



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

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA
MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO
UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE
IMBABURA”**

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

INVESTIGADORAS: BENAVIDES, M. Erika C.
MENA, C. Gisela C.

DIRECTOR: Dr. C.P.A. Vinicio Saráuz E. Msc.

IBARRA, NOVIEMBRE 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado fue realizado para Signal Print, microempresa dedicada a realizar publicidad impresa e impresión de documentos legales para uso tributario, siendo así sus principales actividades de trabajo. A través del análisis del diagnóstico ejecutado se determinó realizar un “MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA, debido a que todas sus actividades y funciones las realizan de manera empírica; de tal manera no cuentan con un documento guía que ayude al personal a conocer cada una de sus funciones. Además, no llevan una contabilidad oportuna que permita conocer el estado real de la microempresa, por esta razón el objetivo primordial del trabajo es contribuir al mejoramiento y desarrollo de la misma, por medio de esta guía que permitirá mejorar la gestión administrativa y contable; documento que será realizado mediante la matriz diagnóstica, utilizando las diferentes técnicas de investigación como: encuesta, entrevista y la ficha de observación; permitiéndonos conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Además, el manual propuesto contiene una fuente de información basada en bibliografías, documentos soportes y fuentes legales que guiarán los procesos y actividades diarias de manera correcta. Con el propósito, que Signal Print tome medidas correctivas para mejorar la estructura organizacional y contable enfocándose a las funciones y cargos asignados al personal que labora en la microempresa para lograr un excelente desenvolvimiento y desarrollo en el desempeño del personal, cumpliendo de manera eficaz y eficiente la atención personalizada a sus clientes y generando excelentes relaciones con sus proveedores.

ABSTRACT

The present under degree work was realized for Signal Print, a small company dedicated to make print advertising and printing of legal documents for taxes and which are its main work activities. Through analysis of the executed diagnosis it has been determined to make an "ADMINISTRATIVE MANUAL AND ACCOUNTING FOR THE SMALL COMPANY SIGNALPRINT PRINT OFFSET AND DESIGN LOCATED IN IBARRA PROVINCE OF IMBABURA, because all its activities and functions are made empirically; so they do not have a guidance document to assist staff to know each of their functions. Also, do not carry a timely accounting that allows to know the real state of small company, therefore the primary objective of the study is to contribute to the improvement and development of it, through this guide will improve the administrative and accounting management; document to be made by the diagnostic array, using different research techniques such as survey, interview and observation sheet; allowing us to know the strengths, weaknesses, opportunities and threats. Furthermore, the proposed manual contains wealth of information based on bibliographies, supporting documents and legal sources to guide the processes and daily activities properly. In order to Signal Print take corrective measures to improve its organizational and accounting structure focusing on the functions and responsibilities assigned to staff working in small company development to achieve excellent performance and development staff, fulfilling effectively and efficiently personalized attention to its customers and creating excellent relations with suppliers.

AUTORÍA

Nosotras, **Benavides Moreno Erika Cristina**, portadora de la cédula de ciudadanía Nro.1003520036 y **Mena Chuquilla Gisela Carolina** con cédula de ciudadanía Nro.1718495102, declaramos bajo juramento que el trabajo desarrollo es de nuestra autoría; **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.



Srta. Benavides Erika C.

C.I 1003520036



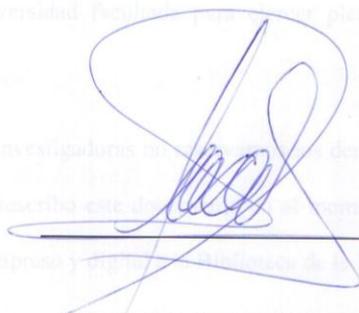
Srta. Mena Gisela C

C.I 1718495102

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las egresadas **Benavides Moreno Erika Cristina y Mena Chuquilla Gisela Carolina**, para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A., cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, considerando que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 16 días del mes NOVIEMBRE de 2015



Dr. Vinicio Saráuz E. Msc

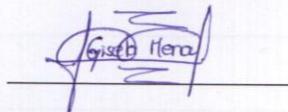
C.I 100224822-5

vi

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

Nosotras, **Benavides Moreno Erika Cristina** portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 1003520036 y **Mena Chuquilla Gisela Carolina** portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 1718495102, manifestamos nuestra 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 investigadoras del Trabajo de Grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de investigadoras no reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que realizo la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

