



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL  
SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER DE LA  
CIUDAD DE IBARRA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA/O EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA

**AUTOR:** VILLARREAL REVELO DANNES FERNANDO

**DIRECTORA:** MSC. ANA GOMEZ

IBARRA, NOVIEMBRE 2019

## RESUMEN EJECUTIVO

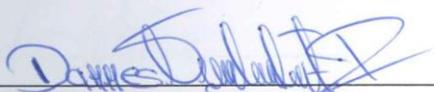
El presente trabajo de titulación es un manual administrativo, contable y financiero dirigido para el salón de Videojuegos La Zona Game Center, este emprendimiento se encuentra situado en la Calle Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade "Hotel Plaza Victoria" Ibarra. El actual proyecto de investigación se inicia con el diagnóstico situacional del emprendimiento a partir de técnicas de investigación que permiten obtener información para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Se evidenció que el emprendimiento no dispone de una gestión administrativa (misión, visión, objetivos estratégicos, políticas, valores), las funciones y procedimientos no se encuentran determinadas, el personal que trabaja no son afiliados al seguro, ha esto no existen políticas contables definidas que promuevan al desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones en el emprendimiento. Se realizó la recopilación, investigación de las bases teóricas relacionadas con las áreas administrativas, proceso administrativo, bases filosóficas, proceso contable, estados financieros y razones financieras con el fin de dar soporte científico a la propuesta. El manual se convertirá en una orientación de apoyo para el propietario y el personal que trabaja en el emprendimiento con el fin de encaminar al cumplimiento de las funciones y procesos desarrollados, promover la solución de las falencias internas, hacer uso eficiente de los recursos disponibles, tomar decisiones y alcanzar las metas y objetivos planteados por parte de la entidad. Finalmente, la actual validación de la propuesta que consiste en determinar mediante el gerente – propietario junto con los docentes técnicos del tema si es favorable y aplicable para el emprendimiento.

## **ABSTRACT**

This degree work is an administrative, accounting and financial manual for the Video Game Room THE GAME CENTER ZONE, this entrepreneurship project is located at 12-101 Bolivar St and Rafael Larrea Andrad St "Plaza Victoria Hotel" Ibarra City. The current investigation project begins with the situational diagnosis of entrepreneurship based on research techniques that allow obtaining information to establish strengths, opportunities, weaknesses and threats. It was evident that entrepreneurship does not have an administrative management (mission, vision, strategic objectives, policies, values), the functions and procedures are not determined, the staff who work, are not registered in the insurance office, there are no defined accounting policies that promote the efficient and effective development of the operations in the entrepreneurship project. The compilation was done, the investigation of the theoretical bases related to the administrative areas, administrative process, philosophical bases, accounting process, financial statements and financial reasons in order to give scientific support to the proposal. The manual will become a supportive orientation for the owner and staff working in the entrepreneurship project in order to achieve the fulfillment of the functions and processes developed, promote the solution of internal failures, make efficient use of available resources, make decisions and achieve the goals and objectives set by the entity. Finally, the current validation of the proposal is to determine through the manager-owner together with the technical teachers of the subject if it is favorable and applicable to the project.

**AUTORÍA**

Yo, Villarreal Revelo Dannes Fernando portador de la cédula de ciudadanía N° **040149499-2**, declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER DE LA CIUDAD DE IBARRA**, las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de grado de fin de carrera son de mi total responsabilidad, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



---

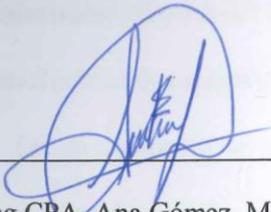
**VILLARREAL REVELO DANNES FERNANDO**

CI: 040149499-2

## **CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO II**

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado, presentado por el egresado VILLARREAL REVELO DANNES FERNANDO, para optar por el Título de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**, cuyo tema es: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER, CIUDAD DE IBARRA**, considero que el actual trabajo congrega los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la exposición pública y valoración por parte del juzgado examinador que se elija.

Ibarra, a los 15 días del mes de noviembre del 2019.



Ing CPA. Ana Gómez, Msc.

C.I. 100197288-2

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO II**

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

Yo, Villarreal Revelo Dannes Fernando, con cédula de ciudadanía N° 040149499-2, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniero 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 autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 15 días del mes de noviembre del 2019.



**DANNES FERNANDO VILLAREAL REVELO**

CI: 040149499-2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1) IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	0401494992		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Villarreal Revelo Dannes Fernando		
<b>DIRECCIÓN:</b>	13 de abril y Tulcán		
<b>EMAIL:</b>	dfvillarrealr@utn.edu.ec <a href="mailto:nachovillarreal93@gmail.com">mailto:nachovillarreal93@gmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0982409000

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER DE LA CIUDAD DE IBARRA.
<b>AUTOR:</b>	Villarreal Revelo Dannes Fernando
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2019-15-11
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. CPA Ana Gómez MSC

## 2) CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen 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 15 días del mes de noviembre del 2019.

**EL AUTOR:**



Sr. Villarreal Revelo Dannes Fernando

CI: 040149499-2

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A mi padre Saúl Villarreal y a mi madre Gloria Revelo por bríndame su apoyo incondicional, moral y económico, por estar siempre en todo momento en las buenas y en las malas, por ser mi eje y mi motor de todos los días para superarme unas gracias infinito, a mi Dios y mi Virgencita por permitirme estar con vida y conseguir un triunfo más en la vida.

A mis hermanos Widmar, Carlos y Ronald por ser buenos consejeros y un ejemplo de superación a seguir por brindarme su confianza y su calor de hermanos.

A mis amigas(os) por haber compartido alegres y divertidos momentos, en lo académico gracias por sus consejos y sus enseñanzas

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios y mi Virgencita por bendecirme siempre, por mostrarme el camino del bien y por ser ellos todo para mí.

A mi familia por brindarme su calor de amor, lealtad y apoyo incondicional para el logro de otra meta en mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte por dotarme de infraestructura y recursos necesarios, por permitirme forma parte de la selección de futbol de la universidad, a los docentes quienes con su profesionalismo han enseñado y compartido sus conocimientos y experiencias que realmente han tenido mucha influencia para prepararnos en la vida universitaria y que han sido de gran ayuda para adquirir nuevos conocimientos y fortalecerme en los adquiridos.

A la Mgs. Ana Gómez tutora de trabajo de grado por ser una persona carismática y alegre a la hora de enseñar, gracias por sus conocimientos y por los consejos y ayudas mostradas durante el transcurso del trabajo de grado.

## PRESENTACIÓN

El manual Administrativo, Contable y Financiero consta de la siguiente estructura:

**El Capítulo I:** Refiere el diagnóstico situacional del emprendimiento, con el objetivo de determinar fortalezas y debilidades en los factores internos; oportunidades y amenazas en los factores externos siendo posible la elaboración de la presente propuesta.

**El Capítulo II:** Establece el marco teórico a través de bases teóricas que refiere a temas relacionados con la administración, el proceso administrativo, financiero y contable que sirven de orientación para el progreso de la propuesta.

**El Capítulo III:** Formula la propuesta que se encuentra dividida en dos aspectos importantes. Uno la gestión administrativa se propone las bases filosóficas, un organigrama estructural y funcional, un código de ética, un manual de funciones, manual de procedimientos. Y dos la gestión contable y financiera se plantea las principales políticas institucionales, el plan y dinámica de cuentas, el modelo de estados financieros, se describen las obligaciones laborales y tributarias que debe cumplir el emprendimiento.

**El Capítulo IV:** Consiste en la validación de la presente investigación por parte del gerente propietario verificando y evaluando la eficiencia y eficacia que pueda llegar a tener la implementación del manual y los beneficios de lograr a futuro una eficiente gestión, brindando mejor atención para los clientes y crear responsabilidades entre otras.

Al final se presentan conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICADO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
TABLA DE CONTENIDO.....	xii
LISTA DE TABLAS .....	xix
LISTA DE FIGURAS.....	xxiii
JUSTIFICACIÓN .....	xxiv
OBJETIVOS .....	xxv
Objetivo general.....	xxv
Objetivos específicos .....	xxv
CAPÍTULO I DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	1
1.1 Antecedentes situacionales del emprendimiento.....	1
1.2 Objetivos del diagnóstico situacional.....	2
1.2.1 Objetivo general .....	3
1.2.2 Objetivos específicos .....	3
1.3 Variables Diagnósticas .....	3
1.4 Indicadores o sub-aspectos .....	3

1.4.1	Variable: Estructura Organizacional .....	3
1.4.2	Variabes: Procesos Contables y Financieros.....	4
1.4.3	Variable: Infraestructura.....	4
1.4.4	Variable: Competencia .....	5
1.5	Mecánica Operativa.....	8
1.5.1	Indicación de la población.....	8
1.5.2	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	9
1.6	Tabulación y Análisis de la información.....	10
1.6.1	Entrevista dirigida al Gerente Propietario .....	10
1.6.2	Entrevista realizada al Auxiliar .....	15
1.6.3	Encuesta realizada a los Clientes.....	18
1.6.4	Análisis de la Encuesta.....	28
1.7	Matriz FODA .....	29
1.7.1	Cruces estratégicos FA, FO, DO, DA para LA ZONA GAME CENTER.....	30
1.7.2	Identificación del problema.....	30
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....		32
2.1	Objetivo .....	32
2.2	Estructura del Marco Teórico.....	32
2.3	La Empresa.....	33
2.3.1	Definición.....	33
2.4	Microempresa.....	33
2.4.1	Concepto.....	33
2.5	Clasificación de las empresas según su tamaño .....	33
2.5.1	PYMES.....	34
2.6	Innovación Tecnológica .....	34
2.7	Cultura Gaming .....	35
2.8	Ciber Gaming.....	35

2.9 Manual Administrativos .....	36
2.9.1 Concepto.....	36
2.10 Objetivos de los manuales administrativos .....	36
2.11 Manual de Procedimientos .....	37
2.11.1 Concepto.....	37
2.11.2 Objetivos de los manuales de procedimientos .....	38
2.11.3 Ventajas y limitaciones de la utilización de manuales de procedimientos.....	39
2.12 Administración .....	39
2.12.1 Concepto de la administración .....	39
2.12.2 Proceso administrativo .....	40
2.12.3 Etapas del proceso administrativo .....	40
2.13 Aspectos Filosóficos.....	41
2.13.1 Planificación estratégica.....	41
2.13.2 Plan Estratégico.....	41
2.13.3 Misión.....	41
2.13.4 Visión .....	42
2.13.5 Objetivos estratégicos.....	42
2.13.6 Principios y valores.....	42
2.13.7 Políticas .....	43
2.13.8 Estrategias .....	43
2.14 Diagrama de flujo.....	43
2.14.1 Definición.....	43
2.14.2 Simbología.....	43
2.15 Organización del talento humano .....	44
2.15.1 División del trabajo .....	44
2.15.2 Descripción de los puestos de trabajo .....	45
2.15.3 Función.....	45

2.15.4	Responsabilidad.....	45
2.16	Organigramas.....	45
2.16.1	Definición de organigrama .....	45
2.16.2	Utilidad .....	46
2.16.3	Tipos de organigramas.....	46
2.17	Control Interno .....	47
2.17.1	Concepto.....	47
2.18	Control Interno de acuerdo al modelo COSO 1 .....	48
2.19	Componentes del control interno.....	48
2.20	Contabilidad.....	49
2.20.1	Concepto.....	49
2.21	Control interno contable .....	50
2.21.1	Concepto.....	50
2.22	Cuenta Contable .....	50
2.22.1	Código de las cuentas .....	51
2.23	Plan de cuentas .....	51
2.24	Proceso Contable .....	51
2.24.1	Concepto.....	51
2.25	Políticas contables .....	52
2.25.1	Concepto.....	52
2.25.2	Características de las políticas contables.....	53
2.25.3	Beneficio de contar con políticas contables en la empresa .....	53
2.26	Inventario.....	54
2.26.1	Definición .....	54
2.27	Estados Financieros .....	54
2.27.1	Clasificación de los estados financieros .....	55
2.28	Razones financieras .....	57

2.28.1	Concepto.....	57
2.28.2	Clasificación de las razones o indicadores financieros .....	57
2.29	Obligaciones legales .....	59
CAPITULO III PROPUESTA.....		60
3.1	Introducción.....	60
3.2	Objetivo General.....	60
3.3	Objetivos Específicos .....	60
3.4	Estructura Organizacional .....	61
3.4.1	Nombre o razón social.....	61
3.5	Logo.....	61
3.5.1	Logotipo y denominación de la Microempresa .....	62
3.5.2	Logotipo y denominación Creado en la Propuesta.....	62
3.6	Base Filosófica del Emprendimiento.....	62
3.6.1	Misión Propuesta .....	62
3.6.2	Visión Propuesta.....	63
3.7	Valores y Principios.....	63
3.7.1	Valores.....	63
3.7.2	Principios.....	63
3.8	Políticas .....	65
3.9	Código de Ética Propuesto .....	66
3.10	Estructura de la Propuesta .....	69
3.10.1	Procesos Administrativos a aplicarse en el salón de Videojuegos “La Zona Game Center”.....	69
3.11	La Organización en el Marco de la Propuesta.....	70
3.11.1	Organigrama actual.....	70
3.11.2	Organigrama Propuesto .....	71
3.12	Manual de funciones.....	72

3.12.1	Funciones Planteadas para Gerencia .....	72
3.12.2	Funciones Propuestas Administrador .....	73
3.12.3	Funciones Propuestas Área de Contabilidad .....	74
3.12.4	Funciones Propuestas Vendedor 1.....	75
3.12.5	Funciones Propuestas Vendedor 2.....	76
3.12.6	Funciones propuestas Área de Operaciones y Soporte Técnico.....	77
3.12.7	Funciones propuestas Cajera – secretaria .....	78
3.12.8	Funciones Propuestas Área de Técnico .....	79
3.13	Manual de Procedimientos para el Salón de Videojuegos La Zona Game Center.....	80
3.13.1	Cadena de Valor “Salón de Videojuegos La Zona Game Center” .....	80
3.14	Manual contable-financiero .....	100
3.14.1	Introducción.....	100
3.14.2	No obligadas a llevar contabilidad .....	100
3.14.3	Obligados a llevar contabilidad .....	101
3.14.4	Políticas contables .....	101
3.14.5	Plan de cuentas para el “Salón de Videojuegos La Zona Game Center” según la Superintendencia de Compañías .....	102
3.14.6	Dinámica de cuentas.....	107
3.14.7	Estados Financieros .....	128
3.14.8	Análisis Financiero .....	135
3.14.1.	Índices financieros .....	135
3.14.9	Auxiliares.....	141
3.14.10	Obligaciones con el IESS y beneficios sociales .....	149
3.14.11	Obligaciones tributarias .....	150
CAPÍTULO IV VALIDACIÓN .....		151
4.1	Introducción.....	151
4.2	Descripción del estudio .....	151

4.3	Objetivo .....	151
4.3.1	Equipo de trabajo.....	152
4.4	Método de verificación.....	152
4.5	Matriz de validación .....	152
4.6	Evaluación de Matriz de validación del Gerente Propietario .....	153
4.6.1	Características a validar.....	154
4.7	Método de calificación .....	154
4.8	Rango de interpretación.....	154
4.9	Resultados.....	155
4.9.1	Tabulación de resultados .....	155
4.10	Evaluación .....	156
	CONCLUSIONES .....	157
	RECOMENDACIONES.....	158
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	159
	ANEXOS .....	161
	Anexo 1. Entrevista al propietario del salón de videojuegos La Zona Game Center .....	162
	Anexo 2. Entrevista realizada al Auxiliar del salón de videojuegos La Zona Game Center .....	166
	Anexo 3. Encuesta realizada a los clientes del salón de videojuegos La Zona Game Center .....	168
	Anexo 4. Formulario 102 A.....	170
	.....	170
	Anexo 5. Formulario 104A.....	171
	Anexo 6. Formato de declaración del Impuesto al Valor Agregado para personas naturales y sociedades (mensuales y semestrales). .....	172
	Anexo 7. Fotografías.....	173
	Anexo 8. Matriz de Validación.....	178

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica.....	6
Tabla 2 Componentes de la fórmula para el cálculo de la muestra .....	8
Tabla 3 Empleados que laboran en el emprendimiento .....	9
Tabla 4 Infraestructura e instalaciones .....	18
Tabla 5 Atención y servicio .....	19
Tabla 6 Capacitaciones al personal.....	20
Tabla 7 Servicio de la Zona Game Center .....	21
Tabla 8 Servicio, infraestructura, calidad e innovación.....	22
Tabla 9 Precio del servicio.....	23
Tabla 10 Factores.....	24
Tabla 11 Frecuencia de asistencia.....	25
Tabla 12 Situaciones del salón de videojuegos.....	26
Tabla 13 Servicio, infraestructura, calidad e innovación.....	27
Tabla 14 Matriz FODA.....	29
Tabla 15 Cruces estratégicos .....	30
Tabla 16 Empresas según su tamaño .....	33
Tabla 17 Ventajas y limitaciones de la utilización de manuales .....	39
Tabla 18 Símbolos utilizados en los diagramas de flujo.....	43
Tabla 19 Manual de funciones del Gerente .....	72
Tabla 20 Funciones Propuestas Administrador .....	73
Tabla 21 Funciones Propuestas Área de Contabilidad .....	74
Tabla 22 Funciones Propuestas Vendedor 1 .....	75
Tabla 23 Funciones Propuestas vendedor 2.....	76
Tabla 24 Área de operaciones y soporte técnico .....	77

Tabla 25 Funciones Propuestas Cajera – Secretaria .....	78
Tabla 26 Funciones Propuestas Área Técnica .....	79
Tabla 27 Procedimiento: Ventas .....	82
Tabla 28 Procedimiento: Planificación Estratégica .....	85
Tabla 29 Procedimiento: Pago a proveedores.....	88
Tabla 30 Procedimiento: Pago de sueldos a empleados .....	90
Tabla 31 Procedimiento: Capacitación al personal.....	93
Tabla 32 Procedimiento: Evaluación al Desempeño .....	95
Tabla 33 Reclutamiento, selección y contratación del personal. ....	98
Tabla 34 Fundamentación del plan de cuentas .....	102
Tabla 35 Plan de cuentas Propuesto para el Salón de Videojuegos La Zona Game Center .	103
Tabla 36 Dinámica de la cuenta: Efectivo y equivalentes al efectivo .....	108
Tabla 37 Dinámica de la cuenta: Inventarios.....	109
Tabla 38 Dinámica de la cuenta: Activos por Impuestos Corrientes.....	110
Tabla 39 Dinámica de la cuenta: Propiedad Planta y Equipo .....	111
Tabla 40 Dinámica de la cuenta: Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo .....	112
Tabla 41 Dinámica de la cuenta: Obligaciones con instituciones financieras .....	113
Tabla 42 Dinámica de la cuenta: Obligaciones con acreedores comerciales.....	115
Tabla 43 Dinámica de la cuenta: Obligaciones laborales .....	116
Tabla 44 Dinámica de la cuenta: Obligaciones con la administración tributaria .....	117
Tabla 45 Dinámica de la cuenta: Obligaciones financieras a largo plazo .....	119
Tabla 46 Dinámica de la cuenta: Capital social.....	120
Tabla 47 Dinámica de la cuenta: Resultados de ejercicios anteriores .....	121
Tabla 48 Dinámica de la cuenta: Resultados del ejercicio .....	122
Tabla 49 Dinámica de la cuenta: Ingresos ordinarios.....	123

Tabla 50 Dinámica de la cuenta: Gastos de administración .....	124
Tabla 51 Dinámica de la cuenta: Gastos de venta .....	125
Tabla 52 Dinámica de la cuenta: Gastos generales.....	126
Tabla 53 Dinámica de la cuenta: Gastos financieros .....	127
Tabla 54 Modelo de estado de situación financiera propuesto .....	129
Tabla 55 Modelo de estado de resultados propuesto .....	131
Tabla 56 Modelo de estado de cambios en el patrimonio propuesto.....	133
Tabla 57 Modelo de estado de flujo de efectivo propuesto .....	134
Tabla 58 Razón corriente .....	136
Tabla 59 Prueba ácida.....	136
Tabla 60 Capital de trabajo neto .....	137
Tabla 61 Endeudamiento del Activo.....	137
Tabla 62 Apalancamiento .....	138
Tabla 63 Rotación de cartera .....	138
Tabla 64 Período promedio de Cobranza.....	138
Tabla 65 Rotación de inventarios .....	139
Tabla 66 Capital de Cuentas por pagar .....	139
Tabla 67 Rentabilidad Neta del Activo.....	139
Tabla 68 Margen Bruto.....	140
Tabla 69 Margen Operacional.....	140
Tabla 70 Rentabilidad Neta de Ventas.....	140
Tabla 71 Modelo de rol de provisiones.....	141
Tabla 72 Modelo de rol de pagos por cada empleado .....	141
Tabla 73 Modelo de arqueo de caja .....	142
Tabla 74 Conciliación bancaria .....	143

Tabla 75 Modelo de hoja de trabajo .....	144
Tabla 76 Registro para el control de activos.....	144
Tabla 77 Modelo de factura de venta.....	145
Tabla 78 Modelo de factura de compra .....	145
Tabla 79 Modelo auxiliar de cuentas por cobrar .....	146
Tabla 80 Modelo auxiliar de cuentas por pagar.....	147
Tabla 81 Modelo de auxiliar de ingresos en efectivo por ventas.....	147
Tabla 82 Modelo de auxiliar de ingresos en efectivo por cobros .....	148
Tabla 83 Modelo de auxiliar de pago de sueldos.....	148
Tabla 84 Obligaciones con el IESS y beneficios sociales .....	149
Tabla 85 Obligaciones tributarias .....	150
Tabla 86 Equipo de Trabajo.....	152
Tabla 87 Matriz de validación .....	153
Tabla 88 Características a validar .....	154
Tabla 89 Método de calificación 1.....	154
Tabla 90 Rango de Interpretación.....	155
Tabla 91 Resultados de la validación.....	156

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Infraestructura e instalaciones .....	18
Figura 2 Atención y Servicio .....	19
Figura 3 Capacitaciones al personal .....	20
Figura 4 Servicio, infraestructura, calidad e innovación .....	22
Figura 5 Precio del servicio .....	23
Figura 6 Factores.....	24
Figura 7 Frecuencia de asistencia .....	25
Figura 8 Situaciones del salón de videojuegos .....	26
Figura 9 Servicio, infraestructura, calidad e innovación .....	27
Figura 10 Estructura Marco Teórico.....	32
Figura 11 Clasificación de la cuenta contable .....	52
Figura 12 Estructura de la Propuesta .....	61
Figura 13 Logotipo Anterior.....	62
Figura 14 Logotipo Creado.....	62
Figura 15 Organigrama.....	70
Figura 16 Organigrama Propuesto .....	71
Figura 17 Situaciones del Salón de Videojuegos.....	80
Figura 18 Flujograma: Ventas .....	84
Figura 19 Flujograma: Planificación Estratégica.....	87
Figura 20 Flujograma: Pago a Proveedores .....	89
Figura 21 Flujograma Pago de Sueldos Empleados .....	92
Figura 22 Flujograma: Capacitación al Personal .....	94
Figura 23 Flujograma: Evaluación al Desempeño.....	97
Figura 24 Flujograma: Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal .....	99

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se basa en la creación del Manual Administrativo, Contable y Financiero para el salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER, en este salón existen algunas falencias que afecta al desempeño de las actividades del emprendimiento.

La falta de bases filosóficas, una estructura organizacional, manual de procedimientos y funciones, la inexistencia de controles contables y financieros se convierten en una debilidad que exige la creación del Manual, herramienta de suma importancia que permitirá al gerente y empleados corregir errores en el manejo administrativo, operativo, contable y financiero del negocio; y al mismo tiempo conseguir réditos económicos necesarios para la sostenibilidad del emprendimiento. Tiene como objetivo principal mejorar el desempeño del personal, fortalecer la estabilidad del negocio y la gestión, brindar una óptima atención y crear responsabilidades.

Para obtener un excelente desempeño del salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER el propietario manejará una guía que le permitirá planear, organizar, administrar y vigilar de una manera eficaz los procesos y actividades mediante una distribución organizacional y de procedimientos administrativos, políticas y normas que garanticen la adecuada delegación de funciones y responsabilidades para cada área.

Con las políticas contables y procedimientos financieros asignados en el presente manual, busca una mejora continua en la eficiencia y eficacia de sus operaciones asignadas diariamente generando resultados efectivos, ayudando de esta manera al logro de metas y objetivos planteados por parte del emprendimiento.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Elaborar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para el Salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER de la ciudad de Ibarra.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera del Salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER, mediante la aplicación de técnicas de investigación para determinar el análisis FODA del emprendimiento.
- Crear un marco teórico de referencia, mediante la investigación bibliográfica para una fácil comprensión orientada hacia el lector, sobre la presente investigación, con la finalidad de fundamentar el desarrollo del Manual Administrativo, Contable y Financiero para el salón de videojuegos La Zona Game Center.
- Estructurar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para el salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER basándose en estándares de calidad.
- Validar el manual Administrativo, Contable y Financiero del salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER de la ciudad Ibarra, Provincia de Imbabura.

# CAPÍTULO I

## DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

### **1.1 Antecedentes situacionales del emprendimiento**

En la década de los 60 los videojuegos se consideraban como ciencia ficción, en el año de 1962 el ingeniero, Steve Russell desarrollo el primer juego en el Instituto de Tecnología de Massachusetts, Russell lo llamó “Spacewar”; el juego se trataba de dos naves espaciales que intentan destruirse sin caer en la fuerza gravitatoria de una estrella. En octubre del año de 1972 se celebró una competición de este juego, lo llamaron “olimpiadas intergalácticas”, el evento alcanzó un gran éxito; posteriormente a este se organizó el primer torneo a gran escala de la historia de los E-Sports. (Benavidez, 2019).

Los E-sports son deportes electrónicos los cuales se han convertido en eventos de gran popularidad, por lo general son competiciones de videojuegos en modo multijugador. Con el pasar del tiempo han evolucionado y cada día toman más popularidad y afición a nivel internacional, presentándose juegos en las diferentes plataformas tanto para pc, ps3, ps4, Xbox, Xbox- One entre otros dando renombre a juegos como: Dota, Lol, Counter Strike, Call of Duty, Overwatch, Hearthstone, Pes, Fifa, Fortnite etc. Hoy en día, los E-Sports mueven millones de dólares alrededor del planeta, convirtiéndose así en un negocio prospero.

En el ámbito informático los E-sports son llamados también juegos electrónicos no son solo un simple entretenimiento, resultan ser también negocios; y para muchos se convierten en una profesión cuya magnitud no deja de crecer, en consecuencia, son cada vez más los jugadores que dan el salto a la profesionalización, entrenando y compitiendo durante jornadas de ocho a doce horas, obteniendo un salario mensual mientras conviven con su equipo en las denominadas gaming

house, algo que, en gran medida, no sería posible sin la inversión y el apoyo de grandes marcas y multinacionales como Intel, Coca-Cola o Microsoft.

El salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER se encuentra situado en las calles Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade “Hotel Plaza Victoria” de la ciudad de Ibarra, este es un emprendimiento que surgió el 13 de marzo del 2018.

LA ZONA GAME CENTER mantiene su local mediante un contrato de arrendamiento, el salón de juegos funciona con la participación de un empleado y el gerente propietario, quienes son los encargados de la vigilancia de las instalaciones, mantenimiento de los equipos y actualización del software de las plataformas operativas de los juegos de video.

Por otra parte, la infraestructura con la que cuenta el local es de primer orden, se encuentra organizada y distribuida para facilitar la movilidad interna y el adecuado uso de los equipos, muebles y accesorios informáticos, ya que el objetivo de este salón de videojuegos es satisfacer las necesidades de sus clientes brindando lo mejor en calidad y comodidad, es por esto que este emprendimiento crece a pasos firmes gracias a los clientes que visitan y usan las instalaciones del local diariamente, debido a ello la administración del centro de juegos ha ampliado el horario de atención. El propietario del emprendimiento desea aumentar el número de computadoras gaming, crear nuevos locales o puntos de atención; e implementar las herramientas administrativas y contables que le permita tomar decisiones acertadas y conocer la verdadera situación económica del salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER.

## **1.2 Objetivos del diagnóstico situacional**

El principal objetivo del Diagnóstico Situacional es proporcionar información concreta y veraz para poder emplear medidas preventivas o correctivas, según sea el caso.

### 1.2.1 Objetivo general

- Analizar el entorno, la situación administrativa, contable y financiera del Salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER, mediante fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la estructura organizacional que posee el emprendimiento.
- Constatar los procesos contables y financieros que tienen el emprendimiento.
- Determinar el cumplimiento de la normativa legal del emprendimiento.
- Identificar la infraestructura, tecnología y procesos con la que cuenta el emprendimiento.
- Verificar la competencia en el entorno en el cual se desarrolla el emprendimiento.

## 1.3 Variables Diagnósticas

Para conocer la situación actual del emprendimiento, se han formulado variables con el objetivo de lograr recopilación de información, análisis, y obtención de resultados.

A continuación, se presentan las variables:

- Estructura Organizacional
- Procesos Contables y Financieros
- Normativa Legal
- Infraestructura - tecnología
- Competencia

## 1.4 Indicadores o sub-aspectos

### 1.4.1 Variable: Estructura Organizacional

- Bases filosóficas (misión, visión, objetivos, principios, valores, políticas)

- Organigrama estructural
- Niveles jerárquicos
- Asignación de funciones y responsabilidades
- Manual de funciones
- Manual de procedimientos
- Planificación
- Base legal vigente
- Normativa interna (Reglamento Interno y Código de ética).
- Estrategias comerciales

#### **1.4.2 Variables: Procesos Contables y Financieros**

- Políticas Contables
- Procedimientos Contables
- Plan de Cuentas
- Registro Contable
- Índices Financieros

#### **1.4.3 Variable: Normativa Legal**

- Normas
- Leyes
- Reglamentos

#### **1.4.3 Variable: Infraestructura**

- Edificio
- Tecnología
- Accesorios

#### **1.4.4 Variable: Competencia**

- Ventajas
- Crecimiento
- Limitaciones

Tabla 1  
Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES	SUJETOS
Analizar la estructura organizacional que posee el emprendimiento.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases filosóficas (misión, visión, objetivos, principios, valores, políticas)</li> <li>• Organigrama estructural</li> <li>• Niveles jerárquicos</li> <li>• Asignación de funciones y responsabilidades</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Planificación</li> <li>• Base legal vigente</li> <li>• Normativa interna (Reglamento Interno y Código de ética)</li> <li>• Estrategias comerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente-Propietario</li> <li>• Auxiliar</li> </ul>
Constatar los procesos contables y financieros que tienen el emprendimiento.	Procesos Contables y Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Contables</li> <li>• Procedimientos Contables</li> <li>• Plan de Cuentas</li> <li>• Registro Contable</li> <li>• Índices Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente-Propietario</li> <li>• Auxiliar</li> </ul>
Determinar el cumplimiento de la normativa	Normativa Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas</li> <li>• Leyes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente-Propietario</li> <li>• Auxiliar</li> </ul>

legal del emprendimiento.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación Directa</li> </ul>		
Identificar la infraestructura, tecnología y procesos con la que cuenta el emprendimiento.	Infraestructura – tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Accesorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación Directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente-Propietario</li> <li>• Auxiliar</li> <li>• Clientes</li> </ul>
Verificar la competencia en el entorno en el cual se desarrolla el emprendimiento.	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios ofertados al cliente</li> <li>• Ventajas</li> <li>• Crecimiento</li> <li>• Inconvenientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación Directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente Propietario,</li> <li>• Auxiliar</li> <li>• Clientes</li> </ul>

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** Investigación del autor

## 1.5 Mecánica Operativa

### 1.5.1 Indicación de la población

#### 1.5.1.1 Clientes

#### Cálculo de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, el gerente del salón de videojuegos La Zona Game Center proporcionó el dato de sus clientes que acuden a esta entidad considerándose un promedio de 230 usuarios de manera mensual.

#### Fórmula

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra se indica a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Tabla 2

Componentes de la fórmula para el cálculo de la muestra

Componente	Descripción
$N$	Tamaño de la muestra.
$N$	Tamaño de la población.
$\sigma$	Desviación estándar de la población. (0,5)
$Z$	Valor obtenido mediante niveles de confianza. (1,96)
$E$	Límite aceptable de error muestral (0,05).

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** El autor

#### Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{230 * (0,5)^2 (1,96)^2}{(230 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{220.89}{1.53}$$

$n = 144.37$

Con la aplicación de la fórmula se obtuvo un resultado que se deben aplicar 144 encuestas a los clientes del salón de videojuegos La Zona Game Center.

### 1.5.1.2 Empleados

En la presente investigación se realizará un censo ya que el emprendimiento dispone de 2 empleados por lo que necesita de una fórmula muestral.

*Tabla 3*  
*Empleados que laboran en el emprendimiento*

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Sr. Fernando Villarreal	Gerente propietario	1
Sr. Alejandro Guanipa	Auxiliar	1
<b>Total de la Población</b>		<b>2</b>

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** Investigación del autor

## 1.5.2 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

### 1.5.2.1 Información Primaria

En la información primaria se utilizaron las técnicas de entrevistas al gerente y auxiliar, encuestas a los clientes y la observación directa cuyo fin analizar la situación actual del emprendimiento en las áreas administrativas, contables y financieras.

### 1.5.2.2 La Observación

En las visitas registradas en el emprendimiento se utilizó el método de la observación, técnica para recopilar información sobre funciones asignadas a cada empleado, observar el ambiente de trabajo y para conocer la atención hacia los usuarios y la calidad de servicio que brinda, todo esto relacionado en los ámbitos administrativos, contables y financieros.

### 1.5.2.3 La entrevista

Se aplicaron entrevistas al gerente-propietario y al auxiliar; con el fin de recopilar información relacionada con la gestión administrativa, contable y financiera del emprendimiento.

### 1.5.2.4 Encuesta

Se emplearon encuestas realizadas a los clientes cuyo objetivo recopilar información relacionada con el funcionamiento de la entidad; y encuestas relacionadas con el grado de satisfacción de los clientes o usuarios que acuden al salón de videojuegos La Zona Game Center.

## 1.6 Tabulación y Análisis de la información

### 1.6.1 Entrevista dirigida al Gerente Propietario

**Nombre:** Fernando Villarreal

**Cargo:** Gerente Propietario

**Fecha:** 09/11/2018

**Hora:** 15:00 pm

**1. ¿La Zona Game Center tiene establecido una base filosófica definida como: misión, visión y objetivos?**

El salón de videojuegos La Zona Game Center por el momento no posee una base filosófica creada, pero establecer esos lineamientos importantes para el emprendimiento seria de mucha ayuda.

**2. ¿La Zona Game Center posee un organigrama estructural definido para la ejecución de sus funciones?**

Por el momento no tiene un organigrama de funciones ya que solo somos dos empleados que realizamos diferentes funciones, pero con el pasar del tiempo y al momento de implementar más áreas o más empleados podremos definir un organigrama de funciones.

**3. ¿La empresa cuenta con niveles jerárquicos totalmente establecidos?**

En esta entidad existe poco personal está el Gerente propietario y un auxiliar, pero cada uno sabe las funciones que tiene que realizar.

**4. ¿El emprendimiento dispone de un manual de funciones y responsabilidades?**

Por el momento la entidad no cuenta con un manual de funciones, pero dentro de la organización cada quien sabe el área que desempeña y ocupa, además trabajamos en equipo para que el emprendimiento salga adelante.

**5. ¿La empresa brinda seguridad física y laboral a sus empleados?**

En la entidad se cuenta con el permiso de los bomberos ya que se tiene todas las instalaciones en perfecto estado además se cuenta con señalética, cámaras, extintor para brinda seguridad física y laboral a quienes desempeñamos las funciones día a día en la entidad. No se realizan actividades de gran esfuerzo físico por lo que no se cuenta con accesorios de seguridad física como cinturón de seguridad, fajas, casco; para el caso del mantenimiento y limpieza de los equipos se cuenta con herramientas generales, guantes y gafas para la protección visual.

