personas jurídicas de derecho privado. A continuación se detallan las principales:

- Aquellas que se encuentran bajo el control de la Intendencia de Compañías como por ejemplo las Compañías Anónimas, de Responsabilidad Limitada, de Economía Mixta, Administradoras de Fondos y Fideicomisos, entre otras.
- Aquellas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos como por ejemplo los Bancos Privados Nacionales, Bancos Extranjeros, Bancos del Estado, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, entre otras.
- Otras sociedades con fines de lucro o Patrimonios independientes, como por ejemplo las Sociedades de Hecho, Contratos de Cuentas de Participación, entre otras.
- Sociedades y Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, como por ejemplo las dedicadas a la educación, entidades deportivas, entidades de culto religioso, entidades culturales, organizaciones de beneficencia, entre otras.
- Misiones y Organismos Internacionales, como embajadas, representaciones de organismos internacionales, agencias gubernamentales de cooperación internacional, organizaciones no gubernamentales internacionales y oficinas consulares.

b. Públicas

Son personas jurídicas de derecho público. A continuación se detallan las principales:

- Del Gobierno Nacional, es decir las funciones: Ejecutiva, Legislativa y Judicial.
- Organismos Electorales
- Organismos de Control y Regulación

- Organismos de Régimen Seccional Autónomo, es decir Consejos Provinciales y Municipalidades.
- Organismos y Entidades creados por la Constitución o Ley Personas Jurídicas creadas por el Acto Legislativo Seccional (Ordenanzas) para la Prestación de Servicios Públicos.

2.2.3. LA SOCIEDAD DE HECHO

Al respecto el Código de Comercio dice:

Art. 498.- La sociedad comercial será de hecho cuando no se constituya por escritura pública. Su existencia podrá demostrarse por cualquiera de los medios probatorios reconocidos en la ley.

La sociedad de hecho no se constituye por escritura pública, se constituye por medio de un contrato meramente consensual sin solemnidad alguna

2.2.4. ORGANISMOS NORMADORES Y REGULADORES DE LA SOCIEDAD DE HECHO

El marco legal en el que se ha desarrollado la Sociedad de Hecho en el Ecuador es relativamente permisivo y liberal, y deja ámbitos todavía muy importantes a la discrecionalidad de funcionarios gubernamentales.

En el Ecuador las sociedades de hecho está regulada por los siguientes organismos:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI).-Es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público creada con el fin de ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República y efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por la Ley a otra autoridad.

MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES.- Tiene como misión ejercer la rectoría de las políticas laborales, fomentar la vinculación entre oferta y demanda laboral, proteger los derechos fundamentales del trabajador y trabajadora, y ser el ente rector de la administración del desarrollo institucional, de la gestión del talento humano y de las remuneraciones del Sector Público.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.- Es una institución gubernamental ecuatoriana encargada de proporcionar prestaciones económicas y de salud así como servicios sociales para satisfacer las necesidades básicas de la sociedad civil a fin de proporcionar su buen vivir.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Según lo expuesto en **(GRANDE, Esteban; ABASCAL, Elena , 2009, pág. 143)** “La encuesta es una técnica de recogida de información que consiste en la formulación de unas preguntas a las personas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario.”

La encuesta es un instrumento de investigación para obtener información por medio de una serie de preguntas por escrito representativa de un grupo de personas.

Según lo expuesto en **(Fernández, Ana María , 2011, págs. 82-83)** “La entrevista consiste en obtener información y constituye una fuente de significado y complemento para el proceso de observación. Gracias a la entrevista podemos describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables, sentimientos, emociones, intenciones o pensamientos, así como acontecimientos que ya ocurrieron con anterioridad y se lleva a cabo en momentos de conversación habituales.”

La entrevista es una conversación entre dos personas, con el fin de obtener información. La entrevista es un género periodístico, aunque también puede ser simplemente un instrumento de trabajo para obtener información.

Según lo expuesto en **(MAS, José Francisco , 2012, pág. 161)** “La **observación**es una técnica de obtención de información de tipo cualitativa y cuantitativa por la que se contemplan y registran hechos o sucesos diversos, ya sean derivados de comportamientos de personas o relativos a cosas.”

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

2.4. MANUALES

2.4.1. CONCEPTO DE MANUALES

Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, citamos algunos conceptos de diferentes autores:

Para **(TERRY, G, 2009, pág. 98)** “Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

(RODRIGUEZ, J , 2009, pág. 55)Expone que “un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad”.

Por ende los manuales son herramientas o instrumentos de una organización para facilitar la comprensión de una manera didáctica todos y cada uno de los procedimientos de la organización. Estos manuales orientan y dirigen a quién está consultando.

2.4.2. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

Considerando lo expuesto por **(Gómez, C; Franklin, B. , 2010, pág. 127)**; un manual es importante por las siguientes causas:

- Proporciona al usuario un sistema de referencia común y estandarizada. Cada uno de los interesados posee exactamente la misma información y opera conforme a las mismas reglas.
- El manual estudia las políticas y los procedimientos de la organización, de modo que esta información se encuentra por escrito y puede ser utilizada cada vez que se necesite.
- Las respuestas a las preguntas se localizan con rapidez y facilidad sin necesidad de examinar innumerables hojas de archivo.
- Los manuales ayudan a los usuarios a obrar de acuerdo con los reglamentos del gobierno y otros cuerpos reguladores.
- Los manuales ahorran tiempo y aseguran respuestas exactas.
- Los manuales sirven como instrumento de guía para los nuevos empleados.
- Los manuales reúnen la información en un solo lugar.

2.4.3. TIPOS DE MANUALES

En base a lo señalado por **(RODRIGUEZ, J , 2009, pág. 61)** Se distinguen los siguientes tipos de manuales:

Por su área de aplicación:

- **General.-** Cuando abarcan a dos o más organismos (manual de organización de la empresa) o una o más unidades administrativas de una entidad (manual de contabilidad, compras, administración de personal).
- **Particular.-** Cuando los manuales se refieren a la descripción específica de la organización y procedimientos de trabajo de una dependencia (manuales de una empresa, un Instituto) o de una de sus unidades administrativas en particular (un departamento, una oficina).
- **De Puesto o Individual.-** Cuando los manuales elaborados indican las actividades a realizar por una persona en un puesto determinado de la dependencia (un ingeniero, un médico).

Por su contenido

- **Manuales de Políticas.-** Son aquellos que dentro de un área determinan, señalan las normas que rigen el desempeño de una función. Constituyen un medio de expresar las actitudes de los directivos, respecto al funcionamiento de la entidad.
- **Manuales de Organización.-** Expone con detalle la estructura de la institución y señala los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la dependencia. Generalmente incluyen organigramas, objetivos, políticas, descripción de funciones de cada unidad administrativa, etc.
- **De Procedimientos.-** Contienen los objetivos del procedimiento, a quiénes está dirigido, campo de aplicación, normas que lo rigen, descripción de las operaciones, diagramas, formas, enunciado de materiales y equipo que utiliza.
- **De Contenido Múltiple.-** Comprenden a dos o más manuales mencionados con anterioridad. De este modo un manual de

organización que incluya un apartado de políticas de trabajo de la institución, su historia, su marco jurídico, etc. Será un manual de contenido múltiple.

2.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.5.1. DEFINICIÓN

(Gómez, C; Franklin, B. , 2010, pág. 164)Explica que “el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas”.

Por lo expuesto anteriormente, el manual de procedimientos se define como una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

2.5.2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para **(VALENCIA RODRÍGUEZ, J, 2012, pág. 19)** Los objetivos de los manuales de procedimiento son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.

- Servir de medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

2.5.3. BENEFICIOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Reducción de gastos generales: Se lleva a cabo una revisión de las funciones, formas, registros e informes que se realizan y procesan en cada departamento que interviene en el sistema que se estudia.
- Control de las actividades: Puede ser que se descubra una función que no esté relacionada con algún instrumento de trabajo o que éstos sean inadecuados.
- Sistematización de actividades: consiste en fijar un orden y establecer condiciones de sucesión racional estrictamente definidas a las que se someten todas las operaciones que se originan en el funcionamiento de una empresa.
- Información de actividades: Al tenerse por escrito los procedimientos que se realizan en una empresa, se conocen en un momento dado las actividades que llevan a cabo en la misma.
- Adiestramiento: El adiestramiento de un nuevo empleado se realiza en menor tiempo y por lo tanto con menos costo, si la empresa complementa las técnicas de enseñanza individuales con un manual de procedimientos.
- Guía de trabajo a ejecutar: Tanto el personal directivo como el operativo necesitan a diario consultar los procedimientos que se realizan en la empresa.
- Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos: Considerando que haya una consulta frecuente del manual y apego a su contenido, esto estimulará el estimar un mejoramiento de las operaciones, especialmente cuando al personal de supervisión se le

solicita que recomiende un cambio en las políticas o en los procedimientos

- Auditoría administrativa de políticas, procedimientos y controles: El trabajo de auditoría administrativa invariablemente es más efectivo, y se realiza con mayor facilidad y prontitud cuando se cuenta con manuales de procedimientos que guíen a quienes se encarguen de dicho trabajo.

2.5.4. CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Normalmente un manual de procedimientos está integrado por la descripción de las operaciones que deben seguirse en la realización de las funciones de un departamento o de una empresa en su conjunto. Suele además contener información y ejemplos de los formularios autorizados, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda apoyar en el correcto desarrollo de las actividades.

La elaboración de un manual de procedimientos varía en su tamaño y profundidad por el tipo y tamaño de la empresa de que se trate. **(VALENCIA RODRÍGUEZ, J, 2012, pág. 39)** Considera los siguientes apartados:

- a) **Índice.**- Es una lista de los apartados en un manual.
- b) **Introducción.**- Su propósito es explicar al usuario qué es el documento, cuál es el objetivo que se pretende cumplir a través de él, cuál será su alcance, cómo se debe usar este manual y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones.
- c) **Objetivos del manual:** Debe contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual.
- d) **Alcance:** Es una explicación breve de lo que abarca el manual de procedimientos.

- e) **Organigrama.-** Se representa gráficamente la estructura orgánica. Debe indicar aspectos como: sistemas de organización, tipo de departamentalización, tipo de la centralización y descentralización; relación entre personal con autoridad de líneas y asesoría.
- f) **Gráficas.-** Se representan los procedimientos de manera gráfica, siguiendo la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales.
- g) **Diagramas de flujo:** Se representan gráficamente los procedimientos. Son idóneos para representar el flujo de los pasos de un procedimiento, proporciona una descripción sintética de conjunto, que facilita la comprensión de los mismos. Cuando se incluyen diagramas de flujo en los manuales se recomienda usar la menor cantidad posible de símbolos.
- h) **Estructura Procedimental.-** Se debe presentar por escrito, de manera narrativa y secuencial, cada uno de los pasos que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y en qué tiempo se llevan a cabo, e indicando las unidades administrativas responsables de su ejecución.
- i) **La redacción de los procedimientos debe ser directa.-** Concisa y clara. El propósito de describir los procedimientos es el de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes unidades administrativas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.
- j) **Formas o Anexos.-** Las formas son un apoyo en que se pueden recoger, de manera sistemática y coordinada, datos e información, Existirá una forma si al mismo tiempo existe un procedimiento que prevea su empleo. Puede afirmarse que es generalmente el reflejo fiel del procedimiento en el que se inscribe. Es el instrumento principal para la obtención de datos que justifican la creación del procedimiento.

2.6. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

2.6.1. ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

De acuerdo a lo señalado por **(KOONTZ, Harols, 2010, págs. 82-86)** Los principales elementos del proceso administrativo son:

PLANIFICACIÓN.- Es la fase inicial del proceso administrativo, sin planificación no existe ejecución inteligente, ni el aprovechamiento racional de los recursos. Por tanto planificación es la selección de objetivos y metas coherentes y de los medios necesarios para su ejecución.

ORGANIZACIÓN.- Es la estructuración técnica de las relaciones existentes entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social procurando en lo posible la máxima eficiencia en la realización de los planes y objetivos señalados, la organización constituye un factor importante en cuanto a establecer el cómo se está operando una organización a través de los niveles de jerarquía, especialización, responsabilidades básicamente.

DIRECCIÓN.- Es el proceso mediante el cual personas responsables dentro de un organismo combinan recursos con que dispone para la ejecución de objetivos planeados. La dirección en cuanto a un ente organizado lo conforman esencialmente el recurso humano, independientemente de la jerarquía o dominación que este ocupa, a su haber, accionistas, gerentes, directores y jefes departamentales, especialistas, profesionales, técnicos y operativos.

SUPERVISION.- Constituye una función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa, Este término se utiliza comúnmente para designar la actividad de dirección inmediata de las actividades de los subalternos, en parte como asistencia en la ejecución, en este sentido la

supervisión puede hacerse en todos los niveles de la empresa, siempre y cuando exista un seguimiento más cercano del superior sobre el trabajo de sus subalternos.

Las características de la supervisión son:

- a. Dirigir el trabajo del personal administrativo, es decir, en el nivel operacional de la empresa.
- b. Tiene autoridad limitada.
- c. Conocimiento total de lo que va a supervisar.

CONTROL.- Es el proceso que permite la obtención de resultados basados y actuales en relación a los esperados, ya sea parcial o totalmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. El control es sinónimo de supervisión por lo que deberá analizar las diversas actividades que se desarrollan en la empresa hasta lograr la consecución de los programas.

No obstante también se consideran elementos de menor jerarquía a la previsión, integración, coordinación y evaluación.

2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

(CLAVIJO A, Julio , 2009)Manifiesta: “La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados”.

Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

2.8. ORGANIGRAMA

(**FERNÁNDEZ V, Dolores; FERNÁNDEZ R, Elena , 2010**) Los organigramas son la representación gráfica de una organización. También se llaman castas o gráficas de organización. Se utilizan para indicar, además de la línea jerárquica, las relaciones de autoridad y responsabilidad, la división de funciones, los canales de autoridad y de comunicación y las relaciones existentes entre los diferentes departamentos o secciones de la empresa.

2.9. DIAGRAMA DE FLUJO

Pérez, J (2010) Es la representación gráfica de un proceso o procedimiento, también se conoce como flujograma o gráfico de un diagrama o mapeo de procesos. Para hacer un diagrama de flujo es importante identificar sus elementos; proveedor, entrada, proceso, salida y cliente. En la medida que se identifique estos elementos se sistematizará mejor el proceso, por tanto el diagrama de flujo facilitará su aplicación al talento humano de la organización.

2.9.1. CARACTERÍSTICAS DE UN DIAGRAMA DE FLUJO

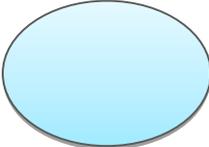
Características	Descripción
Sintético	Porque permite entender el proceso en forma resumida, gráfica
Simbolizado	Cuando se utilizan los símbolos y se dan a conocer, se pone en común la forma de representar, las operaciones que lo integran el proceso o procedimiento permitiendo con ello representaciones para su comprensión
Holístico	Permite comprender claramente todo el proceso, desde su proveedor hasta el usuario o cliente.

Fuente: Pérez, J (2010)
Elaborado por: Pérez, J.

2.9.2. SIMBOLOGÍA

La simbología ISO requiere de puntos que deben tener los procesos para su calificación gráfica, para ello requiere que se utilice la siguiente simbología.

Símbolos de la norma ANSI para elaborar flujogramas (diagramación administrativa)

Símbolo	Representa
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Benjamín, Enrique; Fincowsky, Franklin. Organización de Empresas. Edición 2009. Pág. 301.
Elaborado por: Benjamín, E; Fincowsky, F.

2.10. EL PROCESO CONTABLE – FINANCIERO

2.10.1. LA CONTABILIDAD

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados define a la contabilidad como “el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados”

Por otra parte **(HORNGREN, SUNDEM, ELLIOT, 2011, pág. 28)** Mencionan que “la contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones”.

De acuerdo a esto se puede decir que la contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y sintetizar la información económica de una empresa con el fin de interpretar sus resultados y efectos en la misma.

A través de la contabilidad los gerentes o directores pueden orientarse sobre el curso que siguen sus negocios y sobre las decisiones que deben tomar para alcanzar sus objetivos.

2.10.2. OBJETO Y FUNCIONES

El propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar información financiera sobre una entidad económica. Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

- Administrativo: ofrecer información a los usuarios internos para ayudar a la administración en la planificación, toma de decisiones y control de

operaciones. Para ello, comprende información histórica, presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

- **Financiero:** proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

La contabilidad tiene diversas funciones, pero las más importantes son:

Controlar: Para que los recursos de las entidades puedan ser administrados en forma eficaz, es necesario que sus operaciones sean controladas plenamente, requiriéndose establecer antes el proceso contable y cumplir con sus fases de: sistematización, valuación y registro.

Informar: El informar a través de los estados financieros los efectos de las operaciones practicadas, independientemente de que modifiquen o no al patrimonio de las entidades, representa para sus directivos y propietarios.

2.10.3. LA ECUACIÓN CONTABLE

La ecuación fundamental o ecuación contable es la que mide los cambios para cada uno de los elementos del activo, pasivo o patrimonio que son afectados por el registro de las operaciones. Además expresa la igualdad entre los activos que poseen una empresa y los derechos relacionados con estos activos:

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

Todas las operaciones que se registran pueden ser medibles en función de esta ecuación.

2.10.4. EL PROCESO CONTABLE

El Proceso Contable constituye una serie de pasos que sigue la información contable desde el origen de la transacción hasta la presentación de los Estados Financieros, es decir tienen una secuencia cronológica.

Según lo señala **(MEIGS, Roberto , 2009, pág. 105)** la creación de la información contable involucra tres pasos básicos que son:

- a) **Registro de Transacciones Comerciales:** A medida que ocurre una transacción comercial, ésta se asienta en el diario y así se crea un registro cronológico de eventos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad.
- b) **Clasificación de la Información:** Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información debe clasificarse en grupos o categorías, esto se logra a través de la mayorización de las diferentes cuentas y la preparación de un balance de prueba que demuestre la igualdad de los asientos de débito y crédito en el mayor.
- c) **Resumen de la Información:** Para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, está debe ser resumida. Por tanto se elaboran los estados financieros que presentan en síntesis todo el movimiento económico de la empresa durante un determinado periodo. En la actualidad es indispensable el uso de recursos como sistemas contables automatizados que ayuden en gran proporción al resumen y presentación de la información.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable.

Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

2.10.5. REGISTROS CONTABLES

Los libros o registros contables son instrumentos donde se asientan las operaciones de una entidad económica. El registro de las operaciones debe ser realizado en forma cronológica, es decir a medida que van sucediendo las transacciones. Los libros principales para llevar una contabilidad son:

- **Libro Diario.-** En él se registran en orden cronológico todas las operaciones referentes a la actividad económica, las mismas que deben estar sustentadas con documentos que revelen la operación susceptible de registro.
- **Libro Mayor.-** Es un libro principal usado para registrar el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética. La información que en él se encuentra se toma del libro Diario y se detalla analíticamente en los libros auxiliares.
- **Libros Auxiliares.-** Son los libros de contabilidad donde se registran en forma analítica y detallada los valores e información registrada en los libros principales. Cada empresa determina el número de auxiliares que necesita de acuerdo con su tamaño y el trabajo que se tenga que realizar.

2.11. ESTADOS FINANCIEROS

El objetivo de los estados financieros es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de

exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

De acuerdo a lo que establecen las NIIF para Pymes en la Sección Nro. 3, los Estados Financieros a presentar por una entidad son:

a. Estado de Situación Financiera.- Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En este estado solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares. Adicionalmente debe ser firmado por los responsables: contador, revisor fiscal y gerente; en el caso de sociedades, debe ser aprobado por la asamblea general.

b. Estado de Resultados.- Es el documento contable complementario que muestra el resultado de las operaciones (utilidad/ pérdida) de una entidad durante un período determinado; expresado en otras palabras es el estado que muestra la diferencia entre el total de los ingresos en sus diferentes modalidades: venta de bienes, servicios, cuotas, aportaciones y los egresos representados por los costos de ventas, costos de servicios, prestaciones y otros gastos producidos en un período determinado.

c. Estado de Cambios en el Patrimonio.- Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un período, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este documento muestra por separado el patrimonio de la empresa, señalando la

diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios).

d. Estado de Flujos de Efectivo.- El objetivo de este estado es presentar información pertinente y concisa, relativa a las recaudaciones y desembolsos de efectivo de un ente económico durante un período, a fin de que los usuarios de los estados financieros tengan elementos adicionales para: examinar la capacidad de la entidad para generar flujos futuros de efectivo, evaluar la capacidad para cumplir con sus obligaciones, determinar el financiamiento interno y externo, analizar los cambios presentados en el efectivo, establecer diferencias entre la utilidad neta, los recaudos y desembolsos.

e. Notas a los Estados Financieros.- Constituye un documento contable complementario que debe presentar información sobre las bases de preparación de los Estados Financieros y las políticas contables específicas seleccionadas y aplicadas para transacciones y eventos importantes; además debe revelar la información requerida por las NIIF's que no es presentada en otra parte de los estados financieros pero que es necesaria para una presentación detallada y razonable.

2.12. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

(IASCF publications Department, Julio 2009) Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), forman parte de la gran mayoría de empresas constituidas en todo el mundo, por tanto, el International Accounting Standards Board, (IASB) desarrolló las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES con el fin de que sirvan como guía en la preparación de información financiera de acuerdo a las características de una empresa PYME.

La siguiente tabla identifica las principales fuentes de las NIIF completas de las que se derivan los principios de cada sección de la *NIIF para las PYMES*.

Cuadro 10 NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PYMES.