DATOS DE CONTACTO	
	
Srta. Benavides Erika C.	Srta. Mena Gisela C
C.I 1003520036	C.I 1718495102
Ibarra, a los... <u>16</u> días del mes... <u>NOVIEMBRE</u> de 2015	
TELÉFONO FIJO: 2-36-709	TELÉFONO MOVIL: 0989852036

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1003520036	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	BENAVIDES MORENO ERIKA CRISTINA	
DIRECCIÓN:	LUCILA BENALCÁZAR 1-73 Y TEODORO GÓMEZ		
EMAIL:	erikeriss19@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2-585-180	TELÉFONO MÓVIL:	0999424153

DATOS DE CONTACTO

CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1718495102	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	MENA CHUQUILLA GISELA CAROLINA	
DIRECCIÓN:	AV. LOS SAUCES 2-52 Y JUAN FRANCISCO BONILLA		
EMAIL:	giselacarolinamena@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2-586-109	TELÉFONO MÓVIL:	0989852056

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTORAS:	BENAVIDES MORENO ERIKA CRISTINA MENA CHUQUILLA GISELA CAROLINA
FECHA;	

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO

PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR/DIRECTOR:	Dr. Vinicio Saráuz E. Msc

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, **Benavides Moreno Erika Cristina** portadora de la cédula de ciudadanía Nro.1003520036 y **Mena Chuquilla Gisela Carolina** portadora de la cedula de ciudadanía Nro.1718495102, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

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

Ibarra, a los 16... días del mes de NOVIEMBRE de 2015

LAS AUTORAS



Srta. Benavides Erika C.

C.I 1003520036



Srta. Mena Gisela C.

C.I 1718495102

AGRADECIMIENTO

Un profundo y sincero agradecimiento al Dr. Vinicio Saráuz, tutor del presente trabajo de grado, en gratitud por habernos brindado su ayuda, apoyo técnico siendo muy generoso al compartir sus conocimientos y experiencias vividas para llegar al logro del desarrollo del presente trabajo.

Con gratitud a nuestra Universidad Técnica del Norte y a nuestra Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por permitirnos llegar a ser profesionales, a nuestros docentes que con sus conocimientos y habilidades brindados conllevaron al logro de nuestros ideales.

Un eterno agradecimiento al personal de la microempresa Signal Print, quien abrió sus puertas, colaborando en todo momento brindándonos ayuda e información importante para el desarrollo del presente trabajo, permitiendo así plasmar nuestros conocimientos y lograr el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Erika y Gisela

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por darme la vida y por estar guiando cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía en todo el periodo universitario.

A mis queridos Padres que con todo el amor me apoyaron en todo momento y me formaron con sus valores, consejos para ser una persona de bien.

Gisela

DEDICATORIA

*A Dios por permitirme
llegar a cumplir mis metas
anheladas*

*A mis padres,
con amor y gratitud
por su esfuerzo y anhelo
de verme como una persona de bien.*

*A mis hermanos y familia
por el amor, ayuda y apoyo
incondicional.*

Erika.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	¡Error! Marcador no definido.
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
CONSTANCIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	xi
DEDICATORIA	xii
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
ÍNDICE DE TABLAS	xx
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxi
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS.....	xxii
ÍNDICE DE ANEXOS	xxii
INTRODUCCIÓN	xxiii
JUSTIFICACIÓN	xxiv
OBJETIVOS	xxv
Objetivo General.....	xxv
Objetivos Específicos.....	xxv
CAPÍTULO I	26
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	26
Antecedentes	26
Objetivos del diagnóstico.....	27
General.....	27
Específicos	27