**6. ¿La Zona Game Center dispone de un manual que muestre los procedimientos que deben realizar los empleados de la entidad para realizar los procesos?**

No, no disponemos por el momento, pero cada quien ya tiene estipulado y fijado las actividades que se deben realizar dentro del emprendimiento.

**7. ¿El emprendimiento realiza planificaciones constantes a ejecutarse?**

Se realiza planificaciones de acuerdo a los eventos o promociones que se vaya a ofrecer con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes o usuarios.

**8. ¿La Zona Game Center dispone de un reglamento para controlar las actividades que se realizan?**

Reglamento no se dispone, pero se tiene reuniones para evaluar el desempeño de cada uno y aportar con ideas para fortalecer las debilidades del negocio.

**9. ¿La Zona Game Center se rige alguna norma establecida por los E-Sports deportes electrónicos?**

Claro que si nosotros nos regimos a las políticas implementadas por los juegos electrónicos como los E-Sports y lo que más deseamos es que no sea considerado como un vicio, si no como un deporte más como el futbol, el básquet y estamos trabajando para formar una comunidad gaming en la ciudad de Ibarra y posteriormente en todo Ecuador.

**10. ¿La Zona Game Center maneja un código de ética aplicable al local?**

Por el momento no tenemos, pero un código de ética seria indispensable para la ayuda y organizaciones de actividades de local.

**11.- ¿En el ámbito de la competencia La Zona Game Center realizar estrategias comerciales?**

El emprendimiento siempre se encuentra en constante innovación y es por esto que nuestros clientes nos prefieren ya que en el ámbito de la tecnología el que no innova no tienes réditos económicos que le permitan crecer en el mercado.

**12. ¿La Zona Game Center posee un manual Administrativo, Contable y Financiero para la toma de decisiones?**

Por el momento no lo tenemos, seria de una gran ayuda implementarlo para la toma de decisiones en nuestra entidad.

**13.- ¿Existen políticas contables dentro del emprendimiento?**

No existen políticas contables dentro del emprendimiento, pero sin embargo se conoce como realizar y llevar a cabo la contabilidad conforme lo solicita la ley.

**14.-¿La gestión económica y financiera se enmarca en el cumplimiento de políticas contables?**

En el emprendimiento la contabilidad se la lleva de acuerdo a lo que establece la ley vigente.

**15.-¿Las obligaciones tributarias se cumplen a tiempo como la ley exige?**

Las obligaciones tributarias se efectúan a tiempo como lo dispone el Servicio de Rentas Internas, con el fin de evitar multas o inconvenientes.

**16.- ¿El negocio dispone de un plan de cuentas para la gestión contable?**

No dispone un plan de cuentas, pero se lo considera de suma importancia para un mejor registro contable, control y llegar a la toma de decisiones de una manera oportuna.

**17.- ¿El emprendimiento cuenta con un registro contable contable?**

El registro contable se la ejecuta en programa de Excel, sacando cuentas diarias de los productos vendidos y del alquiler de las máquinas.

**18.- ¿Se aplican indicadores financieros para el análisis de la situación financiera en el emprendimiento?**

No, no se ejecutan o no se toman en cuenta indicadores financieros.

**19.- ¿El emprendimiento cumple con la normativa legal como normas y leyes?**

Si, el local cumple de una manera eficaz y correcta la normativa tanto en normas como en leyes de esta manera salvaguardar la integridad y nombre del emprendimiento.

**20.- ¿El emprendimiento cumple con las obligaciones legales?**

Si, la entidad cumple de una manera responsable las exigencias que impone la ley para evitar problemas.

**20.- ¿Se encuentra documentado la situación entre empleador y trabajador?**

Documentado de cierta manera no, pero en la empresa se realiza mediante un acuerdo verbal que se respeta ante cualquier adversidad.

**Análisis de la entrevista**

El propietario del Salón La Zona Game Center emprendió el negocio de videojuegos y soporte técnico de computadoras con el fin de generar recursos económicos para finalizar sus estudios, a la vez satisfacer las necesidades de sus clientes que por dificultades económicas no pueden comprar un pc gaming, ni obtener una comodidad adecuada para jugar en línea. La Zona Game Center es una entidad líder reconocida por los clientes o “gamers” de Ibarra, que a pesar de la competencia que existe en la ciudad ha logrado posicionarse en el mercado de los juegos electrónicos haciéndose acreedora de la confianza de muchos clientes quienes han mostrado conformidad por los servicios prestados por el salón de Videojuegos la Zona Game Center.

La falta de la Planificación Estratégica, la distribución organizacional y un manual de procedimientos contables, administrativos y financieros han ocasionado que la entidad no sea administrada ni operada de una manera técnica, lo que se busca es mejorar todas estas dificultades y brindar un servicio de primera con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes. Ser líder a nivel local, provincial y porque no internacionalmente. La Zona Game Center mantiene sus obligaciones tributarias al día para evitar sanciones, multas, además cuenta con los permisos necesario para ejecutar sus funciones.

## **1.6.2 Entrevista realizada al Auxiliar**

**Nombre:** Alejandro Guanipa

**Cargo:** Auxiliar de Informática

**Fecha:** 09/11/2018

**Hora:** 15:00 pm

### **1. ¿Qué función desempeña en la Zona Game Center?**

Supervisor auxiliar y técnico principal que acude al llamado de los clientes cuando alguna computadora esta desconfigurada y busco una solución de problemas de manera eficaz, encargado del departamento de diseño gráfico para realizar publicidad sobre un evento del local.

### **2. ¿Cómo considera el local en la parte de infraestructura?**

Se lo considera en excelente estado debido a que no se ha tenido problemas con el agua, luz, internet, el ambiente está capacitado debido al aire acondicionado brindando comodidad para mantener estable el local.

### **3. ¿La infraestructura donde se encuentra el local cuenta con seguridad?**

Si debido a que existen cámaras de seguridad, se cuenta con un botón de pánico y sus respectivos extintores en caso de algún incendio.

### **4. ¿El local se encuentra establecido en un punto clave, ¿cuál es su opinión?**

El local está ubicado en el centro de la ciudad lo que hace que los clientes o usuarios tengan la facilidad de visitar el local.

### **5. ¿Qué tipo de tecnología cuenta el local?**

El local cuenta con internet de fibra óptica manteniendo un control de banda ancha de esta manera el internet es repartido a cada computadora sin ralentizarse, también cuenta con servidores

que ayudan a repartir las aplicaciones de esta manera si existen una actualización solo se actualizaría el servidor mas no todas las máquinas.

**6. ¿Qué tipo de computadoras maneja el local?**

Se trabaja con computadoras especializadas y modernas para mover gráficos en alta resolución y fluidos, como podrían ser elementos en 3D y renderización de videos.

**7. ¿Qué tipo de marcas se manejan en el local?**

Las computadoras trabajan con procesadores Intel y ryzen, las tarjetas gráficas Nvidia, los periféricos son de marca Genius y monitores Samsung.

**8. ¿Qué tipos de accesorios se encuentra en el local?**

Se cuenta con sillas tipo oficina para mayor comodidad del usuario, también con puertos de corriente para cargar sus dispositivos, cuenta con una sala de estar y wifi para los usuarios en espera.

**9. ¿Se realiza un control y seguimiento íntegro de las actividades realizadas?**

Aunque no tenemos un sistema de contabilidad las actividades son controladas de forma manual y con la ayuda de Excel para registrar nuestros ingresos y gastos de esta manera nosotros controlamos.

**10. ¿La empresa provee a sus empleados vestimenta al personal encargado para desempeñar sus funciones?**

Si tenemos vestimenta de la Zona, además de esto contamos con las comodidades y seguridades para precautelar nuestra salud.

**Análisis de la entrevista**

El auxiliar del salón de Videojuegos La Zona Game Center cuenta con los conocimientos y preparación correspondiente para la ejecución de sus actividades, se acopla en su lugar de trabajo, capacitado en las áreas de informática y mantenimiento de computadoras, dispone del respaldo del propietario, trabajando en equipo han hecho de salón de Videojuegos un lugar competitivo. En la actualidad la entidad realiza capacitaciones para brindar un mejor servicio a sus clientes y lograr la satisfacción de los mismos. Considera que la creación de un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros que contribuya a mejorar la situación de la empresa en el cumplimiento de políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades.

### 1.6.3 Encuesta realizada a los Clientes

**Fecha:** 09/11/2018

**Hora:** 4 pm

#### 1. ¿La infraestructura e instalaciones de la Zona Game Center le brindan confort y seguridad?

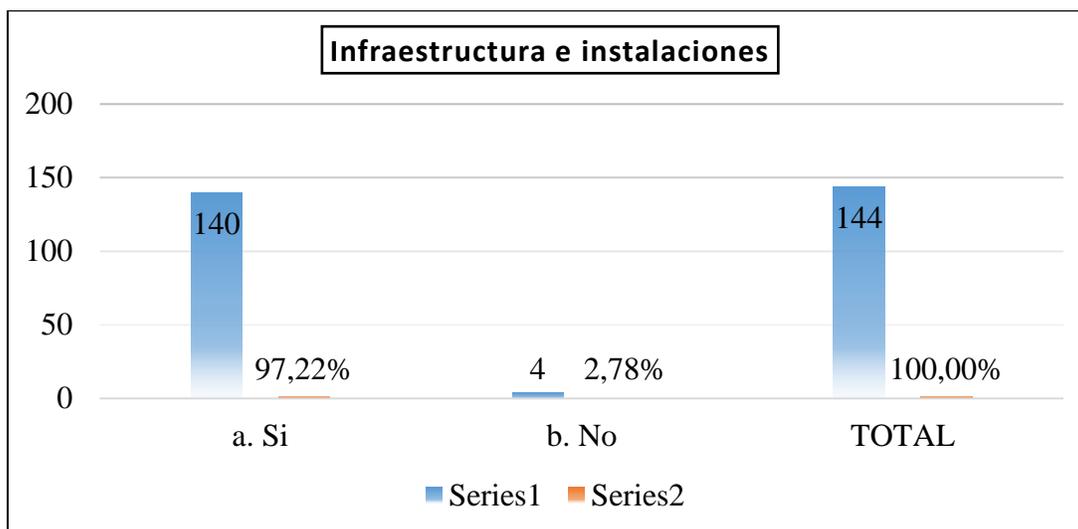
*Tabla 4*

*Infraestructura e instalaciones*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	140	97,22%
b. No	4	2,78%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor



*Figura 1*

*Infraestructura e instalaciones*

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

#### **Análisis:**

Mediante la encuesta realizada se pudo llegar a determinar en un alto porcentaje que el salón de videojuegos brinda confort y seguridad a la hora de alquilar el servicio, por otra parte, con un bajo porcentaje piensan que la entidad no brinda confort ni seguridad, aspectos que tienen que seguir trabajando para lograr estos beneficios.

## 2. ¿Cómo considera la atención y servicio que brinda el salón de videojuegos La Zona Game Center?

Tabla 5  
Atención y servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Excelente	100	69,44%
b. Muy Bueno	40	27,78%
c. Bueno	4	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: El autor

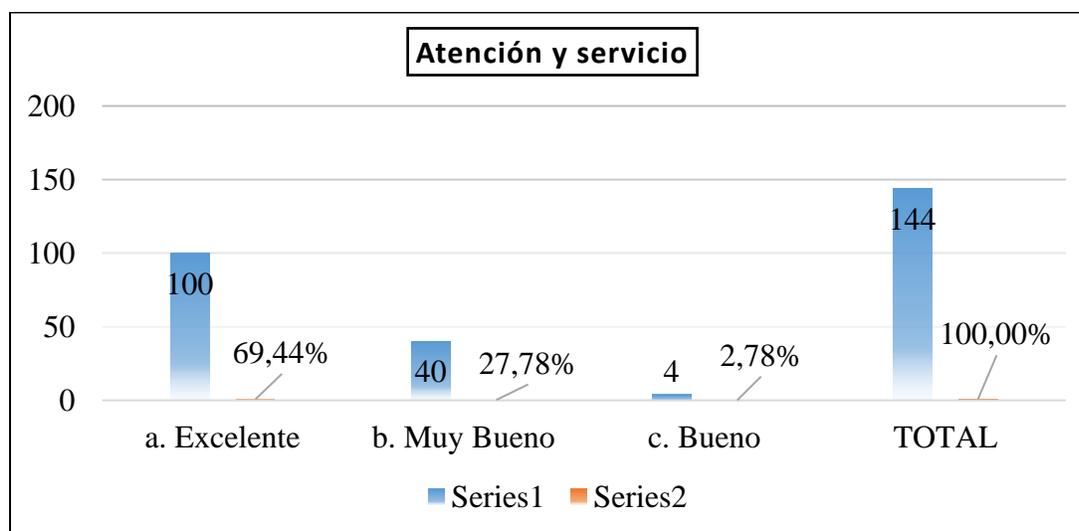


Figura 2  
Atención y Servicio

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: El autor

### Análisis:

Los encuestados consideran que la atención y el servicio es excelente y muy bueno lo que hace que a al gerente del emprendimiento sea una motivación para seguir prestando el servicio y cada vez hacerlo de la mejor manera para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

### 3. ¿Ud. como cliente de la Zona Game Center cree que se debería implementar capacitaciones al personal?

Tabla 6  
Capacitaciones al personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	140	97,22%
b. No	4	2,78%
TOTAL	144	100.00%

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

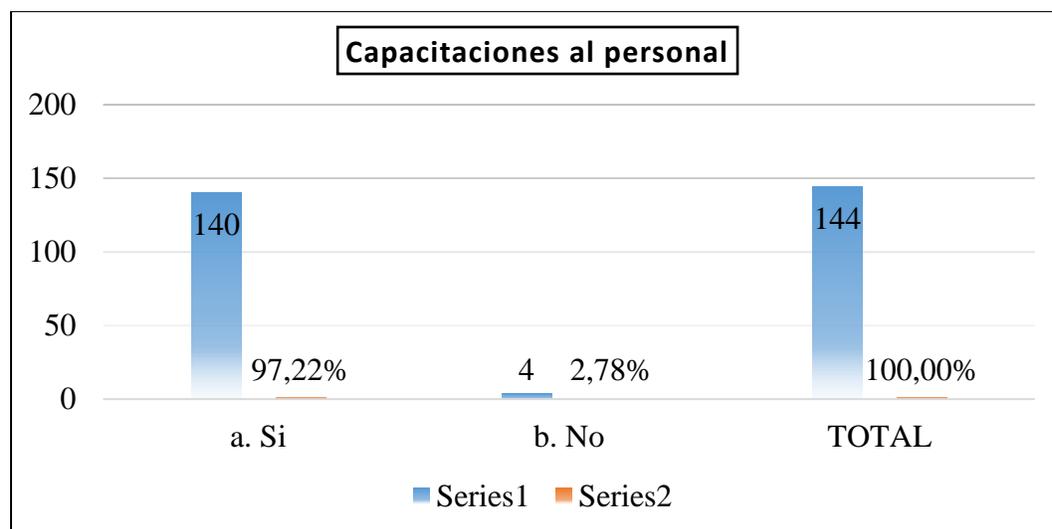


Figura 3  
Capacitaciones al personal

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

#### Análisis:

Mediante la opinión recibida por parte de los encuestados están de acuerdo con implementar capacitaciones al personal con el fin de solventar sus necesidades cuando ellos lo requieran, ya que es un beneficio no solamente para la entidad si no para los usuarios que acuden al local.

#### 4. ¿Al momento de prestar el servicio en la Zona Game Center que aspecto le parece más importante?

Tabla 7  
Servicio de la Zona Game Center

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Precio	75	52,08%
b. Calidad	50	34,72%
c. Comunicación	4	2,78%
d. Infraestructura	15	10,42%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: El autor

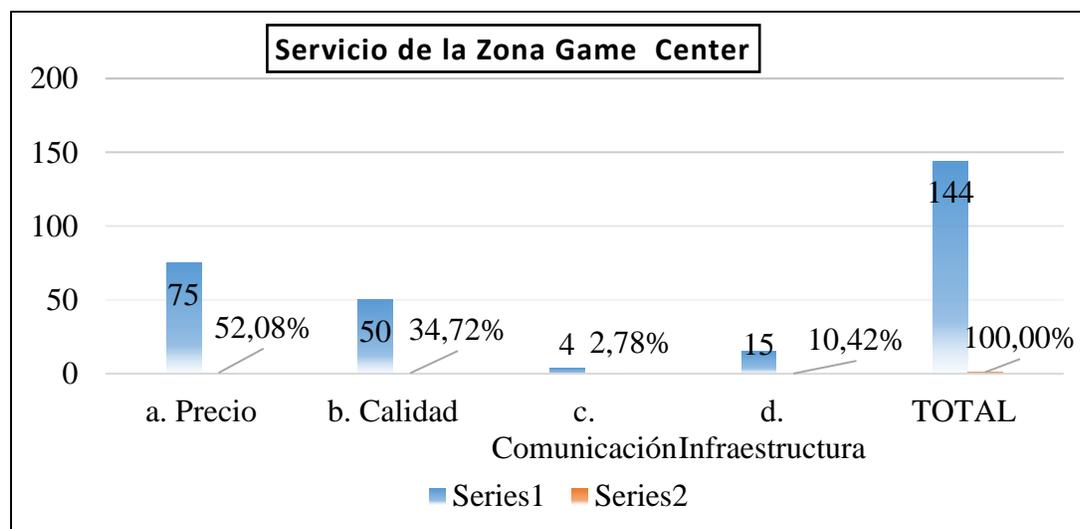


Figura 1  
Servicio de la Zona Game Center

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: El autor

#### Análisis:

Con los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido determinar que el precio es un factor importante por el cual acuden ya que este es accesible para todos, a su vez existen promociones diarias cuyo objetivo es satisfacer las necesidades y que el volumen de los clientes aumente más no disminuyan. Por otra parte, los usuarios prefieren la calidad que se ofrece en la entidad como internet de fibra óptica, computadoras de buena calidad, periféricos en buenas condiciones etc. A

su vez prefieren el servicio por la infraestructura de buena calidad presentada se siente seguros de estar en el local. En un bajo índice refleja la comunicación entre ellos, aspecto importante que se tendría que trabajar para socializar más entre ellos.

## 5. ¿Cómo califica el servicio, infraestructura, calidad e innovación de la Zona Game Center?

Tabla 8

*Servicio, infraestructura, calidad e innovación*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Excelente	125	86,81%
b. Muy Bueno	19	13,19%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

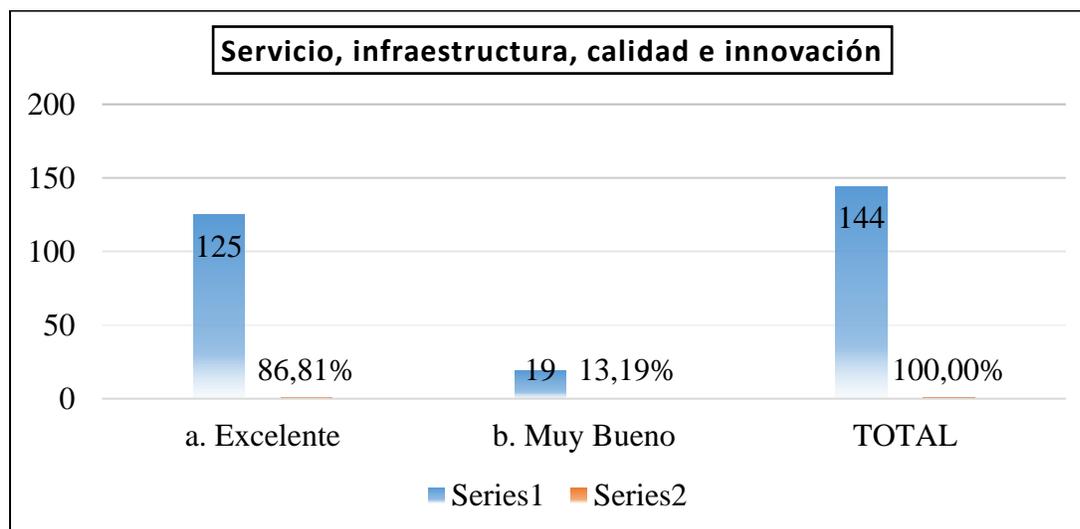


Figura 4

*Servicio, infraestructura, calidad e innovación*

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

### Análisis:

El servicio, infraestructura calidad e innovación por parte de La Zona Game Center conforme reflejan los porcentajes es excelente, un buen emprendimiento posee todas estas características antes mencionadas, es por eso que los clientes los prefieren, mas no necesitan acudir a otros salones de videojuegos. Ya que podrán disfrutar entre amigos, hermanos, comunidad gaming.

**6. ¿Desde su perspectiva, ¿Cómo Considera Ud. los precios de la Zona Game Center al momento de prestar su servicio?**

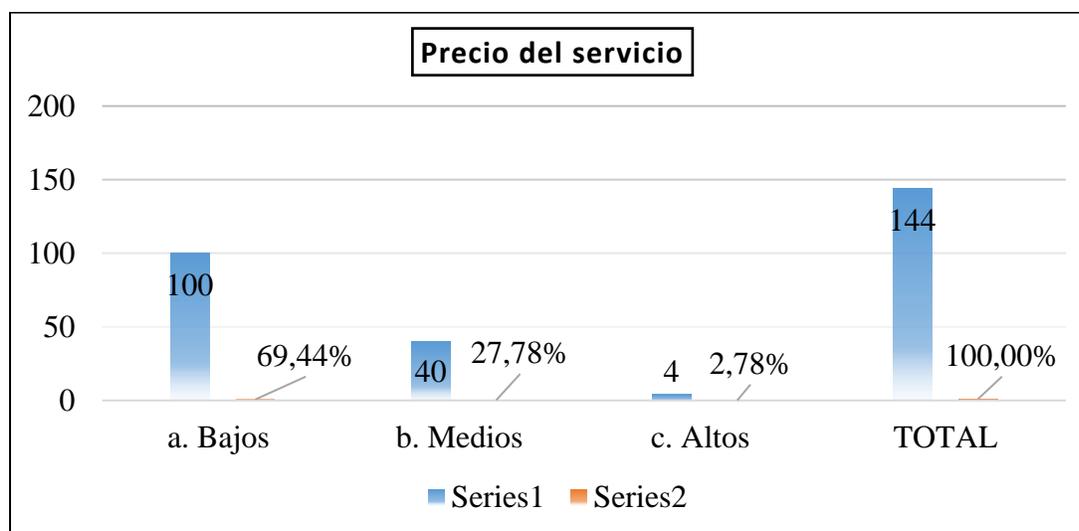
*Tabla 9*

*Precio del servicio*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Bajos	100	69,44%
b. Medios	40	27,78%
c. Altos	4	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor



*Figura 5*

*Precio del servicio*

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

**Análisis:**

La mayoría de los clientes consideran que el precio al momento de generar el servicio es bajo por lo que es accesible para todos, por otra parte, piensan que el precio es medio y otros alto, con estos resultados el gerente – propietario puede implementar estrategias necesarias para solucionar y lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

## 7. ¿Ud. prefiere a la Zona Game center por?:

Tabla 10

Factores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Comodidad	60	41,67%
b. Internet	40	27,78%
c. Servicio	44	30,56%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

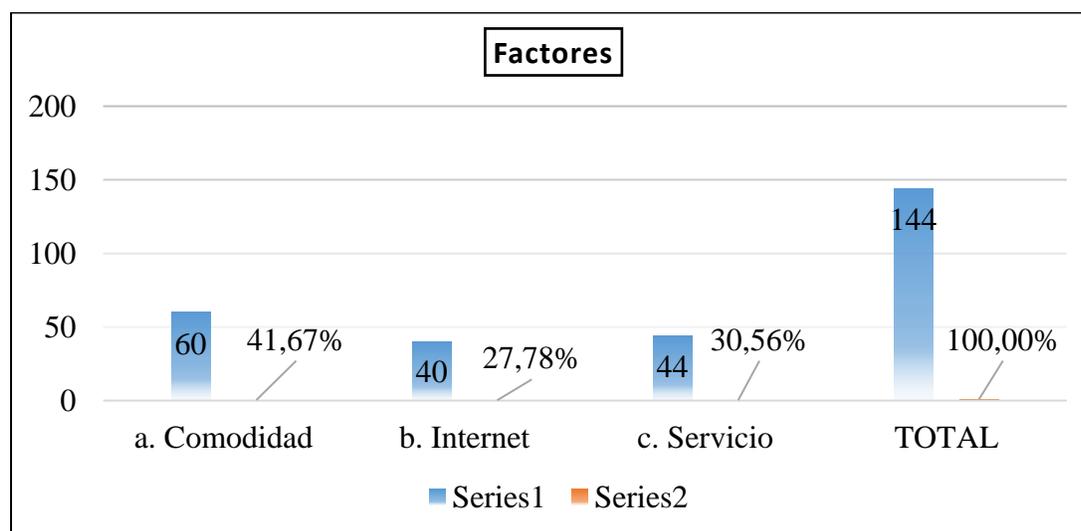


Figura 6

Factores

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

### Análisis:

Mediante los tres factores evaluados se ha llegado a determinar que al salón de videojuegos lo prefieren tanto por la comodidad y servicio que presta la entidad a su vez el internet lo consideran importante, ya que sin estos factores el emprendimiento no tuviese éxito en el mercado.

## 8. ¿Con qué frecuencia Ud. acude al Salón de videojuegos La Zona Game Center?

Tabla 11

### Frecuencia de asistencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Todos los días	20	13,89%
b. Pasando un día	43	29,86%
c. Una vez a la semana	50	34,72%
d. Fines de semana	31	21,53%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

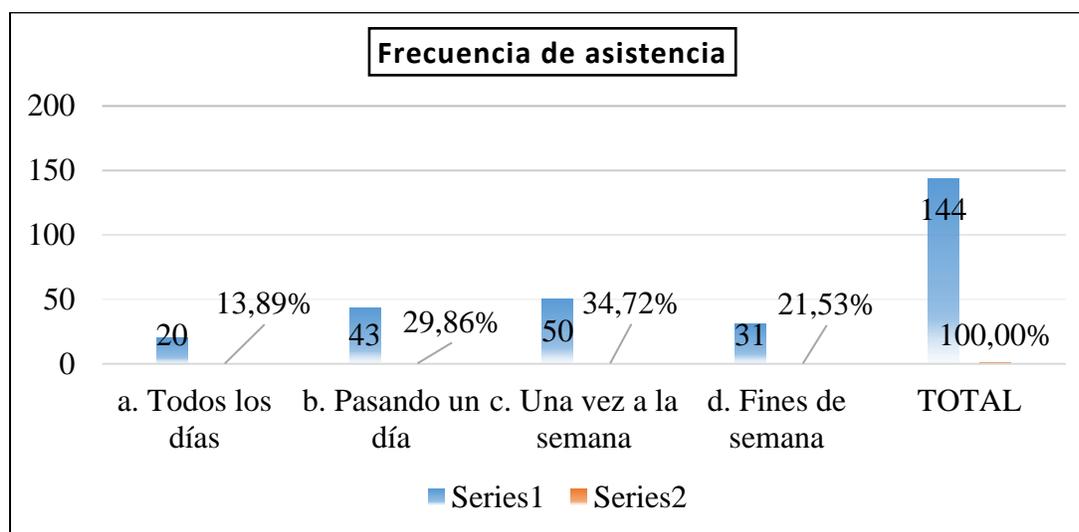


Figura 7

### Frecuencia de asistencia

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

### Análisis:

Estos índices evaluados dan a conocer la acogida que posee el local, ya que se ha llegado a determinar que los clientes prefieren acudir una vez a la semana, los fines de semana, pero por otra parte algunos clientes prefieren ir pasando un día o a su vez todos los días, son factores que le ayudaran al propietario a evaluar resultados e implementar estrategias en los días no tan rentables.

**9. ¿Cuándo existen problemas de conexión con los juegos, documentos, sistema, estos problemas son solucionados por parte del personal?**

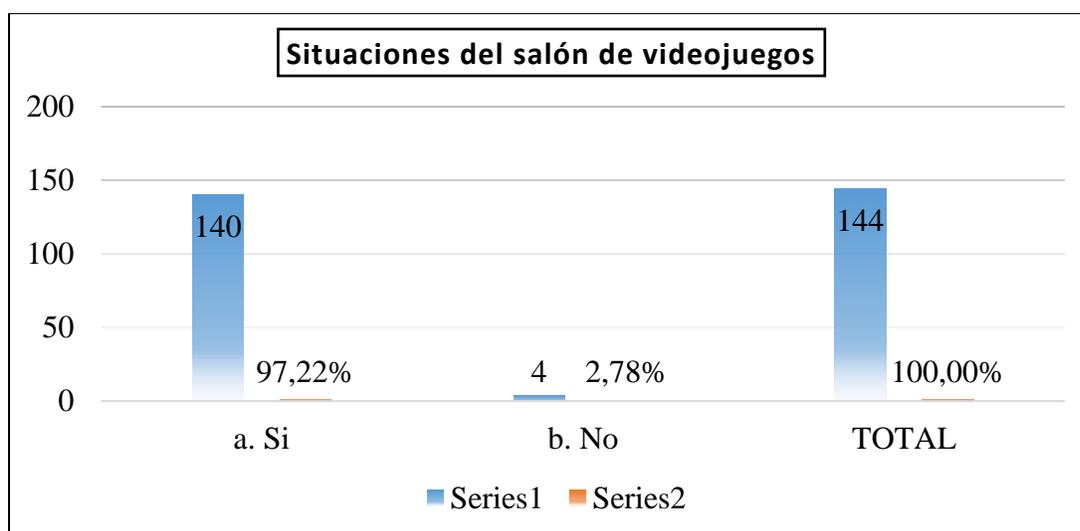
*Tabla 12*

*Situaciones del salón de videojuegos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	140	97,22%
b. No	4	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor



*Figura 8*

*Situaciones del salón de videojuegos*

**Fuente:** Encuesta a los clientes

**Elaborado por:** El autor

**Análisis:**

Los usuarios encuestados están satisfechos con el personal que trabaja en el local, porque cuando se les presenta problemas o dificultades ellos están ahí para resolvérselos de una manera óptima y rápida con el fin de que no pierdan ni su tiempo ni dinero, lo que hace que La Zona Game Center sea una entidad líder en los juegos electrónicos y mantenimiento de computadoras.

## 10. ¿Ha recibido promociones, descuentos, horas gratis y otros beneficios por parte de la Zona Game Center?

Tabla 13

Servicio, infraestructura, calidad e innovación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	125	86,81%
b. No	19	13,19%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: El autor

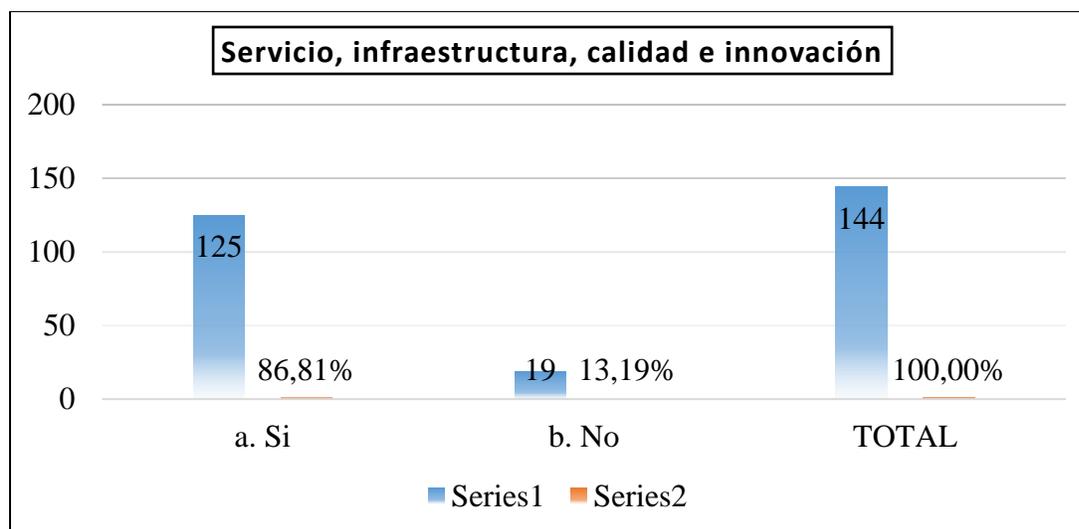


Figura 9

Servicio, infraestructura, calidad e innovación

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: El autor

### Análisis:

Se ha llegado a determinar que en el local de videojuegos La Zona Game Center han recibido promociones, descuentos e incluso horas gratis con el fin de satisfacerlos, en un bajo porcentaje no han recibido ninguno de estos tipos de beneficios por lo que la entidad necesita llevar un registro de todos los clientes para ayudar a todos con sus respectivas promociones, descuentos y más.

#### **1.6.4 Análisis de la Encuesta**

Con las encuestas realizadas se concluye que la Zona Game center es un lugar con una buena infraestructura, indicada e ideal para divertirse, además de esto su precio es accesible para todos los usuarios que desean alquilar el servicio de las computadoras, su tecnología y la velocidad del internet hacen que los clientes disfruten a un más de los E-sport juegos en línea, el emprendimiento cuenta con gente preparada y capacitada para resolver cualquier tipo de problemas.

## 1.7 Matriz FODA

El análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas “FODA”, es una herramienta de estudio que ayuda a determinar la situación actual de la empresa, negocio o emprendimiento, analizando las características internas y su situación externa, en una matriz cuadrática.

Tabla 14  
Matriz FODA

<b>FACTORES INTERNOS DEL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>1</b> Cumplimiento de obligaciones en el ámbito laboral y tributario.	<b>1</b> No cuenta con una Filosofía Organizacional.
<b>2</b> Personal con conocimientos informáticos.	<b>2</b> No posee un organigrama estructural ni funcional.
<b>3</b> Dinero en efectivo.	<b>3</b> Carencia de planificación estratégica.
<b>4</b> Asistencia técnica personalizada.	<b>4</b> No posee un Reglamento Interno.
<b>5</b> Infraestructura segura y confortable	<b>5</b> Falta de políticas contables.
<b>6</b> Innovación tecnológica.	<b>6</b> No posee seguros contra incendios, robos y desastres.
<b>7</b> Buen estado de las computadoras.	<b>7</b> Internet sin compartición 1 a 1.
<b>8</b> Abierto de lunes a domingo.	<b>8</b> Contaminación de virus informáticos.
<b>9</b> Promociones constantes.	
<b>10</b> Permisos de las autoridades correspondientes para su funcionamiento.	
<b>FACTORES EXTERNOS DEL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>1</b> Clientes Frecuentes.	<b>1</b> Aumento de nuevos competidores.
<b>2</b> Aumento de máquinas para el emprendimiento.	<b>2</b> Disminución de precios por parte de la competencia.
<b>3</b> Ubicación estratégica de la entidad	<b>3</b> Promociones asignadas por la competencia
<b>4</b> Implementación de impresoras y copiadoras.	<b>4</b> Nueva tecnología implementada por la competencia.
<b>5</b> Venta de juegos digitales mediante códigos.	<b>5</b> Locales con planes de internet compartición 1 a 1.
<b>6</b> Convertir a los juegos electrónicos como una cultura gaming.	
<b>7</b> Obtener licencias gratuitas en la web, evitando gastos.	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El autor

### 1.7.1 Cruces estratégicos FA, FO, DO, DA para LA ZONA GAME CENTER

Tabla 15  
Cruces estratégicos

ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
<p><b>F3, O4:</b> Mediante la captación de recursos por el alquiler de las maquinas se puede llegar a la implantación de impresoras y copiadoras que ayudan a generar más ingresos.</p> <p><b>F5, O1:</b> Con una infraestructura segura y confortable se puede lograr clientes frecuentes que optan por preferir el servicio.</p> <p><b>F8, O1:</b> Los clientes frecuentes se llegan a generar mediante la ampliación de horarios disponibilidad al máximo.</p>	<p><b>F8, A1:</b> La capacidad de generar un horario idóneo hace que la probabilidad de que el aumento de nuevo competidor no tenga un impacto negativo en el emprendimiento.</p> <p><b>F9, A2:</b> Generar promociones constantes en el negocio hace que no afecte las promociones asignadas por la competencia.</p> <p><b>F6, A4:</b> Al innovar en tecnología y consentir a sus clientes en el mejor ensamblaje hace que el negocio no tenga mucha competencia en el mercado.</p>
ESTRATEGIA FD	ESTRATEGIA DO
<p><b>F4, D8:</b> Mediante una asistencia técnica personalizada se logrará disminuir la afectación de los virus informáticos malignos generados en las diferentes páginas web de navegación.</p> <p><b>F3, D7:</b> Con la rentabilidad del negocio se puede llegar a contratar un servicio de internet de fibra óptica con el objetivo de que al momento de navegar o jugar esta sea rápida.</p>	<p><b>D8, O7:</b> Obtener un adecuado funcionamiento de las maquinas evitando virus informáticos con la implementación de licencias de antivirus de esta manera salvaguardará la seguridad informática.</p> <p><b>D1, D2, D3; O6:</b> Para lograr fomentar una cultura gaming el emprendimiento deberá tener una Filosofía encaminada a su objetivo principal.</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El autor

### 1.7.2 Identificación del problema

Una vez analizada la información obtenida en la presente investigación, a través de la utilización de fuentes primarias y secundarias, identificado las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas se pudo determinar un diagnóstico, para identificar los problemas e inconvenientes que afectan a la operatividad del salón de videojuegos La Zona Game Center.