Sección de la NIIF para las PYMES		Fuentes
1	Pequeñas y Medianas Entidades	—
2	Conceptos y principios generales	Marco Conceptual del IASB, NIC 1 Presentación de Estados Financieros
3	Presentación de Estados Financieros	NIC 1
4	Estado de Situación Financiera	NIC 1
5	Estado de Resultado integral y Estado de Resultados	NIC 1
6	Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Resultados Integral y Ganancias Acumuladas.	NIC 1
7	Estado de Flujos de Efectivo	NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo
8	Notas a los Estados Financieros	NIC 1
9	Estados Financieros Consolidados y Separados	NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Separados modificada en 2008
10	Políticas Contables, Estimaciones y Errores	NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores
11 y 12	Instrumentos Financieros Básicos y Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros.	NIC 32 Instrumentos Financieros. NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición. NIIF 7 Instrumentos Financieros Información a Revelar.
13	Inventarios	NIC 2 Inventarios
14	Inversiones en Asociadas	NIC 28 Inversiones en Asociadas
15	Inversiones en Negocios Conjuntos	NIC 31 Inversiones en Negocios Conjuntos
16	Propiedades de Inversión	NIC 40 Propiedades de Inversión
17	Propiedades, Planta y Equipo	NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo
18	Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía.	NIC 38 Activos Intangibles
19	Combinaciones de Negocios y Plusvalía	NIIF 3 Combinaciones de negocios
20	Arrendamientos	NIC 17 Arrendamientos
21	Provisiones y Contingencias	NIC 37 Provisiones y Pasivos Contingencias y Activos Contingencias
22	Pasivos y Patrimonio	NIC1, NIC 32
23	Ingresos de Actividades Ordinarios	NIC 11 Contratos de Construcción. NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarios
24	Subvenciones del Gobierno	NIC 20 Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre ayudas Gubernamentales.
25	Costos por Préstamos	NIC 23 Costos por Préstamos
26	Pagos Basados en Acciones	NIIF 2 Pagos Basados en Acciones
27	Deterioro del Valor de los Activos	NIC 2, NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos
28	Beneficios a los Empleados	NIC 19 Beneficios a los Empleados
29	Impuesto a las Ganancias	NIC 12 Impuesto a las Ganancias
30	Conversión de la Moneda Extranjera	NIC 21 Efectos de las variaciones en las tasas de Cambio de la moneda Extranjera
31	Hiperinflación	NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias
32	Hechos Ocurredos después del período sobre el que se informa	NIC 10 hechos ocurridos después del período sobre el que se informa

33	Información a revelar sobre partes relacionadas.	NIC 24 Información a revelar sobre partes relacionadas.
34	Actividades Especiales	NIC 41 Agricultura NIIF 6 Exploración y Evaluación de Recursos Minerales
35	Transición a la NIIF para las PYMES	NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Fuente: (IASCF publications Department, Julio 2009)

2.13. INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE LIQUIDEZ

(MEDINA, U; CORREA, A, 2010, págs. 192-194) Los indicadores de liquidez nacen de la necesidad de medir la capacidad que tiene cada entidad para cancelar sus obligaciones de corto plazo, ayudando a establecer la facilidad o dificultad que presenta la entidad para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes.

a) Liquidez Corriente

Este índice mide el número de veces que los activos circulantes del negocio cubren sus pasivos a corto plazo. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades para efectuar sus pagos de corto plazo.

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

La liquidez corriente muestra la capacidad para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia de la entidad.

b) Prueba Ácida

Mediante este indicador se pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus servicios, es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

Estos indicadores de gestión buscan medir la eficiencia con la cual se utiliza los recursos. De esta forma se mide:

- El nivel de rotación de los componentes del activo
- El grado de recuperación de los créditos y del pago de obligaciones.
- La eficiencia con la que la entidad utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos.
- El peso de diversos gastos de la entidad en relación con los ingresos generados por ventas.

a) Rotación de Cuentas por Cobrar

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

Se debe tener cuidado en no involucrar en el cálculo de este indicador cuentas diferentes a la cartera como cuentas por cobrar a socios, cuentas por cobrar a empleados, etc. que representan valores originados en una transacción que no tienen ninguna relación en la actividad.

b) Período Promedio de Cobro

Permite apreciar el grado de liquidez de las cuentas por cobrar. En la práctica su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la posibilidad de un periodo bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que se recibe el pago de las mismas.

$$\text{Período Promedio de Cobro} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de la Cartera (veces)}}$$

Este índice nos permite medir la habilidad de la entidad para recuperar el dinero de sus ventas.

c) Rotación de Activos Totales

La eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utiliza los activos.

$$\text{Rotación de Activos Totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

Este indicador se lo conoce como “Coeficiente de Eficiencia Directiva”, puesto que indica si las operaciones de la empresa han sido eficientes en el aspecto financiero.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

(Martínez, Daniel; MILLA, Artemio , 2012) Los indicadores de rentabilidad sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, para de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

a) Margen De Utilidad Operativa

La utilidad operativa está influenciada no solo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para q la empresa pueda operar.

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

b) Margen de Utilidad Neta

El margen de utilidad neta calcula el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos, incluyendo los intereses e impuestos. Cuanto más alto sea el margen de utilidad neta de la empresa, mejor. Este margen se usa comúnmente para medir el éxito de la empresa en relación con las utilidades sobre las ventas.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta después de impuestos}}{\text{Ventas}}$$

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo fundamental proporcionar a la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S, la normatividad y los procedimientos necesarios que permitirán un manejo apropiado y eficiente de los recursos económicos, materiales, humanos que posee y por ende el mejoramiento de su dirección administrativa financiera.

Desde que inició sus operaciones, la empresa ha carecido de una estructura administrativa- financiera y de la normatividad necesaria que definan las directrices para la ejecución de sus actividades, lo cual ha provocado que se ejecute las tareas de manera desorganizada, poco eficiente y no exista un adecuado manejo de los recursos, teniendo como consecuencia un bajo desarrollo institucional.

Con el fin de encaminar a la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S hacia el crecimiento y éxito total, se presenta un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que está orientado a proporcionar las herramientas de gestión y control adecuadas que permitan el mejor desenvolvimiento de la empresa.

La Propuesta contempla la formulación de la misión, visión, objetivos, principios y valores institucionales de la entidad, que le servirán de guía en la ejecución de sus operaciones. Además se plantea una estructura orgánica funcional en donde se definen los diferentes niveles jerárquicos y cargos para la empresa. También se ha elaborado un Reglamento Interno así como el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, los mismos que permitirán definir las tareas específicas,

responsabilidades y procedimientos que deben llevar a cabo todos los miembros de la entidad.

En el proyecto también se incluye el establecimiento de políticas contables, la elaboración de plan de cuentas, los modelos de presentación de estados financieros bajo NIIF para Pymes y su respectivo análisis por medio de indicadores financieros.

3.2. BASE FILOSÓFICA

3.2.1 MISIÓN

Brindar a los usuarios del sistema TINI, un soporte informático oportuno y eficaz, a través de servicios profesionales de excelencia, una atención personalizada y de rápidas respuestas a las contingencias de los clientes, que contribuyan a optimizar al 100% el manejo del sistema contable financiero, sustentado en la experiencia de un equipo técnico, profesional, ágil y comprometido.

3.2.2 VISIÓN

Soporte al Mejor Sistema S.M.S., en el año 2020, será reconocida como una organización líder en servicios informáticos en el sector privado del norte del país, por nuestro profesionalismo, calidad humana y el cumplimiento de las más altas normas de ética, integridad y óptimo servicio a nuestros clientes.

3.2.3 PRINCIPIOS

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Todo el personal de la empresa trabaja con liderazgo, compromiso compartido y flexibilidad, en un ambiente que promueve el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoran y se

respetan todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno es trabajo de todos.

- **COLABORACIÓN:** Nos integramos con nuestros clientes para mejorar nuestros servicios día a día y para satisfacer sus necesidades.
- **SERVICIO:** Cumplimos con nuestros compromisos y nos hacemos responsables de nuestro rendimiento en todas nuestras decisiones y acciones, basándonos en una gran voluntad de servicio por y para nuestros clientes.
- **INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA:** Nos damos cuenta de la importancia de mirar hacia el futuro, por tanto ofrecemos las últimas actualizaciones en el ámbito informático y contable, para dar un apoyo y servicio óptimo a nuestros clientes.
- **INTEGRIDAD Y ÉTICA:** Promovemos un compromiso social y cumplimos nuestra normativa interna.
- **MODELO DE DIRECCIÓN PARTICIPATIVO:** El personal de la empresa asume responsabilidades y participa en el proceso de toma de decisiones.
- **FORMACIÓN:** La empresa se preocupa de la formación continua de sus integrantes, en todas las áreas de su desempeño.

3.2.4 VALORES

- **ÉTICA.-** Individual y corporativamente los miembros de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. se identifican por un proceder digno y honorable, establecido por sus propias convicciones y demostrado a conciencia con la equidad, justicia y rectitud de sus actos.
- **RESPONSABILIDAD.-** Los miembros de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. son conscientes de la importancia de las funciones que desempeñan por el bien de todo el país y procederán con plena responsabilidad de sus actos.
- **HONESTIDAD.-** Las acciones del personal de la empresa están encaminadas a practicar la moral y la legalidad utilizando

procedimientos transparentes en la gestión institucional y dando cumplimiento a las leyes y reglamentos estatales.

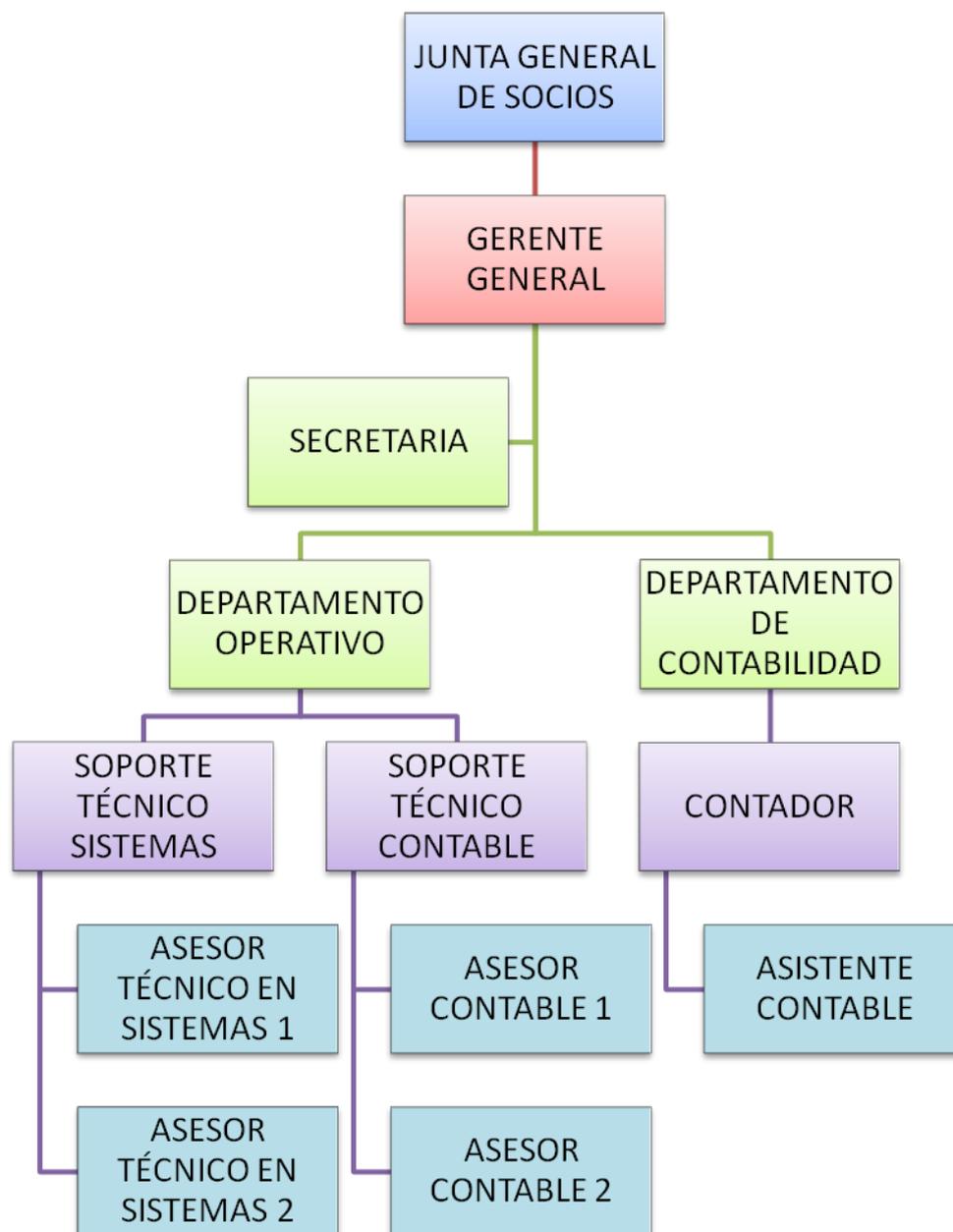
- **COMPROMISO.-** El principal compromiso de quienes integran Soporte al Mejor Sistema S.M.S.es con todas aquellas empresas o personas que mantienen una actividad económica y tienen la necesidad de procesar su información contable en un sistema informático como es el TINI.
- **CONFIABILIDAD.-** Toda la información que proporcionan los clientes a la empresa es manejada de manera confidencial entre sus profesionales y el servicio que se entrega es de calidad y a costos razonables.
- **SERIEDAD.-** El personal de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. ofrece seguridad y confianza a los clientes en el cumplimiento oportuno de su trabajo y demuestran precisión y agilidad en las actividades que realizan.
- **PROFESIONALISMO.-** Los profesionales de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. están debidamente capacitados y se mantienen en perfeccionamiento continuo para tener un dominio integral en cada área de responsabilidad y ser artífices en la generación de resultados óptimos.
- **RESPECTO.-** En la convivencia laboral de la empresa, prevalece el respeto a la dignidad humana y complementariamente el respeto a las normas y reglas establecidas por la institución y por el Estado. Acatándolas se asegura un clima de armonía integral.
- **COMUNICACIÓN.-** Los miembros de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. son personas extrovertidas, sociables y de positiva apertura mental, que se relacionan a través de una red de comunicación abierta, clara y objetiva, para facilitar el desempeño laboral y fortalecer la integración.

3.2.5 POLITICAS

- Realizar una reunión el primer día laborable de la primera semana de cada mes.
- Los asesores técnicos deben asistir a dos cursos de actualización en el año tanto de Sistemas como de Contabilidad respectivamente.
- La secretaria realizará encuestas de calidad cada 3 meses a los clientes para conocer si nuestros servicios son realmente satisfactorios y están supliendo las necesidades de los clientes.
- Una vez receptado el requerimiento del cliente la atención directa o remota al mismo, se realizará máximo en 48 horas.
- La contadora presentará los Estados Financieros cada 3 meses a la Junta General Socios para evitar problemas y cumplir con las responsabilidades de manera eficaz.

3.2.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico 19 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
“EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S”



Elaborado por: La Autora

3.3 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

3.3.1 FUNCIONES JUNTA GENERAL DE SOCIOS

Cuadro 11 FUNCIONES JUNTA GENERAL DE SOCIOS

DENOMINACIÓN DEL CARGO		JUNTA GENERAL DE SOCIOS
Descripción general Del Cargo:	<p>La Junta General de Socios formada por socios de la compañía legalmente convocados y reunidos, es la máxima autoridad y órgano supremo de la misma. Las decisiones tomadas por la Junta General de socios en conformidad con el estatuto, obligan a todos los socios, incluso a los ausentes y disidentes.</p>	
Funciones específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la modificación parcial o total del Estatuto Social. • Transformar, fusionar, disolver y liquidar la sociedad. • Aumentar o reducir el capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones. • Disponer investigaciones, auditorías y exámenes especiales de acuerdo a la normatividad legal vigente; • Aprobar los estados financieros y memoria institucional de la Empresa. • Designar y remover al Gerente General de la Empresa; • Evaluar y controlar la gestión del Gerente General. • Resolver sobre la aplicación de las utilidades si las hubiera. 	

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.3.2 GERENTE GENERAL

Cuadro 12 FUNCIONES GERENTE GENERAL

DENOMINACIÓN DEL CARGO		GERENTE GENERAL
Descripción general Del Cargo:		
<p>La Gerencia General tiene por objeto lograr el cumplimiento de la visión, misión, las políticas y estrategias establecidas para la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. generando y propiciando adecuadas condiciones de dirección Empresarial que permitan alcanzar los resultados esperados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la empresa y ejecutar las decisiones de la Junta General de Accionistas. • Supervisar y fiscalizar el desarrollo de las actividades administrativas, financieras, presupuestales, comerciales y operativas de la Empresa. • Programar y desarrollar cambios y mejoras en el Software Contable TINÍ. • Evaluar la calidad del servicio que brinda la compañía y velar por su mejoramiento. • Seleccionar, contratar y remover al personal de la entidad y determinar su remuneración. • Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones legales y normativas internas vigentes. 		
ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Dar cuenta en cada sesión de la Junta General de accionistas el estado y la marcha de la Empresa; de la misma manera proveer los estados financieros • Celebrar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades. • Fijar los procedimientos adecuados para desempeñar cada actividad. • Delegar tareas y actividades cuando el caso lo amerite. • Establecer políticas institucionales para el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. • Formular planes y programas para incrementar los recursos de la empresa. • Evaluar los EE FF y los resultados económicos de cada periodo para la toma de decisiones. • Coordinar con proveedor del sistema y ejecutar cambios que se requieran en el Sistema por disposiciones emitidas por el SRI, IESS u otro organismo gubernamental. • Ejecutar cambios o mejoras específicas que soliciten los clientes. • Realizar visitas periódicas a los diferentes clientes de la entidad para inspeccionar los servicios que están recibiendo por parte de su asesor. • Verificar el nivel de satisfacción de cada cliente a través de entrevistas. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Recibir propuestas de los clientes para una mejor atención. • Establecer programas de capacitación y planes para mejorar la atención y servicio al cliente. • Recolectar y analizar propuestas y hojas de vida de posibles aspirantes al puesto de trabajo. • Entrevistar de forma individual a los aspirantes. • Evaluar las habilidades y destrezas de los aspirantes mediante pruebas. • Medir el desempeño de todo el personal para realizar posibles ascensos o asignar mayores responsabilidades. • Dar a conocer a todo el personal la normativa interna de trabajo. • Instruir al personal en el cumplimiento de leyes tributarias y demás disposiciones legales vigentes. • Establecer controles internos que ayuden a dar cumplimiento a la normativa interna y demás disposiciones legales. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción	Superior	
Título Profesional	Ing. En Administración de Empresas. Ing. en Contabilidad y Auditoría CPA.	
Experiencia	Mínimo 3 años en puestos directivos o gerenciales.	
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Administración General • Contabilidad y Tributación • Resolución y Manejo de Conflicto • Planeamiento Estratégico • Legislación Ecuatoriana Vigente • Uso de computadoras y paquetes utilitarios. 	
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Alta capacidad de análisis y de síntesis • Excelente comunicación oral y escrita • Excelentes relaciones interpersonales • Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo • Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación • Capacidad para gerenciar • Capacidad de Negociación • Eficiente administración del tiempo • Capaz de asumir riesgos • Tener Iniciativa, creatividad e innovación 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.3.3 SECRETARIA

Cuadro 13 FUNCIONES SECRETARIA

DENOMINACIÓN DEL CARGO	 Soporte al Mejor Sistema S.M.S.	SECRETARIA
Descripción general Del Cargo:		
<p>La Secretaria es responsable de prestar asistencia secretarial a todas las áreas de la empresa, planificando y ejecutando actividades administrativas y aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño de sus labores; además es la encargada de la documentación y de la atención del público.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Gerencia General en las actividades administrativas de su competencia. • Receptar requerimientos de servicios por parte de clientes. • Recibir, clasificar, tramitar y controlar la correspondencia y documentación diversa recibida, tanto interna como externa. • Ejecutar funciones de logística y apoyo en todas las áreas que lo requieran. 		
ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir las decisiones de Gerencia General a los órganos de la Empresa, mediante memorándums, resoluciones, circulares y otros • Atención diaria de las agendas de la Gerencia • Llevar controles administrativos vía expedientes, archivos, catálogos, computador u otros similares. • Atención al cliente. • Recepción de mensajes telefónicos. • Recepción de requerimientos de servicios de soporte informático. • Coordinar y agendar las solicitudes de servicios. • Revisión diaria de las agendas de visitas a clientes. • Emisión de correspondencia bajo numeración correlativa y codificada. • Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros. • Mantener, organizar y controlar el Archivo Central. • Preparar los informes que se le soliciten • Gestionar el requerimiento de materiales y útiles de oficina 		

<ul style="list-style-type: none"> • Atender a proveedores y entregar las órdenes de compra. • Mantener el orden y buena presentación de las instalaciones. • Control del fondo fijo (Caja chica). • Efectuar trámites externos. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción	Intermedia – Superior	
Título Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de Secundaria • Estudios de Secretariado • Conocimientos del Idioma Inglés 	
Experiencia	Mínimo 1 año de experiencia	
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de computadoras y paquetes utilitarios. • Amplio manejo del sistema operativo Windows • Legislación Ecuatoriana Vigente 	
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente presentación • Responsable y dedicada • Receptiva y servicial • Dinámica y Activa 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: investigación directa
 Elaborado por: La Autora

3.3.4 ASESOR TÉCNICO EN SISTEMAS

CUADRO 14 FUNCIONES DEL ASESOR TÉCNICO EN SISTEMAS

DENOMINACIÓN DEL CARGO		ASESOR TÉCNICO EN SISTEMAS
Descripción general Del Cargo:		
<p>El asesor técnico en sistemas es responsable de implementar, ejecutar y asegurar el correcto funcionamiento del sistema informático TINI, para cada uno de los clientes que lo adquiere y utiliza.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el software contable TINI para cada uno de los clientes que lo requiera. • Actualización e implementación de mejoras en el Software Contable TINI. • Atender las consultas y requerimientos de los usuarios e impartir información dentro de su ámbito de actuación • Proporcionar mantenimiento a los equipos informáticos del cliente, detectar y resolver averías. 		
ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación del software (cliente y servidor) • Elaboración de Formatos de documentos pre-impresos. • Configuración de Impresoras, scanner. • Formateo de Equipos • Instalación de sistema operativo, antivirus y office. • Preservación de la seguridad del sistema y de la privacidad de los datos de usuario, incluyendo copias de seguridad. • Instalación de programas de actualización • Ejecución del proceso de actualización de mejoras de software. • Mantenimiento del software contable y optimización de su rendimiento. • Evaluación de necesidades de recursos (memoria, discos, unidad central) y provisión de los mismos en su caso. • Realizar visitas personales a los diferentes clientes que soliciten soporte técnico. • Atender consultas que realizan los usuarios del sistema vía telefónica. • Proporcionar información general sobre el funcionamiento del software. • Proporcionar ayuda en la resolución de problemas técnicos. • Configuración de Redes • Formateo de Equipos • Configuración Router • Configuración Impresoras 		

PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción	Superior (ingeniera o tecnóloga)	
Título Profesional	Ingeniero en Sistemas – Tecnóloga en Sistemas	
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia ejerciendo su profesión.	
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de lenguaje de programación Cobol y Visual Basic 6.0 • Conocimiento avanzado de software y hardware de PC, • así como sistemas operativos Windows, Linux y Redes IP • Conocimiento básico de Contabilidad General • Conocimiento avanzado de Office 	
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente presentación personal • Puntualidad, disciplina e iniciativa en el trabajo • Habilidad de auto-aprendizaje • Habilidad numérica • Capacidad de análisis y síntesis • Capacidad para razonamiento abstracto • Capacidad de evaluación • Objetivo de criterio 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: investigación directa
 Elaborado por: La Autora