Variables diagnósticas	27
Variable N. 1: Estructura Organizacional.....	28
Variable N. 2: Normatividad.....	28
Variable N. 3: Actividades Contables.....	28
Variable N. 4: Funciones y condiciones del personal.....	28
Variable N. 5: Instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliaria.....	28
Variable N. 6: Atención al cliente.....	28
Variable N. 7: Proveedores.....	28
Indicadores.....	28
Variable N. 1: Estructura Organizacional.....	28
Variable N. 2: Normatividad.....	28
Variable N. 3: Actividades contables.....	29
Variable N. 4: Funciones y condiciones del personal.....	29
Variable N. 5: Instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliaria.....	29
Variable N. 6: Atención al cliente.....	30
Variable N. 7: Proveedores.....	30
Matriz diagnóstica.....	31
Mecánica operativa	33
Método cualitativo	33
Método cuantitativo	33
Identificación de la población.....	33
Cálculo de la muestra.....	34
Instrumentos de recolección de datos	35
Información primaria	35
Información secundaria.....	36
Presentación e interpretación de resultados.....	37
Encuesta a los clientes de Signal Print.....	37
Encuesta al personal.....	47
Encuesta a proveedores.....	57
Entrevista realizada al gerente de Signal Print	62
Entrevista realizada a la contadora de Signal Print.....	64
Diagnóstico FODA	65
Matriz de puntuación diagnóstica prioridades FODA	66
Identificación del problema diagnóstico	68

CAPÍTULO II.....	70
MARCO TEÓRICO.....	70
Empresas.....	71
Concepto.....	71
Clasificación de empresas.....	71
Manuales.....	72
Concepto.....	72
Ventajas.....	73
Limitaciones.....	73
Manuales administrativos.....	74
Concepto.....	74
Administración.....	75
Proceso administrativo.....	76
Estructura organizativa.....	77
Organigramas.....	78
Plan estratégico.....	86
Concepto.....	86
Fases del proceso administrativo.....	87
Filosofía de la empresa.....	87
Normas y políticas direccionadoras.....	88
Matriz FODA.....	88
Administración de recursos humanos.....	88
Concepto.....	88
Importancia.....	89
Ciclo del personal.....	89
Pasos del ciclo personal.....	89
Simbología para elaborar el proceso de flujogramas.....	90
Manuales contables.....	91
Contabilidad.....	91
Activos.....	92
Obligaciones por pagar.....	96
Registros o transacciones.....	97
La ecuación contable.....	97
Los elementos económicos.....	99

Clasificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.	100
Plan general de cuentas	102
Concepto	102
Codificación de las cuentas.....	102
Sistema de codificación	102
CAPÍTULO III.....	105
PROPUESTA: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO”	105
La microempresa.....	105
Razón social.....	105
Logotipo de la microempresa.....	105
Propuesta administrativa.....	106
Misión	106
Visión.....	106
Objetivos estratégicos	106
Estrategias	107
Políticas de la microempresa	107
Principios y valores.....	108
La organización.....	109
Organigrama funcional	110
Niveles jerárquicos.....	110
Manual de funciones	110
Flujograma de procedimientos.....	117
Reglamento interno de trabajo	124
Propuesta contable	129
Políticas contables.....	129
Plan de cuentas.....	131
Dinámica de cuentas	136
Obligaciones tributarias	166
RUC	166
CAPÍTULO IV.....	167
ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	167
Impacto administrativo	168

Impacto económico	169
Impacto social	170
Impacto cultural	171
Impacto ambiental.....	172
Impacto general.....	174
CONCLUSIONES	175
RECOMENDACIONES.....	176
BIBLIOGRAFÍA:	177
LINKOGRAFÍA:	178
ANEXOS	179
Anexo N° 1: Diario General	180
Anexo N° 2: Mayor de Cuentas General	191
Anexo N° 3: Registro Único de Contribuyentes.....	196
Anexo N° 4: Declaración del IVA mensual diciembre 2014.....	198
Anexo N° 5: Cuestionario al personal	199
Anexo N° 6: Cuestionario A Los Clientes	201
Anexo N° 7: Cuestionario A Proveedores	203
Anexo N° 8: Entrevista del Gerente	205
Anexo N° 9: Entrevista a la Contadora.....	207
Anexo N° 10: Ficha de Observación	208
Anexo N° 11: Fotografías	210