En lo referente a la gestión administrativa, el emprendimiento no tiene definido de una manera clara su identidad a través de la filosofía organizacional, no dispone de una correcta estructura orgánica que establezca las funciones y responsabilidades por parte de los

funcionarios y empleados. De esta manera el emprendimiento presenta una deficiencia de normas, políticas y procedimientos.

De igual forma no se identifica, ni se administran una gestión sobre los riesgos presentes a los que está expuesto el salón de Videojuegos La Zona Game Center.

Con lo referente en el aspecto contable y financiero presenta problemas en su gestión, ya que no dispone de políticas contables, de un plan de cuentas de acorde al emprendimiento.

Debido a las debilidades encontradas es necesario para el salón de videojuegos La Zona Game Center implementar un manual administrativo, contable y financiero ya que esta se convertirá en un instrumento importante que busca beneficiar directamente al propietario del negocio, sus empleados y clientes ayudando a mejorar el desempeño del personal en cada una de las áreas, solucionando problemas internos que se presenten, beneficiando al usuario al momento de prestar el servicio y como entidad a la hora de tomar una decisión sea esta las más acertada para cubrir las necesidades que tenga la empresa.

## CAPÍTULO II

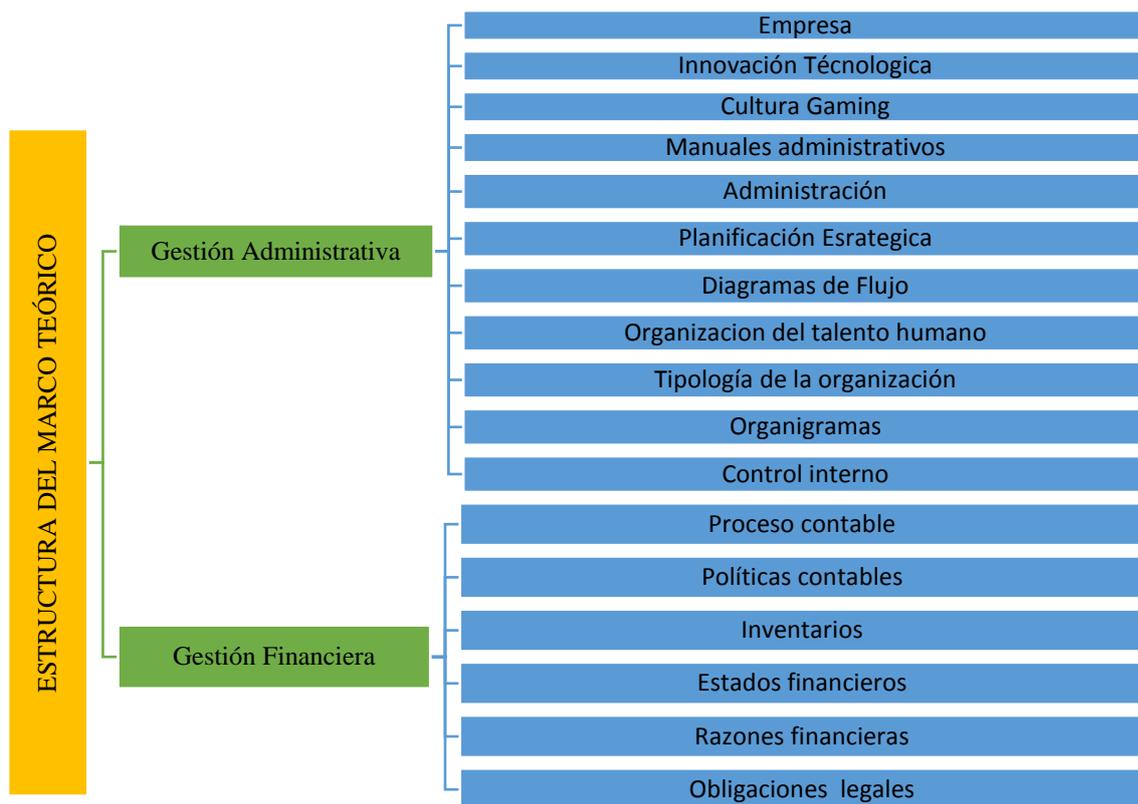
### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Objetivo

- Crear un marco teórico de referencia, mediante la investigación bibliográfica para una fácil comprensión orientada hacia el lector, sobre la presente investigación, con la finalidad de fundamentar el desarrollo del Manual Administrativo, Contable y Financiero para el salón de videojuegos La Zona Game Center.

#### 2.2 Estructura del Marco Teórico

El marco Teórico se encuentra estructurado de la siguiente manera:



*Figura 10*  
*Estructura Marco Teórico*  
Elaborado por: El Autor

## 2.3 La Empresa

### 2.3.1 Definición

La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos básicamente trabajo y capital. (Bustamante, 2009).

La empresa es un ente donde se desarrollan varias actividades buscando generar ingresos económicos, creando empleo y satisfaciendo las necesidades de las personas.

## 2.4 Microempresa

### 2.4.1 Concepto

Según (Ó. Sánchez & Tarodo, 2015) “Son aquellas que tienen menos de diez trabajadores”.

Las microempresas son constituidas por un ente familiar, personal o de amistad, los cuales crean una empresa o entidad para dedicarse a la comercialización de un servicio o producto, busca satisfacer las necesidades de los clientes y obtener réditos económicos.

## 2.5 Clasificación de las empresas según su tamaño

*Tabla 16*

*Empresas según su tamaño*

<b>Tamaño de las empresas</b>	<b>Número de empleados</b>	<b>Valor Bruto en ventas anuales</b>	<b>Valor de Activos Totales</b>
<b>Micros</b>	1-9	100.000,00	Menor de 100.000
<b>Pequeñas</b>	10 hasta 49	1.000.000,00	100.001,00 Hasta 750.000,00
<b>Medianas</b>	50 hasta 200	De 1.000.001,00a 5'000.000,00	De 750.001,00 a 4'000.000,00
<b>Grandes</b>	Mas de 200	Más de 5'000.000,00	Más de 4'000.000,00

**Fuente:** (Zapata, 2017)

**Elaborado por:** El autor

## **2.5.1 PYMES**

### **2.5.1.1 Definición de Pymes**

Se denominan pymes a aquellas empresas cuya actividad comercial es la elaboración, la compra y venta de productos y a la prestación de servicios a un determinado grupo de personas que habitan en una región (Rodríguez, 2016).

Las pymes son consideradas como pequeñas o grandes empresas, las cuales están constituidas por un capital, su función principal es generar un producto o un servicio cuyo fin es satisfacer las necesidades de sus clientes y población en general.

## **2.6 Innovación Tecnológica**

Innovación Tecnológica (PUCP 2015), señaló que los retos y futuro del desarrollo de hardware (aparatos) y software (programas) relacionados a videojuegos, se enfocan en los aspectos de computación gráfica (diseño, iluminación, reflejos, partículas, etc.), física de los cuerpos (flexibilidad, colisiones, fluidos y sonido), e inteligencia artificial (animación biomecánica, cinematografía, interactividad, etc.).

Respecto a los aparatos, la industria de los videojuegos ha desarrollado una cantidad muy considerable.

Nuestro objetivo no es brindar descripciones detalladas de estos, sino plantearemos categorías básicas. Los dispositivos pueden ser agrupados en cuatro tipos, y a pesar de sus similitudes en tanto esquema, las características particulares de cada soporte condicionan los modos de uso y las aplicaciones de videojuegos específicos.

Máquinas recreativas: Suelen estar instalados en salones de entretenimiento, llamadas genéricamente arcade. Su mecanismo habitual consiste en el cobro de una moneda o ficha a cambio de un turno de juego.

El ordenador: Incluye a computadoras, laptops y sus dispositivos periféricos correspondientes, como audífonos, gamepad, teclado, mouse, etc. En el medio local el usuario puede contar con una computadora personal propia, o acceder a sus servicios en cabinas de juegos.

Videogconsolas: Son aparatos especializados en el uso de videojuegos, requieren la conexión a un televisor o pantalla. Actualmente, las consolas vigentes son XBOX ONE, Nintendo Wi U y Playstation 4.

Los usuarios cuentan con dispositivos propios, o alquilan el servicio en locales de entretenimiento.

Consolas portátiles: Caracterizadas por su tamaño reducido, movilidad e incorporación de la pantalla de visualización. Los dispositivos más difundidos en la actualidad son Nintendo DS, PlayStation Portable, y sus respectivas variantes. (Levis: 2015).

Sin duda la innovación tecnológica ha ido creciendo a lo largo del tiempo, en el presente ya no existen computadoras antiguas, ya que nos enfrentamos a un cambio en computadoras avanzadas capaces de introducirnos en un juego virtual, las computadoras gaming, consolas, hacen que los juegos nos lleven más allá del mundo virtual viviendo una experiencia única.

## **2.7 Cultura Gaming**

Según Torres (2014) informa:

A los diferentes lugares donde han llegado los videojuegos, se crearon subculturas que pertenecen a un estilo de vida llamado la cultura gamer". Las personas que se ven identificadas con esta cultura están involucradas con las redes sociales y/o factores tecnológicos de manera diaria. El internet es un medio primordial para el desarrollo y difusión de la cultura gamer.

La cultura gaming es considerada un deporte electrónico mas no como un vicio, ya que muchos padres de la familia los miran así, pero no se dan cuenta que sus hijos pueden llegar alcanzar y desarrollar grandes habilidades y toma de decisiones, hasta incluso jugadores con alto rendimiento en los videojuegos son capaces de liderar por su gran intelecto.

## **2.8 Ciber Gaming**

Según Vogel (2011), este se entiende como aquello que produce una experiencia placentera y satisfactoria. Por ello, el atributo más importante de este es la capacidad de mantener la atención del público.

Este es un mundo creado para usuarios (gamers) en el cual en un espacio se llega a modificar un centro gaming basándose en la infraestructura, comodidad y calidad de las computadoras, sillas, internet entre otros factores importantes. Un ciber gaming es en donde un jugador puede ir a disfrutar un momento divertido ya sea solo o con amigos y vivir una experiencia única realizada fuera de su hogar.

## **2.9 Manual Administrativos**

### **2.9.1 Concepto**

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

Los manuales administrativos son considerados importantes ya que reflejan la organización, administración dentro de una empresa, este ayuda a la optimización de los recursos, proveen facilidad de comunicación con los dirigentes y personal de cada empresa, logrando beneficios en el desempeño en las actividades ejecutadas de manera diaria.

### **2.10 Objetivos de los manuales administrativos**

Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).

Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.

Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen

Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.

Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.

Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendada a todo el personal.

Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos disponibles.

Fortalecer la cadena de valor de la organización.

Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación, y desarrollo del personal.

Servir como una fuente de información para conocer la entidad.

Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones (Benjamín & Fincowsky,2014).

Los manuales administrativos son aquellos que muestran suma importancia para una entidad ya que estos permiten a una organización obtener un desempeño óptimo, mejorar los recursos y realizar las actividades asignadas de una manera adecuada con el fin de aportar para el crecimiento de la entidad.

## **2.11 Manual de Procedimientos**

### **2.11.1 Concepto**

El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos (Herrera, 2014).

Con lo mencionado anteriormente se puede llegar a determinar que un manual es un documento de suma importancia en donde se encuentran detalladas una serie de actividades determinadas y procedimientos en donde cada empleado de la entidad a la que pertenece debe cumplirlas con responsabilidad, objetividad y metas planteadas.

Los manuales recopilan información de los procedimientos, políticas, actividades e instrucciones que se deben seguir para realizar actividades de una manera sencilla pero eficaz, que le permita al lector desarrollar sus actividades con fines propuestos.

A esto los manuales deben estar inscritos en un lenguaje sencillo que sea fácil de entender para que el trabajador realice sus respectivas funciones que son ejecutadas diariamente. Los

manuales deben cumplir con las funciones por los cuales fueron creados teniendo la capacidad de ser modificados, cambiados o ajustados según lo requiera la entidad.

### **2.11.2 Objetivos de los manuales de procedimientos**

Según (Melgar, 2014) entre los principales objetivos de los manuales en un estudio sobre los procesos administrativos en el salvador son los siguientes:

Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.

Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.

Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.

Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.

Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.

Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.

Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.

Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.

Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.

Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.

Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.

Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.

Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

Los manuales resultan significativos para la toma de decisiones administrativas de la entidad, ya que estas ayudan en el funcionamiento de la organización, evitando que se produzcan cambios negativos crisis o problemas en el funcionamiento de la entidad, además fomenta mecanismos direccionados al cumplimiento objetivos, metas trazadas por la entidad, así como el incremento de buenas relaciones laborales fundamentalmente en niveles operativos ya que son fuente importante de información para direccionar el trabajo que evaluara el desempeño y la eficacia del personal.

### 2.11.3 Ventajas y limitaciones de la utilización de manuales de procedimientos

Tabla 17

*Ventajas y limitaciones de la utilización de manuales*

<b>Ventajas</b>	<b>Limitaciones</b>
Aportan al entrenamiento y capacitación de nuevos empleados y miembros de la organización, facilitando así su periodo de adaptación.	Pierden vigencia con rapidez, por lo que deben ser actualizados constantemente.
Facilitan el acceso a la información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa, de manera permanente.	Funcionan como una herramienta, sin embargo, no deben ser considerados como la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
Aseguran la socialización del plan general entre todos los miembros de la organización y de sus propios papeles y relaciones pertinentes	No es una herramienta considerada útil por pequeñas organizaciones.
Logran y mantienen un sólido plan de organización.	No incluyen los aspectos informales de la organización, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
Determinan y describen la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización	Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

Fuente (ISEADE, 2012)

Elaborado por: El autor

## 2.12 Administración

### 2.12.1 Concepto de la administración

“Proceso cuyo objetivo es la coordinación eficaz de los recursos de una organización formal para lograr sus objetivos a través de otros” (Münch & García, 2017).

La administración es una secuencia de pasos bien planteados para conseguir una meta o un objetivo a través del tiempo, la administración es fundamental dentro de una organización ya

que si se la ejecuta de una manera correcta no existirán problemas en un futuro permitiendo tener una rentabilidad adecuada.

### **2.12.2 Proceso administrativo**

“El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las cuales se interrelacionan y forman un proceso integral” (Münch & García, 2017).

El proceso administrativo conlleva una secuencia de actividades destinadas para un proceso de mejora tanto en funciones, objetivos y metas planteadas con el fin de obtener una mejora continua para la institución.

### **2.12.3 Etapas del proceso administrativo**

#### Planeación

La determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

#### Organización

El establecimiento de la estructura necesaria para la coordinación racional de las actividades, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

#### Dirección

Dirigir operaciones, mediante la conducción y supervisión de los esfuerzos de los subordinados a través de la motivación y comunicación para alcanzar los objetivos de la empresa.

#### Control

La medición de los resultados obtenidos se hace con el fin de detectar desviaciones y establecer medidas o acciones correctivas necesarias de manera que los resultados se relacionen con el estándar diseñado. (Münch & García, 2017).

Estas etapas son fundamentales dentro del proceso administrativo ya que, mediante una planificación, organización, dirección y control se puede llegar a la toma de decisiones oportunas dentro de una institución.

## **2.13 Aspectos Filosóficos**

### **2.13.1 Planificación estratégica**

“La planificación estratégica consiste en el proceso de definición (hoy) de lo que queremos ser en el futuro, apoyando en la correspondiente reflexión y pensamiento estratégico” (Aljure Saab, 2015).

Como su nombre lo indica son estrategias que ayudan a lograr las metas y los objetivos de una entidad encaminados hacia el futuro logrando estabilidad tanto internamente como externamente.

### **2.13.2 Plan Estratégico**

“El plan estratégico constituye la herramienta en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado hoy (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés (Aljure Saab, 2015).

La planeación estratégica empieza desde la planificación asignada por parte de los directivos de una institución, ya que en este documento se manifestará las técnicas o planes que tiene la entidad para solventar cualquier inconveniente o problema en el futuro, además aquí se da a conocer tanto empresa, empleados y sociedad lo que es la misión, visión, objetivos, principios, valores entre otros.

### **2.13.3 Misión**

“La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe y por tanto da sentido y guía las actividades de la empresa; la misión debe contener y manifestar características claras que le permitan permanecer el tiempo así:

Atención/orientación al cliente

Alta calidad del Producto/servicio

Mantener una filosofía de mejoramiento continuo

Especificaciones del producto servicio” (Palacios, 2015).

La misión de cada entidad es la esencia que posee cada una de ellas, se podría decir que es la razón por la que se crea y donde va encaminada y los propósitos que se desea cumplir relacionada con las necesidades de las personas o clientes.

#### **2.13.4 Visión**

“La visión sirve de guía en la formulación de estrategias y debe reflejarse en la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicos, cuyos resultados deben ser medibles mediante índices de gestión bien definidos” (Palacios, 2015).

La visión va encaminada hacia dónde quiere llegar la entidad, es el vínculo que une a las entidades tanto en el presente como en el futuro.

#### **2.13.5 Objetivos estratégicos**

“Son la base para determinar qué actividades se deben ejecutar, con qué criterios se deben evaluar y qué tan bien se han ejecutado. Son los resultados a corto, mediano y largo plazo que un negocio espera obtener para hacer real su misión y visión” (Palacios, 2015).

Los objetivos estratégicos están enfocados hacia las metas planteadas por la organización también tienen relación con la misión y visión de la misma, para de esta manera lograr un mejor desempeño de la empresa, con el fin de ser una empresa líder en el mercado.

#### **2.13.6 Principios y valores**

“Son las creencias y valores que guían e inspiran la vida de una organización o negocio, definen lo importante para una empresa, guían el actuar de las personas y la sociedad y demandan liderazgo” (Palacios, 2015).

Los principios y valores es la esencia de cada empresa encaminada a un mundo lleno de relaciones laborales entre personas es por esto que ellos deben tener bien definidos sus valores y principios.

### 2.13.7 Políticas

“Las políticas son conceptos que guían y orientan el pensamiento y acción de los emprendedores en la toma de decisiones para el logro de la misión, visión, ética, objetivos y las estrategias” (Yin, Zhang, & Wang, 2004).

Las políticas son las pautas que se deben cumplir dentro de una empresa, para que esta sea organizada y llegue a cumplir las metas propuestas.

### 2.13.8 Estrategias

“Las estrategias son cursos de acción general o alternativas que señalan la dirección por seguir, así como el empleo general de recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas” (Münch & García, 2017).

Las estrategias son oportunidades que se plantean para cumplir las metas con mayor eficacia y conseguir resultados en poco tiempo.

## 2.14 Diagrama de flujo

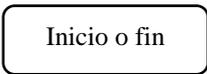
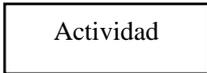
### 2.14.1 Definición

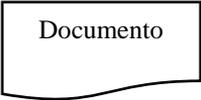
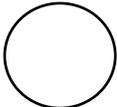
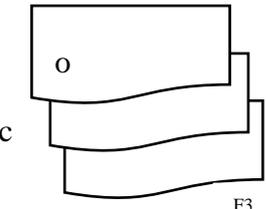
“Diagrama de flujo se puede definir como la representación gráfica de la secuencia lógica que se sigue en un conjunto de actividades, documentos, archivos y puestos de trabajo que intervienen en un procedimiento detallado” (Münch & García, 2017).

Los diagramas de flujo son aquellas figuras que nos permiten relacionar de manera cíclica y ordenada las diferentes actividades que se desarrollan dentro de un proceso o actividad.

### 2.14.2 Simbología

*Tabla 18*  
*Símbolos utilizados en los diagramas de flujo*

Símbolo	Significado	Aplicación
	Terminal	Indica el inicio o fin de un procedimiento, contiene el nombre de este.
	Operación	Se escribe la actividad relativa de un paso del procedimiento

	Documento	Representa el uso y manejo de formatos que entren, se utilicen, se generan y salgan del procedimiento.
 <b>Archivo</b>	Archivo	Indica que un documento es archivado
Si  No	Decisión	Representa la alternativa de aceptar o rechazar una actividad del procedimiento (sí o no)
 <b>Conector</b>	Conector de la actividad	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en lo que se continúa el diagrama de flujo
 <b>Conector de página</b>	Conector de página	Es una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que se continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo	Conecta los diferentes símbolos del diagrama de flujo, señalando el orden en que deben realizarse las distintas actividades, así como el sentido del movimiento y flujo.
	Puente	Se usa para cruzar líneas de comunicación de un procedimiento sin interferirlo.
	La "o" indica el original de la copia. La "c" indica la copia F1, F2, F3 indica la clave del documento	Indica la distribución de los ejemplares del documento en uso
	Archivo temporal	Indica la guarda momentánea de un documento

**Fuente:** (Munch & García, 2017, pág.165)

**Elaborado por:** El autor

## 2.15 Organización del talento humano

### 2.15.1 División del trabajo

“Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo” (Münch & García, 2017).

La división del trabajo es un medio por el cual se realiza la asignación de actividades determinadas para cada funcionario que desempeña en las diferentes áreas de la empresa.

### **2.15.2 Descripción de los puestos de trabajo**

“Es un documento que recoge la información obtenida por medio del análisis quedando reflejado de esta manera, el contenido del puesto, así como también las responsabilidades y deberes inherentes y propias al mismo” (M. Sánchez, 2014).

La descripción de los puestos de trabajo es la actividad que va a realizar en el cual se lo detallan las funciones y responsabilidades.

### **2.15.3 Función**

“Conjunto de tareas, realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica” (M. Sánchez, 2014).

Las funciones son responsabilidades que se realizaran por periodos determinados dentro de una entidad que se dedique a producir o a generar bienes o servicios.

### **2.15.4 Responsabilidad**

“Se denomina así a los diferentes compromisos que puede desarrollar una persona en una organización” (M. Sánchez, 2014).

Son aquellas tareas asignadas que se deben cumplir con actos de responsabilidad en las diferentes áreas de la empresa.

## **2.16 Organigramas**

### **2.16.1 Definición de organigrama**

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (Benjamín & Fincowsky, 2014).

El organigrama es considerado como un factor importante dentro de la ilustración orgánica de una entidad, ya que se podrá distribuir los niveles jerárquicos de cada área, y asignar las diferentes funciones a los empleados como un factor importante dentro de la institución.

### **2.16.2 Utilidad**

“Proporciona una imagen formal de la organización.

Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.

Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

Constituye una fuente autorizada de consulta” (Benjamín & Fincowsky, 2014)

El organigrama dentro de una institución representa la funcionalidad de la empresa, ya que sin duda se observará una empresa con una imagen bien formada y distribuida en las diferentes relaciones jerárquicas.

### **2.16.3 Tipos de organigramas**

#### **Por su naturaleza**

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

Macro administrativos: Contienen información de más de una organización.

Meso administrativos: Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

#### **Por su ámbito**

Generales: Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

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

#### **Por su contenido**

Integrales: Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.

Funcionales: Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

De puestos, plazas o unidades: Indican las necesidades de puestos y el número de plazas existentes o necesarias de cada unidad consignada.

### **Por su presentación**

Verticales: presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.

Horizontales: Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular al extremo izquierdo.

Mixtos: Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación.

De bloque: Son una variante de los verticales, pero tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos (Benjamín & Fincowsky, 2014, págs 101,102,103,104).

Los diferentes tipos de organigramas se los puede representar dependiendo de las exigencias de la organización de la entidad en este caso se implementará para el salón de videojuegos la Zona Game Center un organigrama vertical ya que este se incorpora a la entidad y felicitará la comprensión de los diferentes niveles jerárquicos y las actividades dirigidas para los empleados.

## **2.17 Control Interno**

### **2.17.1 Concepto**

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (Estupiñán, 2016).

El control interno se lo puede definir como la columna vertebral de cada entidad ya que aquí se implementará políticas, normas, procedimientos y componentes necesarios el cual

permitirán mitigar riesgos y controlar de manera oportuna las actividades y procesos realizados por la institución.

### **2.18 Control Interno de acuerdo al modelo COSO 1**

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

Efectividad y eficiencia de las operaciones.

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Estupiñán, 2016).

Conforme a la información proporcionada por el COSO, se puede llegar a determinar que el control interno es un sistema que implica a todos los dirigentes de la entidad cuyo fin es asegurar el adecuado desempeño de las funciones destinadas a cada uno de los que pertenecen a la empresa y saber tomar decisiones oportunas frente a problemas detectados.

### **2.19 Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el ente y están integrados a los procesos administrativos:

Ambiente de control

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal.

Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.

#### Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

#### Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

#### Monitoreo

Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir (Estupiñán,2016).

Los componentes del control interno son indispensables para la toma de decisiones, en si les ayuda a detectar, controlar, prevenir y mitigar riesgos o malas decisiones efectuadas por los dirigentes de las empresas.

## **2.20 Contabilidad**

### **2.20.1 Concepto**

Según (Rangel, 2017) define

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

Según la opinión del autor podemos comprender que la contabilidad es una técnica importante para el registro y control de las operaciones económicas que realiza una entidad para conocer la situación actual al terminar su ciclo de operaciones.

## **2.21 Control interno contable**

### **2.21.1 Concepto**

“El control interno contable hace referencia a los mecanismos adoptados por la empresa para salvaguardar la información contable y financiera, proteger los activos que dispone la empresa, asegurar que los registros contables sean confiables y que garanticen la elaboración de estados razonables y fidedignos conforme lo establecen las NIIF’s y las NIC’s, cumplir las políticas internas para prevenir fraudes internos como despilfarros y malversación de fondos” (Estupiñán, 2016).

El control interno es considerado la columna vertebral de cada empresa, emprendimiento o entidad el cual su función principal es proteger la información contable y financiera, activos que tiene la empresa, información de la empresa etc.

## **2.22 Cuenta Contable**

“Se denomina cuenta al nombre que se asigna a un grupo de bienes, valores, derechos u obligaciones que tiene características similares entre sí, o cumplen una misma función. La cuenta es una herramienta que utiliza la Contabilidad para identificar hechos mercantiles y cuantificarlos” (Zapata, 2017).

La cuenta contable es aquel instrumento el cual ayuda a facilitar la identificación y el registro de los valores de todas las transacciones económicas generadas por la entidad de una manera diaria.

### **2.22.1 Código de las cuentas**

“El código de las cuentas por lo general son números que permiten identificar las cuentas contables de otras y su objetivo es facilitar el registro contable de las transacciones y el control de los movimientos realizados por la empresa” (Zapata, 2017).

El código de cuentas es un catálogo en donde se pueden identificar las cuentas contables de otras cuyo fin es permitir facilitar al personal el registro contable de una empresa, emprendimiento o entidad.

### **2.23 Plan de cuentas**

“El plan general de cuentas es una lista en la que se ordena metódicamente cada una de las cuentas, ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable. El Plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados financiero y estadísticos, a partir de esta información, la empresa tomará decisiones trascendentales” (Zapata, 2017).

El plan de cuentas es el encargado de generar cuentas contables presentándolas con sus respectivos códigos de una manera ordenada y clara que permitan el registro de las transacciones realizadas en la entidad.

### **2.24 Proceso Contable**

#### **2.24.1 Concepto**

Se lo define como un conjunto de pasos lógicos y ordenados que el contador debe seguir desde el momento mismo en que se pone en marcha la empresa y durante su existencia, cuando reconocerá muchas transacciones que al menos en parte afectan a la economía y las finanzas de la empresa. (Zapata, 2017, p. 63).

RECONOCIMIENTO	JORNALIZACIÓN	MAYORIZACIÓN	COMPROBACIÓN Y AJUSTES	PRODUCTOS EEFF
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis</li> <li>- Pertinencia</li> <li>- Exactitud</li> <li>- Legalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imputación</li> <li>- Valoración con base en NIIF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imputación a cuenta respectiva</li> <li>- Clasificación adecuada</li> <li>- Imputación a sub cuentas auxiliares</li> <li>- Verificar los pases completos del libro mayor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplica técnicas de Verificación</li> <li>- Registra ajustes</li> <li>- Asegura la calidad de saldos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de Resultados</li> <li>- Balance General</li> <li>- Estado de Flujo de Efectivo</li> <li>- Estado de Cambios en el Patrimonio</li> </ul>

*Figura 11*

*Clasificación de la cuenta contable*

**Fuente:** (Zapata, 2017, p. 63)

**Elaborado por:** El autor

El proceso contable es importante e indispensable para registrar las operaciones realizadas de manera ordenada y secuencial durante en determinado periodo. Es un proceso que empieza con la fase de reconocimiento de hechos significativos y finaliza con la elaboración y la presentación de los estados financieros el cual es presentado a los responsables cuyo fin es la toma de decisiones.

## 2.25 Políticas contables

### 2.25.1 Concepto

Las políticas contables obedecen a las directrices definidas en principio, métodos y procedimientos atendidos por un ente económico para la preparación y presentación de sus reportes financieros en particular a la necesidad de divulgar información de interés público con destino a terceros. La definición de las políticas contables permite orientar a sus usuarios de la información sobre la manera como ha sido preparada la información para garantizar la realidad en la situación financiera de la empresa. (Godoy, 2016).

Las políticas contables se las puede determinar cómo pautas o a su vez como criterios encaminados al registro de las operaciones económicas y a la elaboración y presentación de los estados financieros.

### **2.25.2 Características de las políticas contables**

Las políticas contables deben contar características distintivas que muestren la posición económica de una empresa.

Las políticas contables deben cumplir con las características cualitativas de la información financiera que establece la Sección 2: Conceptos y principios generales, las cuales son los atributos que proporcionan la utilidad a la información contenida en los estados financieros.

Comprensibilidad

Relevancia

Materialidad o importancia relativa

Fiabilidad-Confiability

Esencia sobre forma

Prudencia

Integridad

Comparabilidad

Oportunidad

Equilibrio entre el costo y beneficio (Godoy, 2016, p. 8, 9, 10,11)

Como parte fundamental de las políticas contables intervienen las características en donde estas deben de ser entendibles con el fin de que el gerente pueda interpretar la información financiera y de esta manera tomar decisiones asertivas para lograr un crecimiento de nivel positivo.

### **2.25.3 Beneficio de contar con políticas contables en la empresa**

Si las políticas contables son adecuadas para determinada empresa, su buena aplicabilidad o implementación, puede proporcionar beneficios como los mencionados a continuación:

Proporciona una guía para la elaboración y presentación de la información financiera.

Previenen desviaciones en el registro de las operaciones.

Proporcionan canales de comunicación entre los usuarios de la información financiera.

Ayuda a los usuarios externos en la toma de decisiones sobre los estados financieros.

Promover la situación financiera real y los resultados de las operaciones.

Promueven una coordinación y cooperación más estable entre los elementos del departamento contable.

Especifica el punto de vista y la filosofía de la administración en el área contable (Godoy, 2016, p. 12).

La incorporación de políticas contables es favorable para Pymes, orientadas para una mejor rentabilidad económica de la empresa o emprendimiento, permitiendo la corrección de errores al momento de realizar registros contables o a su vez transacciones económicas.

## **2.26 Inventario**

### **2.26.1 Definición**

El activo más significativo de las empresas comerciales suele ser el inventario de mercadería el cual hace referencia a las mercaderías o productos que la empresa adquiere para venderlos a un grupo de personas o empresas con el fin de obtener ganancias o beneficios y que a su vez no están sujetos a transformaciones o cambios (Zapata, 2017).

El inventario se entiende como una lista ordenada de bienes o cosas valorables el cual pueden pertenecer a una empresa, emprendimiento o institución.

## **2.27 Estados Financieros**

(Rangel, 2017)

Define a los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera. Su propósito general respecto de la entidad es proveer información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes. Todos esos datos resultan útiles al usuario para la toma de decisiones.

La definición del autor nos da a entender que los estados financieros son aquellas novedades que se reporten a través de la realización de un proceso contable, el cual comienza por una transacción, continua con un proceso y finaliza con los resultados de un determinado periodo

que al final nos servirá para analizar la situación de la empresa en los respectivos ámbitos económicos, financieros y contables.

“Es el informe contable fundamental preparado periódicamente para medir la situación económica integral de una entidad, encargado de presentar de forma comparativa, clasificada y ordenada las cuentas de ingresos, costos y gastos, cuya relación permite establecer la utilidad o pérdida obtenidas” (Zapata, 2017).

### **2.27.1 Clasificación de los estados financieros**

Los estados financieros son aquellos que permiten evaluar de una manera periódica la situación económica de la entidad, presentando de manera ordenada y clasificada las cuentas de los ingresos, costos y gastos, dando como resultado una ganancia o pérdida obtenida.

#### **2.27.1.1 Balance General**

“El balance general es un estado financiero a través del cual se informa sobre la situación financiera y económica actual de la empresa dentro de un periodo específico” (Zapata, 2017).

El balance general es aquel estado financiero que da a conocer sobre el estado real de la empresa sea este financiero y económica determinado en un tiempo significativo.

#### **Activo**

El activo hace referencia a todos los bienes que dispone la empresa con el fin de utilizarlos en sus actividades comerciales, mismos que al ser utilizados en las actividades comerciales de la empresa generaran utilidades o réditos (Melo, 2015).

El activo se encuentra dividido en dos grupos:

**Activo corriente:** que puede convertirse en dinero en un plazo no mayor a 12 meses activo.

**No corriente:** que tarda más de doce meses para convertirse en dinero.

#### **Pasivos**

Los pasivos de una empresa se los define como un “Conjunto de obligaciones cuantificables en términos monetarios que contrae una entidad, y cuyo orden de presentación se basa de acuerdo con su grado de exigibilidad a través del tiempo” (Aguilar, 2017 ).

Los pasivos dan como referencia a aquellas obligaciones que la empresa ha contraído como con terceras personas que pueden ser: instituciones financieras, proveedores, IESS, etc. Estas obligaciones deben ser canceladas en plazos establecidos para evitar problemas o su vez multas.

### **Patrimonio neto**

El patrimonio hace referencia a todas las obligaciones, donaciones recibidas y las contribuciones realizadas por los socios de la empresa sean estas en dinero en efectivo o bienes de capital, además, esta cuenta agrupa a los resultados retenido y a los resultados del presente ejercicio (Melo, 2015).

El patrimonio neto es considerado como referencia de las obligaciones, donaciones y contribuciones ejecutadas por los miembros o socios de la entidad ya sean estas en dinero o en bienes de capital.

#### **2.27.1.2 Estado de flujos de efectivo**

Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un periodo, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura. (Zapata, 2017).

El estado de flujos de efectivo es el informe contable presentado el cual permite conocer como genera efectivo la empresa para el desarrollo normal de sus actividades. Establece la capacidad que dispone la empresa para cumplir de manera oportuna las obligaciones, realizar inversiones y hacer frente a las situaciones desfavorables.