3.3.5 ASESOR TÉCNICO CONTABLE

Cuadro 15 FUNCIONES DEL ASESOR TÉCNICO CONTABLE

DENOMINACIÓN DEL CARGO		ASESOR TÉCNICO CONTABLE
Descripción general Del Cargo:		
<p>El asesor técnico contable es responsable de implementar, capacitar y dar soporte contable a los usuarios del software, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del sistema y facilitar su utilización.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el software contable TIN1 para cada uno de los clientes que lo requiera. • Capacitar a los usuarios del software acerca del funcionamiento del sistema y procesamiento de información contable. • Atender las consultas y requerimientos de los usuarios e impartir información dentro de su ámbito de actuación. 		
ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Parametrización de procesos contables • Creación y configuración de usuarios. • Creación de nuevas empresas. • Instalación y actualización de utilidades de software. • Especificar los módulos del sistema aplicables a cada tipo de empresa o negocio. • Detallar el proceso correcto para el registro de la información. • Describir el proceso para obtener reportes contables financieros. • Realizar visitas personales a los diferentes clientes que soliciten soporte contable. • Atender consultas que realizan los usuarios del sistema vía telefónica. • Proporcionar información general sobre el funcionamiento del software. • Proporcionar ayuda en la resolución de problemas contables. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción	Superior	

Título Profesional	Ing. CPA en Contabilidad y Auditoría	
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares	
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de computadoras y paquetes utilitarios. • Amplio manejo del sistema operativo Windows. • Manejo de Office • Conocimiento normativa contable vigente. 	
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente presentación personal • Habilidad de auto-aprendizaje • Habilidad numérica • Capacidad de Análisis y Síntesis • Puntualidad, disciplina e iniciativa en el trabajo • Objetividad de criterio • Buenas relaciones interpersonales 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.3.6 CONTADOR

Cuadro 16 FUNCIONES DEL CONTADOR

DENOMINACIÓN DEL CARGO	 Soporte al Mejor Sistema S.M.S.	CONTADOR
Descripción general Del Cargo:		
<p>El Contador es responsable de la planificación, organización y coordinación de todas LAS actividades relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas contables, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y registro sistematizado de transacciones contables. • Elaboración de declaraciones de impuestos y otros compromisos legales de acuerdo a lo establecido en las normativas vigentes. • Emisión, revisión y análisis de Estados Financieros. • Manejo del flujo de efectivo de la empresa. • Establecer y mantener el sistema de control interno para salvaguardar la integridad de los bienes de la entidad y la veracidad de los registros. 		
ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar oportunamente los ingresos, costos y gastos incurridos en cada periodo. • Efectuar el control previo de las transacciones con el propósito de determinar la legalidad y veracidad de los documentos de respaldo. • Organizar y velar porque se mantenga actualizado el archivo de documentos que respalden los registros contables. • Elaboración de declaraciones mensuales de IVA y Retenciones en la Fuente del IR • Elaboración y envío de Anexos para el SRI de forma oportuna. • Elaboración y presentación de formularios de pago de Décimo Tercero y Cuarto Sueldos, Utilidades. • Comprobar la razonabilidad de saldos de todas las cuentas contables. • Preparar los estados financieros para ser presentados a la Gerencia. • Analizar los estados financieros y preparar informes para gerencia que permitan la acertada toma de decisiones. • Custodia y emisión de cheques en coordinación con la Gerencia. • Planificar y controlar los depósitos diarios a los bancos. • Administrar y controlar los cheques de clientes posfechados y protestados. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Atender el pago de obligaciones legalmente contraídas por la entidad. • Efectuar el pago a proveedores y liquidación de nómina mensual de empleados. • Revisar y aprobar las conciliaciones bancarias de las cuentas de la entidad. • Sugerir normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno de los recursos existentes, de la información y de las operaciones de la entidad. • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, políticas y normas de control interno vigentes. • Asesorar al personal en caso de cambios en las políticas contables. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción	Superior	
Título Profesional	Ing. CPA en Contabilidad y Auditoría	
Experiencia	Mínimo 3 años ejerciendo como Contador Público Autorizado	
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de normativa Contable y Tributaria • Conocimiento de Legislación Laboral vigente • Procesos de Administración General • Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Office • Manejo de software contable y herramientas informáticas • Programas del SRI 	
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificador, metódico y ordenado • Alta capacidad de análisis y de síntesis • Habilidad numérica • Eficiente administración del tiempo • Redacción y análisis de informes • Buenas relaciones interpersonales 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.3.7 ASISTENTE CONTABLE

Cuadro 17 FUNCIONES DEL ASISTENTE CONTABLE

DENOMINACIÓN DEL CARGO		ASISTENTE CONTABLE
Descripción general Del Cargo:		
<p>Realizar actividades administrativas de archivo, control, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la entidad y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de aportes a la seguridad social.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Emisión y control de facturas de ingresos por servicios. • Registro, control y seguimiento de los cuentas por cobrar a clientes. • Manejo de planillas y nóminas del personal. • Realización de adquisiciones de bienes, servicios y suministros para la entidad. • Elaboración de libros contables y registros auxiliares. 		
ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir facturas por la prestación de servicios a cada cliente. • Mantener debidamente ordenado el archivo de facturas de ventas. • Receptar y registrar los comprobantes de retención en ventas. • Remitir diariamente a contabilidad los registros de ingresos y facturas de venta. • Recepción de cobranza causada por ventas de contado. • Efectuar el control y seguimiento de cobranza de cartera vencida. • Mantener la comunicación (telefónica o vía email) diaria y permanente con los clientes que presenten dificultad en sus pagos para efectuar la cobranza. • Realizar en forma periódica el análisis de vencimientos de cuentas por cobrar y emitir informes sobre cartera a la Gerencia. • Elaboración de roles de pagos a empleados al final de cada mes • Procesamiento de planillas de aporte al IESS, fondos de reserva, avisos de entrada y salida del personal, con los correspondientes contratos de trabajo y finiquitos laborales. • Llevar un control de las responsabilidades con el IESS, en cuanto a aportes y demás beneficios sociales. • Emitir requerimientos de fondos para efectuar adquisiciones. • Administrar el fondo de caja chica para gastos menores de la entidad previa autorización del contador. • Realizar reposiciones del fondo de caja chica. • Obtener oportunamente los documentos legales o facturas que sustenten las adquisiciones de bienes y servicios. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar los registros correspondientes a las transacciones generadas por ventas. • Efectuar el registro de egresos y remitir a contabilidad las facturas de compra y demás documentación de sustento de gastos. • Registrar las transacciones generadas en las Cuentas Bancarias Institucionales en el auxiliar de bancos. • Realizar conciliaciones bancarias. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción	Superior	
Título Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante / Egresado universitario de Contabilidad • Superior, Economía o Administración de Empresas. 	
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 6 meses en puestos afines Contabilidad y/o Administración 	
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes utilitarios Windows y Office • Contabilidad Básica • Manejo de software contable y herramientas informáticas • Programas SRI e internet • Conocimiento de la Normativa Tributaria vigente • Conocimiento de Legislación Laboral vigente. 	
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificador, metódico, ordenado • Alta capacidad de análisis y síntesis • Habilidad numérica • Eficiente administración del tiempo • Redacción de informes • Buenas relaciones interpersonales 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente Manual de Políticas y Procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se ha creado para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre políticas,

funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S.

OBJETIVOS:

- ✓ Describir las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización, la secuencia lógica de cada una de las actividades y los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos.
- ✓ Servir de guía de consulta para los procesos de inducción y adiestramiento del personal a través de una descripción detallada de los procedimientos y políticas.
- ✓ Facilitar las labores de auditoría y evaluación del desempeño del personal, detallando a los responsables de cada procedimiento.
- ✓ Aumentar la eficiencia del personal en el desarrollo de sus funciones, a través de una guía que les indica lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

ALCANCE

El presente Manual involucra al personal de todas las áreas de la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S.: Gerencia General, Departamento Operativo, Contabilidad.

3.4.1 PROCESOS DE SOPORTE TÉCNICO Y CONTABLE

OBJETIVOS

- Proponer la reestructuración y mejoramiento del software contable del cliente.
- Proporcionar al cliente las herramientas informáticas necesarias para la ejecución del proceso contable.
- Promover la consecución de procesos y controles destinados al cumplimiento de las normas tributarias.

A) Procedimiento para la implementación de actualizaciones en el Software Contable del Cliente

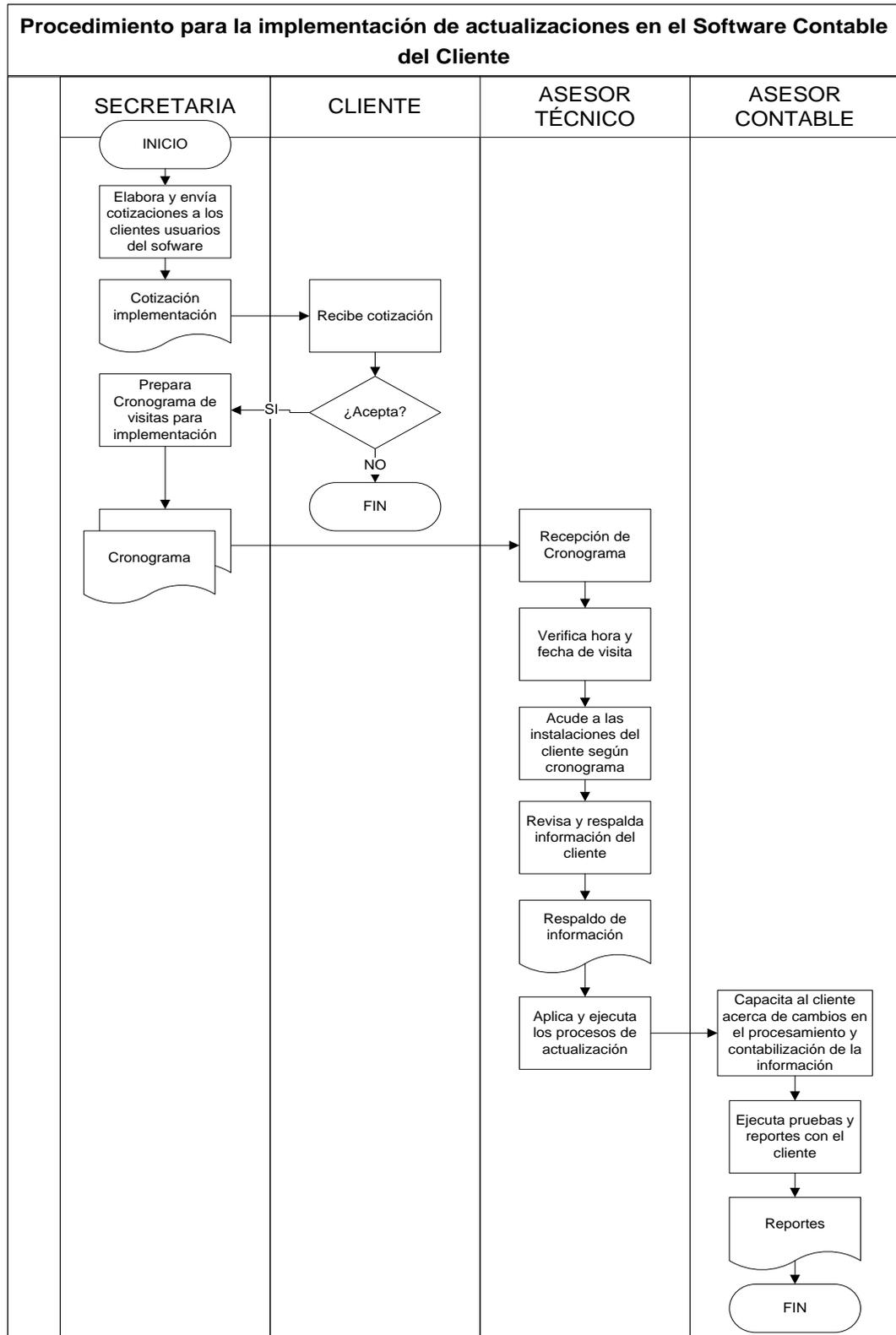
Cuadro 18 PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

 Soporte al Mejor Sistema S.M.S.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	La secretaria elabora las cotizaciones para la implementación de las actualizaciones del software contable y envía a todos los clientes usuarios del sistema.	Secretaria
2	Una vez enviada la cotización, la secretaria se contacta vía telefónica con el cliente para verificar la recepción y confirmar la compra de la actualización, indicándole las resoluciones en las cuales se basan los cambios a aplicar.	Secretaria
3	Si el cliente confirma la compra de la actualización, se le asigna un día y hora específica para la visita de implementación.	Cliente
4	En base al número de clientes confirmados, la secretaria prepara un cronograma de visitas y lo envía a los asesores responsables de la implementación y capacitación.	Secretaria
5	Cuando los asesores responsables reciben el cronograma, con anticipación deben contactarse con el cliente y verificar el día y horario de visita.	Asesor Técnico
6	Durante la visita de implementación, el asesor técnico asignado deberá revisar y obtener un respaldo de la información contenida en las bases de datos del cliente, y posteriormente procederá a ejecutar la implementación de las actualizaciones.	Asesor Técnico
7	Finalmente, el asesor contable asignado, capacitara al cliente acerca de los cambios implementados en el sistema y la forma de	Asesor Contable

	procesar y generar los reportes requeridos por los organismos gubernamentales.	
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La Autora



Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

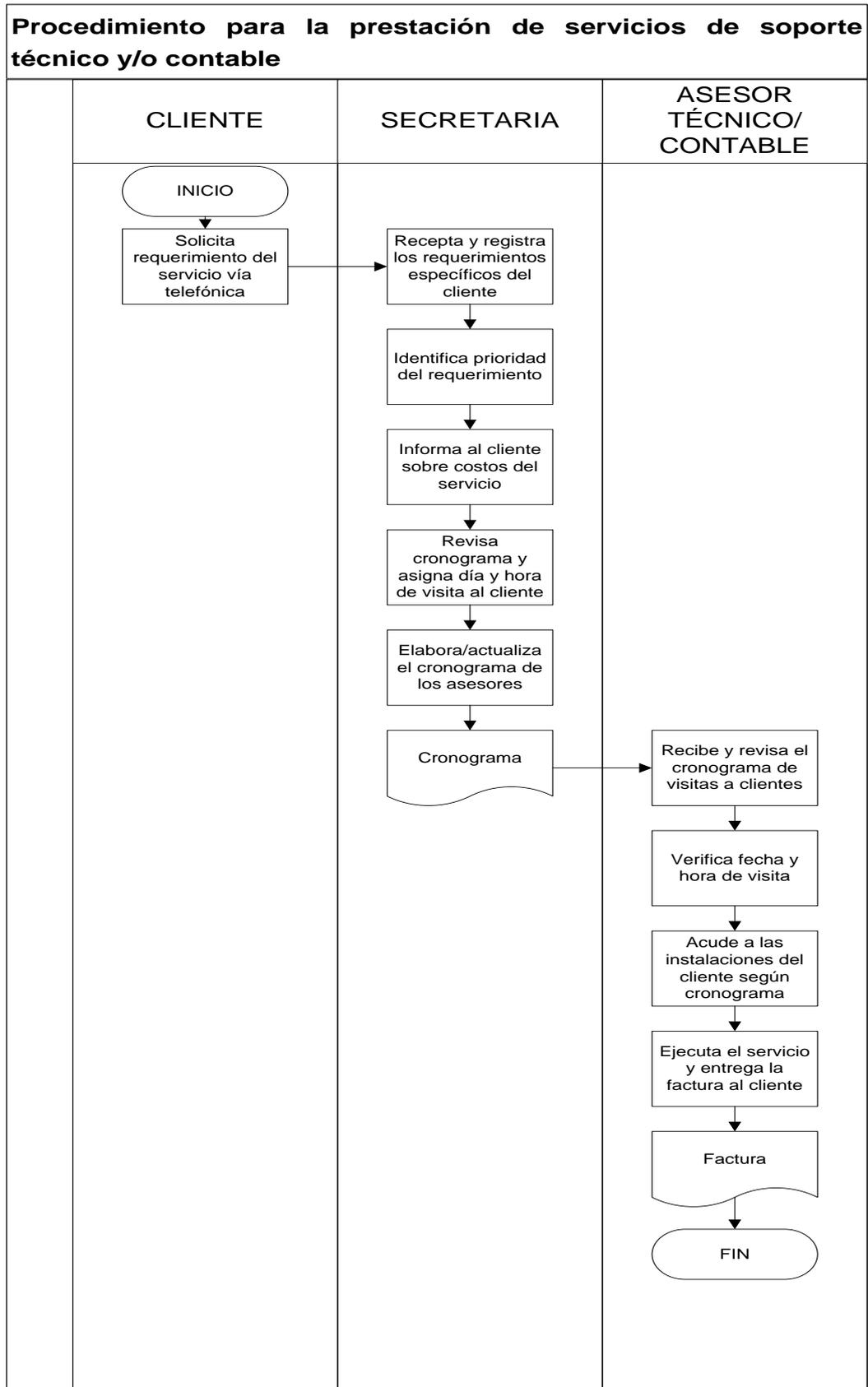
B) Procedimiento para la prestación de servicios de soporte técnico y/o contable

Cuadro 19 PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO Y/O CONTABLE

 Soporte al Mejor Sistema S.M.S.								
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE						
1	El cliente solicita el requerimiento del servicio de soporte técnico y/o contable vía telefónica.	Cliente						
2	La secretaria recepta la llamada telefónica y registra los requerimientos específicos del cliente, identifica la prioridad del servicio e informa al cliente sobre el costo del servicio.	Secretaria						
3	Una vez identificado el tipo de requerimiento, la secretaria procede a revisar el cronograma del asesor a quien se le delegará la prestación del servicio, y le asigna un día y hora específica para la visita. Inmediatamente se confirma esta información con el cliente.	Secretaria						
4	La secretaria actualiza el cronograma de servicios de soporte técnico – contable, detallando los requerimientos específicos de cada cliente y lo envía a los asesores correspondientes.	Secretaria						
5	Cuando los asesores responsables reciben el cronograma, lo revisan y con anticipación deben contactarse con el cliente y verificar el día y horario de visita.	Asesor Técnico Contable						
6	El asesor técnico asignado acude a las instalaciones del cliente según el cronograma establecido y ejecuta el servicio.	Asesor Técnico Contable						
7	Finalmente, el asesor asignado entrega al cliente la factura por el servicio prestado y define la forma de pago.	Asesor Técnico Contable						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">ELABORADO POR:</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">AUTORIZADO POR:</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">REVISADO POR:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:			
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:						

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora



Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.4.2 PROCESOS DE FACTURACIÓN, CRÉDITO Y COBRANZA

OBJETIVO

Mantener un registro actualizado de las ventas por prestación de servicios a través de un control minucioso de los saldos, de la gestión de cobranza y el control de los plazos de crédito.

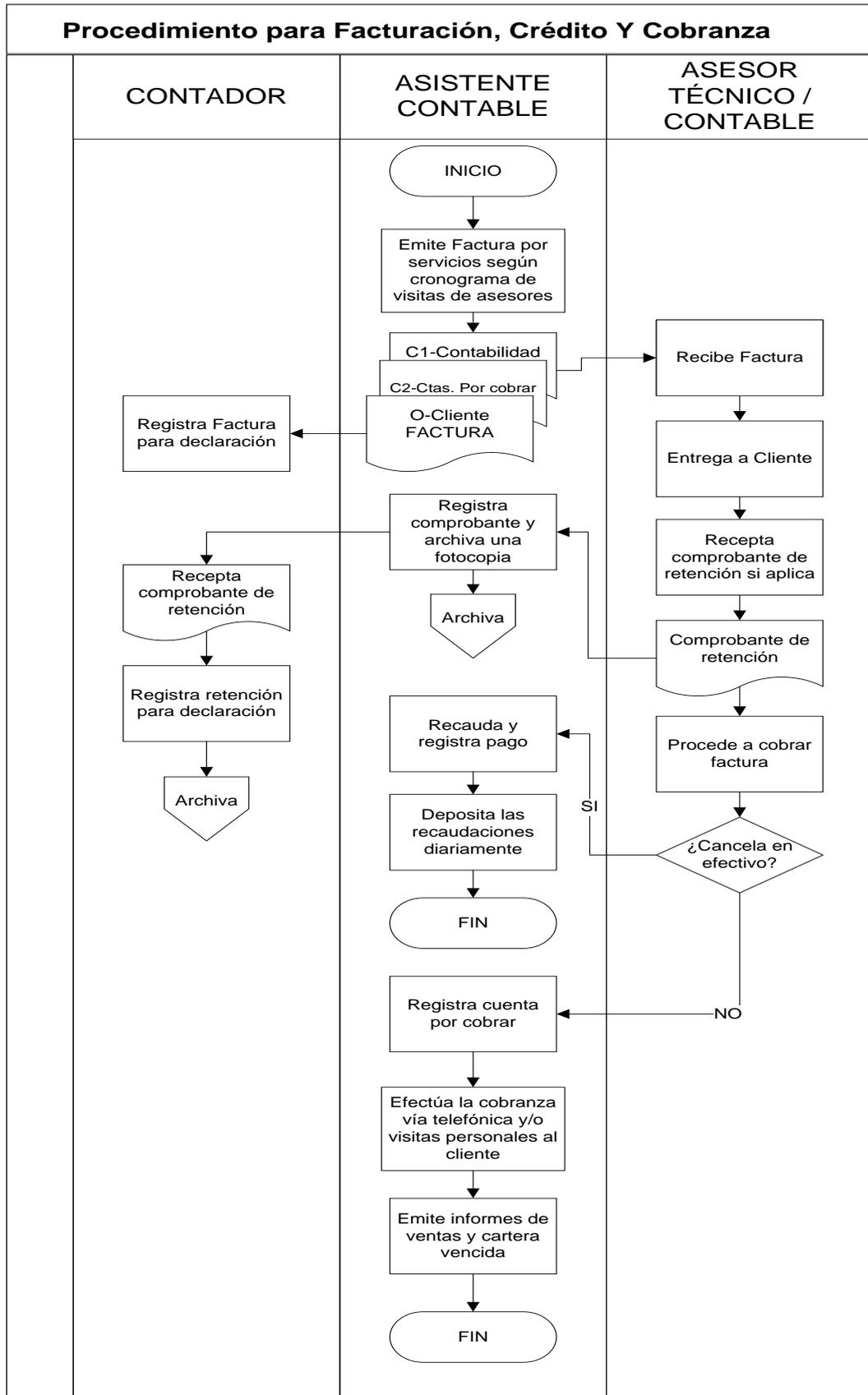
A) Procedimiento para Facturación, Crédito Y Cobranza

Cuadro 20PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN, CRÉDITO Y COBRANZA

 Soporte al Mejor Sistema S.M.S.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El Asistente Contable emitirá y entregará a cada Asesor, los originales de las facturas de venta por los servicios prestados a los clientes bajo su cargo. La copia nro. 1 será entregada a Contabilidad y la copia nro. 2 se conservará en el archivo de cuentas por cobrar que mantenga el Asistente Contable.	Asistente Contable
2	El Asesor entregará las respectivas facturas de venta a sus clientes, receipta los comprobantes de retención en los casos es que se efectúen retenciones y entrega dicho comprobante al Asistente Contable.	Asesor Técnico Contable
3	El Asistente Contable recibe la retención, la registra para control, archiva una fotocopia del documento y entrega el comprobante original al Contador para su contabilización.	Asistente Contable
4	Paralelamente a esto, el Asesor ejecuta la cobranza de las facturas a cada uno de sus clientes. Si el cliente efectúa el pago inmediato, el Asesor recibe el efectivo o el cheque y lo entrega de manera inmediata al Asistente Contable, quien registra el pago y efectúa el depósito respectivo.	Asesor Técnico Contable Asistente Contable
5	Cuando el pago de la factura es a crédito el Asistente Contable registra el crédito y procede a contactarse con el cliente para fijar las condiciones y plazo máximo de pago.	Asistente Contable
6	El Asistente Contable durante los primeros 5 días del mes deberá elaborar y entregar a Gerencia y Contabilidad un informe de facturas de venta emitidas durante el mes anterior y de las cuentas pendientes de cobro indicando las fechas de vencimiento y los saldos que ya se encuentran vencidos.	Asistente Contable Contador
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:
		REVISOR POR:

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora



Fuente: investigación directa
 Elaborado por: La Autora

3.4.3 PROCESOS PARA ADQUISICIONES Y PAGOS

OBJETIVO

Mantener un control adecuado de los pagos y adquisiciones que realice la entidad, mediante requerimientos, autorizaciones y documentos que respalden todas las erogaciones de fondos.