INDICES DE CUADROS

1. Matriz de diagn3stica	31
2. Poblaci3n a investigarse.....	34
3. Matriz FODA	65
4. Simbolog3a para elaborar el proceso de flujogramas	90
5. Manual de funciones: Gerente	111
6. Manual de funciones: Contador/a	112
7. Manual de funciones: Dise1ador/a Gr3fico	113
8. Manual de funciones: Asistente de dise1o	114
9. Manual de funciones: Jefe de producci3n.....	115
10. Manual de funciones: Jefe de Ventas y Compras	116
11. Descripci3n de actividades para la adquisici3n de materia prima	118
12. Descripci3n de actividades para el proceso de ventas	120
13. Descripci3n de actividades para el proceso de contabilidad.....	122
14. Plan de cuentas.....	132
15. Caja	137
16. Caja chica.....	138
17. Bancos	139
18. Cuentas por cobrar	140
19. Anticipo a proveedores	141
20. Inventarios.....	142
21. Suministros de oficina.....	143
22. IVA en compras	144
23. Propiedad planta y equipo.....	145
24. Depreciaci3n acumulada de activos	146
25. Cuentas por pagar a proveedores	147
26. Sueldos y salarios por pagar	148
27. IVA en ventas	149
28. Retenci3n del IVA	150
29. Retenci3n en la fuente por pagar	151
30. Pr3stamo bancario	152
31. Capital social.....	153
32. Ingreso por Venta.....	154

33. Costos de producción	155
34. Gastos administrativos	156
35. Gastos de ventas.....	156
36. Gastos financieros	158
37. Conciliación bancaria.....	159
38. Depreciación de activos fijos	159
39. Escala de calificación.....	167
40. Impacto administrativo	168
41. Impacto económico	169
42. Impacto social	170
43. Impacto cultural	171
44. Impacto ambiental.....	172
45. Impacto general.....	174

ÍNDICE DE TABLAS

1. La atención brindada.....	37
2. Capacitación para atención al cliente.....	38
3. Importancia a las necesidades del cliente	39
4. Horario de atención.....	40
5. Calidad de productos y servicios	41
6. Confianza al trabajo elaborado	42
7. Precios Enfocados a la calidad.....	43
8. Promoción en productos y servicios	44
9. Forma de pago.....	45
10. Buzón de sugerencia	46
11. Aspectos administrativos	47
12. Plan estratégico	48
13. Identificación de funciones	49
14. Conocimiento de funciones.....	50
15. Derechos y obligaciones del personal.....	51
16. Frecuencia de capacitación al personal.....	52
17. Equipo y mobiliario	53
18. Distribución de espacio físico.....	54
19. Materia prima.....	55
20. Implementación del manual	56
21. Tiempo	57
22. Relación con la microempresa	58
23. Problemas al entregar el producto.....	59
24. Garantía de productos	60
25. Forma de pago.....	61
26. Cruce FO.....	66
27. Cruce FA.....	67
28. Cruce DO	67
29. Cruce DA	68

ÍNDICE DE GRÀFICO

1. Atención brindada al cliente	37
2. Capacitación para atención al cliente.....	38
3. Importancia a las necesidades del cliente	39
4. Horario de atención.....	40
5. Calidad de productos y servicios	41
6. Confianza al trabajo elaborado	42
7. Precios enfocados a la calidad	43
8. Promoción en productos y servicios	44
9. Forma de pago.....	45
10. Buzón de sugerencia	46
11. Aspectos administrativos	47
12. Plan estratégico	48
13. Identificación de funciones	49
14. Conocimiento de funciones.....	50
15. Derechos y obligaciones del personal.....	51
16. Frecuencia de capacitación al personal.....	52
17. Equipo y mobiliario	53
18. Distribución de espacio físico.....	54
19. Materia prima.....	55
20. Implementación del manual	56
21. Tiempo	57
22. Relación con la microempresa	58
23. Problemas al entregar el producto.....	59
24. Garantía de productos	60
25. Forma de pago.....	61
26. Organización lineal o militar	80
27. Organización funcional.....	81
28. Organización Lineo- Funcional	82
29. Organización Staff	82
30. Organización por comités	85
31. Organización matricial.....	86
32. Logotipo de la microempresa.....	105

33. Organigrama funcional	110
---------------------------------	-----

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

1. Flujograma de procesos para la adquisición de materia prima	119
2. Flujograma de actividades para el proceso de ventas	121
3. Flujograma de actividades para el proceso contable.....	123