#### **2.27.1.3 Estado de Cambios en el Patrimonio**

Las variaciones de las cuentas patrimoniales de una empresa son reflejadas a través del estado de cambios en el patrimonio. “Su finalidad es mostrar y explicar las variaciones que sufren los

diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado” (Baena, 2014, p. 50).

A través del estado de cambios en el patrimonio se pueden detectar las situaciones que afectan y benefician a la empresa, en donde la gerencia decide la toma de decisiones y establece las estrategias para corregir las desviaciones y establecer ventajas para obtener beneficios futuros.

## **2.28 Razones financieras**

### **2.28.1 Concepto**

Una razón financiera es una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y el estado de resultados) y otros informes y datos complementarios. Se realiza para llevar a cabo un estudio o análisis de cómo se encuentran las finanzas de la empresa; también pueden ser usadas como indicadores de gestión (Baena, 2014).

Una razón financiera o indicador ayuda a ejecutar comparativas y de esta manera poder verificar el comportamiento de las cuentas tanto del activo, pasivo como patrimonio, además como los ingresos y gastos que corresponden a un periodo académico para diagnosticar la situación económica y financiera de la entidad.

### **2.28.2 Clasificación de las razones o indicadores financieros**

#### **2.28.2.1 Razones de liquidez**

Cabe destacar que las razones de liquidez son indispensables porque determinan si la empresa dispone los recursos suficientes para liquidar de manera oportuna las obligaciones corrientes, permiten evaluar la gestión financiera y contribuye a la planeación financiera (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016).

Las razones de liquidez son aquellas que nos permiten determinar si la empresa a lo largo del periodo dispone aún los recursos suficientes para liquidar de una manera pertinente las obligaciones a las que está sujeta una entidad.

### **2.28.2.2 Razones de endeudamiento**

Las razones de endeudamiento permiten conocer si los activos y las utilidades obtenidas por la empresa permiten liquidar sus obligaciones presentes. Mediante estas razones se logra determinar si las operaciones realizadas por la empresa dependen netamente de los recursos financiados por los prestamistas o si estas se realizan con recursos propios (Baena, 2014).

El endeudamiento es considerado como perjudicial en las empresas que no gestionan de manera adecuada y oportuna sus actividades de endeudamiento, los emprendimientos o empresas pequeñas deben limitarse a generar créditos altos o inversiones que generen en un futuro problemas de liquidez.

### **2.28.2.3 Razones de actividad, eficiencia o rotación**

Las razones de actividad son muy importantes porque permiten conocer si la empresa hace uso eficiente de los activos en el desarrollo de las actividades comerciales; a su vez determinan el tiempo que tarda una empresa en transformar las cuentas por cobrar y los inventarios en efectivo, así como el tiempo que se demora para liquidar las obligaciones con los proveedores (Baena, 2014).

En estas rotaciones hay que considerar que entre menor sea el número de veces y días de rotaciones la empresa lograra recuperar el efectivo, a esto tendrán la capacidad de liquidar sus deudas,

### **2.28.2.4 Razones de rentabilidad**

Las razones de rentabilidad son instrumentos que le permiten al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa. Miden la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo, es decir, la productividad de los fondos comprometidos en un negocio (Baena, 2014).

Los indicadores de rentabilidad permiten realizar comparativas de los rendimientos de los activos y patrimonio con los beneficios generados en el ejercicio.

## 2.29 Obligaciones legales

Para que el Salón de Videojuegos la Zona Game Center realice el manejo normal de las actividades económicas debe de cumplir con los mandatos de las leyes, reglamentos, códigos o normas:

- Código del Trabajo
- Código Tributario
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley de Seguridad Social
- Normas ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
- NIIFS Y NICS aplicables

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 Introducción**

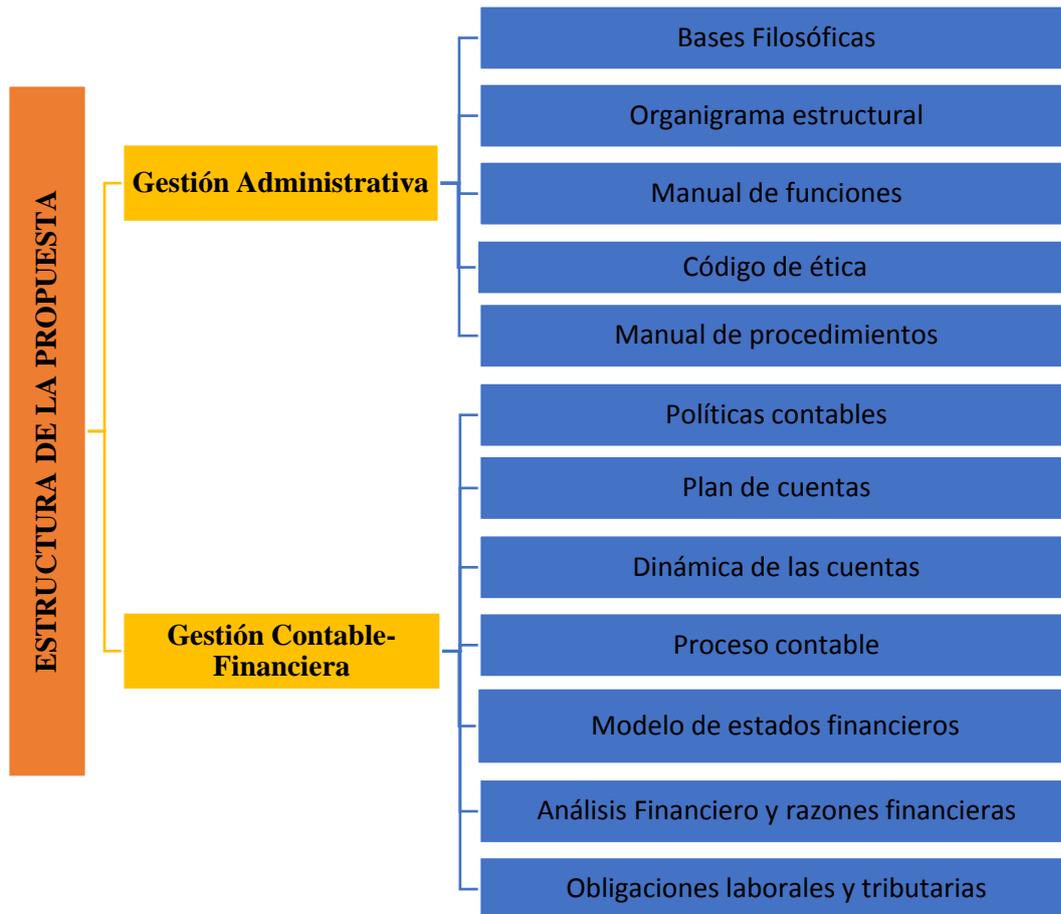
Mediante el análisis realizado al salón de videojuegos la Zona Game Center, se ha llegado a determinar que de suma importancia implementar un manual administrativo, contable y financiero para contribuir a la mejora del mismo.

#### **3.2 Objetivo General**

- Estructurar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para el salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER basándose en estándares de calidad.

#### **3.3 Objetivos Específicos**

- Establecer la cultura filosófica de la empresa: logo, misión, visión, valores, principios y políticas que delimiten el rumbo a seguir de la empresa, faciliten la toma de decisiones y mitiguen riesgos antes que pueda tener el salón de videojuegos.
- Realizar un orgánico funcional, el manual administrativo contable y financiero la asignación de funciones, los procesos principales determinadas por áreas y determinación de esquemas de los procesos contables y financieros aplicarse, mostrándolos en los flujogramas respectivos.
- Determinar las principales obligaciones tributarias y laborales que la empresa está obligada a cumplir.



*Figura 12*  
*Estructura de la Propuesta*  
 Elaborado por: El autor

### 3.4 Estructura Organizacional

#### 3.4.1 Nombre o razón social

“La Zona Game Center” con RUC 0401494992001

#### 3.5 Logo

Se ha implementado la realización de un logotipo para lograr influir en la mente de los clientes.

### 3.5.1 Logotipo y denominación de la Microempresa



*Figura 13*

*Logotipo Anterior*

**Fuente:** Salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER

### 3.5.2 Logotipo y denominación Creado en la Propuesta



*Figura 14*

*Logotipo Creado*

**Elaborado por:** El autor

La empresa se llama “La Zona Game Center”, la misma está dirigida a la comunidad gaming de Ibarra, Imbabura y en si del Ecuador, la cual se dedica al alquiler de computadoras, juegos electrónicos.

## 3.6 Base Filosófica del Emprendimiento

### 3.6.1 Misión Propuesta

Brindar una experiencia única y de calidad que promueva la diversión sana, el entretenimiento, interacción social entre los clientes, trabajo en equipo y respeto. Se ofrece un espacio agradable, confortable y seguro donde los clientes puedan navegar y jugar de una manera única.

### 3.6.2 Visión Propuesta

En el año 2024, ser una empresa líder en los E-sports juegos electrónicos en línea, motivar a que se cree una cultura gaming en el país y ser una auspiciante de teams profesionales. Las personas que entren a disfrutar de nuestro ambiente en el local podrán respirar la pasión de los E-sports, siempre con las mejores comodidades y servicios que nos caracterizan.

## 3.7 Valores y Principios

El salón de videojuegos “La Zona Game Center” debe fomentar a la implementación práctica de valores y principios institucionales de convivencia unida y tranquila en un clima de respeto individual e institucional.

### 3.7.1 Valores

- **Responsabilidad:** Realizar actividades asignadas de una manera adecuada para la satisfacción del cliente mediante el valor de la responsabilidad.
- **Honestidad:** Valores éticos y morales reflejados en las actividades cotidianas
- **Eficiencia:** Ayudando al fortalecimiento de los resultados de la entidad con el correcto uso del tiempo y la prestación de servicios de calidad.
- **Eficacia:** Resultados de éxito en las diferentes tareas asignadas.
- **Respeto:** Incentivar el compañerismo en un ambiente laboral sano, respetando las jerarquías, derechos y obligaciones del personal de la entidad.
- **Creatividad:** Innovación constante permitiendo realizar un crecimiento institucional
- **Compromiso:** Manifiesta el esfuerzo que se realiza en el día a día mediante las actividades que se ejecutan, para satisfacer las necesidades de los clientes.

### 3.7.2 Principios

#### 3.7.2.1 Principios Administrativos

- **Identidad personal y profesional:** La identidad del personal se fundamenta en la ética y los principios que buscan la consecución de metas y objetivos trazados por la entidad.

- **Combinación de procesos:** El salón de videojuegos la Zona Game Center radica en los procesos profesionales, éticos y administrativos, que a su vez buscan el logro de objetivos específicos en relación con el ámbito externo.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad en la institución es uno de los mayores compromisos que se realizan dentro de los procedimientos administrativos, financieros.
- **Calidad:** Las interacciones de los procesos de gestión se mantienen en pie gracias a la buena aptitud en el servicio y por ende al cumplimiento riguroso de las metas y objetivos propuestos.

### 3.7.2.2 Principios Contables

Son considerados como los cimientos o manuales que ayudan al fortalecimiento y desempeño de los diferentes registros contables, entre estos tenemos:

- **Control económico:** Los registros contables con fines de lucro serán patentados en dólares, moneda que circula en país ecuatoriano.
- **Identidad Contable:** La igualdad contable representa la buena administración ejecutada por parte de la administración en donde las columnas de los activos deberán representar los recursos en acción disponibles en la institución, con respecto al financiamiento que simbolizan tanto activos como patrimonio.
- **Valor Histórico:** Son las transacciones significativas que ha realizado la institución con fin de fortalecer el ingreso económico, este se da con los ingresos y gastos pertenecientes al mismo, esto es controlado por el departamento financiero y contable.
- **Devengado:** La institución registra movimientos de sus gastos o adquisiciones realizadas en el momento que ocurre con el fin de facilitar su historial a los entes de control, tal como lo proponen los principios de contabilidad, con sus obligaciones y ámbitos legales.

- **Expresión Contable:** Procederá al registro contable de los resultados del cuidado de los estándares de medida legal, observación técnica, peritajes u otros ordenamientos en general, permitiendo evidenciar los activos, pasivos y patrimonio.
- **Consolidación:** Implementará la consolidación en ámbito de la contabilidad gubernamental el cual permitirá conocer información consolidada de calidad en los diversos ámbitos financieros.

### 3.8 Políticas

- El departamento de gerencia con la administración planificara, medirá la evaluación del desempeño y realizara un seguimiento de manera periódica para verificar el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal.
- La entidad deberá detectar, controlar prevenir y mitigar los riesgos que afecten la salud y la seguridad de los empleados.
- La entidad brindara incentivos aquellos empleados que demuestres interés por su trabajo y ayude con ideas innovadoras para la institución.
- La Zona Game Center realizara capacitaciones periódicas con el fin de sacar provecho de las habilidades y destrezas de los empleados para obtener una mejora continua.
- El personal de la entidad deberá cumplir con el horario a disposición para evitar posibles sanciones y llamadas de atención.
- El uso de tecnología como trabajo será permitido, pero siempre y cuando sea con fines laborales.
- El personal deberá ser atento, respetuoso y amable al momento de atender al cliente.
- Todos los empleados deberán estar capacitados con el fin prestar un mejor servicio para los clientes.
- El local debe de permanecer impecable en todo momento.

### 3.9 Código de Ética Propuesto



#### LA ZONA GAME CENTER CÓDIGO DE ÉTICA PROPUESTO

El código de ética propuesto para el Salón de Videojuegos La Zona Game Center se convertirá en una guía a través de la cual se detallan las normas internas que permitirán direccionar el comportamiento de cada uno de sus empleados y mejorar su desempeño con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos. El código de ética rige de manera obligatoria para todos los empleados del emprendimiento.

Establecer las directrices que regulan el comportamiento y la conducta de cada uno de empleados que laboran en el Salón de videojuegos La Zona Game Center con el fin de lograr un adecuado cumplimiento de las funciones y la consecución de los objetivos propuestos.

#### **Ámbito de Aplicación**

El código de ética es un instrumento que deben aplicarlo obligatoriamente al gerente propietario y cada uno de los empleados que prestan sus servicios en el emprendimiento.

Los empleados que laboran en el emprendimiento son los encargados de cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el presente código y reportar a la gerencia cualquier tipo de conducta no ética.

#### **Para el Gerente Propietario**

- Fomentar la práctica de los principios y valores éticos.
- Mantener una buena conducta con los empleados, clientes y proveedores.
- Respetar al personal que laborar día a día en el emprendimiento.
- Establecer una comunicación afectiva entre las diferentes áreas del emprendimiento evitando el conflicto.

- Proteger la información relevante que maneja el emprendimiento de su mal uso y revelación.
- Garantizar la transparencia en todos los procesos mediante la aplicación de los principios y valores.
- Obligar al cumplimiento del código al personal que labora en el emprendimiento.

### **Para los empleados**

- Poner en práctica los principios y valores éticos.
- Mantener una buena conducta con el gerente propietario, los empleados que laboran en las diferentes áreas del emprendimiento y los clientes.
- Cumplir con lo descrito en el código de ética.
- Reportar el incumplimiento de los preceptos de este código o cualquier acción antiética.
- Asegurar la confidencialidad de la información generada por el emprendimiento.
- Practicar el respeto mutuo.

### **De la Información Confidencial**

Se considera información confidencial del emprendimiento a: a la información contable, financiera, tributaria, laboral y legal; los estados financieros de un determinado periodo económico; políticas y procedimientos internos; y la información relacionada con clientes y proveedores.

Los empleados encargados del manejo de la información confidencial generada por el emprendimiento deberán mantener discreción, no reproducir, no hacer uso personal y no revelar la información a terceras personas.

El emprendimiento deberá establecer mecanismos seguridad para evitar que el personal y personas ajenas al emprendimiento hagan uso indebido de la información.

La información que genere el emprendimiento no puede ser utilizada por parte de terceras personas ni por los empleados. El uso indebido y la divulgación de la información se considera una conducta antiética que se encuentra sujeta a sanciones.

### **De la protección de Propiedad Planta y Equipo**

Planta y equipo es uno de los principales activos que dispone por el emprendimiento y se encuentra constituido por edificio, muebles y enseres, y equipo de computación.

Los empleados que laboran en el emprendimiento están obligados a proteger los bienes entregados para la ejecución de sus funciones, deben hacer uso de estos exclusivamente para el desarrollo de las actividades del emprendimiento y reportar el uso indebido, hurto o robo.

En caso de producirse hurto o robo por parte de algún empleado del emprendimiento se aplicará medidas sancionatorias pertinentes.

### **Del Horario y Permanencia del Trabajo**

El personal que labora en el emprendimiento deberá cumplir con su jornada laboral, respetando la hora de ingreso y salida para evitar llamados de atención e inconvenientes.

El personal debe solicitar los respectivos permisos y reportar a su superior en caso de faltar al trabajo o ausentarse durante la jornada laboral por situaciones ajenas a su voluntad.

El empleado que no cumplan con su jornada laboral o se ausenten sin los debidos permisos será notificado y se le descontará la parte proporcional que corresponde a la falta. En caso de ser notificado por tres veces será despedido sin derecho a reclamo.

### **De la Atención al Cliente**

El cliente es la razón del emprendimiento, por lo que día a día la gerencia y sus empleados deben esforzarse en:

- Atender al cliente con respeto y de manera oportuna.
- Escuchar las sugerencias y reclamos del cliente limitarse a realizar comentarios que puedan denigrar o poner en peligro la buena imagen del emprendimiento.

- Mantener una buena conducta con los clientes,
- Otorgar beneficios e inventivos en las cuentas realizadas por el cliente para fidelizarlo.

### **Del incumplimiento del Código de Ética**

El cumplimiento del código de ética es obligatorio y aplica para cada uno de los empleados que laboran diariamente en el emprendimiento, una vez que haya sido socializado por el gerente propietario.

### **Del sistema contable**

El sistema contable será utilizado única y exclusivamente por el cajero para registrar las ventas, realizar facturaciones de productos adquiridos por el cliente y registrar el ingreso de mercadería al emprendimiento.

**Elaborado por:** El autor

## **3.10 Estructura de la Propuesta**

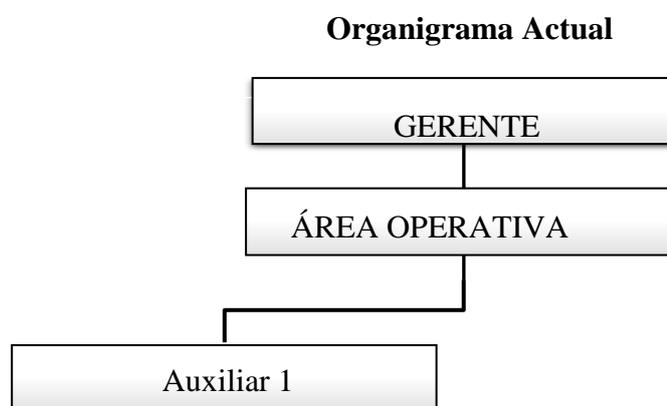
### **3.10.1 Procesos Administrativos a aplicarse en el salón de Videojuegos “La Zona Game Center”**

Los principios otorgados en la teoría sobre los procesos administrativos, van a sujetarse a cambios que se realizarán en el salón de videojuegos La Zona Game Center, poniendo más énfasis en los ámbitos de la planeación y definición de la estructura organizacional de la institución. Ya que mediante análisis realizado se ha llegado a comprobar que cuando se trabaja en conjunto se obtienen grandes resultados mediante la planificación, dirección y control, organizaciones estas se elaborarán de una forma organizada con metodología enfocada en las funciones de los directivos de la empresa.

### 3.11 La Organización en el Marco de la Propuesta

#### 3.11.1 Organigrama actual

Según el organigrama actual de la institución, el señor Propietario denominado gerente, debe encargarse del control de todas las actividades ejecutadas y movimientos que se realiza en la entidad, ha esto posee un auxiliar que desempeña las funciones de mantenimiento de computadoras, por lo que no se ha conseguido un optima organización administrativa ni tampoco operativa.



*Figura 15*

*Organigrama*

**Fuente:** Salón de videojuegos LA ZONA GAME CENTER

**Elaborado por:** El autor

### 3.11.2 Organigrama Propuesto

Mediante el siguiente organigrama lo que se busca es realizar una mejor planificación en los procesos operativos del salón de Videojuegos la Zona Game Center.

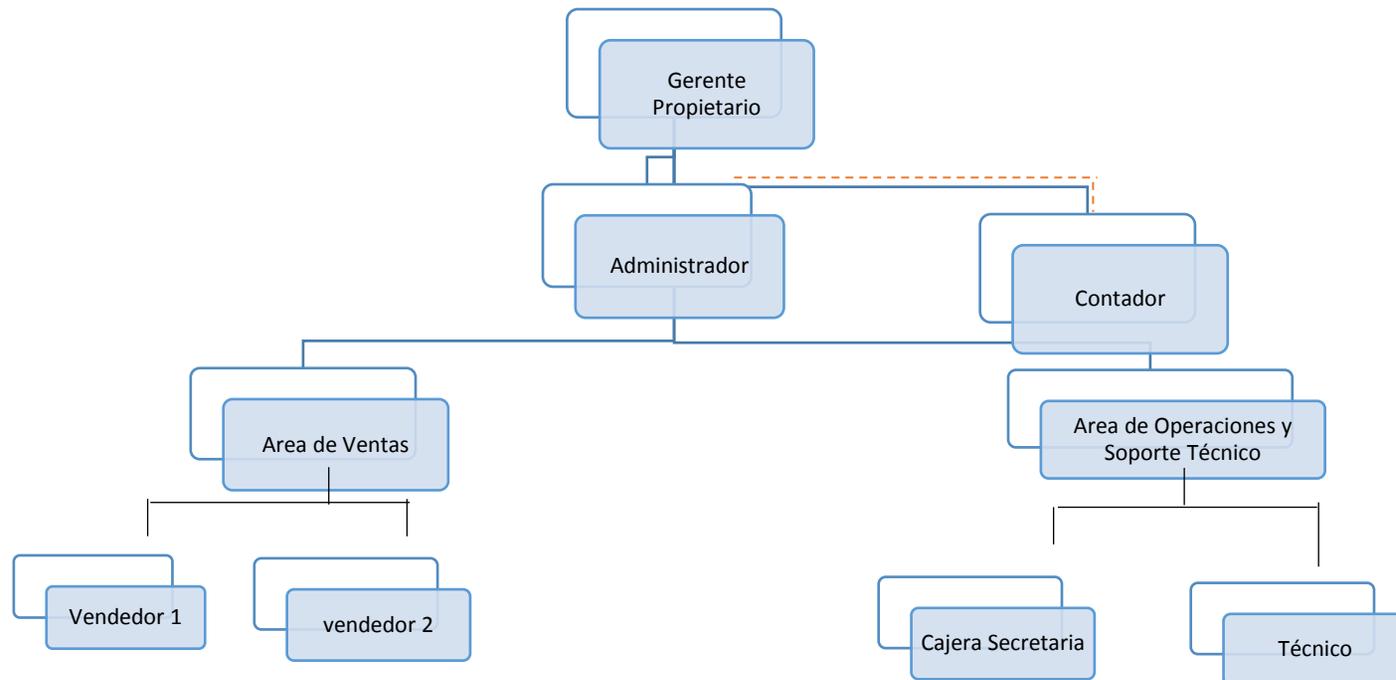


Figura 16

*Organigrama Propuesto*

**Elaborado por:** El autor

### 3.12 Manual de funciones

#### 3.12.1 Funciones Planteadas para Gerencia

Tabla 19

Manual de funciones del Gerente



#### LA ZONA GAME CENTER

#### MANUAL DE FUNCIONES

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente General
<b>NIVEL</b>	Gerencial
<b>AREA</b>	Administrativa
<b>REPORTA A</b>	Ninguno

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en contabilidad, conocimientos en informática, conocimientos en juegos electrónicos y servicio al cliente.</li> <li>• Experiencia mínima de dos años en cargos.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en los E-sports</li> <li>• Manejo de redes sociales</li> <li>• Conocimiento en informática</li> <li>• Capacidad de trabajar en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Ente delegado para determinar y aplicar las políticas y los objetivos del salón de videojuegos.
- Supervisar las diferentes actividades que se ejecutan en la Zona Game Center.
- Solucionar problemas en el ámbito interno y externo.
- Examinar los informes económicos para dar soluciones y toma de decisiones.
- Inspeccionar y valorar las actividades que realizan los diferentes departamentos.
- Representante legal.
- Realizar la toma decisiones en forma oportuna

Elaborado por: El autor

### 3.12.2 Funciones Propuestas Administrador

Tabla 20

Funciones Propuestas Administrador



#### LA ZONA GAME CENTER

#### MANUAL DE FUNCIONES

<b>PROCESO</b>	Estratégico
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Administrador
<b>NIVEL</b>	Gerencial
<b>AREA</b>	Administrativa
<b>REPORTA A</b>	Gerente General

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en contabilidad, conocimientos en informática, conocimientos en servicio al cliente.</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Demostrar valores y principios adquiridos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación fluida.</li> <li>• Relaciones y habilidades interpersonales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Responsabilidad y compromiso</li> <li>• Ser Proactivo</li> </ul>

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Planificar los procesos y actividades a ser desarrollados por las diferentes áreas.
- Administrar el presupuesto.
- Verificar el cumplimiento de las actividades y procesos ejecutados dentro del emprendimiento.
- Informar mensualmente al gerente propietario sobre los objetivos y metas alcanzadas
- Comunicar a los empleados las disposiciones emitidas por la gerencia de manera oportuna.
- Colaborar a la gerencia en el desarrollo de objetivos, políticas y técnicas empresariales, y estrategias comerciales.

Elaborado por: El autor

### 3.12.3 Funciones Propuestas Área de Contabilidad

Tabla 21

Funciones Propuestas Área de Contabilidad

		<b>LA ZONA GAME CENTER</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>PROCESO</b>	Estratégico	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Contador	
<b>NIVEL</b>	Apoyo	
<b>AREA</b>	Contabilidad	
<b>REPORTA A</b>	Gerente General - Administrador	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en contabilidad, conocimientos en informática, conocimientos en servicio al cliente.</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Demostrar valores y principios adquiridos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad Comunicativa</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Ética</li> <li>• Trabajo Bajo Presión</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Responsabilidad y Compromiso</li> </ul>	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los recursos financieros que dispone en el emprendimiento.</li> <li>• Elaborar los registros contables.</li> <li>• Manejo de las cuentas de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.</li> <li>• Analizar y fijar los precios de los productos.</li> <li>• Realizar constataciones físicas de inventarios para mantener su control.</li> <li>• Realizar conciliaciones bancarias mensuales.</li> <li>• Aplicar las políticas contables, normativa contable y tributaria.</li> <li>• Elaborar y presentar los estados financieros a la gerencia y a los organismos de control.</li> <li>• Realizar el análisis financiero mediante la aplicación de indicadores financieros.</li> </ul>		

**Elaborado por:** El autor

### 3.12.4 Funciones Propuestas Vendedor 1

Tabla 22

Funciones Propuestas Vendedor 1

		<b>LA ZONA GAME CENTER</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>PROCESO</b>	Estratégico	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Vendedor 1	
<b>NIVEL</b>	Operativo	
<b>AREA</b>	Ventas	
<b>REPORTA A</b>	Gerente General - Administrador	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>		<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en Marketing o carreras afines.</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Poseer una buena comunicación, compromiso y ética</li> <li>• Estudios y experiencia del directivo de Recursos Humanos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad comunicativa</li> <li>• Agilidad en la atención</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Trabajo Bajo presión</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Responsabilidad y Compromiso</li> </ul>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un nexo entre el cliente y la empresa.</li> <li>• Comunicación entre él y los clientes.</li> <li>• Asesorar a los clientes.</li> <li>• Contribuir a la solución de problemas.</li> <li>• Tener capacidades para realizar ventas.</li> </ul>		

**Elaborado por:** El autor

### 3.12.5 Funciones Propuestas Vendedor 2

Tabla 23

Funciones Propuestas vendedor 2

		<b>LA ZONA GAME CENTER</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>PROCESO</b>	Estratégico	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Vendedor 2	
<b>NIVEL</b>	Operativo	
<b>AREA</b>	Ventas	
<b>REPORTA A</b>	Gerente General - Administrador	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en Marketing o carreras afines.</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Poseer una buena comunicación, compromiso y ética</li> <li>• Estudios y experiencia del directivo de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad comunicativa</li> <li>• Agilidad en la atención</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Trabajo Bajo presión</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Responsabilidad y Compromiso</li> </ul>	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Ayudar al vendedor 1 en cualquier circunstancia que se encuentre.</li> <li>• Asesorar a los clientes.</li> <li>• Contribuir a la solución de problemas.</li> <li>• Habilidad para convencer al cliente de realizar su compra.</li> <li>• Ser paciente ante todo y muy respetuoso.</li> </ul>		

Elaborado por: El autor

### 3.12.6 Funciones propuestas Área de Operaciones y Soporte Técnico

Tabla 24

Área de operaciones y soporte técnico



#### LA ZONA GAME CENTER

#### MANUAL DE FUNCIONES

<b>PROCESO</b>	Estratégico
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Auxiliar de Operaciones y Soporte Técnico
<b>NIVEL</b>	Operativo
<b>AREA</b>	Operaciones y Soporte Técnico
<b>REPORTA A</b>	Gerente General - Administrador
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Poseer una buena comunicación</li> <li>• Ofrecer asesoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad en la tecnología</li> <li>• Organización y trabajo en equipo</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Conocimientos avanzados en tecnología</li> </ul>

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Mantenimiento de computadoras.
- Ayudar a solucionar inconvenientes ocasionados por parte del computador.
- Cambiar o actualizar las plataformas virtuales (juegos).
- Generar nuevas ideas para economizar recursos y tiempo.
- Trabajar en equipo.

Elaborado por: El autor

### 3.12.7 Funciones propuestas Cajera – secretaria

Tabla 25

Funciones Propuestas Cajera – Secretaria

<b>LA ZONA GAME CENTER</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>PROCESO</b>	Estratégico
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Cajera – Secretaria
<b>NIVEL</b>	Apoyo
<b>AREA</b>	Atención cliente- Administración
<b>REPORTA A</b>	Gerente General – Administrador
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Poseer una buena comunicación</li> <li>• Ofrecer asesoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena redacción</li> <li>• Comunicación y fluidez</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Conocimientos en informática</li> <li>• Conocimientos en contabilidad</li> <li>• Toma de decisiones.</li> </ul>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar, recopilar y actualizar información sobre el nivel de existencias en el sistema contable.</li> <li>• Informar a la gerencia sobre los niveles de inventario de mercadería (stocks).</li> <li>• Registrar las ventas en el sistema contable del emprendimiento y facturar los pedidos.</li> <li>• Realiza las ventas a crédito con autorización de la gerencia y en base al historial crediticio del cliente.</li> <li>• Informar al contador sobre las ventas a crédito.</li> <li>• Realizar arqueo de caja al final del día.</li> <li>• Entrega del dinero al auxiliar administrativo para que sea depositado en la mañana del día siguiente.</li> <li>• Elaborar informes sobre los montos recaudados diariamente y anexarlos con sus</li> </ul>	

respectivas actas de arqueo de caja.

Elaborado por: El autor

### 3.12.8 Funciones Propuestas Área de Técnico

Tabla 26

Funciones Propuestas Área Técnica



## LA ZONA GAME CENTER

### MANUAL DE FUNCIONES

<b>PROCESO</b>	Estratégico
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Técnico
<b>NIVEL</b>	Apoyo
<b>AREA</b>	Área Técnica
<b>REPORTA A</b>	Gerente General – Administrador

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario</li> <li>• Experiencia en el cargo asignado</li> <li>• Poseer una buena comunicación</li> <li>• Ofrecer asesoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de resolver inconvenientes</li> <li>• Inteligente, buscar el problema y resolverlo</li> <li>• Mitigar riesgos, establecer controles</li> </ul>

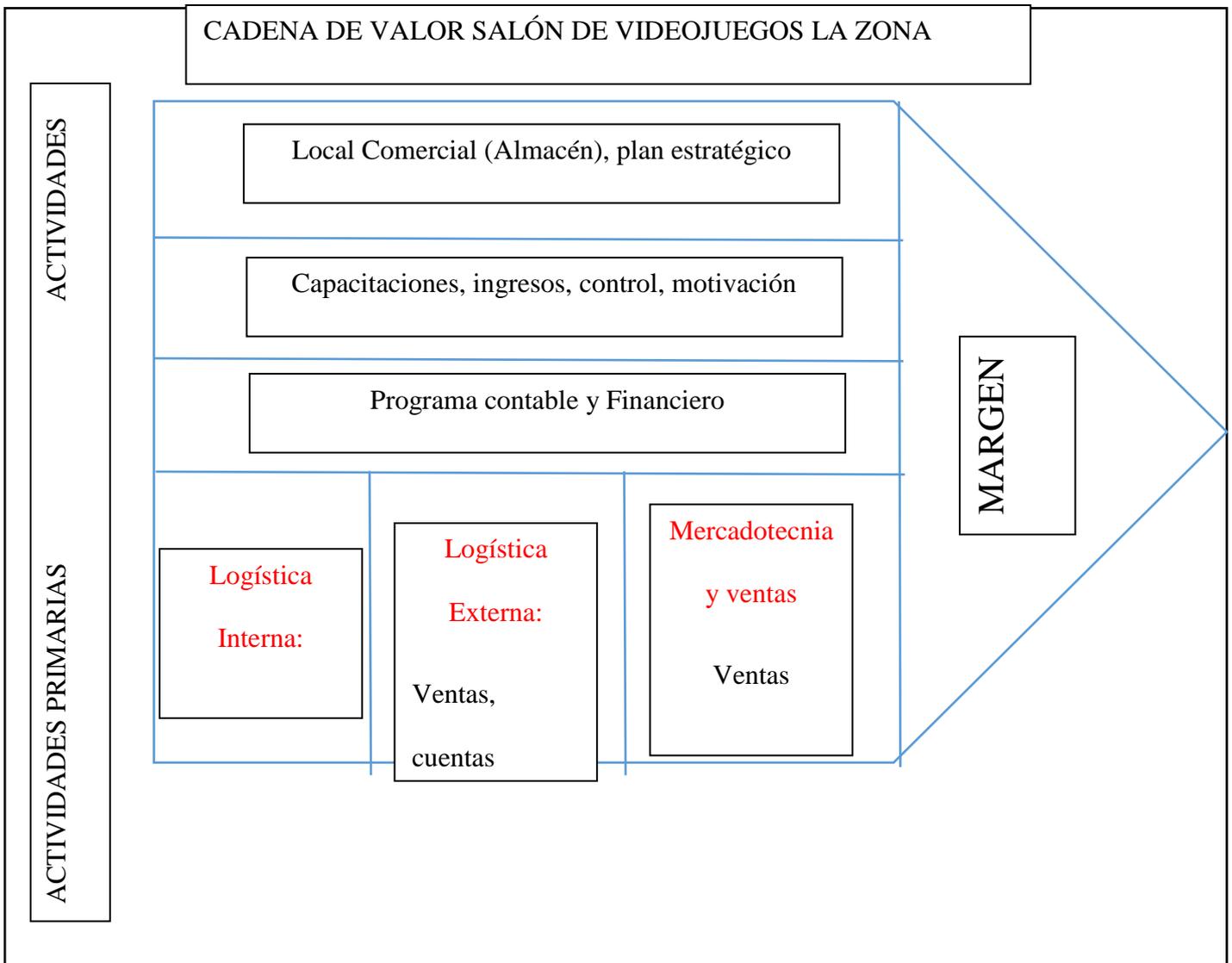
### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Ayudar a solucionar problemas a los clientes
- Dar un mantenimiento personalizado al usuario
- Servir de una manera profesional en cualquier inconveniente que se presente

Elaborado por: El autor

### 3.13 Manual de Procedimientos para el Salón de Videojuegos La Zona Game Center

#### 3.13.1 Cadena de Valor “Salón de Videojuegos La Zona Game Center”



*Figura 17*  
*Situaciones del Salón de Videojuegos*  
**Elaborado por:** El autor

La elaboración de este esquema permitirá al emprendimiento encaminarse a la realización de los objetivos y las metas a esto reducir las cargas de trabajo y optimizar recursos como el trabajo, tiempo y obtener mejores canales de comunicación. Este ayudará al empleado a recibir solo órdenes por parte del gerente, evitando fugas de información y desacuerdo de actividades, a la vez el personal que trabaja será capacitado para cumplir las actividades de una manera óptima.