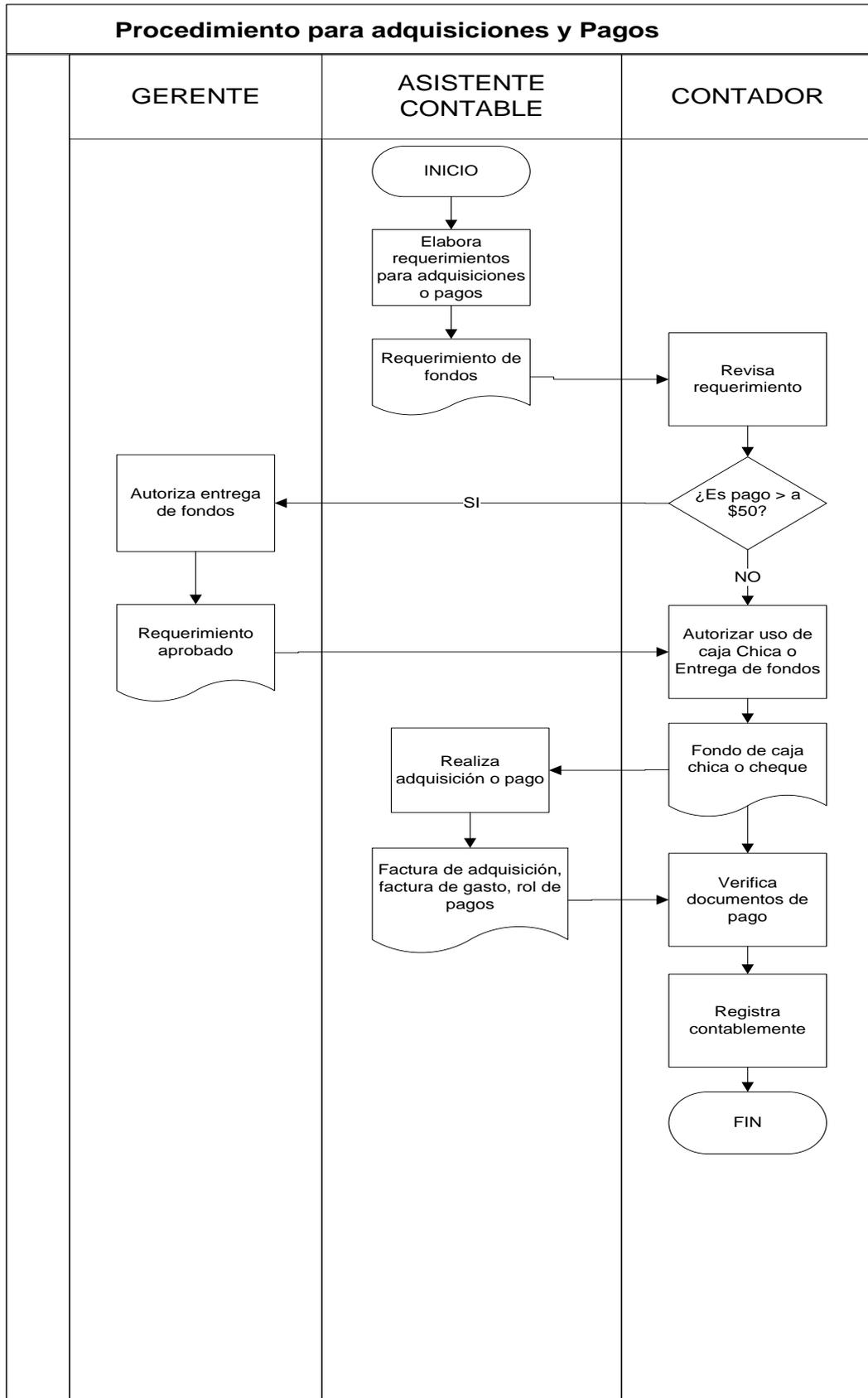
A) Procedimiento para adquisiciones y Pagos

Cuadro 21 PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIONES Y PAGOS

 Soporte al Mejor Sistema S.M.S.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El Asistente contable deberá elaborar los requerimientos necesarios para la adquisición de suministros y/o para efectuar pagos a proveedores. (ANEXO 5A). Posteriormente estos requerimientos serán entregados al Contador.	Asistente Contable
2	El Contador revisa el requerimiento; si el monto de la adquisición o pago es menor a \$50 USD, autoriza al asistente contable para usar el fondo de Caja Chica. Por el contrario si el egreso es mayor a 50 USD solicita autorización a Gerencia.	Contador Gerencia
3	El Contador emite el cheque, el Gerente firma el mismo y se procede a entregar al usuario del fondo ya sea empleado o Asistente contable.	Contador Gerente
4	En el caso de adquisiciones o pagos de la empresa, el Contador entrega los fondos (efectivo o cheque) al asistente contable quien realiza la compra/ ejecuta el pago y solicita la factura o documentos que respaldan los gastos.	Contador Asistente Contable
5	Para la contabilización del gasto, el Asistente contable entrega la factura y/o documentos de pago al Contador. El Contador verifica los documentos que sustentan los pagos, contabiliza los gastos de acuerdo a la naturaleza del mismo conforme al catálogo de cuentas y archiva los pagos.	Contador Asistente Contable
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:
		REVISOR POR:

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora



Fuente: investigación directa
 Elaborado por: La Autora

3.5 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La sociedad de hecho "Soporte al Mejor Sistema S.M.S" con la finalidad de establecer una normativa clara y general que sea cumplida por todo el personal que trabaje en la empresa bajo cualquier modalidad contractual, expide el presente Reglamento Interno como referente básico para guiar las acciones relacionadas con el talento humano de la entidad.

El presente Reglamento Interno cumple con las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, dando mayor observación sobre las relaciones cordiales y armónicas entre empleador y trabajador, de manera que la aceptación y cumplimiento de las normas contenidas en este reglamento, es de carácter obligatorio.

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Art.1. El presente Reglamento tiene como finalidad normar las relaciones laborales entre la sociedad de hecho "Soporte al Mejor Sistema S.M.S" y sus empleados, así como el regular y vigilar el mejor cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes.

Art.2. Los vocablos "**Empresa**" y "**Trabajador**" en adelante se utilizaran para denominar a la sociedad de hecho "Soporte al Mejor Sistema S.M.S" y a sus empleados en su orden.

Art.3. La Empresa y sus trabajadores se sujetarán estrictamente al cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento, comprometiéndose a respetarlo en todo su contenido.

CAPÍTULO II

ADMISIÓN DEL PERSONAL

Art. 4. Selección.- Es de exclusiva competencia de la Empresa el seleccionar el personal que laborará en la misma, así como ubicarlo de conformidad con los conocimientos del aspirante y con las necesidades administrativas y técnicas de la Empresa.

La admisión de nuevos trabajadores a la Empresa, será potestad del Gerente General; y se efectuarán las siguientes etapas y procedimientos:

- a) Recepción de solicitudes
- b) Entrevistas
- c) Pruebas o test de conocimiento

Art. 5. Solicitud de empleo.- Para el mejor control de personal, la Empresa elaborará un formulario de solicitud de empleo, que será llenado por el aspirante y para su recepción deberá adjuntar la siguiente documentación:

- a) Fotocopias de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación vigente.
- b) Documento que certifique el grado de instrucción del aspirante.
- c) Tres certificados de honorabilidad, quedando la Empresa en facultad de verificar la autenticidad de los datos constantes en los documentos presentados.
- d) Certificado de trabajo otorgado por el último empleador, y conforme los términos establecidos en el Código del Trabajo, es decir, deberá constar: nombres completos, número de cédula de ciudadanía, tiempo de trabajo y última remuneración, determinándose además con claridad los datos personales del otorgante; documento así mismo sujeto a verificación.
- e) Fotocopias del carné de afiliación al IESS en caso de tenerlo.

- f) Una fotografía tamaño carnet.
- g) Además, los documentos que la Empresa considere pertinentes solicitarlos.

Art. 6. Entrevista.- El Gerente General actuará como entrevistador y verificará con relativa precisión, mediante el contacto directo, las cualidades del candidato y la adecuación de los requisitos necesarios al cargo.

Art. 7. Prueba o test de conocimiento.- Para proceder a una mejor selección del personal se evaluará el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o del ejercicio; mediante la aplicación de pruebas o test orales, escritos o de realización (por medio de la ejecución de un trabajo).

Art. 8. Contratación e inducción.- Una vez seleccionado al nuevo trabajador, se procederá a efectuar su respectivo contrato de trabajo y a la asignación de un empleado responsable que le instruya en las tareas asignadas a su puesto de trabajo.

CAPÍTULO III

CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES

SECCION I: DEL CONTRATO DE TRABAJO

Art. 9. Relación Contractual de Trabajo.- Entre la empresa y cada uno de los trabajadores a su servicio, existe una relación contractual de trabajo, determinada por el Código de Trabajo y regulada en cada caso por el contrato individual suscrito entre el Trabajador y la Empresa.

Art.- 10. Requisitos del contrato escrito.- Deberán consignarse cláusulas referentes a:

- a) Descripción del puesto a ocupar.
- b) La manera como ha de ejecutarse, sea por unidades de tiempo, por tarea, etc.
- c) Tiempo de duración del contrato.
- d) La cuantía y la forma de pago de la remuneración.
- e) Lugar en que debe ejecutarse el trabajo.
- f) La declaración de si se establecen sanciones o no, en caso de establecerse la forma de determinarlas y la garantía de su efectividad.

Art. 11. Contrato a prueba.- Todo trabajador que por primera vez ingrese a la empresa suscribirá un contrato de trabajo a prueba por 90 días, de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Trabajo en el Art. 15, tiempo en el cual tanto la empresa como el trabajador podrán darlo por terminado en cualquier momento sin tener que pagar indemnización alguna. Transcurrido el periodo de prueba este contrato se prorrogara en los meses que falten para el cumplimiento de un año de estabilidad previsto en la ley.

Art.12. Terminación del contrato de trabajo.- De acuerdo al Art. 169 del Código de Trabajo las causas serán:

- a. Por las causas legalmente previstas en el contrato.
- b. Por mutuo acuerdo entre las partes.
- c. Por conclusión del periodo de labor.
- d. Por muerte o incapacidad permanente y total para el trabajo.
- e. Por caso fortuito o fuerza mayor, que los contratantes habiéndose prevenido sea imposible evitar.
- f. Por voluntad del empleador según Art. 172 del Código de Trabajo.
- g. Por voluntad del trabajador según Art. 173 del Código de Trabajo.
- h. Por desahucio.

SECCIÓN II: DE LA JORNADA DE TRABAJO

Art. 13. Jornada de trabajo.- Será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la Ley en contrario.

Art. 14. Horarios de los trabajadores.- serán los horarios establecidos por la empresa en el respectivo contrato individual de trabajo. Durante el horario fijado, el trabajador deberá permanecer en el lugar o los lugares que la Empresa designe.

Art. 15. Horas suplementarias y extraordinarias.-Se tendrá por trabajo suplementario el que excede la jornada ordinaria diaria y el extraordinario el ejecutado los días sábados, domingos y feriados.

La Empresa reconocerá el pago de horas suplementarias y extraordinarias cuando por circunstancias de fuerza mayor o excesivo trabajo, fuese necesario modificar temporalmente la jornada de trabajo, para lo cual notificara a sus trabajadores los horarios respectivos. En ningún caso reconocerá el pago de horas suplementarias o extraordinarias laboradas por el trabajador sin previo acuerdo establecido con la Empresa.

Art. 16. Asistencia y puntualidad.- El ingreso al lugar de trabajo será a la hora establecida por la Empresa. Ningún trabajador podrá ausentarse de su lugar de trabajo, salvo en los casos originados por calamidad doméstica o enfermedad debidamente justificada, con la autorización del Gerente.

Art. 17. Permisos.- Los permisos para todo el personal serán concedidos y aprobados por el Gerente General.

La empresa considera la existencia de dos tipos de permisos:

- a. Permiso remunerado.-** Se otorgará permisos sin descuentos del sueldo por **calamidad doméstica**, calificada por la persona autorizada para conceder el permiso, el mismo que dependiendo de la gravedad será hasta de tres días calendario. Por **enfermedad**, que se concederá con el certificado médico del IESS por el tiempo que la Ley prevea para estos casos.
- b. Permiso no remunerado.-** Se otorgara a pedido del trabajador, para asuntos personales, con un máximo de tres días al mes. Podrán tomarse con cargo a las vacaciones anuales, previa autorización del Gerente General. Los permisos por este concepto no superarán los quince días acumulados en el año.

Art. 18. Inasistencias.- Todos los trabajadores están obligados a notificar sus inasistencias al trabajo a sus respectivos superiores. Todas las inasistencias, por cualquier motivo, serán debidamente justificadas ante la empresa, por medio del respectivo jefe inmediato, dentro de las 72 horas siguientes de sucedida la ausencia.

SECCIÓN III: DE LAS REMUNERACIONES Y PERIODOS DE PAGO

Art. 19. La remuneración mensual que la empresa pague a sus trabajadores se establecerá en base a las Remuneraciones Sectoriales que determina la Ley.

Art. 20. Independientemente de los salarios normales, la empresa podrá dar eventualmente bonos, comisiones o beneficios que pueden ser aumentados, disminuidos o suprimidos discrecionalmente, pues constituye un acto voluntario y unilateral.

Art. 21. El periodo de pago para todos los trabajadores será mensual y la forma de pago de preferencia se realizará mediante cheques o

transferencias interbancarias, en las fechas establecidas por la Empresa. Los pagos a los trabajadores deberán efectuarse de manera puntual.

Art. 22. Los trabajadores podrán solicitar anticipos de su sueldo, en un número máximo de 3 veces en el año. Los anticipos serán descontados a través del rol de pagos correspondiente al periodo de entrega del anticipo.

Art. 23. El monto máximo que se podrá otorgar a los trabajadores por concepto de anticipo será el equivalente al 50% una remuneración básica unificada vigente.

SECCIÓN IV: DE LOS DESCANSOS Y VACACIONES

Art. 24. La Empresa reconocerá como días de descanso obligatorio solo los señalados en el Art. 65 del Código del Trabajo, esto es el 1 de enero, viernes santo, 1 de mayo, 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre, así como los fijados para las festividades de las respectivas circunscripciones territoriales.

Art. 25. La Empresa fijará el período vacacional anual de cada trabajador con sujeción al Art. 73 del Código del Trabajo, de acuerdo a las exigencias técnicas. En el caso de que no pudiese reemplazarse a un trabajador en particular, se le negará sus vacaciones para que las goce en forma acumulada el siguiente año.

Art. 26. En caso de que haya concluido la relación laboral, el trabajador tendrá derecho a percibir el equivalente a la veinticuatroava parte de su remuneración, conforme al tiempo de las vacaciones no gozadas, sin recargo alguno, de conformidad con lo establecido en el Art. 76 del Código del Trabajo. Se aclara que la compensación de vacaciones por dinero está prohibida por el Art. 72 del Código del Trabajo mientras dura la relación laboral.

SECCIÓN V: DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 27 Todo trabajador que ingrese a la empresa como producto del proceso de selección, deberá cumplir con las funciones encomendadas.

Art. 28 Los trabajadores estarán comprometidos con los objetivos, misión, visión de la empresa para la consecución de los mismos, así como la observación de su organización estructural y participación en los procesos de mejoramiento de productividad y calidad que adoptare la empresa.

Art. 29 El desempeño de los trabajadores de “Soporte al Mejor Sistema S.M.S” se evaluará desde su periodo de prueba para así determinar su vinculación definitiva a la Empresa.

Art. 30 El Gerente General deberá evaluar periódicamente el comportamiento laboral de cada uno de los trabajadores, para lo cual podrá utilizar procedimientos acordes a las condiciones de trabajo de la entidad. Las calificaciones obtenidas en la evaluación servirán para definir ascensos, incentivos, capacitación o despido según como corresponda.

CAPÍTULO IV

DEBERES, GARANTÍAS, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 31. Obligaciones.-Los trabajadores de la Empresa tienen la obligación de cumplir las siguientes responsabilidades, además de las previstas en el Art. 45 Código del Trabajo:

- a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- b. Es deber primordial de todo trabajador la obediencia y el respeto a sus superiores, sin perjuicio de que pueda formular ante los mismos, en

forma correcta, las observaciones o reclamaciones que estime pertinentes.

- c.** El trabajador está en la obligación de mantener una relación de cordialidad con los directivos de la Empresa, con sus compañeros de trabajo y con los clientes a los que preste sus servicios.
- d.** Los trabajadores cumplirán con la mayor capacidad y eficiencia las labores relacionadas con la función que desempeña, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada. En tal virtud el trabajador deberá conocer a cabalidad todas las instrucciones verbales o escritas emanadas por sus superiores, así como las de carácter individual o general que como política de la Empresa se disponga.
- e.** Todos los trabajadores guardarán escrupulosamente todos los secretos técnicos y comerciales de la compañía, manteniendo la máxima reserva sobre la información de los clientes, el desarrollo del trabajo a realizarse y todos los asuntos administrativos financieros de la Empresa.
- f.** El trabajador será responsable de la perfecta conservación de los documentos, equipos, instrumentos y útiles de trabajo proporcionados por la Empresa para la ejecución de su trabajo específico; con excepción del deterioro por el uso normal de los mismos.
- g.** El trabajador deberá comunicar a su inmediato superior cualquier desperfecto que detecte u observe en los equipos o instrumentos que están bajo su cuidado y responsabilidad.
- h.** Procurar la mayor economía para la Empresa, en el desempeño de su trabajo y en el uso de materiales y suministros que le fueran proporcionados, llevando a cabo el reciclaje y reutilización de materiales.
- i.** El trabajador cumplirá con puntualidad las horas de ingreso y de salida fijadas por la Empresa.
- j.** Firmar los roles de pago al percibir la remuneración o beneficio que le sea pagado por parte de la Empresa; y en el caso de tener alguna observación que hacer, será en forma verbal o escrita ante su inmediato

superior, dentro de las 72 horas subsiguientes al pago y en el caso de no haber reclamado dentro del plazo previsto, se tendrá el pago por legal y debidamente pagado, sin que proceda oposición alguna al respecto.

- k.** Durante las horas de trabajo, los trabajadores dedicarán todo el tiempo a la labor que se les tenga asignada, procurando limitar al mínimo la ejecución de asuntos personales.
- l.** Cuando por necesidad de carácter personal, un trabajador tenga que usar determinados equipos o herramientas de trabajo pertenecientes a la empresa, deberá obtener de manera previa la correspondiente autorización de los directivos de la misma.
- m.** El empleado será directamente responsable por el uso de las claves y usuarios de acceso a los diferentes sistemas informáticos de la empresa para que no puedan ser obtenidos y usados por terceros en contra de la empresa, su mal uso es de su exclusiva responsabilidad.
- n.** Asistir puntualmente a las capacitaciones o eventos informativos relacionados con la naturaleza de sus funciones o las del día a día.
- o.** De ser requerido cualquier documentación, dato o hecho por parte de sus superiores, el trabajador proporcionará lo solicitado en forma inmediata y fidedignamente. La información y reportes solicitados por la Empresa deberán ser auténticos, veraces y oportunos.
- p.** El trabajador deberá conocer con anticipación las medidas de seguridad a ser adoptadas en la empresa, con sujeción al Capítulo VII de Normas de Higiene y Seguridad en el Trabajo para cumplir estrictamente todas las normas de seguridad establecidas por la Empresa, tanto individuales como generales, así como respecto a las instalaciones incluyendo maquinarias, artefactos, equipos, etc.
- q.** El trabajador está en la obligación de prestar auxilio inmediato cuando un compañero de labores haya sufrido un accidente o percance de trabajo, avisando este particular en forma inmediata a sus superiores.
- r.** El trabajador contribuirá eficazmente para obtener la mayor productividad de la Empresa, a través de un desempeño responsable,

cumpliendo así las normas establecidas en el Código de Trabajo y en este Reglamento.

Art. 32. Garantías.- La empresa asegurará a todos y cada uno de sus trabajadores las garantías establecidas en el Código de Trabajo, y también las señaladas a continuación:

- a. Dar un trato considerado y respetuoso, acorde a su dignidad y condición humana.
- b. Dar una solución justa a los requerimientos de los trabajadores, dando una explicación razonada en caso de no poder atender tales requerimientos.
- c. Todos los trabajadores tendrán oportunidades semejantes en promociones y ascensos.
- d. A todo trabajador se le proporcionará los instrumentos, útiles, materiales y medios necesarios para que pueda cumplir con las funciones específicas para las que fue contratado.