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Diario General	180
Anexo N° 2: Mayor de Cuentas General	191
Anexo N° 3: Registro Único de Contribuyentes.....	196
Anexo N° 4: Declaración del IVA mensual diciembre 2014.....	198
Anexo N° 5: Cuestionario al personal	199
Anexo N° 6: Cuestionario A Los Clientes	201
Anexo N° 7: Cuestionario A Proveedores	203
Anexo N° 8: Entrevista del Gerente	205
Anexo N° 9: Entrevista a la Contadora.....	207
Anexo N° 10: Ficha de Observación	208
Anexo N° 11: Fotografías	210

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo muestra el contenido y desarrollo de la investigación relacionada con el tema titulado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, siendo estructurado por cuatro capítulos.

En primer lugar se realizó el diagnóstico situacional actual de la microempresa ”Signal Print”, permitiéndose así realizar un análisis general, de manera interna y externa, a través de la matriz diagnóstica, matriz FODA e instrumentos de investigación que permitieron visualizar los problemas existentes.

En el segundo capítulo se hace referencia a las bases teóricas, de manera que se lo realizará a través de Leyes, Códigos, Reglamentos, Libros, Manuales, Tesis de Grados, Internet y otros documentos que ayudarán sustentar nuestra investigación.

La propuesta se desarrolló en base a las necesidades y problemas encontrados en la microempresa, conforme al estudio realizado con anterioridad; para diseñar el manual administrativo y contable.

- Finalmente los impactos se realizarán en base a los indicadores, para conocer el grado de afectación que generará nuestra investigación en la microempresa, siendo administrativo, económico, social, cultural y ambiental.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, Signal Print no cuenta con directrices que guíen su normal funcionamiento y desarrollo de sus actividades diarias; como un plan estratégico, reglamentos, manuales, políticas que permitirán un control y desempeño adecuado de las actividades administrativas y el cumplimiento de las funciones del personal, además no cuenta con un plan general de cuentas y una contabilidad adecuada que le permita registrar de manera diaria sus ingresos y gastos.

El manual administrativo permitirá al gerente y personal guiarse de manera correcta al cumplimiento de sus objetivos, ya que apenas la mitad de las personas que laboran en la microempresa conocen aspectos administrativos, no disponen de un documento guía que les permita identificar sus funciones, además manifestaron que no han recibido capacitaciones que les permita mejorar su aspecto personal y profesional, debido a estos inconvenientes se ha realizado el manual administrativo que ayudará de manera positiva a Signal Print.

El manual contable es de importancia ya que permite monitorear las posibles falencias que puedan presentar los procesos de las actividades diarias, salvaguardando de tal manera sus bienes económicos, materiales y la disponibilidad de los recursos humanos. Por medio de la observación y el diálogo con la contadora de la microempresa, supo manifestar que no se lleva una contabilidad oportuna y detallada, no cuentan con un plan de cuentas ni un sistema contable, por lo que no saben a ciencia cierta la sus ingresos y egresos, obviando su rentabilidad real.

El mencionado manual es importante que permite será de beneficio directo para Signal Print ya que esta herramienta servirá para llevar una moderna administración y para ayudar a tomar correctas decisiones, logrando así la optimización de recursos y el control de cada uno de sus procesos, siendo así un beneficio indirecto para sus clientes debido al mejoramiento de la calidad de sus servicios y entrega oportuna de cada uno de sus productos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un Manual Administrativo y Contable a través del diagnóstico situacional, para mejorar la gestión administrativa y contable de “Signal Print”.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de “Signal Print” a través de la matriz FODA, para conocer la situación actual en la que se encuentra la microempresa.
- Elaborar un marco teórico que permite sustentar el proyecto, mediante la investigación bibliográfica y linkográfica.
- Diseñar el Manual Administrativo y Contable, que permitirá guiar a la microempresa al cumplimiento de sus objetivos, a través de las necesidades encontradas.
- Analizar cuáles serán los principales impactos que generará la investigación a través de sus indicadores, para conocer el grado de afectación en los diferentes ámbitos económico, social y administrativo

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La microempresa está ubicada en el norte del país en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra.