Para esto optaremos por definir de una manera adecuada las funciones de los trabajadores tomando en cuenta lo siguiente.

Fomentar la segmentación del trabajo, dividiendo el trabajo en tareas importantes a ejecutarse, en forma ordenada y secuencial.

Combinar las tareas en el área de departamentalización de una manera eficiente, lógica logrando de esta manera efectividad por parte de los empleados trabajando de manera sola o en grupo.

Asignar los niveles jerárquicos en cada área y asignar sus actividades de manera clara y oportuna.

Tabla 27  
Procedimiento: Ventas

	<p><b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b>  <b>“LA ZONA GAME CENTER”</b>          Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade          Telf: 0982409000          e-mail: lazonagamecenter@gmail.com          Ibarra – Imbabura – Ecuador</p>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Ventas
<b>PROPOSITO:</b>	Especificar procedimientos óptimos para ayudar a la ejecución del proceso de ventas, con el objetivo de brindar una atención y servicio de calidad y por ende incrementar las ventas para de esta manera obtener más rentabilidad.
<b>ALCANCE:</b>	Satisfacer las necesidades del cliente mediante canales de comunicación que ofrece el vendedor.
<b>RESPONSABLE</b>	Vendedor
<b>N° OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	<b>VENDEDOR</b>
2	<b>CLIENTE</b>
3	<b>VENDEDOR</b>
4	<b>CLIENTE</b>
5	<b>VENDEDOR</b>
6	<b>VENDEDOR</b>
7	<b>CLIENTE</b>
8	<b>VENDEDOR</b>
9	<b>VENDEDOR</b>
10	<b>CAJERA SECRETARIA</b>
11	<b>CAJERA SECRETARIA</b>

---

12	<b>CAJERA</b> <b>SECRETARIA</b>	Cobra el valor de la factura.
13	<b>VENDEDOR</b>	Entrega el pedido al cliente.
14	<b>VENDEDOR</b>	Agradece por la compra.

---

**Elaborado por:** El autor



**SALÓN DE VIDEOJUEGOS**

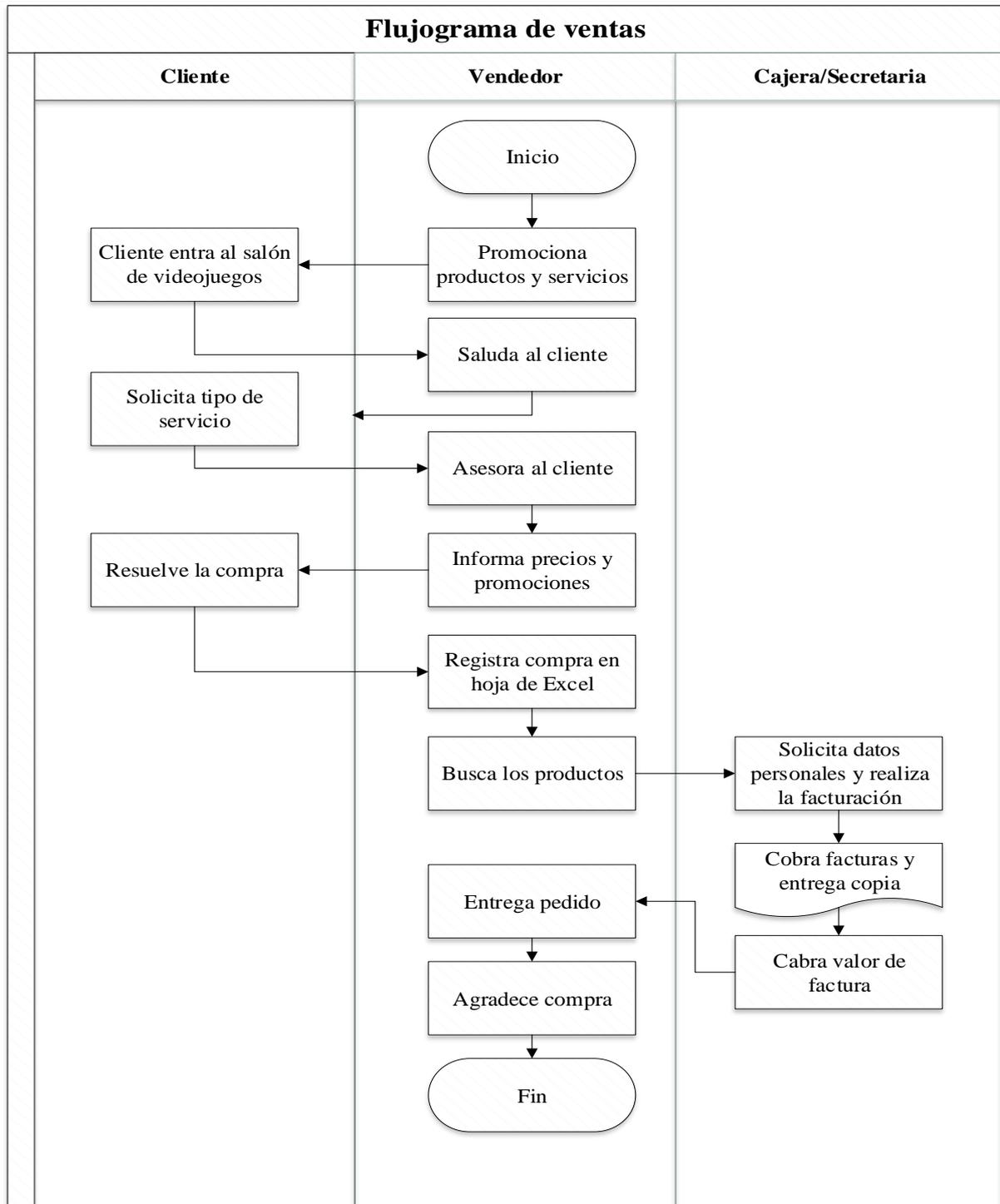
**“LA ZONA GAME CENTER”**

Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade

Telf: 0982409000

e-mail: lazonagamecenter@gmail.com

Ibarra – Imbabura – Ecuador



*Figura 18*  
**Flujograma: Ventas**  
**Elaborado por:** El autor

Tabla 28  
Procedimiento: Planificación Estratégica

<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b>		
<b>“LA ZONA GAME CENTER”</b>		
Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade Telf: 0982409000 e-mail: lazonagamecenter@gmail.com Ibarra – Imbabura – Ecuador		
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Planificación estratégica	
<b>PROPÓSITO</b>	Planificar procedimientos óptimos e indispensables para la realización de la planificación estratégica con el objetivo de obtener una gestión empresarial además de esto apoyar a la consecución de metas y objetivos propuestos.	
<b>ALCANCE</b>	Proceso aplicable en las áreas diferentes áreas del almacén y buscar una mejora continua.	
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente Propietario y todas las áreas del emprendimiento.	
<b>N° OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
<b>1.</b>	<b>GERENCIA</b>	Mediante un informe solicita la situación actual del salón de videojuegos, con el fin de evaluar variables tanto positivas y negativas y buscar las soluciones.
<b>2.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Evalúa la situación de la empresa.
<b>3.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Realiza y emite el informe.
<b>4.</b>	<b>GERENTE</b>	Recibe el informe.
<b>5.</b>	<b>GERENTE</b>	Analiza la situación interna y externa que afecta al emprendimiento.
<b>6.</b>	<b>GERENTE</b>	Realizar el plan estratégico donde se implementará una misión, visión, objetivos, valores, políticas, etc.,



---

		conforme lo requiere el salón de videojuegos.
<b>7.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Procede a evaluar y definir las estrategias y metas para llegar a los objetivos propuestos.
<b>8.</b>	<b>GERENTE</b>	Evalúa las estrategias propuestas
<b>9.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Pone en ejecución el plan de acción para llegar alcanzar las metas y objetivos.
<b>10.</b>	<b>GERENTE</b>	Da el visto bueno para la ejecución del plan estratégico totalmente definido y da a conocer a todas las áreas de la institución.

---

**Elaborado por:** El autor

	<p><b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b>  <b>“LA ZONA GAME CENTER”</b></p> <p>Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael          Larrea Andrade          Telf: 0982409000          e-mail: lazonagamecenter@gmail.com          Ibarra – Imbabura – Ecuador</p>
---	---

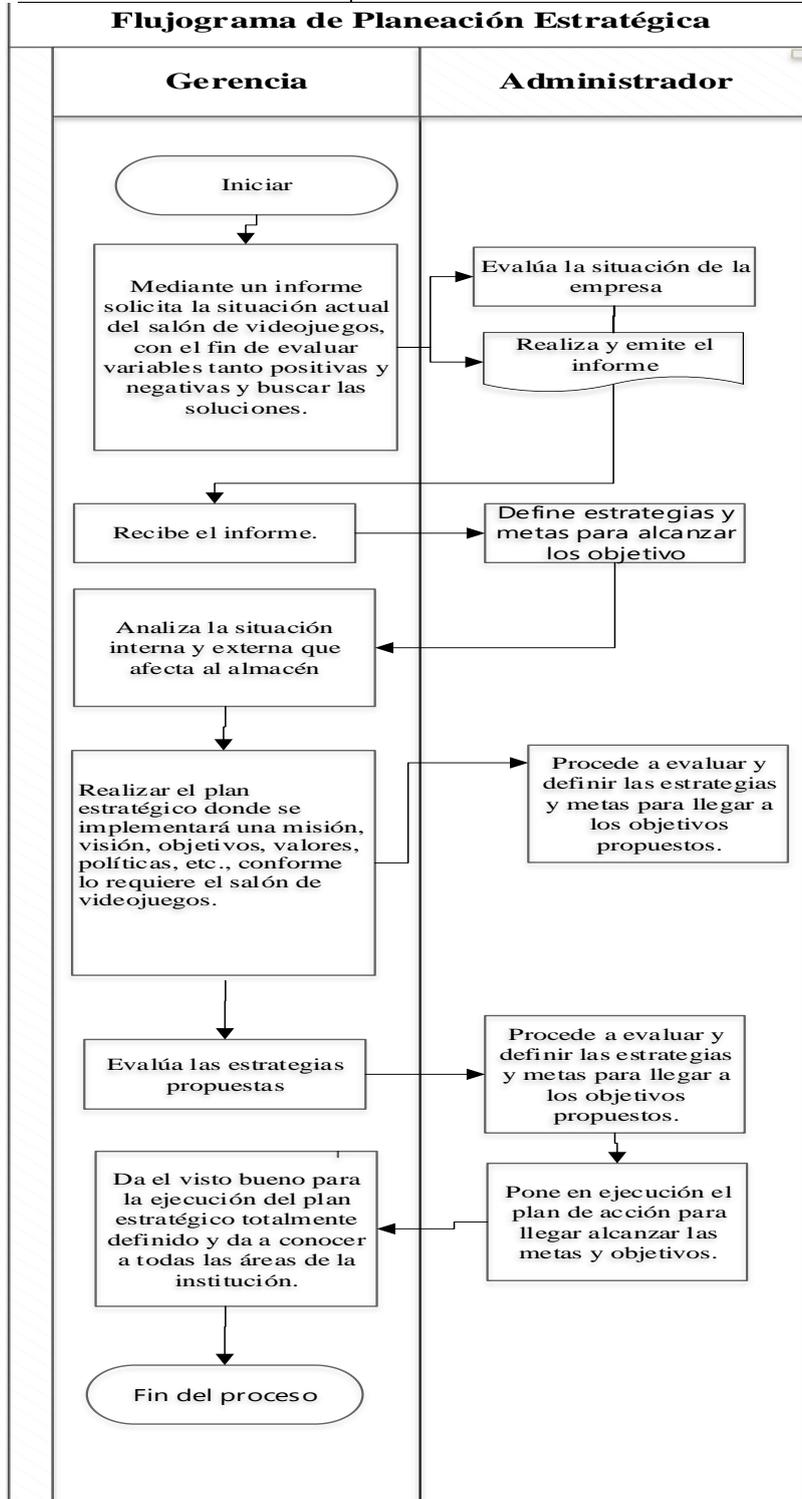


Figura 19  
 Flujograma: Planificación Estratégica

Elaborado por: El autor

Tabla 29

Procedimiento: Pago a proveedores



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS

### “LA ZONA GAME CENTER”

Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade

Telf: 0982409000

e-mail: lazonagamecenter@gmail.com

Ibarra – Imbabura – Ecuador

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO	Pago a proveedores	
<b>PROPÓSITO</b>	Precisar las medidas adecuadas que ayuden a realizar pagos a los proveedores de una manera cumplida con el fin de ser una institución seria.	
<b>ALCANCE</b>	Procedimiento será aplicable para registrar todas las compras realizadas por el salón de videojuegos La Zona Game Center.	
<b>RESPONSABLE</b>	Administrador	
Nº OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1.	<b>PROVEEDOR</b>	La persona encargada emite la factura.
2.	<b>PROVEEDOR</b>	Entrega la mercadería.
3.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Recibe la factura, registra el valor que por lo general es con un plazo de 15 días.
4.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Confirma tanto el valor y la fecha de pago.
5.	<b>SECRETARIA CAJERA</b>	Entrega la factura al contador para que proceda a la retención, y realiza retenciones mensuales de las diferentes actividades realizadas por el salón de videojuegos La Zona Game Center.
6.	<b>CONTADOR</b>	Realiza el registro contable con los documentos fuentes como facturas emitidas y el reporte entregado por la secretaria.
7.	<b>SECRETARIA CAJERA</b>	Reporta la realización del pago con la emisión del cheque.
8.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Pide autorización para realizar el pago.

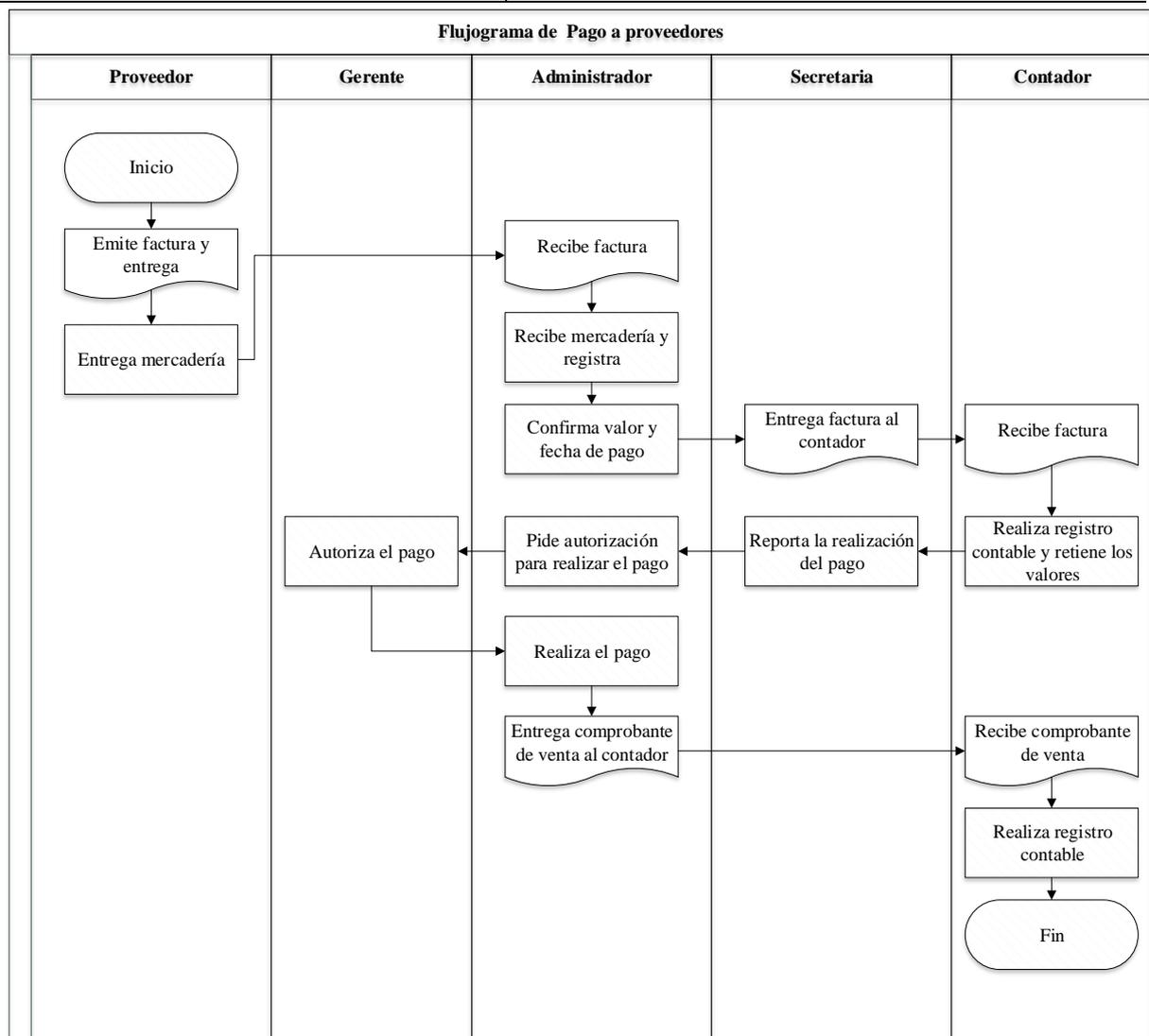
<b>9.</b>	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Autoriza el pago.
<b>10.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Realiza el pago.
<b>11.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Entrega el comprobante de pago al contador para su archivo.
<b>12.</b>	<b>CONTADOR</b>	Registra el pago efectuado.

Elaborado por: El autor



**SALÓN DE VIDEOJUEGOS  
“LA ZONA GAME CENTER”**

Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade  
Telf: 0982409000  
e-mail: lazonagamecenter@gmail.com  
Ibarra – Imbabura – Ecuador



*Figura 20*  
*Flujograma: Pago a Proveedores*  
Elaborado por: El autor

Tabla 30

Procedimiento: Pago de sueldos a empleados

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b> <b>“LA ZONA GAME CENTER”</b> Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade Telf: 0982409000 e-mail: lazonagamecenter@gmail.com Ibarra – Imbabura – Ecuador
		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Pago de sueldos a empleados	
<b>PROPÓSITO</b>	Establecer los procedimientos para efectuar el pago de sueldos a los empleados los cuales son los encargados de ejecutar las actividades destinadas por parte de la institución.	
<b>ALCANCE</b>	Empleados	
<b>RESPONSABLE</b>	Contador	
<b>N° OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1.	<b>CONTADOR</b>	Pide un informe sobre permisos otorgados al personal y las faltas del personal del mismo.
2.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Ejecuta un informe sobre la información requerida.
3.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Envía el informe al contador.
4.	<b>CONTADOR</b>	Recibe el informe.
5.	<b>CONTADOR</b>	Examina el informe.
6.	<b>CONTADOR</b>	Realiza las deducciones, descuento por faltas y aporte personal al IESS.
7.	<b>CONTADOR</b>	Establece el monto a cancelar
8.	<b>CONTADOR</b>	Procede a la realización de los roles de pago.
9.	<b>CONTADOR</b>	Envía los roles de pago al gerente.
10.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Examina y comprueba la documentación enviada.
11.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Aprueba los roles de pago.
12.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Envía los roles de pago al administrador.

<b>13.</b>	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Autoriza el pago y la emisión de los cheques.
<b>14.</b>	<b>CONTADOR</b>	Emite cheques para el pago de los sueldos.
<b>15.</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	Entrega el cheque a los empleados y solicita la firma en el rol de pagos, a continuación, devuelve el rol, de pagos al contador para que efectúe el adecuado registro.
<b>16.</b>	<b>EMPLEADO</b>	Recibe el cheque y realiza la firma en el rol de pagos.
<b>17.</b>	<b>CONTADOR</b>	Realiza el registro del pago de sueldos a los empleados.
<b>18.</b>	<b>CONTADOR</b>	Archiva los roles de pago que han sido transaccionadas.

**Elaborado por:** El autor



**SALÓN DE VIDEOJUEGOS**

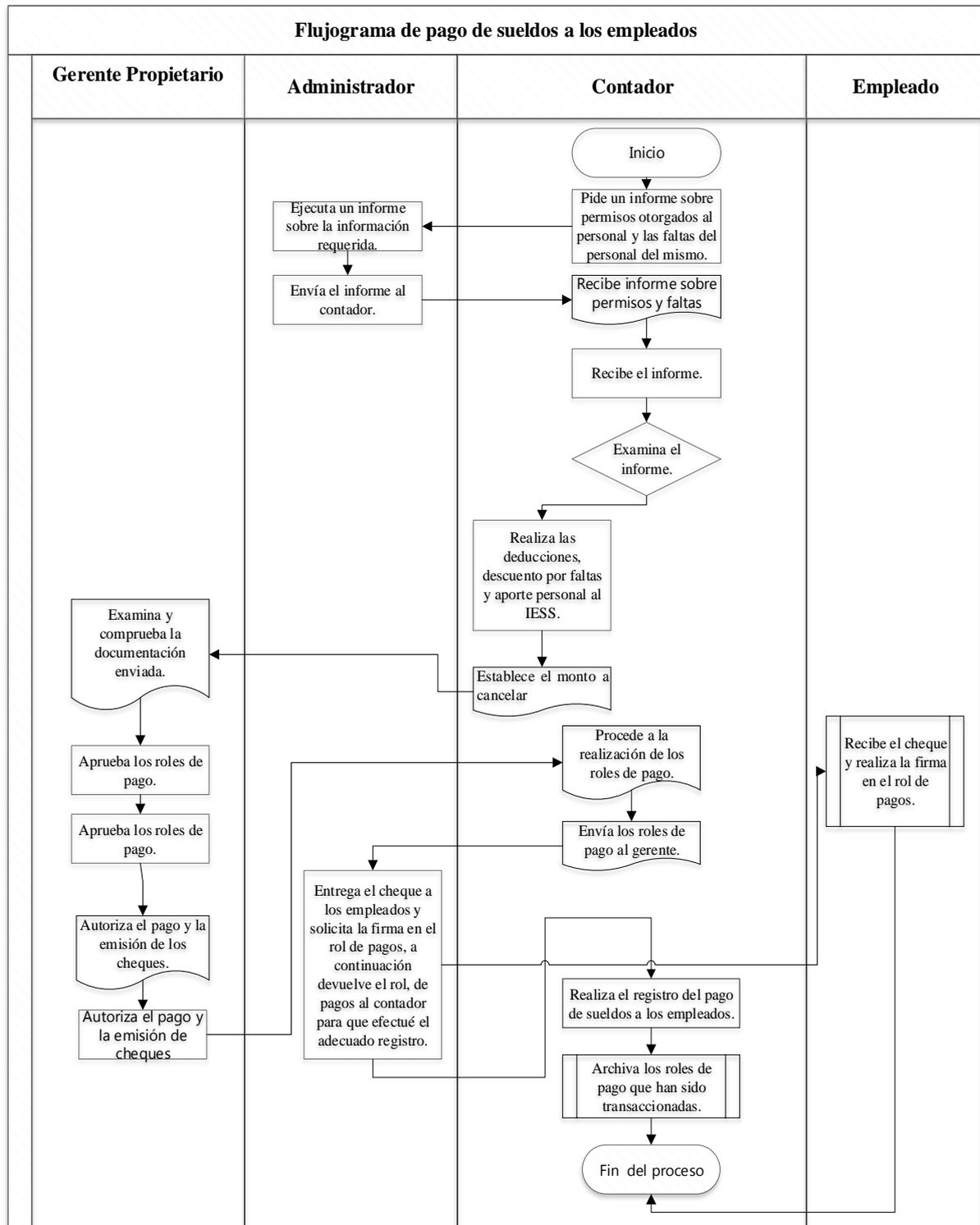
**“LA ZONA GAME CENTER”**

Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade

Telf: 0982409000

e-mail: lazonagamecenter@gmail.com

Ibarra – Imbabura – Ecuador



*Figura 21*  
*Flujograma Pago de Sueldos Empleados*  
**Elaborado por:** El autor

Tabla 31

Procedimiento: Capacitación al personal

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b> <b>“LA ZONA GAME CENTER”</b> Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade Telf: 0982409000 e-mail: lazonagamecenter@gmail.com Ibarra – Imbabura – Ecuador
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación al personal	
<b>PROPÓSITO</b>	Realizar capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores, ayudar en sus conocimientos, capacidad intelectual y atención al cliente.	
<b>ALCANCE</b>	Personal que presta sus servicios al salón de videojuegos La Zona Game Center.	
<b>RESPONSABLE</b>	Administrador	
<b>N° OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Fortalecer las capacidades del personal mediante la implementación de capacitación.
2.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Mitigar sobre las posibles capacitaciones a realizarse.
3.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Solicita cotizaciones a los entes encargados de las capacitaciones.
4.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Selecciona la mejor opción.
5.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Solicita a la mejor empresa capacitadora y da a conocer los temas que hay que aplicar para capacitar al personal en general.
6.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Informa a los empleados sobre los días, la hora de las capacitaciones.
7.	<b>EMPRESA CAPACITADORA</b>	Realiza la capacitación de los empleados.
8.	<b>EMPRESA CAPACITADORA</b>	Registra la asistencia de las capacitaciones.

9. **EMPRESA CAPACITADORA** Entrega certificaciones a los empleados capacitados.

Elaborado por: El autor

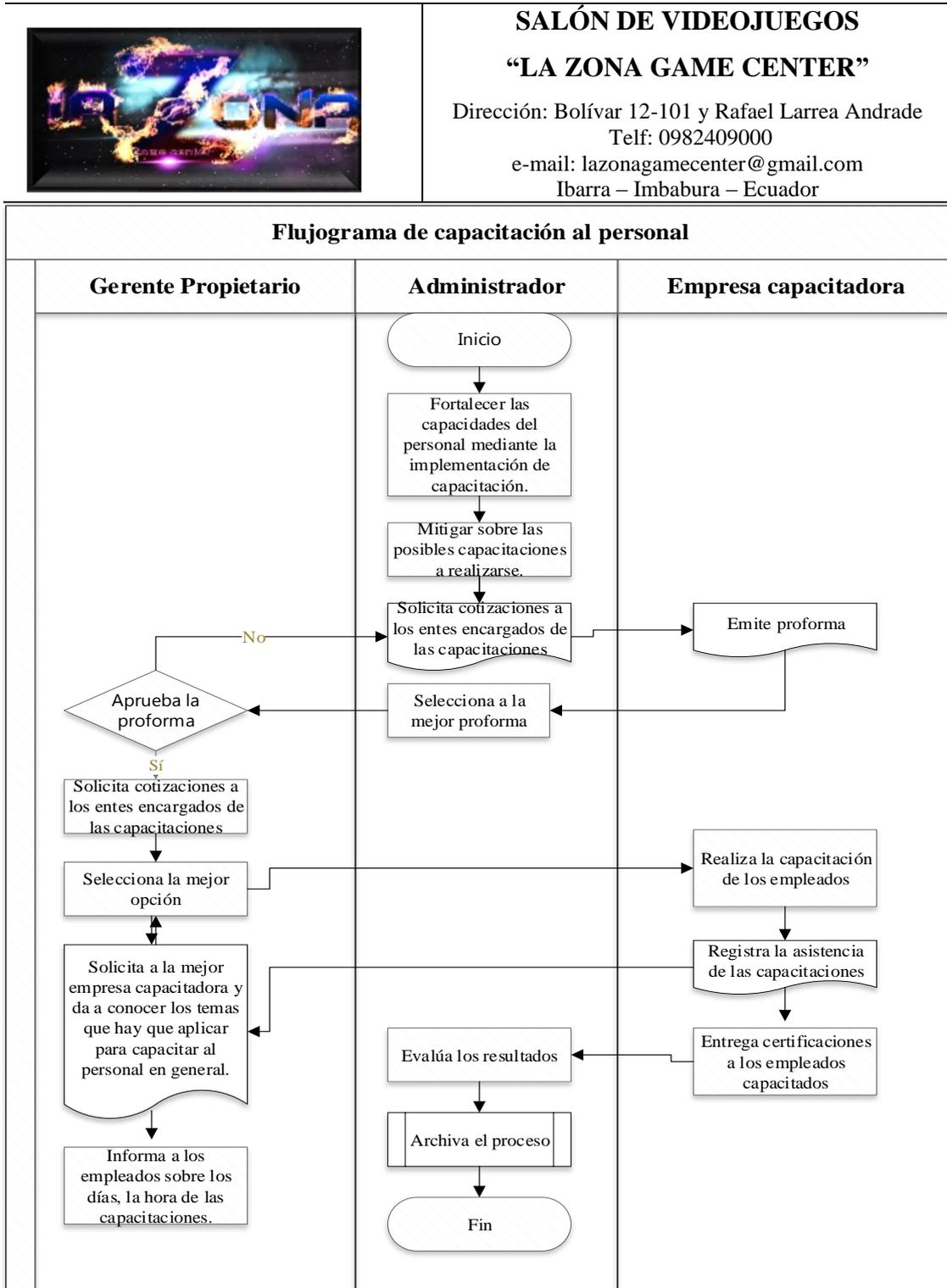


Figura 22  
 Flujograma: Capacitación al Personal  
 Elaborado por: El autor

Tabla 32

Procedimiento: Evaluación al Desempeño

	<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b> <b>“LA ZONA GAME CENTER”</b> Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade Telf: 0982409000 e-mail: lazonagamecenter@gmail.com Ibarra – Imbabura – Ecuador	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Evaluación del desempeño	
<b>PROPÓSITO</b>	Puntualizar la evaluación del desempeño para examinar la competencia para la toma de decisiones futuras y lograr aumentar el desempeño en las diferentes áreas de la institución.	
<b>ALCANCE</b>	Personal de la institución	
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente Propietario	
<b>N° OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Realizar la evaluación del desempeño a ejecutarse en la entidad.
2.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Informe sobre el cumplimiento de las actividades de los empleados.
3.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Presenta el informe al gerente propietario.
4.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Recibe el informe.
5.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Estudia el informe y procede a elaborar entrevistas y test.
6.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Ejecuta una entrevista a los empleados.
7.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Ejecuta una supervisión y examen de las actividades realizadas.
8.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Compara el grado de cumplimiento de las actividades descritas en el informe

---

		con las funciones que son atribuidas al personal.
9.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Analiza los resultados.
10.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Determina el porcentaje de cumplimiento de las actividades realizadas.
11.	<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	Da a conocer los resultados de la evaluación y realiza toma de decisiones.

---

**Elaborado por:** El autor



**SALÓN DE VIDEOJUEGOS**

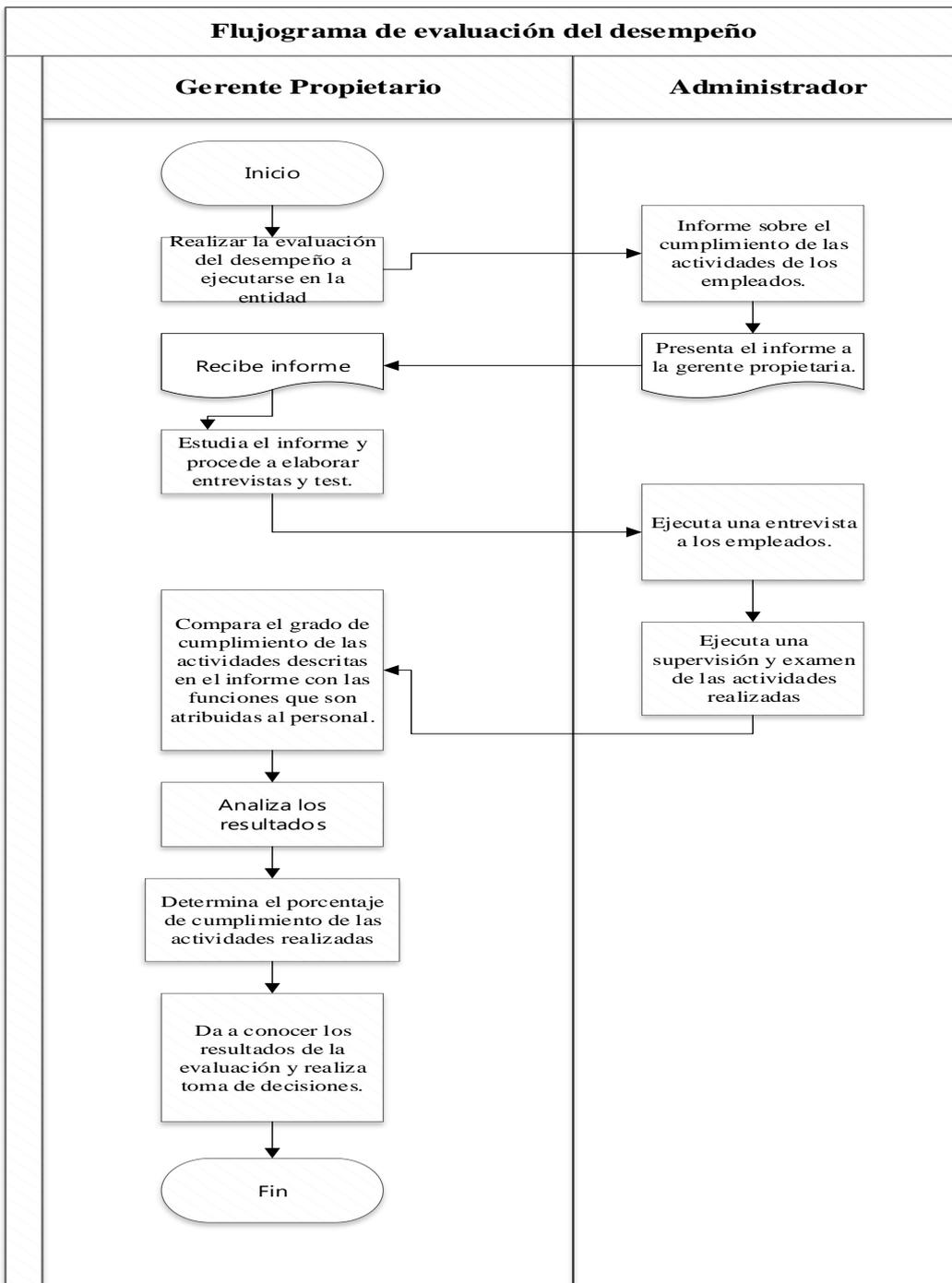
**“LA ZONA GAME CENTER”**

Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade

Telf: 0982409000

e-mail: lazonagamecenter@gmail.com

Ibarra – Imbabura – Ecuador



*Figura 23*  
*Flujograma: Evaluación al Desempeño*  
 Elaborado por: El autor

Tabla 33  
Reclutamiento, selección y contratación del personal.

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS</b> <b>“LA ZONA GAME CENTER”</b> Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade Telf: 0982409000 e-mail: lazonagamecenter@gmail.com Ibarra – Imbabura – Ecuador
		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reclutamiento, selección y contratación del personal.	
<b>PROPÓSITO</b>	Desarrollar un procedimiento para realizar la selección y contratación del personal con el motivo de ocupar cargos en la entidad.	
<b>ALCANCE</b>	Propietario, Administrador	
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente	
<b>N° OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1.	<b>GERENTE</b>	Buscar la necesidad de implementar nuevo personal a la empresa.
2.	<b>GERENTE</b>	Realizar el perfil de las vacantes.
3.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Publicación de la vacante a través de redes sociales.
4.	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>	Recepción de carpetas de los aspirantes.
5.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Preseleccionar a los aspirantes que postulan a los cargos respectivos.
6.	<b>ADMINISTRADOR</b>	Comprobación de la información presentada.
7.	<b>GERENTE</b>	Realiza la prueba.
8.	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	Si pasa la prueba comunica al aspirante para que se presente a la entrevista.
9.	<b>GERENTE</b>	Realiza la entrevista.
10.	<b>GERENTE</b>	Procede a la realización del contrato y se realiza todos tramites respectivos.