Art. 33. Derechos.- Son derechos de los trabajadores, además de lo establecido en el Código de Trabajo:

- a. Percibir una remuneración justa de acuerdo con las funciones y responsabilidades que han sido asignadas o se le asignen.
- b. Recibir todos los beneficios que establece la ley en lo referente a seguridad social, salud, vacaciones, décimo tercer y cuarto sueldos, y demás beneficios al que el trabajador tenga derecho.
- c. Todo trabajador tendrá la opción de presentar quejas formales al Gerente de la Empresa en caso de ser discriminado o de recibir un trato injusto e irrespetuoso.
- d. Recibir capacitación en el área de sus labores, de conformidad con las resoluciones de la Empresa y de acuerdo al Código de Trabajo.

Art. 34. Prohibiciones.-A más de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 Código del Trabajo le es prohibido al trabajador:

- a. Revelar a terceros datos, tanto de la empresa como de los clientes; y que le fueren entregados o puestos en su conocimiento en forma reservada.
- b. Violar la correspondencia o documentos destinados a los directivos de la Empresa, a su personal administrativo o a sus compañeros de trabajo.
- c. Dedicarse a actividades que impliquen una competencia desleal hacia la Empresa o ejecutar trabajos para personas, instituciones o Empresas dedicadas a la misma actividad, aun cuando se los realice fuera del horario, dada la exclusividad del trabajo que ejecute.
- d. Abandonar su lugar de trabajo en forma intempestiva e injustificadamente.
- e. Producir destrozos en los bienes muebles, enseres o en las instalaciones de la Empresa, bajo el pretexto injustificado de evitar un accidente o un daño que no se haya producido en la realidad.
- f. Todo abuso de confianza respecto a sus superiores y en general en las relaciones con sus compañeros de labores.
- g. Adoptar actitudes de complicidad o encubrimiento respecto a sus compañeros de labores que sean autores intelectuales o materiales de robo o hurto de los bienes de la Empresa, del personal administrativo o de sus compañeros de trabajo.
- h. Emplear los útiles, herramientas y maquinarias dotadas para el desempeño de sus labores específicas para su uso particular o para el de terceras personas no autorizadas.
- i. Sacar de la Empresa sin autorización de sus superiores cualquier equipo, maquina o útiles de trabajo que esté a su cargo. Así mismo apropiarse de objetos o bienes de sus compañeros.
- j. Bajo ninguna circunstancia el trabajador podrá portar armas en el interior de las instalaciones de la Empresa, con excepción del personal autorizado en razón de sus funciones.

- k. El trabajador bajo ningún pretexto deberá presentarse a su lugar de trabajo en estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la ley.
- l. Delegar a otro trabajador la realización de la función específica a cumplir por el trabajador.
- m. Retrasar injustificadamente el cumplimiento de las órdenes impartidas o los trabajos encomendados.
- n. Alterar, falsificar, obtener dolosamente documentos o proporcionar información falsa o adulterada a la empresa, para obtener los beneficios que otorga ésta, por sí, o a través de terceros.
- o. Desacatar las disposiciones del Código del Trabajo y de este Reglamento.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art. 35 Son obligaciones del Empleador a más de las determinadas en el Art. 42 del Código del Trabajo las siguientes:

- a. Proporcionar en los lugares del trabajo los medios higiénicos necesarios.
- b. Proveer las herramientas e implementos necesarios para que se cumplan las Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- c. Prestar inmediatamente al trabajador los auxilios en caso de accidente o enfermedad.
- d. Pagar en forma oportuna y completa la remuneración y demás beneficios laborales que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de conformidad con las disposiciones del Código del Trabajo y más normas vigentes en la Empresa.
- e. Mantener actualizado el expediente de cada trabajador.
- f. Proporcionar a los trabajadores los útiles de trabajo, instrumentos, materiales y equipos necesarios para la ejecución de sus labores.

- g.** Tratar a los trabajadores con absoluto respeto a su integridad personal, no infiriéndoles maltrato de palabra o de obra.
- h.** Atender los reclamos de los trabajadores.
- i.** Permitir a las Autoridades del Trabajo y del IESS, verifiquen el cumplimiento de las disposiciones, así como proporcionar la información requerida.
- j.** Pagar al trabajador los gastos de movilización, viáticos o subsistencia, cuando por razones de servicio, tengan que trasladarse a un lugar no habitual de trabajo.
- k.** Otorgar permisos remunerados y no remunerados de conformidad con el Código de Trabajo y la reglamentación interna de la Empresa.
- l.** Afiliar a los trabajadores al IESS desde el primer día de labores mediante el aviso de entrada en los primeros quince días y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre Seguridad Social; y.
- m.** Sujetarse a este Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 36 Al empleador a más de las prohibiciones contenidas en el Art. 44 del Código del Trabajo le está prohibido:

- a.** Imponer multas o sanciones que no se hallaren previstas en el Código del Trabajo o éste Reglamento.
- b.** Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo o cualquier otro motivo.
- c.** Cobrar al trabajador intereses por las cantidades que le anticipe por cuenta a su remuneración.
- d.** Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- e.** Hacer propaganda política, religiosa o partidista de cualquier naturaleza entre los trabajadores.

CAPÍTULO VI

SANCIONES Y RECLAMACIONES

Art. 37 Se establece la siguiente serie de sanciones, según la gravedad de la falta, que indistintamente puede imponer la empresa a sus trabajadores:

- a. Amonestación verbal.-** Por inobservancia por primera vez de las obligaciones y prohibiciones detalladas en el capítulo IV de este Reglamento Interno, siempre que la infracción sea leve.
- b. Llamada de atención escrita.-** Por reincidencia por segunda vez en inobservancia de las obligaciones y prohibiciones detalladas en el capítulo IV de este Reglamento Interno, cuando la infracción sea leve.
- c. Multas.-** Por reincidencia por tercera vez en inobservancia de las obligaciones y prohibiciones detalladas en el capítulo IV de este Reglamento Interno, cuando la infracción sea leve.
- d. Visto bueno.-** Por inobservancia de las obligaciones y prohibiciones detalladas en el capítulo IV de este Reglamento Interno, cuando la infracción sea grave.

Art. 38 En todos los casos se reconoce el derecho que tiene el trabajador a no ser sancionado sin antes haberle dado la oportunidad de justificarse, igualmente ninguna falta amerita dos sanciones y ante el acometimiento de varias faltas, se sancionara por la más grave.

Art. 39 Corresponde al jefe inmediato dirigir y controlar la conducta de sus subalternos y en el caso de acciones o infracciones relevantes elevar el respectivo informe al gerente general y registrar dichas novedades en el expediente individual del trabajador afectado.

Art. 40 Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamaciones, peticiones o consultas provenientes de las relaciones de trabajo.

Art. 41 Las reclamaciones, peticiones o consultas deben ser presentadas ante el gerente general o el administrador, quienes tratarán de solucionar o atender cada caso de conformidad con la ley.

CAPÍTULO VII

NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Art. 42 La empresa deberá mantener condiciones físicas adecuadas para asegurar a sus trabajadores un ambiente de trabajo que no represente peligro para su salud y su vida.

Art. 43 Todos los trabajadores deberán someterse a los exámenes médicos que la empresa estime conveniente y a obtener los certificados y fichas de salud que confiera la autoridad sanitaria correspondiente.

Art. 44. El trabajador está en la obligación de notificar a sus inmediatos superiores en caso de cualquier enfermedad que se haya suscitado en el lugar y en horario de trabajo, a fin de garantizar su salud y la de sus compañeros de trabajo y autorizar su salida al centro médico de la empresa anexo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, quién de ser necesario, será el único autorizado para remitir al trabajador a consulta especializada en el o los Hospitales que tenga dicha entidad estatal.

Art. 45. Es obligación de cada trabajador cumplir con las medidas higiénicas y de prevención de riesgos del trabajo dictadas por la empresa y el IESS. Su inobservancia acarreará la sanción correspondiente.

Art. 46. El trabajador comunicará en forma inmediata a sus superiores o a quien corresponda, cualquier hecho que signifique peligro para el personal que labora en la Empresa, para el inmueble o sus instalaciones.

Art. 47. En el caso de presentarse un siniestro o una situación de emergencia o peligro en el interior de la Empresa, los trabajadores deberán acudir en forma inmediata a prestar la ayuda requerida, aún fuera de las horas laborales.

Art. 48. Todo trabajador precautelaré al máximo cualquier situación que entrañe perjuicio a su integridad física así como de sus compañeros de labores y de todo el personal de la Empresa, poniendo el máximo de cuidado en el manejo y uso de las herramientas y equipos entregados bajo su responsabilidad.

Art. 49. Es responsabilidad tanto de la empresa como de los empleados, realizar una revisión periódica, de los equipos y máquinas que posee la entidad para comprobar su buen funcionamiento.

Art. 50. Seguridad informática.- Debido a la gran importancia que tiene la información de los clientes de la empresa “Soporte al Mejor Sistema S.M.S”, la Gerencia deberá establecer procedimientos oportunos para salvaguardar la información que se encuentra almacenada en los equipos de computación. Uno de estos procedimientos debe ser la extracción de respaldos de la información de manera permanente.

DISPOSICIONES GENERALES

- En todo lo no previsto en este Reglamento se sujetará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y demás leyes y Reglamentos pertinentes vigentes.
- Este Reglamento Interno entrara en vigencia a partir de la fecha de aprobación por las Autoridades del Trabajo
- La ignorancia de las normas contenidas en este Reglamento Interno de Trabajo no excusa ni a los trabajadores ni al empleador.
- El presente Reglamento podrá ser reformado en cualquier momento por

la Empresa con la aprobación de las Autoridades del Trabajo.

3.6 MANUAL CONTABLE

El departamento de contabilidad es el lugar donde se encuentran todas las operaciones que se realizan en los departamentos de la microempresa, su función principal es registrar contablemente todas las operaciones económicas, mediante la presente propuesta se ha planteado una guía de consulta permanente, especialmente para el área financiera- contable; ya que sirve como guía, ya que integra el conjunto de instrucciones para la operación de la contabilidad.

3.6.1 PLAN DE CUENTAS

El plan de cuentas es un instrumento que nos ayuda a llevar en forma ordenada la contabilidad y facilita el buen uso de las cuentas contables y para ello se propone el siguiente Plan de Cuentas:

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	TIPO	NATURALEZA
1	ACTIVO	GRUPO	DEUDOR
1.1	ACTIVOS CORRIENTES	GRUPO	DEUDOR
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	GRUPO	DEUDOR
1.1.1.01.	CAJA EFFECTIVO	GRUPO	DEUDOR
1.1.1.01.01	CAJA GENERAL	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.1.01.02	CAJA CHICA	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.1.02.	BANCOS	GRUPO	DEUDOR
1.1.1.02.01	BANCO PACIFICO	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR	GRUPO	DEUDOR
1.1.2.01	CLIENTES LOCALES	GRUPO	DEUDOR
1.1.2.02	(-) PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES	GRUPO	ACREEDOR
1.1.3	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	GRUPO	DEUDOR
1.1.3.01	EMPLEADOS	GRUPO	DEUDOR
1.1.3.01.01	PRESTAMOS A EMPLEADOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.01.02	ANTICIPO SUELDOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.02	PAGOS ANTICIPADOS	GRUPO	DEUDOR

1.1.3.02.01	SEGUROS PREPAGADOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.02.02	ARRIENDO PREPAGADO	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.02.03	ANTICIPO PROVEEDORES	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.02.04	PAGOS ANTICIPADOS VARIOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.03	IMPUESTOS FISCALES	GRUPO	DEUDOR
1.1.3.03.01	IVA EN COMPRAS 12%	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.03.02	IVA RETENIDO CLIENTES	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.03.03	RETENCIONES FUENTE CLIENTES	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.03.04	ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.3.03.05	CREDITO TRIBUTARIO IVA MENSUAL	MOVIMIENTO	DEUDOR
1.1.4.	EXISTENCIAS	GRUPO	DEUDOR
1.1.4.01	SUMINISTROS Y PAPELERIA	GRUPO	DEUDOR
1.1.4.02	MATERIALES DE OFICINA	GRUPO	DEUDOR
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	GRUPO	DEUDOR
1.2.1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	GRUPO	DEUDOR
1.2.1.01	EDIFICIOS E INSTALACIONES	GRUPO	DEUDOR
1.2.1.02	VEHICULOS	GRUPO	DEUDOR
1.2.1.03	MUEBLES Y ENSERES	GRUPO	DEUDOR
1.2.1.04	EQUIPO DE OFICINA	GRUPO	DEUDOR
1.2.1.05	EQUIPO DE COMPUTACION	GRUPO	DEUDOR
1.2.1.09	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROP. PLANTA Y EQ.	GRUPO	ACREEDOR
1.2.1.09.01	DEPREC.ACUM. EDIFICIOS E INSTALACIONES	MOVIMIENTO	ACREEDOR
1.2.1.09.02	DEPRECIAC. ACUM. VEHICULOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
1.2.1.09.03	DEPREC.ACUM.MUEBLES Y ENSERES	MOVIMIENTO	ACREEDOR
1.2.1.09.04	DEPREC.ACUM.EQUIPO OFICINA	MOVIMIENTO	ACREEDOR
1.2.1.09.05	DEPREC. ACUM. EQUIPO COMPUTACION	MOVIMIENTO	ACREEDOR
1.2.2	ACTIVOS INTANGIBLES	GRUPO	DEUDOR
1.2.3.01	PROGRAMAS INFORMATICOS	GRUPO	DEUDOR
1.2.3.09	AMORTIZACION ACUMULADA PROGRAMAS INF.	GRUPO	ACREEDOR
1.2.4	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	GRUPO	DEUDOR
1.2.4.01	GASTOS ORGANIZACION Y CONSTITUCION	GRUPO	DEUDOR
1.2.4.02	AMORTIZACION GASTOS PREOPERATIVOS	GRUPO	ACREEDOR
1.2.4.03	GARANTIAS ARRIENDOS	GRUPO	DEUDOR
1.2.4.04	GARANTIAS VARIAS	GRUPO	DEUDOR
2	PASIVOS	GRUPO	ACREEDOR

2.1	PASIVOS CORRIENTES	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.01.	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.02.	REMUNERACIONES POR PAGAR	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.02.01	SUELDOS POR PAGAR	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.02.02	COMISIONES POR PAGAR	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.02.03	HONORARIOS Y SERVICIOS POR PAGAR	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.03.	PROVISION BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.03.01	DECIMO TERCER SUELDO	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.03.02	DECIMO CUARTO SUELDO	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.03.03	VACACIONES	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.03.04	15% PARTICIPACION TRABAJADORES	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.04.	IESS POR PAGAR	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.04.01	APORTE PERSONAL	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.04.02	APORTE PATRONAL	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.04.03	PRESTAMOS IESS EMPLEADOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.04.04	FONDOS DE RESERVA	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.09.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	GRUPO	ACREEDOR
2.1.1.09.01	ANTICIPO DE CLIENTES	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.1.09.02	ACREEDORES VARIOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.	IMPUESTOS CORRIENTES	GRUPO	ACREEDOR
2.1.2.01.	IMPUESTOS FISCALES	GRUPO	ACREEDOR
2.1.2.01.01	IVA EN VENTAS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.01.02	RETENCIONES EN LA FUENTE IVA	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.01.03	RET. EN LA FUENTE IMP. RENTA	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.01.04	IMPUESTO A LA RENTA ANUAL	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.02	OTROS IMPUESTOS POR PAGAR	GRUPO	ACREEDOR
2.1.2.02.01	IMPUESTOS Y TASAS MUNICIPALES	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.02.02	PERMISOS CUERPO DE BOMBEROS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.2.02.03	SUSCRIPCIONES VARIAS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.3.	OBLIGACIONES FINANCIERAS C/P	GRUPO	ACREEDOR
2.1.3.01.	PRESTAMOS BANCARIOS C/P	GRUPO	ACREEDOR
2.1.3.01.01.	PRESTAMO BANCO PACIFICO	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.3.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	GRUPO	ACREEDOR
2.1.3.02.01	PRESTAMOS VARIOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.1.3.03.	INTERESES POR PAGAR	GRUPO	ACREEDOR
2.1.3.04.	SOBREGIROS BANCARIOS	GRUPO	ACREEDOR

2.2.	PASIVOS NO CORRIENTES	GRUPO	ACREEDOR
2.2.1.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	GRUPO	ACREEDOR
2.2.1.01.	PRESTAMOS BANCARIOS	GRUPO	ACREEDOR
2.2.1.01.01.	PRESTAMO BANCO PACIFICO	MOVIMIENTO	ACREEDOR
2.2.1.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	GRUPO	ACREEDOR
2.2.1.03.	PRESTAMOS DE SOCIOS	GRUPO	ACREEDOR
3	PATRIMONIO	GRUPO	ACREEDOR
3.1	PATRIMONIO NETO	GRUPO	ACREEDOR
3.1.1	CAPITAL SOCIAL	GRUPO	ACREEDOR
3.1.1.01	CAPITAL SOCIAL	GRUPO	ACREEDOR
3.1.1.01.01	CAPITAL DE OPERACIÓN	MOVIMIENTO	ACREEDOR
3.1.1.01.01	APORTES SOCIOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
3.1.2	RESERVAS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
3.1.2.01	RESERVAS ACUMULADAS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
3.1.2.01.01	RESERVA LEGAL	GRUPO	ACREEDOR
3.1.2.01.02	RESERVA FACULTATIVA	GRUPO	ACREEDOR
3.1.3	RESULTADOS	GRUPO	ACREEDOR
3.1.3.01	RESULTADOS DEL EJERCICIO	GRUPO	ACREEDOR
3.1.3.01.01	UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	MOVIMIENTO	ACREEDOR
3.1.3.01.02	UTILIDADES (PERDIDAS) ACUMULADAS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
4	INGRESOS	GRUPO	ACREEDOR
4.1	INGRESOS OPERACIONALES	GRUPO	ACREEDOR
4.1.1	INGRESOS POR SERVICIOS PRESTADOS	GRUPO	ACREEDOR
4.2	OTROS INGRESOS	GRUPO	ACREEDOR
4.2.1.01.	INGRESOS FINANCIEROS	GRUPO	ACREEDOR
4.2.1.01.01	INTERESES BANCARIOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
4.2.1.02.	OTROS INGRESOS EN VENTA DE EQUIPOS	GRUPO	ACREEDOR
4.2.1.02.01	VENTA DE EQUIPOS	MOVIMIENTO	ACREEDOR
5.	COSTOS Y GASTOS	GRUPO	DEUDOR
5.1.	COSTO DEL SERVICIO	GRUPO	DEUDOR
5.1.1	COSTOS DEL PERSONAL DE ASESORIA	GRUPO	DEUDOR
5.1.1.01	REMUNERACIONES STAFF DE ASESORES	GRUPO	DEUDOR
5.1.1.01.01	SUELDOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.1.01.02	HORAS EXTRAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.1.01.03	COMISIONES ASESORES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ASESORES	GRUPO	DEUDOR
5.1.1.02.01	DECIMO TERCER SUELDO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.1.02.02	DECIMO CUARTO SUELDO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.1.02.03	VACACIONES	MOVIMIENTO	DEUDOR

5.1.1.03	APORTES AL IESS STAFF DE ASESORES	GRUPO	DEUDOR
5.1.1.03.01	FONDOS DE RESERVA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.1.03.02	APORTE PATRONAL IESS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2	COSTO DE MATERIALES Y SERVICIOS	GRUPO	DEUDOR
5.1.2.01	SUMINISTROS Y MATERIALES	GRUPO	DEUDOR
5.1.2.01.01	PAPELERIA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.01.02	MATERIALES DE OFICINA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.01.03	FOTOCOPIAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.02	SERVICIOS	GRUPO	DEUDOR
5.1.2.02.01	MOVILIZACIONES DEL PERSONAL	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.02.02	INTERNET, CORREO Y COURIER	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.02.03	ENCOMIENDAS Y CORRESPONDENCIA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.03	DEPRECIACIONES DE EQUIPOS	GRUPO	DEUDOR
5.1.2.03.01	DEPRECIACION EQUIPO COMPUTACION	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.1.2.03.02	DEPRECIACION EQUIPO OFICINA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.	GASTOS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRACIÓN	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.01.	GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.01.01	SUELDOS Y SALARIOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.01.02	HORAS EXTRAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ADMINISTRACION	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.02.01	DECIMO TERCER SUELDO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.02.02	DECIMO CUARTO SUELDO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.02.03	VACACIONES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.03.	APORTES AL IESS ADMINISTRACION	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.03.01	FONDOS DE RESERVA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.03.02	APORTE PATRONAL IESS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.04.	OTROS GASTOS DE PERSONAL	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.04.01	ALIMENTACIÓN	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.04.02	UNIFORMES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.04.03	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.04.04	GASTOS MEDICOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.04.05	GASTOS DE NAVIDAD Y FIN DE AÑO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.05.	HONORARIOS COMISIONES Y SERVICIOS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.05.01	COMISIONES PAGADAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.05.02	HONORARIOS PROFESIONALES	MOVIMIENTO	DEUDOR

5.2.1.05.03	SERVICIOS VARIOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.06.	MANTENIMIENTOS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.06.01	MANTENIMIENTO MUEBLES Y EQUIPOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.06.02	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.06.03	SERVICIOS TECNICOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.06.99	MANTENIMIENTO VARIOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.07.	ARRIENDOS PAGADOS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.07.01	ARRIENDO INMUEBLES PERSONAS NATURALES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.07.02	ARRIENDO INMUEBLES A SOCIEDADES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.08.	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.08.01	COMBUSTIBLES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.08.02	LUBRICANTES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.09.	GASTOS DE GESTIÓN	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.09.01	ATENCIONES A CLIENTES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.09.02	ATENCIONES AL PERSONAL	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.10.	SERVICIOS BÁSICOS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.10.01	ENERGIA ELECTRICA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.10.02	AGUA POTABLE	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.10.03	TELEFONOS Y FAX	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.11.	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTRAS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.11.01	IMPUESTOS Y TASAS MUNICIPALES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.11.02	IMPUESTOS FISCALES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.11.03	PERMISOS CUERPO DE BOMBEROS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.11.04	SUSCRIPCIONES VARIAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.11.05	IVA FACTOR PROPORCIONAL	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.12.	DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.12.01	DEPREC. EDIFICIOS E INSTALACIONES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.12.02	DEPRECIACION VEHICULOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.12.03	DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.12.04	DEPRECIACION EQUIPO OFICINA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.12.05	DEPRECIACION EQUIPO COMPUTACION	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.13.	AMORTIZACIONES	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.13.01	AMORTIZACION PROGRAMAS INFORMATICOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.13.02	AMORTIZACION GASTOS PREOPERATIVOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.14.	CUENTAS INCOBRABLES	GRUPO	DEUDOR

5.2.1.14.01	GASTO INCOBRABLES CUENTAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.15.	GASTOS VARIOS	GRUPO	DEUDOR
5.2.1.15.01	GASTOS LEGALES Y JUDICIALES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.15.02	SEGURIDAD Y GUARDIANIA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.15.03	GASTOS DE INSTALACION	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.2.1.15.04	GASTOS DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.	OTROS GASTOS	GRUPO	DEUDOR
5.3.9.01.	GASTOS FINANCIEROS	GRUPO	DEUDOR
5.3.9.01.01	INTERESES BANCARIOS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.9.01.02	COMISIONES Y SERVICIOS BANCARIAS	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.9.01.03	COMISIONES TARJETAS DE CREDITO	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.9.01.04	SOBREGIROS OCASIONALES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.9.02.	GASTOS VARIOS	GRUPO	DEUDOR
5.3.9.02.01	GASTOS NO DEDUCIBLES	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.9.02.02	GASTOS ASEO Y LIMPIEZA	MOVIMIENTO	DEUDOR
5.3.9.02.03	GASTO CAFETERIAS	MOVIMIENTO	DEUDOR

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

3.6.2 POLITICAS CONTABLES

a) EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

El efectivo es el dinero que mantiene toda empresa en su cuenta de caja o en forma de depósito en un banco comercial. Son los valores en moneda curso legal o su equivalente contenido por: Efectivo en Caja y Cuentas bancarias.