SIGNAL PRINT es una microempresa capaz de desarrollar una comunicación visual e impresa, de calidad que supera las expectativas de sus clientes; realizando actividades de publicidad, diseño de imagen y adecuación de locales comerciales dándoles su mejor opinión para una excelente presentación, también realiza documentación legal como: factureros, notas de venta, recibos, propagandas para entidades públicas y privadas; generando nuevas ideas con sus inusuales diseños de publicidad añadiendo así un valor agregado en sus productos.

La microempresa fue creada el ocho de abril del año 2009, con la idea de surgir en familia evitando trabajar para ajenos, laborando en equipo como una empresa familiar, sus inicios se dieron en un local ubicado en las cuatro esquinas, con el transcurso del tiempo lograron conseguir clientela con su trabajo y publicidad personalizada, entonces de esta manera se logró prosperar y cimentar su imagen, desarrollando un crecimiento para su negocio.

Actualmente, sus instalaciones se encuentran ubicadas en la calle Sucre 10-57 entre Colón y Pérez Guerrero a media cuadra de la Basílica de la Dolorosa, cuenta con instalaciones, maquinaria y tecnología adecuada para el desarrollo de sus trabajos y servicios.

El personal que labora en la microempresa son seis, cada una desarrolla sus diferentes actividades siendo así el gerente, contadora, diseñador gráfico, asistente gráfico, jefe de ventas y asistente de servicios técnicos.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. General

Determinar la situación actual de Signal Print, en cuanto a su organización y funcionamiento, mediante el diagnóstico situacional para establecer una propuesta que permita mejorar el desarrollo administrativo y contable de la microempresa.

1.2.2. Específicos

- Verificar la estructura organizacional de Signal Print.
- Constatar la normativa existente de la microempresa.
- Analizar el desarrollo de las actividades contables de Signal Print.
- Verificar las funciones y condiciones en la que se encuentra el personal de la microempresa.
- Identificar si las instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliaria permiten desarrollar el trabajo de manera eficaz y eficiente.
- Determinar la calidad de atención al cliente que brinda Signal Print.
- Identificar a relación de la empresa con los proveedores que mantiene la microempresa.

1.3. Variables diagnósticas

Las principales variables encontradas son las siguientes:

1.3.1. Variable N. 1: Estructura Organizacional.**1.3.2. Variable N. 2: Normatividad.****1.3.3. Variable N. 3: Actividades Contables.****1.3.4. Variable N. 4: Funciones y condiciones del personal****1.3.5. Variable N. 5: Instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliaria.****1.3.6. Variable N. 6: Atención al cliente.****1.3.7. Variable N. 7: Proveedores.****1.4. Indicadores****1.4.1. Variable N. 1: Estructura Organizacional.****INDICADORES**

- Plan Estratégico.
- Organigrama Estructural.
- Manual de Funciones.

1.4.2. Variable N. 2: Normatividad.**INDICADORES:**

- Ley y Reglamento de Régimen Tributario.
- NIIF PARA PYMES.
- Ley de Seguridad Social.
- Código de trabajo.

1.4.3. Variable N. 3: Actividades contables.**INDICADORES:**

- Registros.
- Estados Financieros.
- Declaraciones de Impuestos.
- Sistemas Contables.

1.4.4. Variable N. 4: Funciones y condiciones del personal.**INDICADORES:**

- Desempeño.
- Nivel de instrucción.
- Capacitación.
- Proceso de contratación del personal.

1.4.5. Variable N. 5: Instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliaria.**INDICADORES:**

- Infraestructura Física.
- Distribución Física.
- Equipo de oficina y computación
- Maquinaria.
- Mobiliario.

1.4.6. Variable N. 6: Atención al cliente.**INDICADORES:**

- Actitud.
- Desempeño.
- Precios.
- Promociones.

1.4.7. Variable N. 7: Proveedores.**INDICADORES:**

- Actitud
- Precios.
- Plazos.
- Puntualidad.
- Garantía.