Elaborado por: El autor



**SALÓN DE VIDEOJUEGOS**

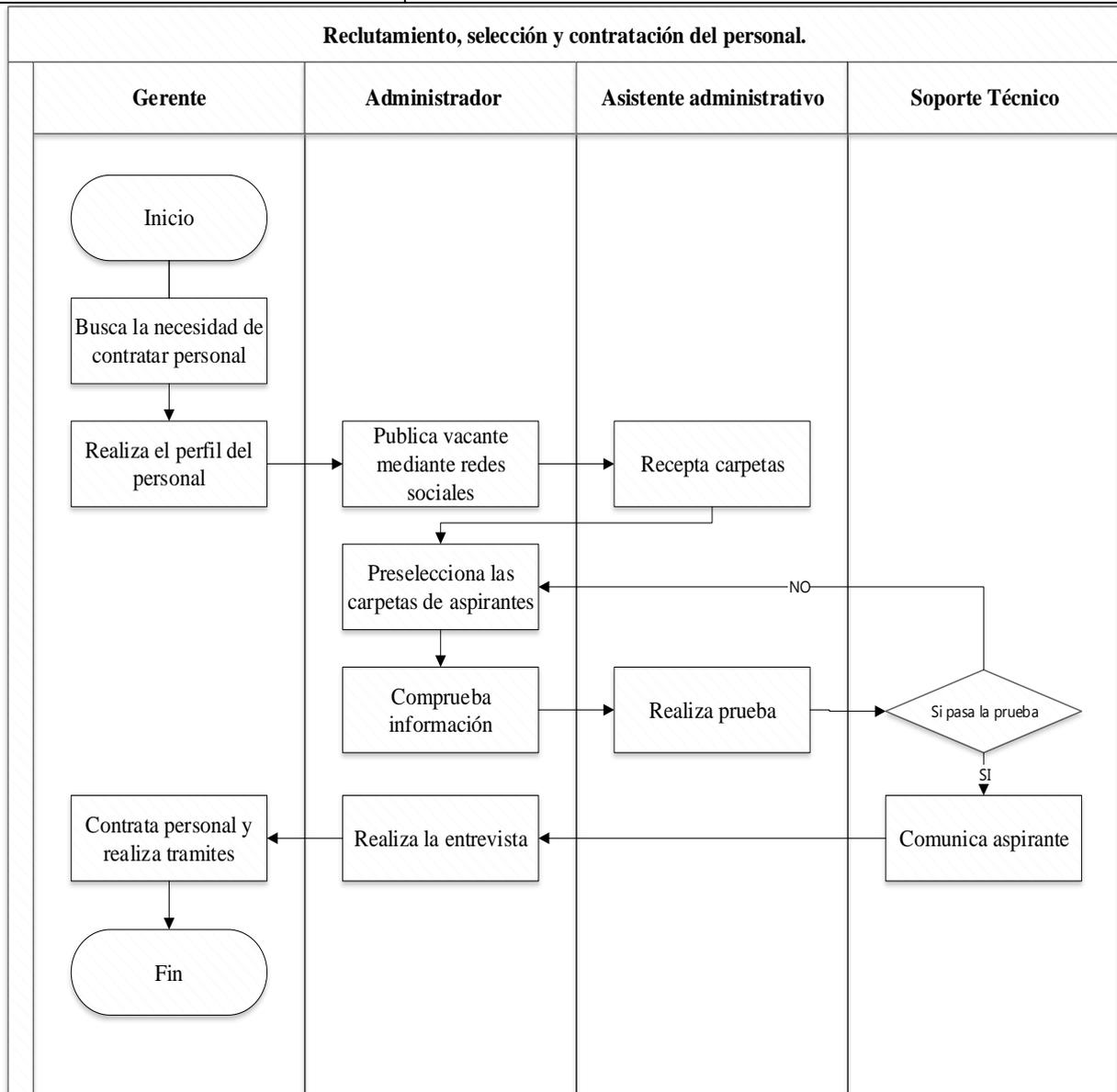
**“LA ZONA GAME CENTER”**

Dirección: Bolívar 12-101 y Rafael Larrea Andrade

Tel: 0982409000

e-mail: lazonagamecenter@gmail.com

Ibarra – Imbabura – Ecuador



*Figura 24*

*Flujograma: Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal*

**Elaborado por:** El autor

### **3.14 Manual contable-financiero**

El manual financiero contable a utilizarse a futuro consta de un plan de cuentas diseñado de acuerdo a las necesidades del negocio, mostrando cada una de las cuentas y la importancia en la dinámica contable que servirá para realizar el registro diario de todas las operaciones que se efectuó, siendo este un eje fundamental que ayudará a la estructuración de los principales Estados Financieros con el fin de realizar un análisis sobre la situación actual y real en la que se encuentra el salón de videojuegos La Zona Game Center.

#### **3.14.1 Introducción**

El salón de videojuegos La Zona Game Center es un emprendimiento que no lleva contabilidad ni tampoco el registro contable de las transacciones o movimientos económicos, sin embargo, debido a su crecimiento a futuro estará obligado a presentar sus resultados financieros mediante una contabilidad, es por esta razón que se observa la necesidad de proponer el manual administrativo, contable y financiero que sirva como guía para realizar todas las actividades que intervienen en el proceso tanto contable como financiero.

#### **3.14.2 No obligadas a llevar contabilidad**

##### **3.14.2.1 Registro contable**

El salón de videojuegos La Zona Game Center al no ser un ente obligado a llevar contabilidad está en la obligación de ingresar la información de sus compras y ventas en un registro de ingresos y gastos de acuerdo al formato que establece el Servicio de Rentas Internas.

##### **3.14.2.2 Declaración de impuestos**

Los usuarios están obligados a presentar sus respectivas declaraciones en la aplicación establecida por el SRI, de acuerdo a los plazos establecidos según el noveno dígito del RUC.  
(ANEXO)

### **3.14.3 Obligados a llevar contabilidad**

Según el Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno (RLRTI) informa: Las personas naturales y sociedades, nacionales y extranjeras, que realicen sus actividades económicas dentro del país y que cumplan con alguno de los parámetros establecidos son obligados a llevar contabilidad.

### **3.14.4 Políticas contables**

- Los estados financieros deberán elaborarse de acuerdo al marco de referencia de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y aplicando los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Para la elaboración de los registros contables, el contador del almacén debe tomar en cuenta los preceptos y lineamientos establecidos por el Código de Trabajo, ley del IESS, Ley de Régimen Tributario Interno y sus respectivos reglamentos.
- Los estados financieros deben elaborarse y presentarse anualmente a la gerencia con su respectivo análisis financiero para que la gerencia pueda tomar decisiones asertivas.
- El contador debe entregar información financiera razonable, comprensible, comparable y oportuna a los organismos de control dentro de las fechas establecidas para evitar multas o sanciones.
- El contador debe cumplir sus obligaciones laborales dentro de los períodos establecidos.
- El contador deberá contabilizar los hechos económicos en el periodo en que éstos se realizaron.
- El contador del emprendimiento debe efectuar conciliaciones de las principales cuentas de los balances para verificar su autenticidad.

- El negocio deberá optar por realizar inversiones financieras adecuadas de acuerdo al ritmo en que se desarrolle el negocio.

### 3.14.5 Plan de cuentas para el “Salón de Videojuegos La Zona Game Center” según la Superintendencia de Compañías

#### 3.14.5.1 Fundamentación del Plan de Cuentas

El plan de cuentas es una herramienta de suma importancia para realizar el registro de las transacciones económicas, por ende, este se elabora acorde a las necesidades de la actividad productiva que realiza un negocio, entidad o empresa. Los estados Financieros están conformados por:

*Tabla 34*  
*Fundamentación del plan de cuentas*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
1.1	Activo Corriente
1.2	Activo No Corriente
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
2.1	Pasivo Corriente
2.2	Pasivo No Corriente
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
3.1	Capital
3.2	Reservas
3.3	Resultados Acumulados
3.4	Resultados Del Ejercicio
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
4.1	Ingresos de Actividades ordinarias
4.2	Otros Ingresos de Actividades ordinarias
<b>5</b>	<b>COSTOS y GASTOS</b>
5.1	Costo de Venta
5.2	Gastos Administrativos
5.3	Gastos de Ventas

<b>5.4</b>	Gastos Financieros
<b>6</b>	<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>
<b>7</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>
<b>8</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>

Elaborado por: El autor

### 3.14.5.2 Estructura del Plan de cuentas

El plan de cuentas es aquel que se ha estructurado, se ha realizado de acuerdo a la actividad económica, presentados por el salón de Videojuegos La Zona Game Center, por esto hemos implementado el Plan de Cuentas apoyados por la Superintendencia de Compañías bajo las NIIF.

El plan de Cuentas ira representado con el código respectivo y su cuenta correspondiente con el objetivo de reflejar las transacciones económicas con la que el emprendimiento realiza diariamente.

Tabla 35

Plan de cuentas Propuesto para el Salón de Videojuegos La Zona Game Center

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	<b>ACTIVO</b>
1.1	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
1.1.1	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>
1.1.1.01	Caja
1.1.1.01.01	Caja Chica
1.1.1.02	Bancos
1.1.2	<b>INVENTARIOS</b>
1.1.2.01	Inventario de mercadería
1.1.2.02	Inventario de suministros de oficina
1.1.3	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
1.1.3.01	IVA 12% en Compras
1.1.3.02	Crédito Tributario a favor de la empresa (IVA)
1.1.3.03	Crédito Tributario a favor de la empresa (I.R.)
1.1.3.04	Anticipo Impuesto a la Renta

1.2	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
1.2.1	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
1.2.1.01	Muebles y Enseres
1.2.1.02	Equipo de Computación
1.2.2	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
1.2.2.01	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
1.2.2.02	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Computación
2	<b>PASIVOS</b>
2.1	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.1.1	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
2.1.1.01	Cuentas por pagar no relacionados
2.1.1.02	Documentos por pagar no relacionados
2.1.2	<b>ACREEDORES COMERCIALES</b>
2.1.2.01	Proveedores
2.1.3	<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>
2.1.3.01	Sueldos por pagar
2.1.3.02	Honorarios por pagar
2.1.3.03	Beneficios Sociales
2.1.3.03.01	Horas extras por pagar
2.1.3.03.02	Décimo Tercer Sueldo por pagar
2.1.3.03.03	Décimo Cuarto Sueldo por pagar
2.1.3.03.04	Vacaciones por pagar
2.1.3.04	Aporte al IESS
2.1.3.04.01	Aporte personal por pagar
2.1.3.04.02	Aporte patronal por pagar
2.1.3.04.03	Fondos de reserva por pagar
2.1.4	<b>PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
2.1.4.01	<b>OBLIGACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</b>
2.1.4.01.01	12% IVA en Ventas
2.1.4.01.02	IVA por pagar
2.1.4.01.03	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio

2.1.5	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>
2.2	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.2.1	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS DE LARGO PLAZO</b>
2.2.1.01	Préstamos bancarios a largo plazo
2.2.2	<b>OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>
3.1	<b>CAPITAL SOCIAL</b>
3.1.1	Capital aportado
3.2	<b>RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>
3.2.1	Ganancias Acumuladas
3.2.2	(-) Pérdidas Acumuladas
3.3	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>
3.3.1	Ganancias del Ejercicio
3.3.2	(-) Pérdidas del Ejercicio
4	<b>INGRESOS</b>
4.1	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4.1.1	Venta de inventario disponible
4.1.1.01	(-) Descuento en ventas
4.1.1.02	(-) Devolución en ventas
4.1.2	Prestación de Servicio de Internet
4.2	<b>INTERESES FINANCIEROS</b>
<b>4.3</b>	<b>GANANCIA BRUTA</b>
<b>4.4</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>
5	<b>GASTOS</b>
5.1	<b>GASTOS ORDINARIOS</b>
5.1.1	Costo de venta de los productos
5.1.2	<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>
5.1.2.01	Sueldos del Personal
5.1.2.02	Honorarios
5.1.2.03	Beneficios Sociales
5.1.2.03.01	Horas extras
5.1.2.03.02	Décimo Tercer Sueldo

5.1.2.03.03	Décimo Cuarto Sueldo
5.1.2.03.04	Vacaciones
5.1.2.04	Aporte al IESS
5.1.2.04.01	Aporte personal
5.1.2.04.02	Aporte patronal
5.1.2.04.03	Fondos de reserva
5.1.2.05	<b>DEPRECIACIONES</b>
5.1.2.05.01	Gasto Depreciación Muebles y Enseres
5.1.2.05.02	Gasto Depreciación Equipo de Computación
5.1.3	<b>GASTOS DE VENTAS</b>
5.1.3.01	Sueldos del Personal
5.1.3.02	Beneficios Sociales
5.1.3.02.01	Horas extras
5.1.3.02.02	Décimo Tercer Sueldo
5.1.3.02.03	Décimo Cuarto Sueldo
5.1.3.02.04	Vacaciones
5.1.3.03	Aporte al IESS
5.1.3.03.01	Aporte personal
5.1.3.03.02	Aporte patronal
5.1.3.03.03	Fondos de reserva
5.1.3.04.02	Gasto Depreciación Muebles y Enseres
5.1.3.04.03	Gasto Depreciación Equipo de Computación
5.1.4	<b>GASTOS GENERALES</b>
5.1.4.01	Arrendamiento
5.1.4.02	Promoción y publicidad
5.1.4.03	Útiles de oficina
5.1.4.04	Transporte
5.1.4.05	Gastos de gestión
5.1.4.07	Mantenimiento y reparaciones
5.1.4.08	Servicios básicos
5.1.4.08.01	Agua
5.1.4.08.02	Luz

5.1.4.08.03	Teléfono
5.1.4.08.04	Internet
5.2	<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>
5.2.1	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
5.2.1.01	Intereses bancarios

**Elaborado por:** El autor

### **3.14.6 Dinámica de cuentas**

A continuación, se presenta la operatividad de las cuentas contables aplicables al emprendimiento con su correspondiente descripción, su forma de débito y crédito, control interno y las referencias que sustentan la información que se presenta.

Tabla 36  
Dinámica de la cuenta: Efectivo y equivalentes al efectivo



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	<b>1</b>	<b>Activo</b>
<b>Nivel 2</b>	Grupo	<b>1.1</b>	<b>Activo corriente</b>
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	<b>1.1.1</b>	Efectivo y equivalentes al efectivo

### DESCRIPCIÓN

El rubro de efectivo y equivalentes de efectivo está constituido por los recursos en efectivo que se encuentran en la propia organización, por los depósitos bancarios a la vista y por las inversiones a corto plazo de gran liquidez y de fácil convertibilidad al efectivo. Guajardo y Andrade (2012).

### SALDO

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entradas de dinero por ventas de bienes y prestación de servicios.</li> <li>Ventas de propiedad, planta y equipo.</li> <li>Por reembolsos.</li> <li>Notas de crédito emitidas por instituciones financieras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago a proveedores, obligaciones laborales y fiscales.</li> <li>Compra de materiales y suministros de oficina.</li> <li>Pago de servicios básicos y gastos varios.</li> <li>Pago de obligaciones financieras a corto y largo plazo.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Segregación de funciones de quien autoriza, registra y custodia el efectivo y equivalente.
- Efectuar arqueos de caja una vez al mes.
- Los ingresos por ventas o prestación de servicios al contado, deberán depositarse en el banco respectivo, al día siguiente de efectuada la operación.
- Realizar conciliaciones bancarias una vez al mes.

### REFERENCIAS

- **NIC 7; NIIF PYMES S.7**

Elaborado por: El autor

Tabla 37

Dinámica de la cuenta: Inventarios



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	1	Activo
<b>Nivel 2</b>	Grupo	1.1	Activos corrientes
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	1.1.2	Inventarios

### DESCRIPCIÓN

Esta cuenta refiere a una cantidad determinada de dinero que deberá disponer el emprendimiento con el fin de cubrir gastos pequeños e imprevistos.

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de inventario de mercadería.</li> <li>• Devolución por parte del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de la mercadería.</li> <li>• Devolución de mercadería a proveedores</li> <li>• Deterioro</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Realizar inventario físico de la mercadería una vez al mes.
- Los funcionarios autorizados emitirán órdenes de compra, órdenes de venta y entrega de mercadería a terceros.
- Los registros y acceso a los inventarios no pueden ejecutarse por parte del personal del almacén.
- Disponer de suficiente inventario de mercadería para desarrollar la operatividad de la empresa y evitar pérdidas en ventas.

### REFERENCIAS

- **NIC 2; NIIF PYMES S.13**

Elaborado por: El autor

Tabla 38  
Dinámica de la cuenta: Activos por Impuestos Corrientes



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	1	Activo
<b>Nivel 2</b>	Grupo	1.1	Activos corrientes
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	1.1.3	Activos por impuestos corrientes

### DESCRIPCIÓN

Comprende el registro de las cuentas para el cumplimiento de obligaciones tributarias por la venta de inventario de mercadería o la prestación de servicios.

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de facturas de compras con IVA.</li> <li>Registro de facturas con retención del IVA y del impuesto a la renta.</li> <li>Pago del anticipo impuesto a la renta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cálculo para determinar la posición del IVA.</li> <li>Declaraciones correspondientes.</li> <li>Impuestos retenidos y anticipados.</li> <li>Notas de crédito tributarias.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

#### NORMA

- Verificar la fecha de emisión, caducidad y porcentajes de retención de los comprobantes recibidos.
- Efectuar el registro inmediato de las compras realizadas.
- Recibir las declaraciones realizadas según lo determina la ley.
- Mantenerse actualizado sobre temas tributarios.

### REFERENCIAS

- NIC 7; NIC 12 P.5; NIIF PYMES S.29**

Elaborado por: El autor

Tabla 39  
Dinámica de la cuenta: Propiedad Planta y Equipo



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	1	Activos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	1.2	Activo no corriente
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	1.2.1	Propiedad planta y equipo

### DESCRIPCIÓN

También denominados activos fijos, corresponden al grupo de activos tangibles adquiridos o fabricados por la empresa para ser utilizados en el desarrollo de su objeto social". Díaz (2006)

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de adquisición de propiedad, planta y equipo.</li> <li>• Revalorización de activos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de propiedad planta y equipo.</li> <li>• Devolución de propiedad planta y equipo a los proveedores.</li> <li>• Bienes dados de baja.</li> <li>• Depreciación o deterioro.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Disponer de un documento que detalle el registro de los bienes con la descripción, estado y responsable.
- Archivar los documentos que sustenten la compra de propiedad, planta y equipo.
- Realizar inspecciones físicas para constatar los bienes de propiedad, planta y equipo según los registros de la empresa.
- Establecer códigos de identificación en cada activo.

### REFERENCIAS

- **NIC 16; NIIF PYMES S.17**

Elaborado por: El autor

Tabla 40

*Dinámica de la cuenta: Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo*



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	1	Activos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	1.2	Activo no corriente
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	1.2.2	Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo

### DESCRIPCIÓN

“La depreciación es la reducción sistemática o pérdida de valor de un activo por su uso o caída en desuso, o por su obsolescencia ocasionada por los avances tecnológicos. Díaz (2006)

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entradas de dinero por la venta de propiedad, planta y equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de la depreciación.</li> <li>Bienes dados de baja, pérdida o deterioro.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Efectuar la depreciación de propiedad, planta y equipo acorde al método seleccionado.
- Disponer de un documento que detalle el registro de los bienes con la descripción, estado, depreciación.

### REFERENCIAS

- NIC 16; NIIF PYMES S.17**

Elaborado por: El autor

Tabla 41

Dinámica de la cuenta: Obligaciones con instituciones financieras



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	2	Pasivos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	2.1	Pasivos Corriente
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	2.1.1	Obligaciones con instituciones financieras

### DESCRIPCIÓN

Registra el monto de los préstamos directos recibidos de instituciones financieras del país y el financiamiento que reciben las compañías de tarjetas de crédito con el respaldo de consumos pendientes de pago por parte de sus tarjetahabientes.

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por los abonos o cancelaciones de los préstamos recibidos.</li> <li>• Por el pago de obligaciones contingentes vencidas que no fueron canceladas en la fecha de su vencimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el monto de los préstamos recibidos y por el financiamiento que reciben las compañías de tarjetas de crédito respaldados por consumos pendientes de pago de sus tarjetas habientes.</li> <li>• Por el monto de las obligaciones contingentes que se han vencido y no fueron pagadas por la entidad al banco corresponsal.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- El directorio de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros o el organismo que haga sus veces, designará una comisión especial integrada por no menos de tres funcionarios.
- La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea esta persona natural o jurídica.
- El directorio de las entidades controladas o el organismo que haga sus

- 
- veces, conocerá y aprobará el informe de la comisión de calificación de activos de riesgo cuando menos cuatro veces en cada año calendario.
- 

#### REFERENCIAS

---

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- 

**Elaborado por:** El autor

Tabla 42

Dinámica de la cuenta: Obligaciones con acreedores comerciales



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	2	Pasivos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	2.1	Pasivos Corriente
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	2.1.2	Acreedores comerciales

### DESCRIPCIÓN

“Esta cuenta refleja el valor de las obligaciones contraídas por el ente económico en concepto de la adquisición de bienes o servicios para la fabricación, transformación o comercialización de productos para la venta, en el desarrollo de su objeto social” Díaz (2006)

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago parcial o total del valor de la deuda.</li> <li>• Devolución de la mercadería adquirida a proveedores.</li> <li>• Notas de crédito emitidas por el proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de bienes, inventario de mercadería.</li> <li>• Contratación de servicios.</li> <li>• Notas de débito emitidas por el proveedor.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Las deudas generadas deben disponer de documentos de soporte.
- Garantizar que los pagos a realizar se encuentren debidamente autorizados por el gerente general.
- Verificar que exista correlación entre los saldos de las cuentas a pagar y las deudas contraídas por parte de la empresa.
- Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria o por la emisión de cheques.

### REFERENCIAS

- **NIIF 32; NIIF PYMES S.11**

Elaborado por: El autor

Tabla 43  
Dinámica de la cuenta: Obligaciones laborales

 <b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA</b>			
<b>Nivel 1</b>	Elemento	2	Pasivos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	2.1	Pasivos Corriente
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	2.1.3	Obligaciones laborales
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>“Serie de obligaciones a favor de los trabajadores, en virtud del cumplimiento de normas legales, pactos colectivos o convenciones de trabajo; por ejemplo: salarios por pagar, cesantías consolidadas, prima de servicios, vacaciones, indemnizaciones, etc.” Díaz (2006).</p>			
<b>DINÁMICA</b>			
<p>Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito</p>			
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de salarios y beneficios sociales a los trabajadores.</li> <li>• Cancelación del aporte al IESS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligaciones pendientes de pago con los trabajadores.</li> <li>• Obligaciones generadas con el IEES.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de beneficios sociales estará a cargo de la contadora, debidamente autorizado por el gerente general.</li> <li>• Archivar todos los documentos de soporte del pago de obligaciones laborales.</li> <li>• Llevar un registro de manera mensual de los pagos efectuados.</li> </ul>			
<b>REFERENCIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 19 NIIF PYMES S.28</li> </ul>			

**Elaborado por:** El autor

Tabla 44

Dinámica de la cuenta: Obligaciones con la administración tributaria



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	2	Pasivos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	2.1.4	Pasivos por impuestos corrientes
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	2.1.4.01	Obligaciones con la administración tributaria

### DESCRIPCIÓN

Esta cuenta registra las obligaciones presentes que la empresa mantiene con la administración tributaria, las mismas que deben ser liquidadas en un periodo no superior a un año. Esta cuenta incluye las cuentas pendientes de pago descritas en la Ley de Régimen Tributario Interno como: las Retenciones en la fuente del Impuesto al Valor Agregado y las Retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta.

### DINÁMICA

Es de naturaleza acreedora.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la declaración y pago del Impuesto a la Renta (I.R) y del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las adquisiciones.</li> <li>• Por el pago de multas y sanciones impuestas por la administración tributaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el importe de la retención del Impuesto a la renta (I.R) y del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las adquisiciones de mercadería, insumos, bienes o servicios.</li> <li>• Por el reconocimiento de multas y sanciones impuestas por la administración tributaria.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

#### NORMA

- Las declaraciones tributarias y los impuestos causados serán presentadas y pagados respectivamente dentro de los plazos establecidos por el SRI.
- Las retenciones de impuestos serán calculadas de acuerdo a los porcentajes que estipula la ley.
- Las retenciones y los pagos de impuestos serán registrados de manera oportuna y por sus valores correctos.

- 
- Se entregará a los proveedores comprobantes de retención legalmente emitidos por cada obligación contraída dentro de los cinco días hábiles contados desde la fecha de presentación del comprobante de venta del bien o servicio adquirido.
- 
- Se archivará de manera cronológica y secuencial todas las copias de los comprobantes de retención emitidos y los comprobantes por pago de impuestos.
- 

#### **REFERENCIAS**

---

- Sección 4: Estado de situación financiera.
  - Sección 29: Impuesto a las ganancias.
  - Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- 

**Elaborado por:** El autor

Tabla 45

Dinámica de la cuenta: Obligaciones financieras a largo plazo



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	2	Pasivos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	2.2	Pasivos no corrientes
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	2.2.1	Obligaciones financieras a largo plazo

### DESCRIPCIÓN

“Esta cuenta registra el valor del capital de las obligaciones contraídas por el ente económico con establecimientos bancarios en moneda nacional o extranjera” Díaz (2006).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago parcial o total del valor de la obligación contraída.</li> <li>• Notas de crédito por concepto de abono o pago de la deuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor del préstamo.</li> <li>• Notas de débito emitidas por la institución financiera.</li> <li>• Por ajustes respectivos.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Archivar los documentos que soporten las obligaciones financieras contraídas, con los respectivos pagos realizados.
- Para contraer obligaciones laborales la gerencia general emitirá la autorización correspondiente.
- Determinar las obligaciones pendientes de pago.
- Establecer un registro de las fechas que deben efectuarse los pagos para evitar cargos por moras.
- Realizar conciliaciones periódicas con las confirmaciones emitidas por la institución financiera.

### REFERENCIAS

- **NIC 39; NIIF PYMES S.11**

**Elaborado por:** El autor

Tabla 46  
Dinámica de la cuenta: Capital social



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	3	Patrimonio
<b>Nivel 2</b>	Grupo	3.1	Capital Social
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	3.1.1	Capital de personas naturales

### DESCRIPCIÓN

“En la cuenta patrimonio se registran, entonces, todos los derechos, bienes muebles o inmuebles, apreciables en dinero, poseídos por la persona natural y destinados a desarrollar las actividades de comercio” Díaz (2006).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción o retiros del capital.</li> <li>• Pérdidas económicas del ejercicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportes al capital.</li> <li>• Utilidades del ejercicio económico.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Verificar que las respectivas modificaciones consten en la escritura constitutiva.
- Autorización del gerente general sobre los movimientos del capital.
- El departamento contable emitirá informes sobre situaciones que afecten al capital contable.
- Realizar comparaciones periódicas entre los auxiliares y la cuenta correspondiente.

### REFERENCIAS

- **NIC 32 Y 39; NIIF PYMES S.1**

Elaborado por: El autor

Tabla 47

Dinámica de la cuenta: Resultados de ejercicios anteriores



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	3	Patrimonio
<b>Nivel 2</b>	Grupo	3.2	Resultados de ejercicios anteriores
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	3.2.1	Ganancias acumuladas
		3.2.2	Pérdidas acumuladas

### DESCRIPCIÓN

“Esta cuenta refleja el valor de los resultados positivos acumulados, pendientes de aplicarles alguna distribución” Díaz (2006).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas del ejercicio contable.</li> <li>• Distribución de ganancias acumuladas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilidades del ejercicio contable.</li> <li>• Absorción de pérdidas a utilidades.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Constatar los valores de las operaciones de años anteriores.
- Comparar los datos de los resultados del ejercicio con el estado de resultados y verificar en el flujo neto de efectivo.

### REFERENCIAS

- NIC 8; NIIF PYMES S.22

Elaborado por: El autor

Tabla 48  
Dinámica de la cuenta: Resultados del ejercicio



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	3	Patrimonio
<b>Nivel 2</b>	Grupo	3.2	Resultados de ejercicios anteriores
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	3.3.1	Ganancias del ejercicio
		3.3.2	Pérdidas del ejercicio

### DESCRIPCIÓN

La cuenta de resultados de ejercicio registra los beneficios o los valores negativos, obtenidos por el ente económico de las operaciones realizadas en el período contable Díaz (2006).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas del periodo contable.</li> <li>• Traspaso del valor de ganancias del ejercicio, a la cuenta de ganancias acumuladas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilidades del periodo contable.</li> <li>• Traspaso del valor de pérdidas del ejercicio, a la cuenta de pérdidas acumuladas.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Realizar un análisis de las partidas del origen de los ingresos, gastos y utilidades de la empresa.
- Comparar los datos de los resultados del ejercicio con el estado de resultados y verificar en el flujo neto de efectivo.

### REFERENCIAS

- NIC 8; NIIF PYMES S.22

Elaborado por: El autor

Tabla 49  
Dinámica de la cuenta: Ingresos ordinarios



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	4	Ingresos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	4.1	Ingresos de actividades ordinarias
		4.1.1	Venta de bienes
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	4.1.1.01	(-) Descuento en ventas
		4.1.2	Prestación de servicios

### DESCRIPCIÓN

“Son todos los ingresos monetarios, los que van a estar en función de la actividad de la empresa y su estructura (en un ejercicio económico)” Sarmiento (2008).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo al registrar un crédito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un débito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de cuentas al finalizar el periodo contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entradas de dinero por la venta de mercadería</li> <li>Por el valor obtenido de la prestación de servicios.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Los descuentos se realizarán con previa autorización del gerente general.
- Registrar los ingresos efectuados de forma inmediata.
- Los valores de ingresos deberán depositarse en el banco respectivo, al día siguiente de efectuada la operación.
- Realizar conciliaciones periódicas entre los auxiliares y la cuenta correspondiente.

### REFERENCIAS

- NIC 18; NIIF PYMES S.23

Elaborado por: El autor

Tabla 50  
Dinámica de la cuenta: Gastos de administración

 <b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA</b>			
<b>Nivel 1</b>	Elemento	5	Gastos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	5.1	Gastos Ordinarios
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	5.1.2	Gastos de administración
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>“Son todos los gastos que se relacionan en forma directa con la oficina o departamento administrativo, tales como: sueldos, aportes patronales IESS, componentes salariales, depreciaciones” Bravo (2013).</p>			
<b>DINÁMICA</b>			
<p>Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.</p>			
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor cancelado por concepto de obligaciones laborales.</li> <li>• Pago de beneficios sociales y aportes del IEEES.</li> <li>• Salidas de dinero por pago servicios profesionales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de cuentas al finalizar el periodo contable.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los pagos por concepto de gastos requieren la verificación y la autorización de la gerencia general.</li> <li>• Verificar en las facturas de gastos la correlación entre lo facturado y lo recibido.</li> <li>• Registrar los egresos de manera inmediata, de acuerdo al grupo que pertenezcan según el plan de cuentas.</li> <li>• Realizar conciliaciones periódicas entre los auxiliares y la cuenta correspondiente</li> </ul>			
<b>REFERENCIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NIIF PYMES S.5</b></li> </ul>			

Elaborado por: El autor

Tabla 51  
Dinámica de la cuenta: Gastos de venta

 <b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA</b>			
<b>Nivel 1</b>	Elemento	5	Gastos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	5.1	Gastos Ordinarios
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	5.1.3	Gastos de venta
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>“Son todos los gastos que se relacionan directamente con la oficina o Departamento de Ventas, tales como: sueldos personal de ventas, beneficios sociales personal de ventas, depreciaciones” Bravo (2013).</p>			
<b>DINÁMICA</b>			
<p>Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.</p>			
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor cancelado por concepto de obligaciones laborales.</li> <li>• Pago de beneficios sociales y aportes del IEES.</li> <li>Salidas de dinero por pago servicios profesionales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de cuentas al finalizar el periodo contable.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los pagos por concepto de gastos requieren la verificación y la autorización de la gerencia general.</li> <li>• Verificar en las facturas de gastos la correlación entre lo facturado y lo recibido.</li> <li>• Archivar los comprobantes de egresos en orden cronológico y secuencial.</li> <li>• Realizar conciliaciones periódicas entre los auxiliares y la cuenta correspondiente.</li> </ul>			
<b>REFERENCIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF PYMES S.5</li> </ul>			

Elaborado por: El autor

Tabla 52  
Dinámica de la cuenta: Gastos generales



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	5	Gastos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	5.1	Gastos Ordinarios
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	5.1.4	Gastos Generales

### DESCRIPCIÓN

“Son todas las disminuciones o pérdidas temporales de la propiedad que se originan al recibir la prestación de un servicio y se consumen durante el periodo” Carillo de Rojas (2004).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de servicios básicos.</li> <li>• Cancelación de servicios generales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de cuentas al finalizar el periodo contable.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Todos los pagos por concepto de gastos requieren la verificación y la autorización de la gerencia general.
- Verificar en las facturas de gastos la correlación entre lo facturado y lo recibido.
- Archivar los comprobantes de egresos en orden cronológico y secuencial.
- Realizar conciliaciones periódicas entre los auxiliares y la cuenta correspondiente.

### REFERENCIAS

- NIIF PYMES S.5

Elaborado por: El autor

Tabla 53

Dinámica de la cuenta: Gastos financieros



## SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER

### IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA

<b>Nivel 1</b>	Elemento	5	Gastos
<b>Nivel 2</b>	Grupo	5.2.1	Gastos no Ordinarios
<b>Nivel 3</b>	Subgrupo	5.2.1	Gastos Financieros

### DESCRIPCIÓN

“Se relacionan con los intereses que paga la empresa a los bancos o financieras por los préstamos concedidos para su financiamiento” Bravo (2013).

### DINÁMICA

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que aumentan su saldo al registrar un débito, y por el contrario se reduce su saldo al efectuar el registro de un crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago por concepto de intereses y gastos bancarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de cuentas al finalizar el periodo contable.</li> </ul>

### CONTROL INTERNO

- Realizar conciliaciones periódicas con las confirmaciones emitidas por la institución financiera
- Mantener un archivo adecuado de los documentos que soporten el pago realizado.

### REFERENCIAS

- NIIF PYMES S.25

Elaborado por: El autor

### **3.14.7 Estados Financieros**

Los estados financieros son considerados informes que muestran la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo que tiene el emprendimiento en un determinado período contable; proporcionan información resumida de todas las operaciones que se registraron en la contabilidad con el propósito de facilitar a la gerencia la toma de decisiones económicas encaminadas a lograr el crecimiento del emprendimiento. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos:

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Gastos e Ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias
- Otros cambios en el Patrimonio neto
- Flujos de efectivo

Los organismos de control en el Ecuador a los que se debe enviar esta información son: el Servicio de Rentas Internas (SRI) que servirá de base para el cálculo de las declaraciones de impuesto y posteriormente a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros según sea el caso.

#### **3.14.7.1 Estado de situación Financiera**

Este estado financiero representa la relación existente entre los activos, los pasivos y el patrimonio en un determinado período, en éste se cumple la ecuación contable ( $\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Patrimonio}$ ), con esta información se evaluará el desarrollo del emprendimiento dentro del mercado, conocer su solvencia y su capacidad para superar posibles situaciones negativas.