CAJA GENERAL.- Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la empresa. Se carga con los cheques que se recibe de los clientes y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja.

La Caja General estará custodiada por el Contador, quien deberá efectuar el depósito inmediato de los valores recaudados en la cuenta bancaria de la entidad, en un plazo máximo de 24 horas.

CAJA CHICA.- Es el fondo que la empresa emplea para los gastos menores dentro de la misma que no requieren uso de un cheque.

- ✓ La responsabilidad del manejo del fondo de caja chica está a cargo del Asistente Financiero.
- ✓ El fondo de Caja Chica será usado para pagos o adquisiciones de bienes o servicios menores a \$50 dólares mediante comprobantes pre-impresos y pre-numerados secuencialmente, la erogación será autorizada por el Contador.
- ✓ La reposición de caja chica se hará mediante cheque a favor del Asistente contable, una vez que el fondo haya sido utilizado en un 80%.
- ✓ El fondo se cargará a cada una de las cuentas de gastos o de costos, según se especifique en los comprobantes pagados por la Caja Chica.

BANCOS.- Esta cuenta comprende todos los fondos que se mantienen en cuentas corrientes o de ahorros en los bancos u otras entidades financieras, las mismas que se controlaran a través de subcuentas.

- ✓ La apertura de cuentas bancarias se realizara bajo la denominación de la Sociedad Soporte al Mejor Sistema S.M.S. en cualquier institución financiera que opere dentro de la provincia de Imbabura, limitando su número a las estrictamente necesarias.
- ✓ El Gerente General será responsable del movimiento y utilización de los fondos depositados en las cuentas bancarias, siendo su firma la única autorizada para emisión de cheques.
- ✓ Todos los desembolsos de dinero que requiera la entidad se efectuaran por medio de cheques, a excepción de los especificados como egresos del fondo de Caja Chica.

- ✓ Por ningún concepto se giraran cheques en blanco y/o al portador.
- ✓ Las conciliaciones bancarias se realizaran de forma mensual, una vez que la Institución bancaria extienda a la empresa el correspondiente estado de cuenta bancario.
- ✓ La actualización del Libro Auxiliar Bancos y de la elaboración de conciliaciones bancarias será responsabilidad del Asistente contable.
- ✓ El Contador podrá realizar en cualquier fecha un corte del movimiento de las cuentas bancarias y confirmar el saldo de los fondos mantenidos por la compañía.

b) CUENTAS POR COBRAR

Esta cuenta registra los valores a favor de la entidad y a cargo de clientes, por concepto de ventas de servicios realizadas bajo condiciones de crédito normales y que no generan intereses.

Es responsabilidad del área contable mantener registros auxiliares en el orden determinado por el número de la cuenta individual de cada cliente en la cual constará el historial de las deudas con el respectivo detalle de las facturas emitidas.

Se podrá conceder crédito a aquellos clientes con los cuales la empresa mantenga la prestación de servicios por más de 6 meses. El plazo máximo de crédito para este tipo de clientes será de 30 días.

La evaluación de la cartera debe ser individual o por cliente, determinando su antigüedad, y de acuerdo con este análisis se genera la provisión para cuentas incobrables, la que disminuye la cuenta por cobrar correspondiente.

El total de las cuentas detalladas en este registro deberá ser conciliado periódicamente con la cuenta de control del Mayor Contable General.

El Gerente General o Contador deberán efectuar constataciones sorpresivas y confirmaciones de saldos por cobrar a los clientes, con una periodicidad mínima de 3 veces al año.

c) CUENTAS DE DUDOSA RECUPERACIÓN

Aplica NIIF 27 de Deterioro del valor de los activos. Las cuentas de dudosa recuperación, son consideradas como tales después de agotadas las gestiones de cobranza y se llegue a la conclusión que son irrecuperables. Para efectos tributarios la estimación será del 1% de las Cuentas por Cobrar. Para efectos contables la provisión se calculará de acuerdo al monto de cuentas incobrables que se presenten hasta el término del ejercicio, previo análisis de cartera.

d) PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

NIIF 17 Propiedades Planta y Equipo. Las partidas de propiedad, planta y equipo se registran al costo de adquisición menos la depreciación acumulada y cualquier pérdida por deterioro del valor acumulada.

La depreciación se realiza para distribuir el costo de los activos menos sus valores residuales a lo largo de su vida útil estimada, aplicando el método de línea recta. Para el cálculo de la depreciación se utilizarán las siguientes tasas:

DESCRIPCIÓN	% DEPRECIACIÓN	VIDA ÚTIL	VALOR RESIDUAL
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	33,33%	3 Años	Ninguno
VEHÍCULO	20%	5 años	10 % del costo
MUEBLES Y ENSERES	10%	10 años	5% del costo
EQUIPO DE COMUNICACIONES	10%	10 años	Ninguno
EDIFICIOS E INSTALACIONES	5%	20 años	20% del costo

Las reparaciones y mantenimientos (menores) se registran en los resultados del ejercicio corriente.

Las mejoras y renovaciones importantes con un monto mayor a \$ 200,00 USD son capitalizadas y los activos reemplazados son dados de baja.

Medidas de Control para Propiedad, Planta y Equipo

- ✓ Realizar inventarios periódicos, por lo menos 1 vez al año, para determinar pérdidas, deterioros o novedades y de ser necesario proceder a la baja dentro del periodo correspondiente previa autorización del Gerente.
- ✓ Uso de un archivo maestro para los activos fijos individuales, indicando su descripción y ubicación.
- ✓ Asignación de números de identificación a cada activo de planta, estableciendo grupos homogéneos y describiéndolos.
- ✓ Efectuar mantenimientos periódicos a los equipos de computación por lo menos cada 4 meses.
- ✓ Establecer responsabilidad a la persona que utiliza los activos fijos.

e) CAPITALIZACIÓN DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Los bienes considerados como Propiedad, Planta y Equipo se registrarán bajo las siguientes políticas contables. Los bienes que no cumplan con los requisitos descritos, serán registrados como gastos dentro del periodo en el que fueron adquiridos.

- **Inmuebles.-** serán considerados como activos cuando su monto de adquisición supere los \$10.000 dólares.
- **Vehículos.-** serán considerados como activos cuando su monto de adquisición supere los \$2.000 dólares.

- **Muebles y enseres.-** serán considerados como activos cuando su monto de adquisición supere los \$400 dólares.
- **Equipos de oficina.-** serán considerados como activos cuando su monto de adquisición supere los \$100 dólares.
- **Equipos de computación.-** serán considerados como activos cuando su monto de adquisición supere los \$300 dólares.

f) ACTIVOS INTANGIBLES

NIIF 18 Activos Intangibles distintos de la Plusvalía- NIC 38 Activos Intangibles. Los activos intangibles son programas informáticos adquiridos para la ejecución de operaciones de la entidad, y se registran al costo de adquisición menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas. Se amortizan a lo largo de la vida útil estimada de 5 años empleando el método lineal.

g) OBLIGACIONES POR PAGAR

Esta cuenta comprende los valores que la entidad debe cancelar a los proveedores por concepto de bienes, servicios, materiales, equipos y otros.

El Gerente General será el responsable de la autorización de las transacciones y operaciones que originen obligaciones y compromisos de pago.

Es responsabilidad del área contable mantener registros auxiliares en el orden determinado por el número de la cuenta individual de cada proveedor en la cual constará el historial de las deudas contraídas con el respectivo detalle de las facturas por adquisiciones de bienes y servicios.

Se efectuarán conciliaciones de manera periódica y permanente de los registros auxiliares con el Mayor Contable General.

h) REMUNERACIONES POR PAGAR

Los valores registrados dentro de la cuenta Remuneraciones por Pagar comprenderán los sueldos, comisiones y honorarios que perciben los empleados de la entidad.

Se pagará comisiones a los Asesores de acuerdo al volumen de ventas registradas en el mes, las mismas que corresponderán al 50% del valor facturado menos la base mensual para cubrir gastos básicos.

i) PROVISIÓN BENEFICIOS A EMPLEADOS

Esta cuenta comprenderá el valor de las obligaciones patronales de la entidad con sus empleados. También comprenderá los descuentos y retenciones efectuados en el rol de pagos.

La contabilización de las provisiones por beneficios a empleados se realizará mensualmente por la porción que corresponda.

j) OBLIGACIONES FINANCIERAS

Comprende el valor de las obligaciones contraídas por la entidad, mediante la obtención de recursos provenientes de entidades financieras.

Es responsabilidad del área contable mantener registros auxiliares de las obligaciones contraídas, con sus correspondientes tablas de amortización y dividendos de pago. Además se deberá efectuar las reclasificaciones respectivas para determinar la porción corriente del préstamo y reflejar estos valores dentro del grupo de Pasivo Corriente.

Los costos financieros provenientes de este tipo de obligaciones son registrados a medida que se devengan como gastos en el período en el cuál se incurren.

k) IMPUESTOS FISCALES

Los impuestos que la entidad mantenga como saldo a favor o como valores por pagar, serán registrados dentro del Activo Corriente o Pasivo Corriente según correspondan.

Los valores a registrar por impuestos, corresponderán a: Impuesto al Valor Agregado, Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta, Retenciones en la Fuente del IVA, Impuesto a la Renta, Anticipos del Impuesto a la Renta, Impuestos Municipales entre otros.

l) INGRESOS

Representan recursos que recibe la empresa por la prestación de servicios de soporte y mantenimiento informático, en efectivo o a crédito. Cuando el cliente no paga en efectivo por los servicios prestados, se produce una venta a crédito y se registran dentro de **Cuentas por Cobrar**.

Reconocimiento De Ingresos De Actividades Operacionales.- Los ingresos de actividades ordinarias de la Consultora procedentes de la prestación de servicios, se reconocen cuando el servicio fue ejecutado en su totalidad. Los ingresos se miden a valor razonable, neto de descuentos e impuestos fiscales.

m) COSTOS Y GASTOS

Representan erogaciones de recursos que se destinan para la adquisición de bienes, servicios y demás pagos que surgen en el ejercicio de la

actividad ordinaria de la entidad. Usualmente, toman la forma de una salida o disminución del valor de los activos, tales como efectivo y equivalentes al efectivo, inventarios o propiedades, planta y equipo.

Los gastos se reconocerán cuando el bien sea entregado y ha cambiado su propiedad o cuando los servicios o prestaciones fueron ejecutados en su totalidad.

La entidad reconocerá como Costo de Ventas o Costo del Servicio, a todos aquellos rubros en los que se ha incurrido para generar el servicio de soporte y mantenimiento informático, como son:

- Las remuneraciones y beneficios del departamento operativo.
- Los costos de materiales y servicios usados directamente para la prestación del servicio.

Las depreciaciones del equipo de computación y del equipo de oficina, en el 80% del gasto total a ser devengado en cada periodo o ejercicio económico.

3.6.3 MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS

Los modelos de los Estados Financieros que van a ser utilizados por la Empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S., son los siguientes:

A) ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El Estado de situación financiera demuestra la situación de los activos, pasivos y patrimonio cuando la empresa lo requiera, el modelo que se muestra indica los componentes utilizados para demostrar la situación económica y financiera de la Empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S.

**Cuadro 22 MODELO PROPUESTO DEL ESTADO DE SITUACIÓN
FINANCIERA**

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL			
1	ACTIVO		00.00
1.1	ACTIVOS CORRIENTES		
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		00.00
1.1.1.01.	CAJA EFFECTIVO	00.00	
1.1.1.02.	BANCOS	00.00	
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR		00.00
1.1.2.01	CLIENTES LOCALES	00.00	
1.1.2.02	(-) PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES	00.00	
1.1.3	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		00.00
1.1.3.01	EMPLEADOS	00.00	
1.1.3.02	PAGOS ANTICIPADOS	00.00	
1.1.3.03	IMPUESTOS FISCALES	00.00	
1.1.4.	EXISTENCIAS		00.00
1.1.4.01	SUMINISTROS Y PAPELERIA	00.00	
1.1.4.02	MATERIALES DE OFICINA	00.00	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		
1.2.1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		00.00
1.2.1.01	EDIFICIOS E INSTALACIONES	00.00	
1.2.1.02	VEHICULOS	00.00	
1.2.1.03	MUEBLES Y ENSERES	00.00	
1.2.1.04	EQUIPO DE OFICINA	00.00	
1.2.1.05	EQUIPO DE COMPUTACION	00.00	
1.2.1.09	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROP. PLANTA Y EQ.	00.00	
1.2.2	ACTIVOS INTANGIBLES		00.00
1.2.3.01	PROGRAMAS INFORMATICOS	00.00	
1.2.3.09	AMORTIZACION ACUMULADA PROGRAMAS INF.	00.00	
1.2.4	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES		00.00
1.2.4.01	GASTOS ORGANIZACION Y CONSTITUCIÓN	00.00	
1.2.4.02	AMORTIZACION GASTOS PREOPERATIVOS	00.00	
1.2.4.03	GARANTIAS ARRIENDOS	00.00	
1.2.4.04	GARANTIAS VARIAS	00.00	
TOTAL ACTIVOS			00.00

2	PASIVOS		00.00
2.1	PASIVOS CORRIENTES		
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR		00.00
2.1.1.01.	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	00.00	
2.1.1.02.	REMUNERACIONES POR PAGAR	00.00	
2.1.1.03.	PROVISION BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	00.00	
2.1.1.04.	IESS POR PAGAR	00.00	
2.1.1.09.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	00.00	
2.1.2.	IMPUESTOS CORRIENTES		00.00
2.1.2.01.	IMPUESTOS FISCALES	00.00	
2.1.2.02	OTROS IMPUESTOS POR PAGAR	00.00	
2.1.3.	OBLIGACIONES FINANCIERAS C/P		00.00
2.1.3.01.	PRESTAMOS BANCARIOS C/P	00.00	
2.1.3.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	00.00	
2.1.3.03.	INTERESES POR PAGAR	00.00	
2.1.3.04.	SOBREGIROS BANCARIOS	00.00	
2.2.	PASIVOS NO CORRIENTES		
2.2.1.	OBLIGACIONES FINANCIERAS		00.00
2.2.1.01.	PRESTAMOS BANCARIOS	00.00	
2.2.1.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	00.00	
2.2.1.03.	PRESTAMOS DE SOCIOS	00.00	
TOTAL PASIVO			00.00
3	PATRIMONIO		00.00
TOTAL PASIVOS			
3.1	PATRIMONIO NETO		
3.1.1	CAPITAL SOCIAL		00.00
3.1.1.01	CAPITAL SOCIAL	00.00	
3.1.2	RESERVAS		00.00
3.1.2.01	RESERVAS ACUMULADAS	00.00	
3.1.3	RESULTADOS		00.00
3.1.3.01	RESULTADOS DEL EJERCICIO	00.00	
TOTAL PATRIMONIO			00.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			00.00
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA EMPRESA “SOPORTE AL
MEJOR SISTEMAS S.M.S” AÑO 2012**

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
1	ACTIVO		
1.1	ACTIVOS CORRIENTES		
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		607.27
1.1.1.01.	CAJA EFFECTIVO	205.22	
1.1.1.02.	BANCOS	402.05	
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR		4,438.76
1.1.2.01	CLIENTES LOCALES	4,178.47	
1.1.2.02	(-) PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES	00.00	
1.1.3	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		260.29
1.1.3.01	EMPLEADOS	00.00	
1.1.3.02	PAGOS ANTICIPADOS	00.00	
1.1.3.03	IMPUESTOS FISCALES	260.29	
1.1.4.	EXISTENCIAS		00.00
1.1.4.01	SUMINISTROS Y PAPELERIA	00.00	
1.1.4.02	MATERIALES DE OFICINA	00.00	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		
1.2.1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		243.71
1.2.1.01	EDIFICIOS E INSTALACIONES	00.00	
1.2.1.02	VEHICULOS	00.00	
1.2.1.03	MUEBLES Y ENSERES	00.00	
1.2.1.04	EQUIPO DE OFICINA	00.00	
1.2.1.05	EQUIPO DE COMPUTACION	417.86	
1.2.1.09	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROP. PLANTA Y EQ.	(174.15)	
1.2.2	ACTIVOS INTANGIBLES		00.00
1.2.3.01	PROGRAMAS INFORMATICOS	00.00	
1.2.3.09	AMORTIZACION ACUMULADA PROGRAMAS INF.	00.00	
1.2.4	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES		00.00
1.2.4.01	GASTOS ORGANIZACION Y CONSTITUCIÓN	00.00	
1.2.4.02	AMORTIZACION GASTOS PREOPERATIVOS	00.00	
1.2.4.03	GARANTIAS ARRIENDOS	00.00	
1.2.4.04	GARANTIAS VARIAS	00.00	
TOTAL ACTIVOS			5,289.74

2	PASIVOS		
2.1	PASIVOS CORRIENTES		
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR		10,909.06
2.1.1.01.	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	5,142.40	
2.1.1.02.	REMUNERACIONES POR PAGAR	3,509.25	
2.1.1.03.	PROVISION BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	1,405.20	
2.1.1.04.	IESS POR PAGAR	852.31	
2.1.1.09.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	00.00	
2.1.2.	IMPUESTOS CORRIENTES		462.94
2.1.2.01.	IMPUESTOS FISCALES	462.94	
2.1.2.02.	OTROS IMPUESTOS POR PAGAR	00.00	
2.1.3.	OBLIGACIONES FINANCIERAS C/P		00.00
2.1.3.01.	PRESTAMOS BANCARIOS C/P	00.00	
2.1.3.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	00.00	
2.1.3.03.	INTERESES POR PAGAR	00.00	
2.1.3.04.	SOBREGIROS BANCARIOS	00.00	
2.2.	PASIVOS NO CORRIENTES		
2.2.1.	OBLIGACIONES FINANCIERAS		00.00
2.2.1.01.	PRESTAMOS BANCARIOS	00.00	
2.2.1.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	00.00	
2.2.1.03.	PRESTAMOS DE SOCIOS	00.00	
TOTAL PASIVO			00.00
3	PATRIMONIO		11,372.10
TOTAL PASIVOS			
3.1	PATRIMONIO NETO		
3.1.1	CAPITAL SOCIAL		00.00
3.1.1.01	CAPITAL SOCIAL	500.00	
3.1.2	RESERVAS		00.00
3.1.2.01	RESERVAS ACUMULADAS	00.00	
3.1.3	RESULTADOS		00.00
3.1.3.01	RESULTADOS DEL EJERCICIO	(6,582.36)	
TOTAL PATRIMONIO			(6,082.36)
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			5,289.74
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Empresa S.M.S. 2012

Elaborado por: La Autora

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA EMPRESA "SOPORTE AL
MEJOR SISTEMAS S.M.S" AÑO 2013**

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			
1	ACTIVO		
1.1	ACTIVOS CORRIENTES		
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		8,428.89
1.1.1.01.	CAJA EFFECTIVO	165.47	
1.1.1.02.	BANCOS	8,263.42	
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR		6,741.21
1.1.2.01	CLIENTES LOCALES	6,741.21	
1.1.2.02	(-) PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES	00.00	
1.1.3	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		1,633.53
1.1.3.01	EMPLEADOS	100.00	
1.1.3.02	PAGOS ANTICIPADOS	00.00	
1.1.3.03	IMPUESTOS FISCALES	1,533.53	
1.1.4.	EXISTENCIAS		00.00
1.1.4.01	SUMINISTROS Y PAPELERIA	00.00	
1.1.4.02	MATERIALES DE OFICINA	00.00	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		
1.2.1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		243.71
1.2.1.01	EDIFICIOS E INSTALACIONES	00.00	
1.2.1.02	VEHICULOS	00.00	
1.2.1.03	MUEBLES Y ENSERES	00.00	
1.2.1.04	EQUIPO DE OFICINA	00.00	
1.2.1.05	EQUIPO DE COMPUTACION	417.86	
1.2.1.09	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROP. PLANTA Y EQ.	(174.15)	
1.2.2	ACTIVOS INTANGIBLES		00.00
1.2.3.01	PROGRAMAS INFORMATICOS	00.00	
1.2.3.09	AMORTIZACION ACUMULADA PROGRAMAS INF.	00.00	
1.2.4	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES		00.00
1.2.4.01	GASTOS ORGANIZACION Y CONSTITUCIÓN	00.00	
1.2.4.02	AMORTIZACION GASTOS PREOPERATIVOS	00.00	
1.2.4.03	GARANTIAS ARRIENDOS	00.00	
1.2.4.04	GARANTIAS VARIAS	00.00	
TOTAL ACTIVOS			17,047.34

2	PASIVOS		
2.1	PASIVOS CORRIENTES		
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR		9,283.68
2.1.1.01.	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	5,174.74	
2.1.1.02.	REMUNERACIONES POR PAGAR	780.47	
2.1.1.03.	PROVISION BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	648.50	
2.1.1.04.	IESS POR PAGAR	2,679.97	
2.1.1.09.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	00.00	
2.1.2.	IMPUESTOS CORRIENTES		1887.69
2.1.2.01.	IMPUESTOS FISCALES	1,887.69	
2.1.2.02.	OTROS IMPUESTOS POR PAGAR	00.00	
2.1.3.	OBLIGACIONES FINANCIERAS C/P		00.00
2.1.3.01.	PRESTAMOS BANCARIOS C/P	00.00	
2.1.3.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	00.00	
2.1.3.03.	INTERESES POR PAGAR	00.00	
2.1.3.04.	SOBREGIROS BANCARIOS	00.00	
2.2.	PASIVOS NO CORRIENTES		
2.2.1.	OBLIGACIONES FINANCIERAS		00.00
2.2.1.01.	PRESTAMOS BANCARIOS	00.00	
2.2.1.02.	PRESTAMOS DE TERCEROS	00.00	
2.2.1.03.	PRESTAMOS DE SOCIOS	00.00	
TOTAL PASIVO			00.00
3	PATRIMONIO		11,171.31
TOTAL PASIVOS			
3.1	PATRIMONIO NETO		
3.1.1	CAPITAL SOCIAL		00.00
3.1.1.01	CAPITAL SOCIAL	500.00	
3.1.2	RESERVAS		00.00
3.1.2.01	RESERVAS ACUMULADAS	00.00	
3.1.3	RESULTADOS		00.00
3.1.3.01	RESULTADOS DEL EJERCICIO	5,376.03	
TOTAL PATRIMONIO			5,876.06
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			17,047.34
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Empresa S.M.S. 2013

Elaborado por: La Autora

B) ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados revela los ingresos, gastos y resultado final obtenido en la gestión de la microempresa durante un período determinado, establece la utilidad o pérdida del ejercicio económico además sirve para medir el grado de eficiencia en el logro de los objetivos planteados.