1.5. Matriz diagnóstica

Cuadro N° 1:

Matriz de diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES	INSTRUMENTOS
Verificar la estructura organizacional de Signal Print.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan estratégico. ✓ Organigrama estructural. ✓ Manual de funciones 	Primaria	Entrevista (Gerente) Encuesta (Personal) Ficha de observación
			Secundaria	Documental
Constatar la normativa existente de la microempresa.	Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de régimen tributario. ✓ NIIF PARA PYMES. ✓ Ley de Seguridad Social. ✓ Código de trabajo. 	Primaria	Entrevista (Gerente) Encuesta (Personal) Ficha de observación
			Secundaria	Documental
Evidenciar el desarrollo de las actividades contables de Signal Print.	Actividades contables	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros ✓ Estados Financieros ✓ Declaraciones de impuestos ✓ Sistemas contables 	Primaria	Entrevista (Gerente) Entrevista (Contadora) Encuesta (Personal) Ficha de observación
			Secundaria	Documental
Verificar las funciones y condiciones en la que se encuentra el personal de la microempresa.	Funciones y condiciones del personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño ✓ Nivel de instrucción ✓ Capacitación ✓ Proceso de contratación del personal. ✓ Inducción 	Primaria	Encuesta (Gerente) Encuesta (Personal) Encuesta (Clientes) Ficha de observación

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Investigación de campo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES	INSTRUMENTOS
Identificar si las instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliario permiten desarrollar el trabajo de manera eficaz y eficiente.	Instalaciones de maquinaria, equipo y mobiliario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura Física ✓ Distribución física. ✓ Equipo de oficina y computación ✓ Maquinaria. ✓ Mobiliario. 	Primaria	Entrevista (Gerente) Encuesta (Personal) Ficha de observación
Determinar la calidad de atención al cliente que brinda Signal Print.	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud. ✓ Desempeño. ✓ Precios. ✓ Promociones. 	Primaria	Entrevista (Gerente) Encuesta (Clientes) Ficha de observación
Identificar a relación de la empresa con los proveedores que mantiene la microempresa.	Proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud ✓ Precios. ✓ Plazos. ✓ Puntualidad. ✓ Garantía. 	Primaria	Entrevista (Gerente) Encuesta (Personal) Encuesta (Proveedores)

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Investigación de campo

1.6. Mecánica operativa

Para la realización de la investigación se ha tomado en cuenta técnicas y procedimientos que ayudarán a la obtención de la información, de manera adecuada y ordenada de los cuales se utilizarán los siguientes métodos:

1.6.1. Método cualitativo

Este método se utilizará con el fin de obtener información adecuada, para determinar así la situación actual de la microempresa mediante la aplicación de la encuesta, al personal que labora en Signal Print, Proveedores y clientes; además la entrevista al Sr. Gerente y a la Sra. Contadora y por último la observación directa.

1.6.2. Método cuantitativo

Este método se utilizará para realizar la tabulación de los datos obtenidos de cada una de las herramientas aplicadas con su pertinente análisis, logrando así una información de primera mano para el desarrollo de la presente investigación.

1.7. Identificación de la población

Para el desarrollo diagnóstico de la presente, se ha tomado en cuenta como objeto de análisis al personal que labora en la microempresa y a sus clientes, con el fin de recolectar información que permitirá sustentar nuestra investigación. Para esto se aplicará herramientas de investigación de campo como son: la encuesta y la entrevista.

Población a investigarse:**Cuadro N° 2:****Población a investigarse**

POBLACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS
GERENTE: Sr. Luis Aníbal Federico Andrade Córdova	1
CONTADORA: Lic. Silvia Patricia Sánchez Vizcaíno	1
DISEÑADOR GRÁFICO: Sr. Luis Álvaro Andrade Benavides	1
ASISTENTE GRÁFICO: Sr. Saúl Alejandro Benavides	1
JEFE DE VENTAS: Sra. Ana Julia Benavides Lara	1
ASISTENTE DE SERVICIOS TÉCNICOS: Sr. Juan Carlos Díaz Terán	1
CLIENTES DE SIGNAL PRINT:	150
PROVEEDORES DE SIGNAL PRINT:	5

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Investigación de campo

1.7.1. Cálculo de la muestra

Para realizar el análisis del cálculo de la muestra se ha tomado en cuenta a los clientes de la microempresa Signal Print, debido a que es un grupo considerado.

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de población.

σ = desviación estándar de la población, con un valor de 0,5.

Z = valor del nivel de confianza, equivale al 1,96.

e = límite de aceptación de error en la muestra.