## Estructura del estado de situación financiera

Tabla 54

Modelo de estado de situación financiera propuesto

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 DE ENERO DE ----AL 31 DE DICIEMBRE DE---- (EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>	
1	<b>ACTIVO</b>		
1.1	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES		
1.1.1.01	Caja		XXX
1.1.1.01.01	Caja Chica		XXX
1.1.1.02	Bancos		XXX
1.1.1.02.01	Banco Finca		XXX
1.1.2	INVENTARIOS		
1.1.2.01	Inventario de mercadería		XXX
1.1.2.02	Inventario de suministros de oficina		XXX
1.1.3	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		
1.1.3.01	12% IVA en Compras		XXX
1.1.3.02	Crédito Tributario a favor de la empresa (IVA)		XXX
1.1.3.03	Crédito Tributario a favor de la empresa (I.R.)		XXX
1.1.3.04	Anticipo Impuesto a la Renta		XXX
	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>XXX</b>
1.2	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
1.2.1	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
1.2.1.01	Muebles y Enseres		XXX
1.2.1.02	Equipo de Computación		XXX
1.2.2	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
1.2.2.01	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres		XXX
1.2.2.02	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Computación		XXX
	<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>XXX</b>
	<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>XXX</b>
2	<b>PASIVO</b>		
2.1	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
2.1.2	ACREEDORES COMERCIALES		
2.1.2.01	Proveedores		XXX
2.1.3	OBLIGACIONES LABORALES		
2.1.3.01	Sueldos por pagar		XXX
2.1.3.02	Honorarios por pagar		XXX

2.1.3.03	Beneficios Sociales	XXX				
2.1.3.03.01	Horas extras por pagar	XXX				
2.1.3.03.02	Décimo Tercer Sueldo por pagar	XXX				
2.1.3.03.03	Décimo Cuarto Sueldo por pagar	XXX				
2.1.3.03.04	Vacaciones por pagar	XXX				
2.1.3.04	Aporte al IESS					
2.1.3.04.01	Aporte personal por pagar	XXX				
2.1.3.04.02	Aporte patronal por pagar	XXX				
2.1.3.04.03	Fondos de reserva por pagar	XXX				
2.1.4	<b>PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>					
2.1.4.01.01	12% IVA en ventas	XXX				
2.1.4.01.02	IVA por pagar	XXX				
	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>				
2.2	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>					
2.2.1	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS DE LARGO PLAZO</b>					
2.2.1.01	Préstamos bancarios a largo plazo	XXX				
	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>				
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>XXX</b>				
3	<b>PATRIMONIO</b>					
3.1	<b>CAPITAL SOCIAL</b>					
3.1.1	Capital de personas naturales	XXX				
3.2	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIOS ANTERIORES</b>					
3.2.1	Ganancias Acumulas / (-) Pérdidas Acumuladas	XXX				
3.3	<b>RESULTADOS DE EJERCICIO</b>					
3.3.1	Ganancias del Ejercicio / (-) Pérdida del Ejercicio	XXX				
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>XXX</b>				
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>XXX</b>				
<hr/> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>GERENTE GENERAL</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>CONTADOR</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RUC:</td> <td style="text-align: center;">RUC:</td> </tr> </table>			<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>CONTADOR</b>	RUC:	RUC:
<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>CONTADOR</b>					
RUC:	RUC:					

Elaborado por: El autor

### 3.14.7.2 Estado de resultados

Es un reporte financiero que muestra de manera detallada y ordenada los ingresos obtenidos y los costos y gastos realizados durante un período contable, y como consecuencia informa la ganancia o pérdida generada en dicho período.

## Estructura del estado de resultados

Tabla 55

Modelo de estado de resultados propuesto

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER”</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE ----AL 31 DE DICIEMBRE DE----</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>	
4	<b>INGRESOS</b>		
4.1	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		
4.1.1	(-)Ventas	XXX	
4.1.1.01	(-) Descuento en ventas	XXX	
4.1.2	Prestación de Servicios	XXX	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	XXX	<b>XXX</b>
5	<b>GASTOS</b>		
5.1	<b>GASTOS ORDINARIOS</b>		
5.1.2	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
5.1.2.01	Sueldos del personal	XXX	
5.1.2.02	Honorarios	XXX	
5.1.2.03	Beneficios sociales	XXX	
5.1.2.04	Aporte al IESS	XXX	
5.1.2.05	Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo	XXX	
	<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	XXX	
5.1.3	<b>GASTOS DE VENTA</b>		
5.1.3.01	Sueldos del personal	XXX	
5.1.2.02	Honorarios	XXX	
5.1.2.03	Beneficios sociales	XXX	
5.1.2.04	Aporte al IESS	XXX	
5.1.2.05	Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo	XXX	
	<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>	XXX	
5.1.4	<b>GASTOS GENERALES</b>		
5.1.4.02	Promoción y publicidad	XXX	
5.1.4.03	Útiles de oficina	XXX	
5.1.4.04	Transporte	XXX	
5.1.4.05	Gastos de gestión	XXX	
5.1.4.07	Mantenimiento y reparaciones	XXX	
5.1.4.08	Servicios básicos	XXX	
	<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>	XXX	

	<b>TOTAL GASTOS ORDINARIOS</b>	<b>XXX</b>					
5.2	<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>						
5.2.1	GASTOS FINANCIEROS						
5.2.1.01	Intereses bancarios	XXX					
	<b>TOTAL GASTOS NO ORDINARIOS</b>	<b>XXX</b>					
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>XXX</b>				
6	<b>(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>XXX</b>				
6.1	(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	XXX					
6.2	<b>(=) UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>		<b>XXX</b>				
6.3	(-) IMPUESTO A LA RENTA	XXX					
7	<b>(=) UTILIDAD NETA</b>		<b>XXX</b>				
<hr/> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>GERENTE GENERAL</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>CONTADOR</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RUC:</td> <td style="text-align: center;">RUC:</td> </tr> </table>				<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>CONTADOR</b>	RUC:	RUC:
<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>CONTADOR</b>						
RUC:	RUC:						

Elaborado por: El autor

### 3.14.7.3 Estado de cambios en el Patrimonio

Es el estado financiero que muestra las variaciones (aumentos y disminuciones) de cada una de las cuentas que conforman el Patrimonio del emprendimiento durante determinado período económico, esta información es relevante para comparar los saldos obtenidos al final del período con los saldos al inicio de sus operaciones y analizar las razones de su variación, en caso de ser positivas aprovechar las oportunidades detectadas, caso contrario tomar decisiones correctivas.

## Estructura Estados de cambios en el patrimonio

Tabla 56

Modelo de estado de cambios en el patrimonio propuesto

 <b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL 01 DE ENERO DE ----AL 31 DE DICIEMBRE DE---- (EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>				
CONCEPTO	CAPITAL SOCIAL	GANANCIA (PÉRDIDA) ACUMULADA	GANANCIA (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	TOTAL PATRIMONIO
Saldo al 01/01/X0	XXX	XXX	XXX	XXX
Cambios en políticas contables				
Corrección de errores				
Saldo al 01/01/X0	XXX	XXX	XXX	XXX
Aumento del capital	XXX			XXX
Disminución del capital	(XXX)			(XXX)
Saldo al 31/12/X1	XXX	XXX	XXX	XXX
<hr/> <b>GERENTE GENERAL</b> RUC:		<hr/> <b>CONTADOR</b> RUC:		

Elaborado por: El autor

### 3.14.7.4 Estado de flujos de efectivo

Es un estado financiero de relevante importancia ya que proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo generados por actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación de una empresa o emprendimiento durante el período contable al cual se informa, el objetivo principal de este estado es determinar la capacidad que tiene el emprendimiento para obtener efectivo lo cual permita cumplir con todas sus obligaciones y realizar proyectos de inversión y expansión. Estudia tanto las fuentes como los usos que se dieron al efectivo generado en un período.

## Estructura Estado de Flujo de Efectivo

Tabla 57

Modelo de estado de flujo de efectivo propuesto

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DEL 01 DE ENERO DE -----AL 31 DE DICIEMBRE DE----- (EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>	
9.5.1	<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
9.5.1.1	<b>Clases de cobros por actividades de operación</b>		
9.5.1.0	Cobros procedentes de la venta de bienes y prestación de servicios	XX	
1.01		X	
9.5.1.0	<b>Clases de pagos por actividades de operación</b>		
2			
9.5.1.0		XX	
2.01	Pago a proveedores por suministros de bienes y servicios	X	
9.5.1.0	Pagos a los empleados y por cuenta de ellos	XX	
2.02		X	
			<b>X</b>
	<b>Efectivo neto procedente de actividades de operación</b>		<b>X</b>
			<b>X</b>
9.5.2	<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
9.5.2.0	Adquisición de Propiedad, Planta y Equipo	XX	
2		X	
			<b>X</b>
	<b>Efectivo neto procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		<b>X</b>
			<b>X</b>
9.5.3	<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
9.5.3.0	Pago obligaciones financieras a largo plazo	X	
2		X	
		X	
	<b>Efectivo neto procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>		<b>XX</b>
			<b>X</b>
9.5.4	<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>		<b>XX</b>
			<b>X</b>
			<b>XX</b>
	<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo</b>		<b>X</b>

<b>EFFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>		<b>XX</b>
		<b>X</b>
<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>CONTADOR</b>	
RUC:	RUC:	

Elaborado por: El autor

### 3.14.8 Análisis Financiero

El análisis financiero es la interpretación de los resultados de la información contable en donde se muestra que esta sea ordenada y resumida en los estados financieros, el objetivo de diagnosticar la situación económica actual del emprendimiento es de suma importancia que cuente con un adecuado análisis financiero el cual servirá como herramienta para evaluar el desempeño de la administración y el correcto desarrollo económico que ha logrado y con ello detectar posibles deficiencias que requieran la implementación de acciones correctivas y monitoreo constante con el fin de ayudar a que el emprendimiento tenga un crecimiento económico

#### 3.14.1. Índices financieros

Se presenta un instrumento de gran utilidad, que identifica la situación económica financiera del emprendimiento, a través del uso de razones financieras que permiten conocer la liquidez, el índice de actividad, el endeudamiento y la rentabilidad del negocio.

De acuerdo a las necesidades existentes, se analizarán los siguientes índices financieros:

#### 3.14.8.1 Indicadores de liquidez

Los cálculos de estos indicadores le permitirán al emprendimiento conocer la capacidad con la que cuenta para generar efectivo en un determinado período y poder cubrir con todas sus obligaciones a corto plazo (menos de un año).

**Liquidez corriente.** - Indica la capacidad del emprendimiento para afrontar sus compromisos a corto plazo, mediante el uso de sus activos corrientes.

Tabla 58  
Razón corriente

Fórmula	Interpretación
$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ $= \text{X veces}$	<p>Por cada dólar de obligaciones a corto plazo que tiene la empresa, dispone de tantos dólares para pagar en sus activos corrientes. Si es &gt;1= es aceptable; Si es &lt;1 es crítico, entre más alto sea, menor es el riesgo del Incumplimiento de pago de las obligaciones.</p>

Elaborado por: El autor

**Prueba ácida.** Capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo de forma inmediata, sin recurrir a la venta de sus inventarios, dado a que por determinadas situaciones su comercialización resulta difícil.

Tabla 59  
Prueba ácida

Fórmula	Interpretación
$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$ $= \text{X veces}$	<p>El salón de videojuegos dispone de tantos dólares en sus activos disponibles para poder cumplir con sus pasivos corrientes. Si es &gt;1= es aceptable; Si es &lt;1 es crítico, entre más alto sea, menor es el riesgo del incumplimiento de pago de las obligaciones.</p>

Elaborado por: El autor

**Capital de Trabajo neto.** - Es la cantidad de dinero que tiene el emprendimiento para desarrollar normalmente sus operaciones.

Tabla 60  
Capital de trabajo neto

Fórmula	Interpretación
$CTN = Activo Corriente - Pasivo Corriente = \$$	<p>El salón de videojuegos La Zona Game Center dispone de 23 computadoras gaming para generar dinero líquido para el cubriendo todas sus obligaciones operativas y otros pagos.</p>

Elaborado por: El autor

### 3.14.8.2 Indicadores de endeudamiento:

El índice de endeudamiento mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades

**Endeudamiento del Activo.** – Identifica el nivel de endeudamiento que mantiene el emprendimiento durante un tiempo determinado, teniendo como fuentes de financiamiento externo (pasivo) y financiamiento interno (Patrimonio).

Tabla 61  
Endeudamiento del Activo

Fórmula	Interpretación
$EA = \frac{Pasivo Total}{Activo Total} * 100 = \%$	<p>El % del total de los activos del salón de videojuegos está financiado con el crédito realizado.</p>

Elaborado por: El autor

**Apalancamiento Financiero.** - Determina el nivel de endeudamiento del emprendimiento y su capacidad para afrontar sus obligaciones.

Tabla 62  
Apalancamiento

Fórmula	Interpretación
$AF = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Patrimonio}} * 100 = \%$	Representa el % que le pertenece al propietario del salón de videojuegos <b>La Zona Game Center</b> por la productividad del emprendimiento

Elaborado por: El autor

### 3.14.8.3 Indicadores de Gestión

Mide el desempeño y capacidad de la administración a través de los rendimientos obtenidos por las ventas e inversiones realizadas.

**Rotación de cartera.** -Este indicador da a conocer el número de veces que la cartera ha rotado durante un ejercicio contable.

Tabla 63  
Rotación de cartera

Fórmula	Interpretación
$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = X \text{ veces}$	Representa el número de veces que rotó las cuentas por cobrar del salón de videojuegos en un período determinado.

Elaborado por: El autor

**Período promedio de Cobranza.** - Mide el tiempo de recuperación de la cartera por créditos otorgados en las ventas.

Tabla 64  
Período promedio de Cobranza

Fórmula	Interpretación
$PPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 365}{\text{Ventas netas}} = X \text{ días}$	La cartera de clientes del salón de videojuegos se recupera # de veces al año.

Elaborado por: El autor

**Rotación de inventarios.** -Indica el número de veces que rota el inventario durante un año.

Tabla 65  
*Rotación de inventarios*

Fórmula	Interpretación
$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios totales promedio}} = \mathbf{X \text{ veces}}$	Número de veces que el inventario sale de la empresa para convertirse en efectivo durante un período contable.

Elaborado por: El autor

**Rotación de Cuentas por pagar.** - Representa el número de días que el emprendimiento se demora en pagar sus deudas contraídas.

Tabla 66  
*Capital de Cuentas por pagar*

Fórmula	Interpretación
$\text{RCXP} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} * 365}{\text{Costo de ventas}} = \mathbf{X \text{ días}}$	Número de días que el salón de videojuegos tarda en pagar las deudas con sus proveedores.

Elaborado por: El autor

### 3.14.8.4 Indicadores de rentabilidad

Mide la capacidad del emprendimiento para generar utilidad por su actividad productiva.

**Rentabilidad Neta del Activo.** – Este indicador muestra la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos, el capital de trabajo y su apalancamiento financiero.

Tabla 67  
*Rentabilidad Neta del Activo*

Fórmula	Interpretación
$\text{RNA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$	Indica cual es el rendimiento total del emprendimiento

Elaborado por: El autor

**Margen Bruto.** - Representa el porcentaje de utilidad bruta por cada unidad monetaria en las ventas, una vez cubierto el costo de ventas.

Tabla 68  
Margen Bruto

Fórmula	Interpretación
$\text{MBU} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Netas}} * 100 = \%$	Indica la utilidad bruta obtenida por el alquiler de servicios del salón de videojuegos.

Elaborado por: El autor

**Margen Operacional:** Mide la proporción de los ingresos de la empresa una vez cancelado todos los costos de producción.

Tabla 69  
Margen Operacional

Fórmula	Interpretación
$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} * 100 = \%$	Indica la utilidad operacional obtenida por cada dólar de las ventas realizadas.

Elaborado por: El autor

**Rentabilidad Neta de Ventas:** Representa el porcentaje de ganancia por cada dólar de las ventas, una vez cubierto todas sus obligaciones y gastos.

Tabla 70  
Rentabilidad Neta de Ventas

Fórmula	Interpretación
$\text{RNV} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} 100 = \%$	Muestra la rentabilidad que se obtiene por las ventas realizadas.

Elaborado por: El autor

### 3.14.9 Auxiliares

#### 3.14.9.1 Modelo de rol de provisiones

El contador deberá utilizar el presente formato para provisionar mes a mes los beneficios sociales como: décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, vacaciones y aporte patronal que les corresponde a cada uno de los empleados.

Tabla 71

Modelo de rol de provisiones

 <b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER”</b> ROL DE PROVISIONES ENERO DEL 201X									
Nº	NOMBRE	CARGO	DIAS LABORADOS	SUELDO	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	VACACIONES	APORTE PATRONAL	TOTAL PROVISIONES
1	XXXX	XXXX	XX						
2	XXXX	XXXX	XX						
<b>SUMAN</b>				<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>
_____					_____				
<b>GERENTE PROPIETARIO</b>					<b>CONTADOR</b>				

Elaborado por: El autor

#### 3.14.9.2 Modelo de Rol de pagos por cada empleado

Tabla 72

Modelo de rol de pagos por cada empleado

 <b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER”</b> ROL DE PAGOS ENERO DEL 201X							
<b>Mes:</b>	Enero 201x						
<b>Empleado:</b>	xxx						
<b>Cargo:</b>	xxx						
<b>INGRESOS</b>		<b>DESCUENTOS</b>					
Sueldo Básico:	XXX	Aporte Personal	XXX				
Horas Extras	XXX	Anticipos	XXX				
Fondos de Reserva:	XXX	Otros Descuentos	XXX				
<table border="1"> <tr> <td><b>TOTAL INGRESOS</b></td> <td><b>XXXX</b></td> </tr> </table>		<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>XXXX</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>TOTAL, GASTOS</b></td> <td><b>XXXX</b></td> </tr> </table>		<b>TOTAL, GASTOS</b>	<b>XXXX</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>XXXX</b>						
<b>TOTAL, GASTOS</b>	<b>XXXX</b>						
<table border="1"> <tr> <td><b>NETO A PAGAR</b></td> <td><b>XXXX</b></td> </tr> </table>		<b>NETO A PAGAR</b>	<b>XXXX</b>				
<b>NETO A PAGAR</b>	<b>XXXX</b>						
_____							
<b>EMPLEADO</b>							

Elaborado por: El autor

### 3.14.9.3 Modelo de arqueo de caja

El cajero del almacén deberá utilizar el presente formato para registrar el dinero existente en caja, los cheques y documentos para posteriormente realizar comparativas del dinero en efectivo con los saldos registrados en el sistema contable, cuadrar los saldos y establecer si existen sobrantes o faltantes de dinero.

Tabla 73

Modelo de arqueo de caja

		<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER”</b> <b>ARQUEO DE CAJA</b>	
Nombre del responsable:	_____		
Hora de Inicio:	_____		
Hora de Fin:	_____		
Realizado por:	_____		
Presencio:	_____		
<b>RECUEENTO EFECTIVO</b>			
<b>MONEDAS</b>			<b>BILLETES</b>
<b>CANTIDAD</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>IMPORTE</b>	<b>CANTIDAD</b>
	0,01	\$ XXX	
	0,05	\$ XXX	
	0,10	\$ XXX	
	0,25	\$ XXX	
	0,50	\$ XXX	
	1,00	\$ XXX	
<b>TOTAL</b>		<b>\$ XXXX</b>	<b>TOTAL</b>
			<b>\$ XXXX</b>
<b>RECUEENTO CHEQUES</b>			
<b>NÚMERO</b>	<b>BANCO</b>	<b>IMPORTE</b>	
		\$ XXX	
<b>TOTAL</b>		<b>\$ XXXX</b>	
<b>RECUEENTO DOCUMENTOS</b>			
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>N°</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>TOTAL DOCUMENTOS</b>			<b>\$ XXXX</b>
<b>TOTAL DE FONDO</b>			
<b>RESUMEN DE ARQUEO DE CAJA</b>			
SALDO SEGÚN SISTEMA CONTABLE			XXXX
DINERO EN EFECTIVO			XXXX
(-) CHEQUES			XXXX
(-) DOCUMENTOS			XXXX
<b>(=) SALDO SEGÚN ARQUEO</b>			<b>XXXX</b>
<b>TOTAL FALTANTE Y/O SOBRANTE</b>			<b>XXXX</b>
<b>EXPLICACION DEL SOBRANTE Y/O FALTANTE</b>			
Luego de realizar el arqueo de caja se determinó un faltante/Sobrante de..... ya que existe un..... por .....			
_____		_____	
<b>CAJERO</b>		<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	

Elaborado por: El autor

### 3.14.9.4 Modelo de Conciliación bancaria

El contador del almacén deberá utilizar la conciliación bancaria para verificar si los saldos registrados en el libro bancos del emprendimiento con el extracto bancario son correctos, corregir errores contables y evitar posibles desviaciones de fondos, fraude o hurto de dinero.

Tabla 74

#### Conciliación bancaria

			
<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER”</b> CONCILIACIÓN BANCARIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 201X			
SALDO SEGÚN LIBROS		SEGÚN BANCOS	
<b>Saldo en Libro Bancos</b>	<b>XXXXX</b>	<b>Saldo en Libros</b>	<b>XXXX</b>
(+) <b>N/C</b>	<b>XXXX</b>	(+) <b>Depósitos en tránsito</b>	<b>XXXX</b>
Nota de crédito N° 092992	XXXX	Nota de depósito N° 0930920	XXXX
(-) <b>N/D</b>	<b>XXXXX</b>	(-) <b>Cheques en circulación</b>	<b>XXXX</b>
Nota de débito N° 0762187	XXXX	CH N° 093908	XXXX
(-) <b>Cheques girados</b>	<b>XXXXX</b>	CH N° 005839	XXXX
CH N° 0063821	XXXX	CH N° 008322	XXXX
(-) <b>Error</b>	<b>XXXXX</b>	CH N° 009812	XXXX
Corrección en el CH 006422	XXXX		
<b>SALDO CONCILIADO</b>	<b>XXXX</b>	<b>SALDO CONCILIADO</b>	<b>XXXX</b>
<hr/> <b>GERENTE PROPIETARIO</b>		<hr/> <b>CONTADOR</b>	

Elaborado por: El autor

### 3.14.9.5 Modelo de hoja de trabajo

Es un documento que debe utilizar el contador del emprendimiento para resumir de manera ordenada toda la información contable de un determinado ejercicio económico para la estructuración de los estados financieros, y los ajustes respectivos.



<b>Equipos de computo</b>			<b>13</b>			XXX	XXX	XXX	
Computadores	XX X	XXX	13.1	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Impresoras	XX X	XXX	13.2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Cámaras de vigilancia	XX X	XXX	13.3	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
<b>GERENTE PROPIETARIO</b>					<b>CONTADOR</b>				

Elaborado por: El autor

### 3.14.9.8 Modelo de factura de venta

Tabla 77

#### Modelo de factura de venta

		<b>SALON DE VIDEOJUEGOS "LA ZONA GAME CENTER"</b> FACTURA N° 000XXX-X RUC: 040149499001	
Calle: Bolívar y Obispo Mosquera			N. Autorización 01414XX
SR (ES): (nombre cliente)		Fecha de emisión: .....	
RUC/CI: .....		Dirección: .....	
POR LO SIGUIENTE:			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA
15/01/2019	CANCELADO		
		SUBTOTAL	
		IVA 12%	
		IVA 0%	
F. AUTORIZADA	F. CLIENTE	TOTAL	

Elaborado por: El autor

### 3.14.9.9 Modelo de factura de compra

Tabla 78

#### Modelo de factura de compra

		<b>DILIPA S.A</b> RUC. 1789787814144 FACTURA N° 00X	
N° AUTORIZACIÓN 056008878X-X			
SR(ES) NOMBRE DEL CLIENTE: LA ZONA GAME CENTER		FECHA DE EMISIÓN:	
-----		-----	
RUC/CI:		GUÍA DE EMISIÓN:	
040149499001		-----	
DIRECCIÓN: Bolívar y Obispo Mosquera			
POR LO SIGUIENTE:			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA

SON:			
		<b>SUBTOTAL</b>	
		<b>DESCUENTO</b>	
		<b>IVA 12%</b>	
15/01/XXXX	<b>CANCELADO</b>	<b>IVA 0%</b>	
		<b>TOTAL</b>	

**Elaborado por:** El autor

### Auxiliares de Control

La empresa deberá utilizar algunos auxiliares que faciliten lo que es el control sistemático de todas las compras (transacciones) que se realizan dentro de la entidad.

#### 3.14.9.10 Modelo de auxiliar de cuentas por cobrar

*Tabla 79*

*Modelo auxiliar de cuentas por cobrar*

		<b>SALON DE VIDEOJUEGOS "LA ZONA GAME CENTER"</b> AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR			
<b>NOMBRE:</b>		<b>CÓDIGO: 00X</b>			
<b>DIRECCIÓN:</b>					
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DEUDA</b>	<b>ABONO</b>	<b>SALDO</b>

**Elaborado por:** El autor

### 3.14.9.11 Modelo de auxiliar de cuentas por pagar

Tabla 80

Modelo auxiliar de cuentas por pagar

	<b>SALON DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” AUXILIAR DE CUENTAS POR PAGAR</b>				
<b>Nombre:</b>				<b>CÓDIGO: 001X</b>	
<b>Dirección:</b>					
<b>Fecha:</b>	<b>DETALLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DEUDA</b>	<b>PAGO</b>	<b>SALDO</b>

Elaborado por: El autor

### 3.14.9.12 Modelo de auxiliar de ingresos en efectivo por ventas

Tabla 81

Modelo de auxiliar de ingresos en efectivo por ventas

	<b>SALON DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” AUXILIAR DE INGRESOS EN EFECTIVO POR VENTAS</b>	
<b>Numero de la factura inicial del día</b>	<b>Numero de la factura final del día</b>	<b>Importe recaudado</b>

Elaborado por: El autor

#### Ingresos en Efectivo por Cobros

Se registran todos los valores cobrados en efectivo por concepto de cobrar a clientes, en este recuadro se dará a conocer información muy relevante para las determinadas cuentas una de estas es “Cuentas por cobrar a clientes” en donde la entidad tendrá actualizado los saldos.

### 3.14.9.13 Modelo de auxiliar de ingresos en efectivo por cobros

Tabla 82

Modelo de auxiliar de ingresos en efectivo por cobros

	<b>SALON DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” AUXILIAR DE INGRESOS EN EFECTIVO POR COBROS</b>	
<b>Nombre del Cliente</b>	<b>Nro. De factura cancelada total</b>	<b>Importe cobrado</b>

Elaborado por: El autor

### Egresos por otros conceptos

Permitirá a la empresa registra saldos como:

- Pago de sueldos
- Impuestos
- Servicios básicos
- Útiles de oficina
- Transporte
- Entre otros

### 3.14.9.14 Modelo de auxiliar de pago de sueldos

Tabla 83

Modelo de auxiliar de pago de sueldos

	<b>SALÓN DE VIDEOJUEGOS “LA ZONA GAME CENTER” AUXILIAR DE PAGO DE SUELDOS</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>EGRESO NETO</b>	<b>IVA</b>	<b>ANTICIPO SALARIO</b>	
			<b>NOMBRE</b>	<b>VALOR</b>
<b>Subtotal</b>				
<b>Total</b>				

Elaborado por: El autor

### 3.14.10 Obligaciones con el IESS y beneficios sociales

Tabla 84

Obligaciones con el IESS y beneficios sociales

DENOMINACIÓN	PERÍODO		FECHA MÁXIMO DE PAGO	CUANTÍA Y NORMATIVA
	DESDE	HASTA		
Aporte personal	Mensual	Mensual	Debe ser enviado al IESS hasta el 15 del mes siguiente	Sobre los ingresos imposables del trabajador se retiene el 9,45% según lo dispuesto por la Ley del IESS.
Décimo Tercer Sueldo	01 de diciembre del año anterior	30 de noviembre del año siguiente	Hasta el 24 de diciembre	También es conocido como bono navideño equivale a la doceava parte de aquellas remuneraciones que un trabajador percibe durante un año calendario de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 111 del Código del Trabajo. Es proporcional en caso de existir interrupción laboral o ingreso de nuevos empleados.
Décimo Cuarto sueldo	01 de agosto del año anterior	31 de julio del año siguiente	15 de agosto en la Sierra. 15 de marzo en la Costa	Equivale a una remuneración básica mínima unificada \$394,00 para el año 2019, que será cancelado de acuerdo al régimen escolar que mantiene cada circunscripción según lo establecido en el Art. 113 del Código del Trabajo. Es proporcional en caso de existir interrupción laboral o ingreso de nuevos empleados.
Fondo de Reserva	Primer día del mes	Último día del mes	Fin de mes	Corresponde al 8,33% y el empleador está obligado a abonar empleador un equivalente a un mes de salario, luego de su primer año de servicios de acuerdo a lo establecido en el Art.196 del Código del Trabajo.
Vacaciones	Primer día en que se incorpore el trabajador	Que el trabajador complete un año de labores de manera continua	Antes de la salida con el permiso de vacaciones	Equivale a la veinte y cuarta parte de los ingresos imposables percibidos por el trabajador en el año. Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de 15 días de vacaciones de acuerdo al Art.69 del Código del Trabajo Es proporcional en caso de existir interrupción laboral.
Participación de trabajadores en utilidades	01 de enero	31 de diciembre	El 15 de abril del siguiente año	Equivale al 15% de participación de los trabajadores en las utilidades luego de impuestos de acuerdo a lo establecido en el artículo 97 del Código del Trabajo. No participarán gerentes que sean a la vez socios

Elaborado por: El autor

### 3.14.11 Obligaciones tributarias

Tabla 85  
Obligaciones tributarias

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	PLAZO	FORMULARIO
Impuesto al Valor Agregado	Las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deben presentar al SRI de manera mensual la declaración del IVA y efectuar su respectivo pago de acuerdo al noveno dígito del RUC.	El Salón de videojuegos La Zona Game Center puede presentar las declaraciones hasta el 16 del mes siguiente.	104
Impuesto a la Renta	Las personas obligadas a llevar contabilidad, debe elaborar y presentar las declaraciones del impuesto a la renta de manera anual de acuerdo al noveno dígito del RUC. El cálculo de este impuesto se debe realizar en base a la tabla del I.R que el SRI Publica a través de su página web. En el formulario se deben registrar todos los ingresos percibidos y los gastos que el almacén haya incurrido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre.	El salón de videojuegos La Zona Game Center puede presentar sus declaraciones desde el 01 de febrero hasta el 16 de marzo.	102
Retención en la fuente del impuesto a la Renta	El salón de videojuegos La Zona Game Center debe retener el IR en la compra o adquisición de servicios. Para realizar las retenciones en la fuente del IR se debe tomar en cuenta la tabla de porcentajes que se encuentra disponible en la página web del SRI. Las retenciones deben efectuarse a la renta gravada que supere los \$ 50 dólares	El plazo máximo para que el Salón de Videojuegos La Zona Game Center pueda presentar la declaración de las retenciones en la fuente del IR es hasta el 16 del mes siguiente	103
Anticipo del Impuesto a la Renta	El anticipo del IR se calcula en base a los valores de las siguientes cuentas: 0,2% del patrimonio total 0,2% total costos y gastos (deducible del IR) 0,4% del activo total 0,4% del total de los ingresos gravables. El anticipo del IR se constituye en la suma de los valores una vez realizados los cálculos.	El salón de videojuegos La Zona Game Center debe liquidar el anticipo del IR en tres cuotas: La primera debe realizarse hasta el 16 julio. La segunda se realiza hasta el 16 de septiembre. La tercera será pagada de manera conjunta cuando se declare el IR cuya fecha máxima es hasta el 16 de marzo.	115
Retención en la Fuente del IVA	El salón de videojuegos La Zona Game Center debe retener el IVA en la compra o adquisición de servicios. Para realizar la retención en la fuente del IVA se considerar la tabla de porcentajes que se encuentra disponible en la página web del SRI. Los porcentajes de retención están sujetos a variaciones de acuerdo al agente de retención y la persona que es sujeto de la retención. Las retenciones se realizarán en la adquisición de bienes y servicios gravados con este impuesto.		

**Elaborado por:** El autor

## **CAPÍTULO IV**

### **VALIDACIÓN**

#### **4.1 Introducción**

Validar es un procedimiento que consisten en determinar que la propuesta desarrollada y presentada sea aplicable a la entidad, empresa, emprendimiento o local con el fin de establecer confianza al gerente-propietario.

Por lo consiguiente implementar la validación es importante para diagnosticar y evaluar el contenido del manual a implementarse, cuyo objetivo será facilitar al gerente propietario y a las diferentes áreas de la institución un documento que permita solucionarías los problemas o deficiencias internas que afecten al progreso del negocio, de esta manera poder garantizar en las decisiones de los procesos logrando de esta manera una mejora continua englobado con la misión, visión y objetivos propuestos y metas planteadas.

#### **4.2 Descripción del estudio**

Con el respectivo diagnóstico investigado en el Capítulo 1, se pudo diagnosticar que el salón de Videojuegos La Zona Game Center no presenta muchas fortalezas y existen muchas debilidades en el área administrativa, contable y financiera. Estas debilidades pueden ser corregidas a tiempo con la implementación del manual, sin embargo, debe de realizarse la validación para comprobar si es aplicable al emprendimiento asignado.

#### **4.3 Objetivo**

Validar el Manual de Procedimientos Administrativos, contables y financieros para el Salón de Videojuegos “La Zona Game Center” partiendo con la evaluación de criterios apoyados con expertos en el tema.

### 4.3.1 Equipo de trabajo

El personal de trabajo para realizar la validación de la propuesta se encuentra conformado de las siguientes personas.

*Tabla 86*  
*Equipo de Trabajo*

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Dannes Villarreal	Autor del Manual
Fernando Villarreal	Gerente – Propietario

**Elaborado por:** El autor

### 4.4 Método de verificación

La verificación será el método que nos ayudara a diagnosticar si el contenido del manual es adaptable y ayudará en los ámbitos administrativos, contables y financieros del salón de Videojuegos La Zona Game Center. Para validar la propuesta se ha diseñado una matriz que reúne las variables estudiadas e indicadores descritos en la Matriz Relación Diagnostica elaborada en el primero capitulo. Mediante la matriz de validación podremos asignar una calificación de los factores descritos, en base a eso realizaremos el correspondiente análisis e interpretación de resultados.

### 4.5 Matriz de validación

Para validar la propuesta se ha elaborado una matriz de validación que consolida las variables diagnosticas e indicadores descritos en la Matriz de Relación Diagnostica del Capítulo 1. La matriz de validación se constituye en un instrumento muy importante que permite al equipo evaluador dar una calificación de los factores descritos y en base a ello realizar el análisis e interpretación de resultados.

#### 4.6 Evaluación de Matriz de validación del Gerente Propietario

Tabla 87

Matriz de validación

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b>					
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</i>					
Nº	VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN		
			Muy Aplicable (s)	Aplicable (s)	Poco Aplicable (s)
			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Misión	3		
2.		Visión	3		
3.		Objetivos	3		
4.		Principios	3		
5.		Valores	3		
6.		Políticas	3		
7.		Estructura Organizacional	3		
8.		Niveles Jerárquicos	3		
9.		Manual de Funciones	3		
10.		Manual de Procesos	3		
11.		Flujograma de procesos	3		
12.		Código Ética		2	
13.	<b>GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA</b>	Políticas Contables	3		
14.		Plan de Cuentas	3		
15.		Dinámica de Cuentas		2	
16.		Proceso Contable	3		
17.		Razones financieras	3		
18.		Obligaciones Laborales y beneficios sociales.	3		
19.		Obligaciones Tributarias	3		
		<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	

Elaborado por: El autor

#### 4.6.1 Características a validar

Tabla 88  
Características a validar

VARIABLE	INDICADOR
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Misión Visión Objetivos Principios Valores Políticas Estructura Organizacional Niveles Jerárquicos Manual de Funciones Manual de Procesos Flujograma de procesos Código Ética
<b>GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA</b>	Políticas Contables Plan de Cuentas Dinámica de Cuentas Proceso Contable Razones financieras Obligaciones Laborales y beneficios sociales. Obligaciones Tributarias

Elaborado por: El autor

#### 4.7 Método de calificación

La calificación se le realiza de acuerdo a la importancia que el equipo de trabajo considere en cada uno de los indicadores a ser evaluados para ello se debe seguir los siguientes parámetros:

Tabla 89  
Método de calificación 1

PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
3	Muy Aplicable
2	Aplicable
1	Poco Aplicable

Elaborado por: El autor

#### 4.8 Rango de interpretación

Con el fin de facilitar la el análisis e interpretación de los resultados se ha establecido los siguientes rangos de interpretación:

Tabla 90  
Rango de Interpretación

RANGO	CRITERIO
100% - 67%	Muy Aplicable
66% - 33%	Aplicable
32% - 1%	Poco Aplicable

Elaborado por: El autor

**Fórmula:**

$$V = \frac{CF}{CT} * 100\%$$

V = Validación

CF = Calificación Obtenida. - Refiere a la sumatoria obtenida luego de haber evaluado cada uno de los indicadores. Esta sumatoria debe ser multiplicada de acuerdo al criterio de evaluación

CT = Calificación Total. - Refiere a la sumatoria de todos los indicadores a ser evaluados los cuales son multiplicados por la calificación más alta.

$$CT = Ti * Ca$$

Ti= Total Indicadores

Ca= Calificación más alta

Para obtener el resultado de la validación se divide la sumatoria obtenida tras haber evaluado de cada uno de los indicadores en la matriz de validación para el sumatorio total de indicadores a ser evaluados en la matriz de validación a ser evaluada y finalmente se multiplica por 100% para obtener el resultado en términos porcentuales.