Cuadro 23 MODELO PROPUESTO DEL ESTADO DE RESULTADOS

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S			
ESTADO DE RESULTADOS			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL.....			
4	INGRESOS		00.00
4.1	INGRESOS OPERACIONALES		
4.1.1	INGRESOS POR SERVICIOS PRESTADOS	00.00	
4.2	OTROS INGRESOS		
4.2.1.01.	INGRESOS FINANCIEROS	00.00	
4.2.1.02.	OTROS INGRESOS EN VENTA DE EQUIPOS	00.00	
5.	COSTOS Y GASTOS		00.00
5.1.	COSTO DEL SERVICIO		
5.1.1	COSTOS DEL PERSONAL DE ASESORIA	00.00	
5.1.1.01	REMUNERACIONES STAFF DE ASESORES	00.00	
5.1.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ASESORES	00.00	
5.1.1.03	APORTES AL IESS STAFF DE ASESORES	00.00	
5.1.2	COSTO DE MATERIALES Y SERVICIOS	00.00	
5.1.2.01	SUMINISTROS Y MATERIALES	00.00	
5.1.2.02	SERVICIOS	00.00	
5.1.2.03	DEPRECIACIONES DE EQUIPOS	00.00	
5.2.	GASTOS		
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRACIÓN	00.00	
5.2.1.01.	GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	00.00	
5.2.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ADMINISTRACIÓN	00.00	
5.2.1.03.	APORTES AL IESS ADMINISTRACIÓN	00.00	
5.2.1.04.	OTROS GASTOS DE PERSONAL	00.00	
5.2.1.05.	HONORARIOS COMISIONES Y SERVICIOS	00.00	
5.2.1.06.	MANTENIMIENTOS	00.00	

5.2.1.07.	ARRIENDOS PAGADOS	00.00	
5.2.1.08.	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	00.00	
5.2.1.09.	GASTOS DE GESTIÓN	00.00	
5.2.1.10.	SERVICIOS BÁSICOS	00.00	
5.2.1.11.	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTRAS	00.00	
5.2.1.12.	DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	00.00	
5.2.1.13.	AMORTIZACIONES	00.00	
5.2.1.14.	CUENTAS INCOBRABLES	00.00	
5.2.1.15.	GASTOS VARIOS	00.00	
5.3.	OTROS GASTOS		
5.3.9.01.	GASTOS FINANCIEROS	00.00	
5.3.9.02.	GASTOS VARIOS	00.00	
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO			00.00
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

ESTADO DE RESULTADO EMPRESA "SOPORTE AL MEJOR SISTEMAS S.M.S" AÑO 2012

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
4	INGRESOS		30,162.41
4.1	INGRESOS OPERACIONALES		30,083.21
4.1.1	INGRESOS POR SERVICIOS PRESTADOS	30,083.21	
4.2	OTROS INGRESOS		79.20
4.2.1.01.	INGRESOS FINANCIEROS	5.75	
4.2.1.02.	OTROS RENTAS GRAVADAS	73.45	
5.	COSTOS Y GASTOS		37,617.14
5.1.	COSTO DEL SERVICIO		
5.1.1	COSTOS DEL PERSONAL DE ASESORIA		00.00
5.1.1.01	REMUNERACIONES STAFF DE ASESORES	00.00	
5.1.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ASESORES	00.00	
5.1.1.03	APORTES AL IESS STAFF DE ASESORES	00.00	
5.1.2	COSTO DE MATERIALES Y SERVICIOS		3,948.02
5.1.2.01	SUMINISTROS Y MATERIALES	170.70	
5.1.2.02	SERVICIOS TRANSPORTE	3,778.02	
5.1.2.03	DEPRECIACIONES DE EQUIPOS	00.00	

5.2.	GASTOS		
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRACIÓN		33,668.46
5.2.1.01.	GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	18,922.80	
5.2.1.02.	BENEFICIOS SOCIALES ADMINISTRACIÓN	5,580.51	
5.2.1.03.	APORTES AL IESS ADMINISTRACIÓN	3,663.56	
5.2.1.04.	OTROS GASTOS DE PERSONAL	16.07	
5.2.1.05.	HONORARIOS COMISIONES Y SERVICIOS	2,435.38	
5.2.1.06.	MANTENIMIENTOS	00.00	
5.2.1.07.	ARRIENDOS PAGADOS	00.00	
5.2.1.08.	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	00.00	
5.2.1.09.	GASTOS DE GESTIÓN	00.00	
5.2.1.10.	SERVICIOS BÁSICOS	00.00	
5.2.1.11.	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTRAS	292.26	
5.2.1.12.	DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	174.15	
5.2.1.13.	AMORTIZACIONES	00.00	
5.2.1.14.	CUENTAS INCOBRABLES	00.00	
5.2.1.15.	GASTOS VARIOS	621.08	
5.3.	OTROS GASTOS		
5.3.9.01.	GASTOS FINANCIEROS	00.00	
5.3.9.02.	GASTOS VARIOS	1,997.48	
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO			(6,582.36)
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Empresa S.M.S. 2013

Elaborado por: La Autora

ESTADO DE RESULTADO EMPRESA "SOPORTE AL MEJOR SISTEMAS S.M.S" AÑO 2013

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			
4	INGRESOS		58,664.06
4.1	INGRESOS OPERACIONALES		58,592.25
4.1.1	INGRESOS POR SERVICIOS PRESTADOS	58,592.25	
4.2	OTROS INGRESOS		71.81
4.2.1.01.	INGRESOS FINANCIEROS	00.00	
4.2.1.02.	OTROS RENTAS GRAVADAS	71.81	
5.	COSTOS Y GASTOS		49,601.06
5.1.	COSTO DEL SERVICIO		
5.1.1	COSTOS DEL PERSONAL DE		00.00

	ASESORIA			
5.1.1.01	REMUNERACIONES STAFF DE ASESORES		00.00	
5.1.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ASESORES		00.00	
5.1.1.03	APORTES AL IESS STAFF DE ASESORES		00.00	
5.1.2	COSTO DE MATERIALES Y SERVICIOS			3,948.02
5.1.2.01	SUMINISTROS Y MATERIALES		170.70	
5.1.2.02	SERVICIOS TRANSPORTE		3,778.02	
5.1.2.03	DEPRECIACIONES DE EQUIPOS		00.00	
5.2.	GASTOS			
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRACIÓN			49,636.89
5.2.1.01.	GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO		19,557.36	
5.2.1.02	BENEFICIOS SOCIALES ADMINISTRACIÓN		7,155.05	
5.2.1.03.	APORTES AL IESS ADMINISTRACIÓN		4,005.72	
5.2.1.04.	OTROS GASTOS DE PERSONAL		2,482.29	
5.2.1.05.	HONORARIOS COMISIONES Y SERVICIOS		8,773.37	
5.2.1.06.	MANTENIMIENTOS		3,096.39	
5.2.1.07.	ARRIENDOS PAGADOS		00.00	
5.2.1.08.	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES		540.71	
5.2.1.09.	GASTOS DE GESTIÓN		1,660.66	
5.2.1.10.	SERVICIOS BÁSICOS		00.00	
5.2.1.11.	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTRAS		71.33	
5.2.1.12.	DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		174.15	
5.2.1.13.	AMORTIZACIONES		00.00	
5.2.1.14.	CUENTAS INCOBRABLES		00.00	
5.2.1.15.	GASTOS VARIOS		152.84	
5.3.	OTROS GASTOS			
5.3.9.01.	GASTOS FINANCIEROS		00.00	
5.3.9.02.	GASTOS VARIOS		1,967.02	
	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO			5,876.06
	GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Empresa S.M.S. 2013

Elaborado por: La Autora

C) ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO

Es Estado de Flujo de efectivo presenta información acerca de los cambios históricos que se ha hecho con el efectivo y sus equivalentes, los flujos de efectivo se clasifican por actividades operativa, de inversión o financiamiento.

Cuadro 24 MODELO PROPUESTO DEL ESTADO FLUJO DE EFECTIVO

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL.....		
Flujo de efectivo relacionado con actividades operativas		
Cobranza de clientes	00,00	
Pago a clientes y proveedores	00,00	
Efectivo proveniente de operaciones	00,00	
Intereses pagados	00,00	
Impuesto a la renta pagado	00,00	
Total Efectivo proveniente de actividades operativas		00,00
Flujo de efectivo relacionado con actividades de inversión		
Intereses cobrados	00,00	
Montos recibidos por ventas de inversiones para la negociación	00,00	
Montos recibidos por ventas de inversiones disponibles para la venta	00,00	
Compras de patentes y marcas	00,00	
Total Efectivo aplicado a actividades de inversión		00,00
Flujo de efectivo relacionado con actividades de financiamiento		
Dividendos pagados	00,00	
Pago de préstamos	00,00	
Pago de obligaciones por arrendamientos financieros	00,00	
Nuevos préstamos bancarios	00,00	
Variación neta en el flujo de efectivo	00,00	
Saldo inicial de efectivo		00,00
Efecto de la diferencia de cambio en disponible	00,00	
Saldo final de efectivo		00,00
GERENTE		CONTADOR

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

D) ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO

El Estado de Cambios en el Patrimonio tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado.

Cuadro 25 MODELO PROPUESTO ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S								
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO								
	Nota	Capital Social	Prima de Emisión	Otras Reservas	Resultados Acumulados	Total	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Neto Total
Saldo a 1 enero xxxx		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Resultado del Ejercicio		-	-	-	00.00	00.00	00.00	00.00
Otro Resultado Integral del Ejercicio		-	-	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Resultado Integral Total del Ejercicio		-	-	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Valor de los servicios de los Empleados		-	-	-	00.00	00.00	-	00.00
Ingreso de acciones emitidas		-	-	-	00.00	00.00	-	00.00
Dividendos a tenedores de instrumentos de patrimonio de entidad		-	-	-	00.00	00.00	00.00	00.00
Total de aportaciones de y distribuciones a propietarios de la sociedad, reconocido directamente en patrimonio neto		00.00	00.00	-	00.00	00.00	00.00	00.00
Saldo a 31 de diciembre xxxx		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Saldo a 1 Enero xxxx		00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Resultado del Ejercicio		-	-	-	00.00	00.00	00.00	00.00
Otro resultado integral del ejercicio		-	-	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Resultado Integral total del Ejercicio		-	-	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Valor de los servicios de los empleados		-	-	-	00.00	00.00	-	00.00
Ingresos acciones emitidas		00.00	00.00	-	-	00.00	-	00.00

Adquisición de acciones propias.	-	-	00.00	-	00.00	-	00.00
Emisión de acciones ordinarias correspondientes a la combinación de negocios.	00.00	00.00	-	-	00.00	-	00.00
Bonos Convertibles componente de patrimonio neto	-	-	00.00	-	00.00	-	00.00
Dividendos a tenedores de instrumentos de patrimonio de entidad	-	-	-	00.00	00.00	00.00	00.00
Total de aportaciones de y distribuciones a propietarios de la sociedad	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
Participación no controladora que surge en la combinación de negocios	-	-	-	-	-	00.00	00.00
Adquisición de participación no controlada en SMS	-	-	00.00	-	00.00	00.00	00.00
Disminución en la propiedad	-	-	00.00	-	00.00	00.00	00.00
Total transacciones con los propietarios de la sociedad, reconocido directamente en patrimonio neto.	00.00						
Saldo a 31 diciembre de xxxx	00.00						

Fuente: investigación directa

Elaborado por: La Autora

E) NOTAS ACLARATORIAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Las notas aclaratorias a los Estados Financieros son explicaciones de los hechos cuantificables o no, que forman parte integrante de todos y cada uno de los estados financieros de la Empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S.; los cuales deben leerse conjuntamente con estas notas para su correcta interpretación.

Las notas deberán presentar:

1. Presentar información sobre las bases para la elaboración de los estados financieros y sobre las políticas contables específicas empleadas.
2. Proporcionar información que no se presenta en ninguno de los estados financieros, pero que es relevante para entender cualquiera de ellos.
3. La Empresa Soporte al Mejor Sistema presentará las notas, en la medida en que sea practicable, de una forma sistemática.
4. La Empresa Soporte al Mejor Sistema hará referencia cruzada en cada partida de los estados financieros a cualquier información en las notas con la que esté relacionada.
5. La Empresa Soporte al Mejor Sistema presentará normalmente las notas en el siguiente orden:
 - a. Una declaración de que los estados financieros se han elaborado cumpliendo con la normativa vigente.
 - b. Un resumen de las políticas contables significativas aplicadas.
 - c. Información de respaldo para las partidas presentadas en los estados financieros en el orden en que se presente cada estado y cada partida
 - d. Cualquier otra información a revelar.

3.6.4 ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero es una herramienta que facilitará la interpretación de la información reflejada en los Estados Financieros, de tal modo que los datos numéricos se conviertan en análisis textuales que muestren al gerente de la Empresa Soporte al Mejor Sistema, una visión más amplia de la situación financiera del periodo contable.

3.6.4.1 POLÍTICAS FINANCIERAS GENERALES

- El contador será el responsable de realizar el análisis de los Estados Financieros de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. basándose en su criterio profesional y en la capacitación constante referente a análisis financiero.
- El análisis obtenido producto de los índices financieros, serán entregados conjuntamente con los balances al final del periodo contable o de la fecha que el gerente necesite.
- Para poder realizar una adecuada interpretación de la información contable, se deberá mantener al día y de forma ordenada, los archivos de los documentos que faciliten su realización.
- El Gerente es el responsable de capacitar al contador en cuanto a temas que considere fundamentales para obtener un análisis de calidad y eficiente.
- La información obtenida producto del análisis de Estados Financieros, es de uso exclusivo del gerente, quien es la única persona autorizada a entregar estos datos a personas ajenas a la entidad que la requieran.

3.6.4.2 INDICADORES FINANCIEROS

A) INDICADORES DE LIQUIDEZ

Este análisis mide la capacidad que tiene la Empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S., para cancelar sus obligaciones de corto plazo, determinando la facilidad o dificultad para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes.

1) Liquidez Corriente.- Este índice nos indica que por cada dólar de pasivo la empresa cuenta con X y mientras más alto sea el indicador mayor será la capacidad de la empresa de pagar deudas.

FÓRMULA

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

EJEMPLO:

Datos:

Año 2012

Activo Corriente: 5.046,03

Pasivo corriente: 11.372,10

Liquidez Corriente: $\frac{5.046,03}{11.372,10}$

Liquidez Corriente: 0,44

Año 2013

Activo Corriente: 16.803,63

Pasivo corriente: 11.171,31

Liquidez Corriente: $\frac{16.803,63}{11.171,31}$

Liquidez Corriente= 1,50

Esto significa que por cada dólar del pasivo la Empresa Soporte al mejor sistema en el año 2012 cuenta con \$ 0,44 y en el año 2013 cuenta con \$ 1,50 para pagar sus deudas, por lo tanto en el año 2013 la empresa estuvo en la capacidad de cubrir sus deudas, mientras que en el 2012 su capacidad fue muy baja.

B) INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de Gestión buscan medir la eficiencia con la cual la Empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. utiliza sus recursos.

1) Rotación de Cuentas por Cobrar.- Indica cuantas veces al año la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar.

FÓRMULA

$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$

EJEMPLO:

Datos:

Año 2012

Ventas: 30,083.21

Cuentas por cobrar: 4,178.47

Rotación C x C: 30,083.21

4,178.47

Rotación C x C: 7 meses

Año 2013

Ventas: 58,592.25

Cuentas por cobrar: 6,841.21

Rotación C x C: 58,592.25

7,316.43

Rotación C x C: 9 meses

Los resultados representan que la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. convirtió en efectivo sus cuentas por cobrar: cada 7 meses en el año 2012 y cada 9 meses en el año 2013.

2) Período Promedio de Cobro.- Este índice nos permite medir la habilidad de la entidad para recuperar el dinero de sus ventas.

FÓRMULA

Período Promedio de Cobro = $\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de la Cartera (veces)}}$

EJEMPLO:

Datos:

Año 2012

Días: 360

Rotación de C x C: 7 meses

Periodo Promedio de Cobro: $\frac{360}{7}$

Periodo Prom. de Cobro: 51 días

Año 2013

Días: 360

Rotación de C x C: 9 meses

Periodo Promedio de Cobro: $\frac{360}{9}$

Periodo Prom. de Cobro: 40 días

Los resultados representan que la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. recupero su cartera cada 51 días en el año 2012 y cada 40 días en el año 2013.

3) Rotación de Activos Totales.-Mide la capacidad de veces que puede generar la empresa por cada dólar invertido en el activo fijo.

FÓRMULA

Rotación de Activos Totales = $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$

EJEMPLO:**Datos:****Año 2012**

Ventas: 30,083.21

Activos Totales: 5,289.74

Rot. Activos Totales: 30,083.21

5,289.74

Rot. Activos Totales: 6

Año 2013

Ventas: 58,592.25

Activos Totales: 12,979.49

Rot. Activos Totales: 58,592.25

17,047.34

Rot. Activos Totales: 3

Los resultados presentan en el año 2012 que por cada dólar de activos totales la empresa ha hecho una venta de \$ 6 y en el año 2013 por cada dólar de activo total la empresa ha vendido \$ 3; esto nos indica que la empresa "Soporte al Mejor Sistema" no usa muchos activos para generar sus ventas.

C) INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rentabilidad sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S., para controlar sus costos y gastos, para de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

1) Margen De Utilidad Operativa.- Este índice nos indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias.

FORMULA

Margen de Utilidad Operativa = $\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$

EJEMPLO:

Datos:

Año 2012

Pérdida O.: (5,582.36)

Ventas: 30,083.21

Año 2013

Utilidad O.: 5,876.06

Ventas: 58,592.25

Margen U. Operativa: 5,876.06

58,592.25

Margen U. Operativa: 10%

Los resultados anteriores nos indican que en el año 2013 hubo margen operativo del 10%, mientras que en el año 2012 no hubo utilidad operativa lo que significa que la Empresa “Soporte al Mejor Sistema” necesita mejorar sus ingresos operativos o bajar sus gastos operativos.

2) Margen de Utilidad Neta.- El margen de utilidad neta calcula el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos, incluyendo los intereses e impuestos. Cuanto más alto sea el margen de utilidad neta de la empresa, mejor. Este margen se usa comúnmente para medir el éxito de la empresa en relación con las utilidades sobre las ventas.

FORMULA

Margen de Utilidad Neta = $\frac{\text{Utilidad Neta después de impuestos}}{\text{Ventas}}$
--

EJEMPLO:**Datos:****Año 2012**

Pérdida N.: (6,073.15)

Ventas: 30,083.21

Año 2013

Utilidad N.: 5,590.64

Ventas: 58,592.25

$$\text{Margen U. Neta: } \frac{5,590.64}{58,592.25}$$

Margen U. Neta: 10%

El resultado anterior significa que en el año 2013 ganan el 10% del total de sus ventas y que los propietarios tienen para operar en su empresa, mientras que en el 2012 tuvieron una pérdida lo que significa que deben reducir sus gastos.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

En este capítulo se ha visto importante fijar los aspectos positivos negativos que ha representado hacer este proyecto de investigación, para ello se ha realizado un análisis de impactos en el campo económico, social, empresarial, educativo y general.

4.1. ANÁLISIS DE IMPACTOS

En la presente investigación se utiliza una matriz general para realizar el análisis individual de los impactos y en base a los indicadores los califica, de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

Cuadro 26 MATRIZ DE IMPACTOS

-3	-2	-1	0	1	2	3
IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO	INDIFERENTE	IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO
ALTO	MEDIO	BAJO	NO HAY IMPACTO	BAJO	MEDIO	ALTO
NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		

Para el análisis de los Impactos se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\text{Sumatoria de Asignación Numérica}}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impactos} = \text{Sumatoria} / n$$

4.2 IMPACTO ECONÓMICO

Cuadro 27 IMPACTO ECONÓMICO

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos							X
Incremento de la rentabilidad							X
Mayor eficiencia y competitividad						X	
Nivel de ingresos						X	
TOTAL					0	4	6
					Σ 10		

NI (económico) = Sumatoria / n = 10 / 4 = 2,5 = 3 Impacto Alto Positivo
--

ANÁLISIS:

El indicador “Optimización de Recursos”, tiene una calificación de impacto positivo alto (3), debido a que la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S., permitirá obtener mayor efectividad en los procesos, desarrollo de actividades, tareas y funciones del personal, entre otros aspectos.

El indicador “Incremento de la Rentabilidad”, tiene una asignación de impacto positivo alto (3) ya que la finalidad de este proyecto, es aportar con directrices y procedimientos eficientes que mejoren la organización administrativa y financiera de la entidad, encaminadas a obtener mayores rendimientos económicos.

La aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en el cual constan procesos y normativas, mejorará el grado de eficiencia y competitividad empresarial; logrando mejorar el servicio para atender todos los requerimientos de los clientes, razón importante para que el indicador “Mayor eficiencia y competitividad” tenga una ponderación de impacto medio positivo (2).

El indicador “Nivel de Ingresos”, tiene una calificación de impacto positivo medio (2), por cuanto como resultado de la adecuada utilización de los recursos, se va a generar un incremento de los ingresos de la entidad y por ende de todo el personal.

El nivel de Impacto Económico que genera la presente investigación tiene una calificación de “impacto alto positivo” (3).

4.3 IMPACTO SOCIAL

Cuadro 28 IMPACTO SOCIAL

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Contribucion al cumplimiento de leyes y normativas contables tributarias						x	
Satisfaccion de necesidades del cliente							x
Calidad de vida de los empleados						x	
Fuentes de trabajo						x	
TOTAL						6	3
						Σ	9

$$\text{NI (social)} = \text{Sumatoria} / n = 9 / 4 = 2,25 = 2 \text{ Impacto Medio Positivo}$$

ANÁLISIS:

El mejoramiento del servicio que ofrece la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S., está enfocado a ayudar a los clientes a dar cumplimiento a las reformas y resoluciones contables y tributarias que emiten los organismos de control gubernamental, por tanto el primer indicador tiene una calificación de impacto positivo medio (2).

La aplicación de esta herramienta de gestión administrativa y financiera contribuirá a mejorar el indicador “Satisfacción de necesidades del cliente”, ya que se plantean procesos y controles para brindar un mejor servicio y alcanzar mayor eficiencia y productividad, motivo por el cual se le asignó una calificación de impacto positivo alto (3).

Uno de los objetivos del presente proyecto, es que la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. pueda mejorar su productividad, alcanzar un crecimiento y mayores rendimientos económicos, y como consecuencia de esto también se mejorara la “Calidad de Vida del personal”; es así como a este indicador se le asignó una calificación de impacto positivo medio (2).

A medida que la entidad alcance un mayor desarrollo institucional, se generarán más fuentes de empleo, que convertirán a la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. en un ente productivo de la sociedad coadyuvando al sustento de la población. Por ello, el indicador “Fuentes de Trabajo” tiene una asignación de impacto medio positivo (2).

El nivel de Impacto Social que genera la presente investigación tiene una calificación de “impacto medio positivo” (2).

4.4 IMPACTO EMPRESARIAL

Cuadro 29 IMPACTO EMPRESARIAL

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Control y gestión administrativo								X
Nivel de Organización								X
Servicios de calidad								X
Prestigio y credibilidad						X		
TOTAL						4	9	
							Σ	11

$$\text{NI (empresarial)} = \text{Sumatoria} / n = 11 / 4 = 2,75 = 3 \text{ Impacto Alto Positivo}$$

ANÁLISIS:

El indicador “Control y Gestión Administrativa” producirá un impacto alto positivo (3) debido a que las funciones y procedimientos descritos en el presente proyecto, contribuyen a que las actividades y tareas se desarrollen en forma organizada y coordinada, para conseguir que el

desarrollo empresarial se realice de acuerdo a métodos que contribuyan a la optimización de recursos.

El “nivel de organización” a través de la presente propuesta refleja coherentemente una base estructural jerárquica que garantiza un adecuado desarrollo del trabajo; además dentro de la propuesta se presenta todos los procesos de gestión de talento humano, con la finalidad de que a través de los perfiles, el personal tenga en cuenta sus roles y funciones, por tanto este indicador tiene un impacto alto positivo (3).

El indicador “Servicios de Calidad”, tiene una calificación de impacto alto positivo (3), ya que uno de los objetivos principales de este proyecto es que el personal aplique los procedimientos adecuados de forma ágil y eficiente, buscando la satisfacción total en el cliente.

El indicador “Prestigio y Credibilidad” hace referencia a la buena imagen empresarial que ganará la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. dentro del mercado, como resultado de prestar servicios ágiles, eficientes y de calidad a todos sus clientes; siendo este un impacto medio positivo (2).

El nivel de Impacto Empresarial que genera la investigación tiene una calificación de “impacto positivo alto” (3).

4.5 IMPACTO EDUCATIVO

Cuadro 30 IMPACTO EDUCATIVO

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aplicación de valores y principios							X
Cumplimiento de tareas y funciones							X
Fuente de consulta						X	
Guía de tipo administrativo						X	
TOTAL						4	6
						Σ	10

$NI (\text{educativo}) = \text{Sumatoria} / n = 10 / 4 = 2,5 = 3 \text{ Impacto Alto Positivo}$

ANÁLISIS:

Uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se ejecutan los procesos es la “Aplicación de valores y principios” detallados en dicha propuesta, ya que estos permiten llevar de una manera transparente cada una de las actividades que se desarrollan en la entidad, razón por la cual a este indicador se le asigna un impacto alto positivo (3).

El indicador “Cumplimiento de tareas y funciones” producirá un impacto alto positivo (3), pues la presente investigación proporcionará a la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. los procedimientos, políticas y guías a seguir por cada uno de sus colaboradores para alcanzar la calidad empresarial.

El indicador “Fuente de Consulta” tiene un impacto alto positivo (2), ya que este trabajo puede servir como guía para estudiantes o personas particulares que requieran de información sobre la estructuración de un manual de procedimientos administrativos y financieros que se ajuste a las necesidades de otras empresas de características similares.

El indicador “Guía de tipo administrativo”, generará un impacto alto positivo (2), ya que por medio del establecimiento de políticas, procedimientos y normatividad, todo el personal podrá adquirir nuevos conocimientos en materia laboral, organizacional, y económica de la organización.

El nivel de Impacto Educativo tiene una calificación de “impacto alto positivo” (3).

4.6 IMPACTO AMBIENTAL

Cuadro 31 IMPACTO AMBIENTAL

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Uso eficiente de energía							X
Cultura de reciclaje y reutilización							X
Desperdicio de recursos no renovables							X
TOTAL							9
Σ							9

NI (ambiental) = Sumatoria / n = 9 / 3 = 3 Impacto Alto Positivo

ANÁLISIS:

El indicador “uso eficiente de energía” producirá un impacto alto positivo (3) debido a que al coordinar las visitas a clientes se evitará el desperdicio innecesario de energía al dejar equipos prendidos porque no se alcanzó a visitarlo.

El indicador “cultura de reciclaje y reutilización” tiene un impacto alto positivo (3) ya que en la empresa no se ha implementado un sistema de reciclado para papel, plástico, aluminio y vidrio.

El indicador “Desperdicio de recursos no renovables” tiene un impacto alto positivo (3) ya que hace referencia a que muchas veces al realizar las visitas a clientes no se optimiza recursos como tiempo, combustibles, desgaste de vehículos, etc.

El nivel de Impacto Ambiental que genera la investigación tiene una calificación de “impacto positivo alto” (3).

4.7 RESUMEN DE IMPACTOS

Cuadro 32 RESUMEN DE IMPACTOS

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Impacto Económico							X
Impacto Social						X	
Impacto Empresarial							X
Impacto Educativo							X
Impacto Ambiental							X
TOTAL							14
						Σ	14

$NI (\text{ambiental}) = \text{Sumatoria} / n = 14 / 5 = 2,8 = 3 \text{ Impacto Alto Positivo}$

ANÁLISIS:

El nivel de impacto general que genera la presente investigación es un “impacto alto positivo” (3), lo que permite deducir que la utilización correcta y efectiva de este proyecto fomentará la eficiencia en la gestión administrativa financiera de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. y esto beneficiara a los propietarios de la entidad, empleados y clientes externos.

CONCLUSIONES

- Soporte al Mejor Sistema S.M.S. es una empresa que ha ganado un lugar importante en el mercado de la zona norte, debido a la experiencia de su equipo de profesionales y la calidad del servicio prestado, sin embargo, mediante el presente trabajo de investigación se muestran deficiencias y debilidades en su estructura organizacional, lo que ha impedido un mayor desarrollo en el área administrativa y operacional.
- Como resultado del diagnóstico efectuado a la entidad, se concluye que Soporte al Mejor Sistema S.M.S. no dispone de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, que constituye una herramienta indispensable para la coordinación y desarrollo de las actividades y tareas tanto administrativas, financieras y operacionales.
- En base a la investigación efectuada se determinó que la empresa Soporte al Mejor Sistema S.M.S. no cuenta con las herramientas y procedimientos contables - financieros que le permitan obtener información real y oportuna de los resultados que genera la entidad y de la gestión de sus dirigentes.
- El diagnóstico realizado también reveló que los dirigentes de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. no han aplicado una adecuada administración del talento humano, en lo que se refiere al control del personal y capacitación, y más aun no se dispone de un Reglamento Interno de Trabajo que regule las relaciones entre la entidad y los empleados.
- En la ejecución del presente trabajo se determinó que Soporte al Mejor Sistema S.M.S. carece de una administración eficiente y ordenada que contribuya al mejoramiento del servicio que presta la entidad y vele por la optimización de recursos materiales e inmateriales de la misma.

RECOMENDACIONES

- Durante el desarrollo del presente trabajo se determinó la importancia que tiene la aplicación de herramientas administrativas y financieras en la gestión de la compañía Soporte al Mejor Sistema S.M.S., así como los beneficios que proporcionan a todos los miembros de la misma; por tanto se recomienda:
- Se recomienda implementar la Estructura Orgánica y Funcional que se detallada en la propuesta del presente proyecto, en la cual se sintetizan los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y funciones elementales del personal, con lo cual los dirigentes de la entidad tendrán un mayor control sobre el desempeño eficiente de las labores.
- Se sugiere a la Gerencia de Soporte al Mejor Sistema S.M.S.; acoger y poner en conocimiento del personal de la empresa, el Manual de Procedimientos que se han propuesto en este trabajo; de manera que se concientice sobre la importancia y finalidad que tiene este instrumento en el desarrollo de las actividades propias de la entidad.
- Se recomienda adoptar los principios, normas y procedimientos financieros propuestos para Soporte al Mejor Sistema S.M.S. los mismos que ayudarán a la entidad a ejecutar sus actividades dentro del marco legal vigente y a eliminar prácticas y procesos incorrectos e inadecuados.
- Los dirigentes de Soporte al Mejor Sistema S.M.S. deberán implementar el Reglamento Interno de Trabajo y socializarlo a todo el personal, con la finalidad de cumplir con los requerimientos que las leyes laborales exigen y poner en práctica las normas y directrices para una adecuada administración del Talento Humano.
- La aplicación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para Soporte al Mejor Sistema S.M.S., es factible de realizarse, pues no implica un costo para la entidad, por el contrario es una decisión de los directivos para mejorar la gestión administrativa y que proporcionará innumerables beneficios a la entidad y a todos sus miembros

ANEXOS

ANEXO A

CRONOGRAMA DE VISITAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
HORA	DIA	FECHA	CLIENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ORDEN	FACTURA	ABONO
09H00	LUNES	23-jun-14	FERROELECTRICO	IMPLEMENTACION DE EMPRESA Y CAPACITACION	TECNICO1				
15H00	LUNES	23-jun-14	CLIMODER	MIGRACION PLAN DE CUENTAS	TECNICO2				
17H00	LUNES	23-jun-14	OFICINA		TECNICO1				
08H30	MARTES	24-jun-14	ALCOTEXTIL	CAPACITACION SISTEMA	TECNICO1				
9H00	MIERCOLES	25-jun-14	CLIMODER	CAPACITACION SISTEMA	TECNICO2				
08H00	JUEVES	26-jun-14	COMTAYCO	MIGRAR INVENTARIO INICIAL Y CAPACITACION	TECNICO1				
09H00	VIERNES	27-jun-14	COMERCIBARRA	MIGRAR ARCHIVOS Y CAPACITACION	TECNICO1				
9H00	LUNES	23-jun-14	OFICINA		TECNICO3				
15H00	LUNES	23-jun-14	ILEANA ESPINEL	MODIFICACION FORMATO, REINS, CLIENTE	TECNICO3				
10H00	MARTES	24-jun-14	FOTOMAT	INS. Y CONFIG. CUBOS	TECNICO3				
17H00	MARTES	24-jun-14	PARABRISA	CONFIGURACION DE IMPRESORAS EN RED	TECNICO3				
09H00	MIERCOLES	25-jun-14	ANITEX IBARRA	REVISIÓN IMPRESIÓN DE FACTURA	TECNICO3				
11H00	MIERCOLES	25-jun-14	IMEXPA	MODIFICACION FORMATO DE FACTURA	TECNICO3				
15H00	MIERCOLES	25-jun-14	OFICINA	REVISION FORMATOS DE RETENCION COOP UNION Y FORMATO TABACUNDO	TECNICO3				
9H00	JUEVES	26-jun-14	ALM. MACRO	CONFIG. IMPRESIÓN DE COMPROBANTES INVENTARIOS	TECNICO3				
11H00	JUEVES	26-jun-14	ANDRES YEPEZ	REINSTALACION CLIENTE SISTEMA TINI	TECNICO3				
15H00	JUEVES	26-jun-14	OFICINA	ENVÍO DE FACTURAS	TECNICO3				
09H00	VIERNES	27-jun-14	EL ARTESANO	ELABORACION FORMATO NOTA DE CREDITO Y DEBITO	TECNICO3				
15H00	VIERNES	27-jun-14	DISMAFER CIA. LTDA	ELABORACION FORMATO FACTURA	TECNICO3				

ANEXO B

HOJA DE CONTROL DE SERVICIOS PRESTADOS

SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S. VENTA AL POR MENOR DE PROGRAMAS DE COMPUTADORAS		ORDEN DE TRABAJO	
Empresa: <u>Fabul</u>	FACTURA: <u>Nº 0001541</u>		
Solicitado por: <u>Sr. Angel Quindiguango</u>	Fecha Finalización: <u>24-junio-2014</u>		
Fecha Inicio: <u>24-junio-2014</u>	H. Inicio: <u>10H30</u>	H. Final: <u>13H00</u>	H. Laboradas: _____
DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO			
<u>Instalación y Configuración Cubos</u>			
<u>Flaboracion Cbo C.A.</u>			
Del 1401 al 1600			
Aprobado por <u>[Signature]</u>		Cliente <u>[Signature]</u>	

ANEXO C

FACTURA

Descripción		Cantidad	V. Unitario	V. Total
Entregado por		Recibido por el cliente		Subtotal \$
				12 % IVA
				TOTAL \$

Edwin Mauricio Ruales Pabón - Imprenta Offset "E&D" RUC: 1001479235001 Aut. N° 5575 Telf: 2955 759
Imp.: 2301-2600 / IMP. 17/01/2014 VALIDO PARA SU EMISION HASTA 17 ENERO 2015

Original: Adquirente
Copia: Emisor

SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.
VENTA AL POR MENOR DE PROGRAMAS DE COMPUTADORAS
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Ciente

FACTURA

S 001-001

Nº 0002599

RUC: 1091730576001 AUT. SRL: 1114191511
Dir.: Sánchez y Cifuentes 1070 y Velasco
Edificio La Previsora - Oficina 601
Telf.: 2640 431 Ibarra - Ecuador

ANEXO D

REPORTE DE VENTAS POR ASESOR

<p align="center">"SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S." INFORME DE VENTAS</p>										
<p>MES:</p>										
<p>ASESOR:</p>										
FECHA	CLIENTE	RUC. CLIENTE	NRO FAC	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL FACT.	VALOR	FORMA DE	NRO CHEQUE O COMPROB.	VALOR PAGADO
TOTALLES										

REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR

"SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S." INFORME DE CUENTAS POR COBRAR							
MES:				VENCIMIENTO			
FECHA EMISION FACTURA	CLIENTE	NRO FAC	VALOR ADEUDADO	15 DIAS	30 DIAS	45 DIAS	60 DIAS EN ADELANTE
TOTAL POR COBRAR							
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> PREPARADO POR							

ANEXO E

REQUERIMIENTO DE COMPRA

**"SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S."
REQUERIMIENTO DE COMPRA DE BIENES / SERVICIOS**

COMP.
NRO. _____

FECHA	DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO	CANTIDAD	VALOR EN USD
TOTAL			
OBSERVACIONES:			

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR

ANEXO F

COMPROBANTE DE CAJA CHICA

"SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S." COMPROBANTE DE PAGO DE CAJA CHICA	
NRO. -----	VALOR: \$
RECIBI DE:	_____
VALOR EN LETRAS:	_____ _____
POR CONCEPTO DE:	_____ _____
	_____ FECHA
_____ RECIBI CONFORME	_____ RESPONSABLE DE CAJA CHICA

ANEXO G

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.

NOTA: La presente encuesta tiene como fin realizar un Diagnóstico de la situación actual de la Compañía. Sírvase marcar con una X en el casillero correspondiente a su respuesta. La información que proporcione es muy importante. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.

1. ¿Conoce la misión, visión, objetivos de la compañía en la que labora?

TOTALMENTE	()
POCO	()
NADA	()

2. En base a su criterio, señale los valores y principios que más sobresalen en la actuación del personal de la empresa

- -----
- -----
- -----
- -----
- -----

3. ¿Todas las funciones que usted realiza se encuentran estipuladas en un documento que las detalle en forma clara?

CONTRATO	()
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	()
MANUAL DE FUNCIONES	()
NINGUNO	()

4. ¿La Compañía tiene algunos de los siguientes manuales?

MANUAL DE FUNCIONES ()

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ()

OTROS, DETALLE ()

NINGUNO

5. ¿Ha recibido capacitación para desempeñar sus funciones?

SIEMPRE ()

POCAS VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

6. ¿La compañía cuenta con organigrama estructural que detalle los niveles de autoridad, la posición y las funciones del personal?

TIENE ()

CARECE ()

7. ¿Las actividades que se emprenden en la compañía se realizan previa planificación por parte de la administración?

SIEMPRE ()

POCAS VECES ()

NUNCA ()

8. ¿La compañía supervisa y evalúa su desempeño laboral?

SIEMPRE ()

POCAS VECES ()

NUNCA ()

Si lo hace anote enumere los mecanismos que le son aplicados:

9. ¿La compañía dispone de normativas tales como políticas y reglamentos?

POSEE ()

CARECE ()

10. ¿Considera usted que la gestión de la administración mejoraría mediante la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros?

TOTALMENTE ()

MEDIANAMENTE ()

EN DESACUERDO ()

ANEXO H

MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.

NOTA: La presente encuesta tiene como fin realizar un Diagnóstico de la situación actual de la Compañía. Sírvase marcar con una X en el casillero correspondiente a su respuesta. La información que proporcione es muy importante. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.

CUESTIONARIO

1. De acuerdo a su opinión, la imagen corporativa que tiene la empresa Soporte al Mejor Sistema en nuestro medio es:

Excelente () Muy Buena ()
Buena () Regular () Deficiente ()

2. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio profesional que recibe de la empresa Soporte al Mejor Sistema?

Excelente () Muy Bueno ()
Bueno () Regular () Malo ()

3. ¿Cómo calificaría usted la Coordinación que existe al momento de ejecutar los servicios de soporte y mantenimiento?

Excelente () Muy Buena ()
Buena () Regular () Deficiente ()

4. ¿Considera usted que existen empresas en nuestro medio que brinden un mejor servicio de soporte y mantenimiento de software contable?

Si () No ()

Cuales

Si existen empresas señales cuales son: -----

5. ¿Considera usted que el personal de Soporte al Mejor Sistema necesita mayor capacitación para brindar un mejor servicio?

SI ()

NO ()

6. ¿Qué aspectos debería mejorar Soporte al Mejor Sistema para satisfacer los requerimientos de los clientes?

- -----
- -----
- -----
- -----

7. En base a su criterio señale dos valores que más sobresalen en la actuación del personal de Soporte al Mejor Sistema

Ética	()	Responsabilidad	()	Confidencialidad	()
Honestidad	()	Compromiso	()	Profesionalismo	()
Respeto	()	Legalidad	()	Puntualidad	()
Seriedad	()				

8. ¿Cree usted que la Aplicación de un Manual de procedimientos administrativos y financieros en Soporte al Mejor Sistema contribuiría a mejorar los procesos en la prestación de servicios que brinda la empresa?

SI ()

NO ()

ANEXO I**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTIVO
DE LA EMPRESA SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.**

1. ¿Qué tipo de empresa es Soporte al Mejor Sistema SMS.?

2. ¿Qué motivos los llevo a constituir la compañía?

3. ¿Cuál es la misión visión y objetivos de la empresa?

4. ¿Cómo se ha administrado la empresa desde que fue constituida?

5. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico que le permita alcanzar sus objetivos?

6. ¿La empresa dispone de un organigrama estructural y/o funcional?

7. ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones, o Manual de Políticas y procedimientos?

8. ¿En base a qué se ejercen y realizan las funciones y responsabilidades del recurso humano de la compañía?

9. ¿Cómo se ejecuta el proceso contable de la empresa?

10. ¿Qué tipo de controles de aspecto administrativo y financiero se aplican en la empresa?

11. ¿Considera que los procedimientos de Control, que se aplican actualmente garantizan un eficiente manejo y aprovechamiento de recursos?

12. ¿Tiene conocimiento de todas las obligaciones, y derechos legales que tiene la empresa con el estado y los diferentes organismos de control que regulan la compañía?

13. ¿La empresa ha tenido dificultades en cuanto a cumplimiento de obligaciones con los Entes de Control? En caso de haberlas tenido mencione cuales son.

14. ¿Qué medidas estratégicas cree que se deben tomar, para que su empresa mejore en el aspecto administrativo, financiero, y en la venta de servicios?

15. ¿Las actividades que se emprenden en la compañía se realizan previa planificación por parte de la administración?

- SIEMPRE ()
POCAS VECES ()
NUNCA ()

ANEXO J
FICHA DE OBSERVACION

FICHA DE OBSERVACION SOPORTE AL MEJOR SISTEMA S.M.S.			
FECHA:		ENERO 2014	
OBSERVADOR	_____		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI-NO		
PREGUNTA	SI	NO	
Se visualiza en alguna parte de la empresa la misión, visión y valores			
Los valores recibidos diariamente son ingresados a caja			
Se conserva en una caja fuerte los ingresos del día hasta sus depósitos en el Banco.			
Se archivan apropiadamente los comprobantes tanto de ingresos como de egresos.			
Se depositan intactos los ingresos de efectivo.			
Se genera la factura en forma la numeración consecutiva y ordenada			
Se realiza los arqueos sorpresivos a los fondos recaudados			
Existen medidas correctivas cuando se presentas inconsistencias			
Existe días definidos para realizar cobros			
Se firma cheques en blanco al portador o a la vista			
Se realizan conciliaciones de manera periódica			
Cada persona cuenta con su equipo de computación para realizar su trabajo			
Se firma hoja de control de asistencia			
Existe alguna persona que coordine las actividades de los técnicos			
Existe personal encargado de atender las llamadas telefónicas en la oficina			
Existen empresas similares a Soporte al Mejor Sistema SMS			
Se genera la factura en forma la numeración consecutiva y ordenada			
Existe otras fuentes de ingreso para la empresa aparte del soporte técnico			
El personal recibe capacitación periódica			