## 4.9 Resultados

### 4.9.1 Tabulación de resultados

#### Calificación Total

$$CT = 19 * 3$$

$$CT = 57$$

## Calificación obtenida

Tabla 91

Resultados de la validación

Validado por	Muy aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	TOTAL
<b>Gerente de “La Zona Game Center”</b>	51	4	0	<b>55</b>

Elaborado por: El autor

### 4.10 Evaluación

Validación Gerente de La Zona Game Center

$$V = \frac{CF}{CT} * 100\%$$

$$V = \frac{55}{57} * 100\%$$

**V= 96,49%** Muy aplicable

Una vez validada la propuesta por parte del Gerente del Salón de Videojuegos La Zona Game Center, se determinó que el Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros propuesto es muy aplicable arrojando un porcentaje de 96,49% conforme a lo establecido en los rangos y criterios de evaluación, ya que expone de manera clara las directrices para solucionar los problemas existentes y promover una gestión empresarial.

## CONCLUSIONES

Una vez concluido el estudio se ha llegado a determinar las siguientes conclusiones:

- Mediante el diagnóstico situacional se identificó falencias que inciden negativamente en la gestión administrativa, contable y financiera por parte del emprendimiento La Zona Game Center como bases filosóficas no definidas, funciones, responsabilidades, principios, normas, políticas, procedimientos no definidos y un control interno deficiente.
- El marco teórico contiene el sustento de las bases teóricas y científicas relacionadas con definiciones de bases filosóficas, administración, manual, organigrama, control interno, contabilidad, estados y razones financieras, las mismas que fueron investigadas en fuentes bibliográficas actualizadas como libros, revistas e internet con el fin de apoyar al diseño de la propuesta y facilitar al lector una mejor interpretación y comprensión del contenido.
- La propuesta se elaboró en base a las situaciones identificadas en el diagnóstico situacional, por ende, este contiene bases filosóficas, código de ética, organigrama estructural con sus respectivos niveles, manual de funciones y de procedimientos, mientras que la parte contable esta se encuentra integrada de políticas contables, plan y dinámica de cuentas, proceso contable, modelos de estados financieros, obligaciones laborales, tributarias, y razones financieras lo que permitirá mejorar el control tanto administrativamente como económicamente.
- La validación de la propuesta fue realizada con el fin de conocer el nivel de aceptación de la propuesta por parte del Gerente, quién evaluó cada uno de los indicadores descritos a través de la matriz de validación determinándose de esta manera que la propuesta es muy aplicable ya que presenta de manera clara y

entendible las directrices orientadas a la mejora de la gestión administrativa, contable y financiera.

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda realizar monitorios constantes, mediadas preventivas, correctivas y de control con el fin de mitigar problemas de la gestión empresarial del emprendimiento a partir de la implementación del manual administrativo, contable y financiero.
- Las bases teóricas implementadas para realizar el proceso de investigación deberán ser fuentes confiables, actualizadas en relación al entorno del estudio con el fin de fortalecer los conocimientos y el aprendizaje de los estudiantes y facilitar la comprensión de los temas ejecutados en el presente trabajo.
- El gerente - propietario considera que el manual de procedimientos diseñados para el emprendimiento es una herramienta fundamental para dar una mejora continua en los ámbitos administrativos, contables y financieros, que deberán implementar el mismo, pues establece los parámetros necesarios para brindar una ayuda a la gerencia en la toma de decisiones, de esta manera lograr un crecimiento económico y social.
- La propuesta desarrollada deberá ser un medio que permita periódicamente examinar los resultados que se han obtenido mediante su aplicación, lo cual permitirá al gerente del emprendimiento tomar medidas correctivas o preventivas según sea la situación para no perjudicar la actividad económica del salón de videojuegos La Zona Game Center.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aljure Saab, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación*. (Cuarta edi). Madrid: ESIC EDITORIAL. Retrieved from [https://cataleg.uab.cat/iii/encore/record/C\\_\\_Rb1991823\\_\\_SAljure el plan estrat%E9gico \\_\\_Orightresult\\_\\_U?lang=spi](https://cataleg.uab.cat/iii/encore/record/C__Rb1991823__SAljure el plan estrat%E9gico __Orightresult__U?lang=spi)
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero Enfoque y proyecciones* (Segunda Ed). Bogotá: Eco Ediciones.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS* (Cuarta Edi). México: McGrawHill.
- Estupiñán, R. (2016a). *ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS E.R.M. Y LA AUDITORÍA INTERNA* (Segunda ed). Bogotá: Ecoe Ediciones. Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3197696&fbclid=IwAR0S3i\\_QT6XUz5mjJD4CKtFMWolV9wte7NGF-rGFownDy8\\_uQrboN1QsxiU&query=administracion de riesgos un enfoque](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3197696&fbclid=IwAR0S3i_QT6XUz5mjJD4CKtFMWolV9wte7NGF-rGFownDy8_uQrboN1QsxiU&query=administracion de riesgos un enfoque)
- Estupiñán, R. (2016b). *Control interno y fraudes*. (ECOEDICIONES, Ed.) (TerceraEdi). Bogota.
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Revista de La Facultad de Ciencias Contables Vol., 24*, 10.
- Münch, L., & García, J. (2017). *Fundamentos de Administración* (12 ed). México: Editorial Trillas.
- Palacios, L. (2015). *Estrategias de ceación empresarial* (Sedunda Ed). Bogotá: Eco Ediciones.
- Rodríguez, J. (2016). *Administración de recursos humanos en pequeñas y medianas empresas* (Primera Ed). México: Trillas.
- Sánchez, M. (2014). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos* (Primera Ed). Madrid: Editorial CEP S.L.
- Sánchez, Ó., & Tarodo, C. (2015). *Gestión contable UF0314*. Ediciones Paraninfo.
- Yin, X., Zhang, J., & Wang, X. (2004). Sequential injection analysis system for the

determination of arsenic by hydride generation atomic absorption spectrometry.

*Fenxi Huaxue*, 32(10), 1365–1367.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Zapata, P. (2017). *CONTABILIDAD GENERAL. Con base en Normas Internacionales de Información Financiera. Livestock Research for Rural Development* (Octava Edi). Bogotá: Alfaomega.

# ANEXOS

**Anexo 1.** Entrevista al propietario del salón de videojuegos La Zona Game Center



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

**Nombre:** Fernando Villarreal

**Cargo:** Gerente Propietario

**1. ¿La Zona Game Center tiene establecido una base filosófica definida como: misión, visión y objetivos?**

.....  
.....

**2. ¿La Zona Game Center posee un organigrama estructural definido para la ejecución de sus funciones?**

.....  
.....

**3. ¿La empresa cuenta con niveles jerárquicos totalmente establecidos?**

.....  
.....

**4. ¿El emprendimiento dispone de un manual de funciones y responsabilidades?**

.....  
.....

**5. ¿La empresa brinda seguridad física y laboral a sus empleados?**

.....  
.....

**6. ¿La Zona Game Center dispone de un manual que muestre los procedimientos que deben realizar los empleados de la entidad para realizar los procesos?**

.....  
.....

**7. ¿El emprendimiento realiza planificaciones constantes a ejecutarse?**

.....  
.....

**8. ¿La Zona Game Center dispone de un reglamento para controlar las actividades que se realizan?**

.....  
.....

**9. ¿La Zona Game Center se rige alguna norma establecida por los E-Sports deportes electrónicos?**

.....  
.....

**10. ¿La Zona Game Center maneja un código de ética aplicable al local?**

.....  
.....

**11. ¿En el ámbito de la competencia La Zona Game Center realizar estrategias comerciales?**

.....  
.....

**12. ¿La Zona Game Center posee un manual Administrativo, Contable y Financiero para la toma de decisiones?**

.....  
.....

**13. ¿Existen políticas contables dentro del emprendimiento?**

.....  
.....

**14. ¿La gestión económica y financiera se enmarca en el cumplimiento de políticas contables?**

.....  
.....

**15. ¿Las obligaciones tributarias se cumplen a tiempo como la ley exige?**

.....  
.....

**16. ¿El negocio dispone de un plan de cuentas para la gestión contable?**

.....  
.....

**17. ¿El emprendimiento cuenta con un registro contable contable?**

.....  
.....

**18. ¿Se aplican indicadores financieros para el análisis de la situación financiera en el emprendimiento?**

.....  
.....

**19. ¿El emprendimiento cumple con la normativa legal como normas y leyes?**

.....  
.....

**20. ¿El emprendimiento cumple con las obligaciones legales?**

.....  
.....

**21. ¿Se encuentra documentado la situación entre empleador y trabajador?**

.....  
.....

**Anexo 2.** Entrevista realizada al Auxiliar del salón de videojuegos La Zona Game Center



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

**Nombre:** Alejandro Guanipa

**Cargo:** Auxiliar de Informática

**1. ¿Qué función desempeña en la Zona Game Center?**

.....  
.....

**2. ¿Cómo considera el local en la parte de infraestructura?**

.....  
.....

**3. ¿La infraestructura donde se encuentra el local cuenta con seguridad?**

.....  
.....

**4. ¿El local se encuentra establecido en un punto clave, ¿cuál es su opinión?**

.....  
.....

**5. ¿Qué tipo de tecnología cuenta el local?**

.....  
.....

**6. ¿Qué tipo de computadoras maneja el local?**

.....  
.....

**7. ¿Qué tipo de marcas se manejan en el local?**

.....  
.....

**8. ¿Qué tipos de accesorios se encuentra en el local?**

.....  
.....

**9. ¿Se realiza un control y seguimiento íntegro de las actividades realizadas?**

.....  
.....

**10. ¿La empresa provee a sus empleados vestimenta al personal encargado para desempeñar sus funciones?**

.....  
.....

**Anexo 3.** Encuesta realizada a los clientes del salón de videojuegos La Zona Game Center



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

**Instrucción:** Marque con una X la alternativa adecuada según sea su concepción

**1. ¿La infraestructura e instalaciones de la Zona Game Center le brindan confort y seguridad?**

a) SI

b) NO

**2. ¿Cómo considera la atención y servicio que brinda el salón de videojuegos La Zona Game Center?**

a) Excelente

b) Muy bueno

c) Bueno

**3. ¿Ud. como cliente de la Zona Game Center cree que se debería implementar capacitaciones al personal?**

a) SI

b) NO

**4. ¿Al momento de prestar el servicio en la Zona Game Center que aspecto le parece más importante?**

a) Precio

b) Calidad

c) Comunicación

d) Infraestructura

**5. ¿Cómo califica el servicio, infraestructura, calidad e innovación de la Zona Game Center?**

a) Excelente

b) Muy Bueno

**6. Desde su perspectiva, ¿Cómo Considera Ud. los precios de la Zona Game Center al momento de prestar su servicio?**

a) Bajos

b) Medios

c) Altos

**7. ¿Ud prefiere a la Zona Game center por?**

a) Comodidad

b) Internet

c) Servicio

**8. ¿Con qué frecuencia Ud. acude al Salón de videojuegos La Zona Game Center?**

a) Todos los días

b) Pasando un día

c) Una vez a la semana

d) Fines de semana

**9. ¿Cuándo existen problemas de conexión con los juegos, documentos, sistema, estos problemas son solucionados por parte del personal?**

a)

b)

**10. ¿Ha recibido promociones, descuentos, horas gratis y otros beneficios por parte de la Zona Game Center?**

a) SI

b) NO

Anexo 4. Formulario 102 A

SR		FORMULARIO 102A	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES Y SUCESIONES INDIVISAS NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD		No.
		RESOLUCIÓN N° NAC-02/GERCOC/13-49030915			
<b>100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN</b>					
102	AÑO	IMPORTANTE: POSICION EL CURSO SOBRE EL CASILLERO PARA OBTENER AYUDA SOBRE SU LLENADO		104	N° DE FORMULARIO QUE SUSTITUYE
				105	N° DE EMPLEADOS EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA
<b>200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO</b>					
201	RUC	202 APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS / RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA SUCESIÓN INDIVISA			
<b>RENTAS GRAVADAS DE TRABAJO Y CAPITAL</b>					
		AVANZO	INGRESOS	GASTOS DEDUCIBLES	RENDA IMPONIBLE
ACTIVIDADES EMPRESARIALES CON REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS			401 *	401 (-)	
INGRESOS SUJETOS A IMPUESTO A LA RENTA ÚNICO			710		
LIBRE EJERCICIO PROFESIONAL			711 *	721 (-)	
OCUPACIÓN LIBERAL (INCLUYE COMISIONISTAS, ARTESANOS, AGENTES, REPRESENTANTES Y DEMÁS)			712 *	722 (-)	
ARRENDOS DE BIENES MUEBLES		720	713 *	723 (-)	
ARRENDOS DE OTROS ACTIVOS		724	714 *	724 (-)	
RENTAS AGRÍCOLAS		715	715 *	725 (-)	
INGRESOS POR REGALÍAS			716 *		
INGRESOS PROVENIENTES DEL EXTERIOR			717 *		
RENDIMIENTOS FINANCIEROS			718 *		
DIVIDENDOS			719 *		
UTILIDAD EN LA ENAJENACIÓN DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL			720 *		
OTRAS RENTAS GRAVADAS			730 *	731 (-)	
			SUBTOTAL	730 =	
RENDA IMPONIBLE ANTES DE INGRESOS POR TRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA					729-730 749 =
SUELDOS, SALARIOS, NOMINACIONES Y OTROS INGRESOS LÍQUIDOS DEL TRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA			741 *	751 (-)	750 =
SUBTOTAL BASE GRAVADA					749-750 769 =
<b>OTRAS DEDUCCIONES Y EXONERACIONES</b>					
				APLICABLE AL PERÍODO	
DEDUCCIÓN GALÁPAGOS				768 (-)	
GASTOS PERSONALES - ARTE Y CULTURA				767 (-)	
GASTOS PERSONALES - EDUCACIÓN				771 (-)	
GASTOS PERSONALES - SALUD				772 (-)	
GASTOS PERSONALES - ALIMENTACIÓN				773 (-)	
GASTOS PERSONALES - VIVIENDA				774 (-)	
GASTOS PERSONALES - VESTIMENTA				775 (-)	
EXONERACIÓN POR TERCERA EDAD				776 (-)	
EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD		740 TIPO DE BENEFICIARIO			
		750 IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD A QUIEN			
		760 PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD			
				777 (-)	
80% UTILIDAD ATTRIBUIBLE A LA SOCIEDAD CONYUGAL POR LAS RENTAS QUE LE		770 IDENTIFICACIÓN DEL CÓNYUGE (C.I. O PASAPORTE)			
				778 (-)	
SUBTOTAL OTRAS DEDUCCIONES Y EXONERACIONES				779 =	
			SUMAR 768, 767, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777 Y 779		
OTRAS RENTAS EXENTAS		VALOR IMPUESTO PAGADO	INGRESOS		
INGRESOS POR LOTERÍAS, RIFAS Y ARREBAJAS		780	780 *		
RENTAS, LEGADOS Y DONACIONES		782	784 *		
PENSIONES JUBILARES			786 *		
OTROS INGRESOS EXENTOS			787 *		
SUBTOTAL OTRAS RENTAS EXENTAS			788 =		
<b>DETALLE DE BENEFICIOS Y TRIBUTARIOS</b>					
		DESCRIPCIÓN	VALOR		
DETALLE DE RENTA EXENTA CON IVA POR PARTICIPACIÓN (INFORMATIVO)		792A	792A =		
DEDUCCIONES ADICIONALES CON MAYOR PARTICIPACIÓN (INFORMATIVO)		792B	792B =		
<b>RESUMEN IMPOSITIVO</b>					
BASE IMPONIBLE GRAVADA				769-779	833 =
TOTAL IMPUESTO CAUSADO					839 =
(-) ANTECIP PAGADO					843 (-)
(+) IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO MAYOR AL ANTECIP DETERMINADO				839-843=0	842 =
(-) CRÉDITO TRIBUTARIO GENERADO POR ANTECIP				839-843=0	843 =
(-) RETENCIONES EN LA FUENTE QUE LE REALIZARON EN EL EJERCICIO FISCAL				845 (-)	
(-) RETENCIONES EN LA FUENTE QUE LE REALIZARON EN EL EJERCICIO FISCAL EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA				846 (-)	
(-) CRÉDITO TRIBUTARIO POR DIVIDENDOS				847 (-)	
(-) RETENCIONES POR INGRESOS PROVENIENTES DEL EXTERIOR CON DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO				848 (-)	
(-) ANTECIP DE IMPUESTO A LA RENTA PAGADO POR ESPECTÁCULOS PÚBLICOS				849 (-)	
(-) CRÉDITO TRIBUTARIO DE AÑOS ANTERIORES				850 (-)	
(-) CRÉDITO TRIBUTARIO GENERADO POR IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS				851 (-)	
(-) EXONERACIÓN Y CRÉDITO TRIBUTARIO POR LEYES ESPECIALES				852 (-)	
SUBTOTAL IMPUESTO A PAGAR				842-843-845-846-847-848-849-850-851-852=0	855 =
SUBTOTAL SALDO A FAVOR				842-843-845-846-847-848-849-850-851-852=0	856 =
(+) IMPUESTO A LA RENTA ÚNICO					857 (+)
(-) CRÉDITO TRIBUTARIO PARA LA LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA ÚNICO					858 (-)
IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR					859
SALDO A FAVOR CONTRIBUYENTE					860
ANTECIP DE IMPUESTO A LA RENTA PRÓXIMO AÑO		ANTECIP CALCULADO PRÓXIMO AÑO SIN EXONERACIONES NI REBAJAS	50% impuesto a la renta causado menos retenciones menos crédito tributario por dividendos		869 =
		(-) EXONERACIONES Y REBAJAS AL ANTECIP			871 (-)
		(+) OTROS CONCEPTOS			882 (+)
ANTECIP DE IMPUESTO A PAGAR		ANTECIP DE IMPUESTO PRÓXIMO AÑO		(882-881+882)	879 (+)
		PRIMERA CUOTA			871 (+)
		SEGUNDA CUOTA			872 (+)

Anexo 5. Formulario 104A

SRI		FORMULARIO 104A		DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO PARA PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD Y QUE NO REALIZAN ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR		No. _____	
RESOLUCIÓN N° NAC. 0299C-03-08841							
<b>100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN</b>							
101 MES: 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12				102 AÑO: _____		104 N° DE FORMULARIO QUE SUSTITUYE: _____	
103 SEMESTRE: Enero a Junio Julio a Diciembre							
<b>200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO</b>							
201 RUC: _____				202 RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS: _____			
<b>RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERÍODO QUE DECLARA</b>							
				VALOR BRUTO		VALOR NETO (VALOR BRUTO - ICA)	
VENTAS LOCALES (EXCLUYE ACTIVOS FUJOS) GRAVADAS TARIFA 12%				401 +		411 +	
VENTAS DE ACTIVOS FUJOS GRAVADAS TARIFA 12%				402 +		412 +	
VENTAS LOCALES (EXCLUYE ACTIVOS FUJOS) GRAVADAS TARIFA 0% QUE NO DAN DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO				403 +		413 +	
VENTAS DE ACTIVOS FUJOS GRAVADAS TARIFA 0% QUE NO DAN DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO				404 +		414 +	
VENTAS LOCALES (EXCLUYE ACTIVOS FUJOS) GRAVADAS TARIFA 0% QUE DAN DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO				405 +		415 +	
VENTAS DE ACTIVOS FUJOS GRAVADAS TARIFA 0% QUE DAN DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO				406 +		416 +	
<b>TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES</b>				<b>408 =</b>		<b>418 =</b>	
TRANSFERENCIAS NO OBJETO O EXENTAS DE IVA				431 +		441 +	
NOTAS DE CRÉDITO TARIFA 0% POR COMPENSAR PRÓXIMO MES (INFORMATIVO)				442 +		452 +	
NOTAS DE CRÉDITO TARIFA 12% POR COMPENSAR PRÓXIMO MES (INFORMATIVO)				443 +		453 +	
INGRESOS POR REEMBOLSO COMO INTERMEDIARIO (INFORMATIVO)				444 +		454 +	
<b>LIQUIDACIÓN DEL IVA EN EL MES</b>							
TOTAL TRANSFERENCIAS GRAVADAS 12% A CONTADO ESTE MES		TOTAL TRANSFERENCIAS GRAVADAS 12% A CRÉDITO ESTE MES		TOTAL IMPUESTO GENERADO (Trasládese al campo 429)		IMPUESTO A LIQUIDAR DEL MES ANTERIOR (Trasládese al campo 485 de la declaración del período anterior)	
480		481		482		483	
						484	
TOTAL COMPONENTES DE VENTA ENTREGAS				TOTAL COMPONENTES DE VENTA ANULACIONES			
490				491			
<b>RESUMEN DE ADQUISICIONES Y PAGOS DEL PERÍODO QUE DECLARA</b>							
				VALOR BRUTO		VALOR NETO (VALOR BRUTO - ICA)	
ADQUISICIONES Y PAGOS (EXCLUYE ACTIVOS FUJOS) GRAVADOS TARIFA 12% (CON DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO)				500 +		510 +	
ADQUISICIONES LOCALES DE ACTIVOS FUJOS GRAVADOS TARIFA 12% (CON DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO)				501 +		511 +	
OTRAS ADQUISICIONES Y PAGOS GRAVADOS TARIFA 12% (SEN DERECHO A CRÉDITO TRIBUTARIO)				502 +		512 +	
ADQUISICIONES Y PAGOS (EXCLUYE ACTIVOS FUJOS) GRAVADOS TARIFA 0%				507 +		517 +	
ADQUISICIONES REALIZADAS A CONTRIBUYENTES ISE				508 +		518 +	
<b>TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS</b>				<b>509 =</b>		<b>519 =</b>	
ADQUISICIONES NO OBJETO DE IVA				531 +		541 +	
ADQUISICIONES EXENTAS DEL PAGO DE IVA				532 +		542 +	
NOTAS DE CRÉDITO TARIFA 0% POR COMPENSAR PRÓXIMO MES (INFORMATIVO)				543 +		553 +	
NOTAS DE CRÉDITO TARIFA 12% POR COMPENSAR PRÓXIMO MES (INFORMATIVO)				544 +		554 +	
PAGOS NETOS POR REEMBOLSO COMO INTERMEDIARIO (INFORMATIVO)				545 +		555 +	
FACTOR DE PROPORCIONALIDAD PARA CRÉDITO TRIBUTARIO						$(511 + 512 + 518 + 519) / 419$	
CRÉDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE PERÍODO (De acuerdo al Factor de Proporcionalidad)						$(520 + 521) \times 563$	
TOTAL COMPONENTES DE VENTA RECIBIDAS POR ADQUISICIONES Y PAGOS (excepto notas de venta)				TOTAL NOTAS DE VENTA RECIBIDAS			
516				517			
TOTAL LIQUIDACIONES DE COMPRAS ENTREGAS (del campo Nota Provisoria, a por compensación al crédito del contribuyente)				518			
<b>RESUMEN IMPUESTIVO</b>							
IMPUESTO CAJADO (Si diferencia campo 489-564 es mayor que cero)							
601 =							
CRÉDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE PERÍODO (Si diferencia campo 489-564 es menor que cero)							
602 =							
I) SALDO CRÉDITO TRIBUTARIO DEL MES ANTERIOR		POR ADQUISICIONES E IMPORTACIONES (Traslada al campo 616 de la declaración del período anterior)					
603		616					
II) RETENCIONES EN LA FUENTE DE IVA QUE LE HAN SIDO EFECTUADAS (Traslada al campo 617 de la declaración del período anterior)		POR RETENCIONES EN LA FUENTE DE IVA QUE LE HAN SIDO EFECTUADAS					
604		617					
III) RETENCIONES EN LA FUENTE DE IVA QUE LE HAN SIDO EFECTUADAS EN ESTE PERÍODO							
605		618					
IV) AJUSTE POR IVA DEVUELTO E IVA RECHAZADO IMPUTABLE AL CRÉDITO TRIBUTARIO EN EL MES (Por concepto de devoluciones de IVA)							
606		619					
V) AJUSTE POR IVA DEVUELTO E IVA RECHAZADO IMPUTABLE AL CRÉDITO TRIBUTARIO EN EL MES (Por concepto de reintegros en la fuente de IVA)							
607		620					
VI) AJUSTE POR IVA DEVUELTO POR OTRAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO IMPUTABLE AL CRÉDITO TRIBUTARIO EN EL MES							
608		621					
SALDO CRÉDITO TRIBUTARIO PARA EL PRÓXIMO MES		POR ADQUISICIONES E IMPORTACIONES					
609		622					
		POR RETENCIONES EN LA FUENTE DE IVA QUE LE HAN SIDO EFECTUADAS					
		623					
<b>SUBTOTAL A PAGAR</b>		$601 - 602 - 603 - 604 - 605 - 606 - 607 - 608 + 616 + 617 + 618 + 619 + 620 + 621 + 622 + 623$					
610		624					
IMPRESUNTIVO DE SALAS DE JUEGO (BANDOS MECÁNICOS) Y OTROS JUEGOS DE AZAR (Aplica para Ejecución Anterior al 2013)							
611		625					
<b>TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR PERCEPCIÓN</b>						$(610 + 624)$	
612						626	
PAGO PREVIO (Informativo)							
613		627					
<b>DETALLE DE IMPUTACIÓN AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)</b>							
INTERÉS		IMPUESTO		MULTA		TOTAL	
614 USD		615 USD		616 USD		617 USD	
<b>VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (Suje de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)</b>							
TOTAL IMPUESTO A PAGAR						618 +	
INTERÉS POR MOROSIDAD						619 +	
MULTAS						620 +	
<b>TOTAL PAGADO</b>						<b>621 =</b>	
MEDIANTE CHEQUE, DÉBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO						622 USD	
MEDIANTE COMPENSACIONES						623 USD	
MEDIANTE NOTAS DE CRÉDITO						624 USD	
<b>DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO CARTULARES</b>				<b>DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO DESMATERIALIZADAS</b>		<b>DETALLE DE COMPENSACIONES</b>	
625 NIC No.		626 NIC No.		627 NIC No.		628 Forma de No.	
629 USD		630 USD		631 USD		632 USD	

DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL, QUE DE ELLOS SE DEPENDEN (Art. 101 de la L.R.T.).

## Anexo 6. Formato de declaración del Impuesto al Valor Agregado para personas naturales y sociedades (mensuales y semestrales).

### FORMULARIO IVA

RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERÍODO QUE DECLARA	VALOR BRUTO	VALOR NETO (VALOR BRUTO - N/C)	IMPUESTO GENERADO
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa diferente de cero	401	411	421
Ventas de activos fijos gravadas tarifa diferente de cero	402	412	422
IVA generado en la diferencia entre ventas y notas de crédito con distinta tarifa (ajuste a pagar)			423
IVA generado en la diferencia entre ventas y notas de crédito con distinta tarifa (ajuste a favor)			424
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	403	413	
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	404	414	
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	405	415	
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	406	416	
Exportaciones de bienes	407	417	
Exportaciones de servicios y/o derechos	408	418	
<b>TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES</b>	<b>409</b>	<b>419</b>	<b>429</b>
Transferencias no objeto o exentas de IVA	431	441	
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes		442	
Notas de crédito tarifa diferente de cero por compensar próximo mes		443	453
Ingresos por reembolso como intermediario / valores facturados por operadoras de transporte (informativo)	434	444	454
<b>LIQUIDACIÓN DEL IVA EN EL MES</b>			
Total transferencias gravadas tarifa diferente de cero a contado este mes			480
Total transferencias gravadas tarifa diferente de cero a crédito este mes			481
Total impuesto generado		(trasládese campo 429)	482
Impuesto a liquidar del mes anterior		(trasládese en campo 485 de la declaración del período anterior)	483
Impuesto a liquidar en este mes			484
Impuesto a liquidar en el próximo mes			485
<b>TOTAL IMPUESTO A LIQUIDAR EN ESTE MES</b>			<b>483+484</b> <b>499</b>
Total comprobantes de venta emitidos	111		Total comprobantes de venta anulados 113
<b>RESUMEN DE ADQUISICIONES Y PAGOS DEL PERÍODO QUE DECLARA</b>			
Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa diferente de cero (con derecho a crédito tributario)	500	510	520
Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa diferente de cero (con derecho a crédito tributario)	501	511	521
Otras adquisiciones y pagos gravados tarifa diferente de cero (sin derecho a crédito tributario)	502	512	522
Importaciones de servicios y/o derechos gravados tarifa diferente de cero	503	513	523
Importaciones de bienes (excluye activos fijos) gravados tarifa diferente de cero	504	514	524
Importaciones de activos fijos gravados tarifa diferente de cero	505	515	525
IVA generado en la diferencia entre adquisiciones y notas de crédito con distinta tarifa (ajuste en positivo al crédito)			526
IVA generado en la diferencia entre adquisiciones y notas de crédito con distinta tarifa (ajuste en negativo al crédito)			527
Importaciones de bienes (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	506	516	
Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	507	517	
Adquisiciones realizadas a contribuyentes RISE	508	518	
<b>TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS</b>	<b>509</b>	<b>519</b>	<b>529</b>
Adquisiciones no objeto de IVA	531	541	
Adquisiciones exentas del pago de IVA	532	542	
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes		543	
Notas de crédito tarifa diferente de cero por compensar próximo mes		544	554
Pagos netos por reembolso como intermediario / valores facturados por socios a operadoras de transporte (informativo)	535	545	555
Factor de proporcionalidad para crédito tributario		(411+412+415+416+417+418) / 419	563
<b>Crédito tributario aplicable en este período (de acuerdo al factor de proporcionalidad o a su contabilidad) (520+521+523+524+525+526-527) x 563</b>		Valor sugerido:	<b>564</b>
Total comprobantes de venta recibidos por adquisiciones y pagos	115		Total notas de venta recibidas 117
Total liquidaciones de compra emitidas (por pagos tarifa 0% de IVA, o por reembolsos en relación de dependencia)			119
<b>RESUMEN IMPOSITIVO: AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO</b>			
Impuesto causado		(si la diferencia de los campos 499-564 es mayor que cero)	601
Crédito tributario aplicable en este período		(si la diferencia de los campos 499-564 es menor que cero)	602
(+) Compensación de IVA por ventas efectuadas en zonas afectadas - Ley de solidaridad, restitución de crédito tributario en resoluciones			604
(-) Saldo crédito tributario del mes anterior			
Por adquisiciones e importaciones		(trasládese el campo 615 de la declaración del período anterior)	605
Por retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas		(trasládese el campo 617 de la declaración del período anterior)	606
Por compensación de IVA por ventas efectuadas en zonas		(trasládese el campo 619 de la declaración del período anterior)	608
(-) Retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas en este período			609
(+) Ajuste por IVA devuelto o descuento por adquisiciones efectuadas con medio electrónico			610
(+) Ajuste por IVA devuelto e IVA rechazado (por concepto de devoluciones de IVA), ajuste de IVA por procesos de control y otros (adquisiciones en importaciones), imputables al crédito tributario			612
(+) Ajuste por IVA devuelto e IVA rechazado, ajuste de IVA por procesos de control y otros (por concepto retenciones en la fuente de IVA), imputables al crédito tributario			613
(+) Ajuste por IVA devuelto por otras instituciones del sector público imputable al crédito tributario en el mes			614
Saldo crédito tributario para el próximo mes			
Por adquisiciones e importaciones		Valor sugerido:	615
Por retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas		Valor sugerido:	617
Por compensación de IVA por ventas efectuadas en zonas afectadas - Ley de solidaridad, restitución de crédito tributario		Valor sugerido:	619
<b>SUBTOTAL A PAGAR</b>		Si (601-602-603-604-605-606-607-608-609+610+611+612+613+614) > 0	<b>620</b>
IVA presuntivo de salas de juego (bingo mecánicos) y otros juegos de azar (aplica para ejercicios anteriores al 2013)			621
<b>TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR PERCEPCIÓN</b>			<b>620+621</b> <b>699</b>
<b>IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS A EFECTOS DE DEVOLUCIÓN A EXPORTADORES HABITUALES DE BIENES</b>			
Importaciones liquidadas de materias primas, insumos y bienes de capital que sean incorporadas en procesos productivos de bienes que se exportan		700	701
Proporción del ingreso neto de divisas desde el exterior al Ecuador, respecto del total de las exportaciones netas de bienes			702
Ingrese datos en esta sección solamente si retuvo valores de IVA en sus compras realizadas.			
<b>AGENTE DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO</b>			
Retención del 10%			721
Retención del 20%			723
Retención del 30%			725
Retención del 50%			727
Retención del 70%			729
Retención del 100%			731
<b>TOTAL IMPUESTO RETENIDO</b>			<b>721+723+725+727+729+731</b> <b>799</b>
Devolución provisional de IVA mediante compensación con retenciones efectuadas			800
<b>TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR RETENCIÓN</b>			<b>799-800</b> <b>801</b>
<b>TOTAL CONSOLIDADO DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO</b>		699+801	<b>859</b>
<b>Pago previo</b>			
<b>Detalle de imputación al pago (para declaraciones sustitutivas)</b>			
Interés			897
Impuesto			898
Multa			899
Pago directo en cuenta única del tesoro nacional (uso exclusivo para instituciones y empresas del sector público autorizadas)			880
<b>VALORES A PAGAR (luego de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)</b>			
<b>TOTAL IMPUESTO A PAGAR</b>		859-898	<b>902</b>
Interés por mora			903
Multa			904
<b>TOTAL PAGADO</b>			<b>999</b>

Anexo 7. Fotografías

Fotografía 1



Fotografía 2



**Fotografía 3**



**Fotografía 4**



Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7



Fotografía 8



**Fotografía 9**

## Anexo 8. Matriz de Validación

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b>					
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL SALÓN DE VIDEOJUEGOS LA ZONA GAME CENTER</b>					
Nº	VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN		
			Muy Aplicable (s)	Aplicable (s)	Poco Aplicable (s)
			3	2	1
1.	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Misión	3		
2.		Visión	3		
3.		Objetivos	3		
4.		Principios	3		
5.		Valores	3		
6.		Políticas	3		
7.		Estructura Organizacional	3		
8.		Niveles Jerárquicos	3		
9.		Manual de Funciones	3		
10.		Manual de Procesos	3		
11.		Flujograma de procesos	3		
12.		Código Ética		2	
13.		Políticas Contables	3		
14.	<b>GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA</b>	Plan de Cuentas	3		
15.		Dinámica de Cuentas		2	
16.		Proceso Contable	3		
17.		Razones financieras	3		
18.		Obligaciones Laborales y beneficios sociales.	3		
19.		Obligaciones Tributarias	3		
20.					
<b>TOTAL</b>			<b>51</b>	<b>4</b>	



**Sr. Fernando Villarreal**  
**GERENTE - PROPIETARIO**

**Observaciones:** El presente manual es muy aplicable para el salón de videojuegos La Zona Game Center ya que nos permite tener un documento escrito donde se plasman todos los aspectos administrativos, contables y financieros para garantizar eficiencia y eficacia del emprendimiento