DESARROLLO DE LA FÓRMULA DE LA MUESTRA:

$$n = \frac{150 (0,50)^2 (1,96)^2}{(150 - 1)(0,05)^2 + (0,50)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{150 (0,25)(3,8416)}{(149)(0,0025) + (0,25)(3,8416)}$$

$$n = \frac{150(0,9604)}{0,3725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{144,06}{1,3329}$$

$$n = 108$$

El nivel de confianza utilizado en la aplicación de la fórmula es del 95%.

1.8. Instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se aplicará técnicas científicas que permitirán la recolección de información.

1.8.1. Información primaria**✓ Entrevista**

Por medio de la entrevista se podrá palpar información de primera mano que servirá de sustento para la presente investigación, tomándose en cuenta para la aplicación de esta técnica al Sr. Gerente y la Sra. Contadora de la microempresa.

✓ Encuesta

Este instrumento permitirá recolectar información de primera fuente que permitirá conocer sobre los inconvenientes y necesidades que tiene el personal dentro de la

microempresa, problemas con proveedores y lo más importante los aspectos positivos y negativos que refleja la microempresa hacia sus clientes.

Las encuestas se realizaron en base a las variables e indicadores de la matriz, pudiendo de esta manera recolectar información vital que se necesita evaluar según las actividades y parámetros establecidos en la microempresa; aplicándose al personal, clientes y proveedores.

✓ **Ficha de Observación**

Este instrumento se lo aplicará para medir el nivel de servicio que presta el personal de Signal Print, la efectividad de los procesos realizados por el personal, y el nivel de confianza que brinda la microempresa en sus productos y servicios.

En fin la ficha de observación se realizó con el fin de verificar la calidad de atención brindada al cliente, hechos importantes que no se pudieran plasmar en la entrevista y la encuesta para la realización del presente trabajo.

1.8.2. Información secundaria

Para la obtención de la información secundaria se ha recurrido a fuentes bibliográficas tales como: Ley de Régimen Tributario, Ley de Seguridad Social, Código de Trabajo, Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, Reglamento de Trabajo, Libros afines al tema de investigación, Manuales Administrativos, Contables, Tesis de Grados, Internet y otros documentos que ayudaran sustentar nuestra investigación

1.9. Presentación e interpretación de resultados.

1.9.1. Encuesta a los clientes de Signal Print

1. ¿Cómo considera usted la atención brindada al cliente por parte del personal de SIGNAL PRINT?

Tabla N° 1:

La atención brindada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	82	76%
Bueno	26	24%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

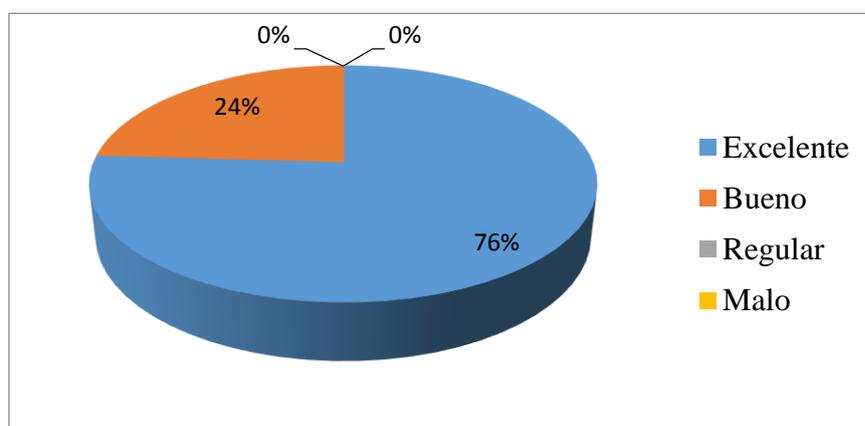


Gráfico N° 1:

Atención brindada al cliente

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los resultados obtenidos, el 76% de sus clientes han calificado como excelente la atención que brinda el personal hacia al cliente.

2. ¿Cree necesario que el personal necesita una capacitación de mejora para atención al cliente?

Tabla N° 2:

Capacitación para atención al cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	5	5%
Medianamente	31	29%
Poco	65	60%
Nada	7	6%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

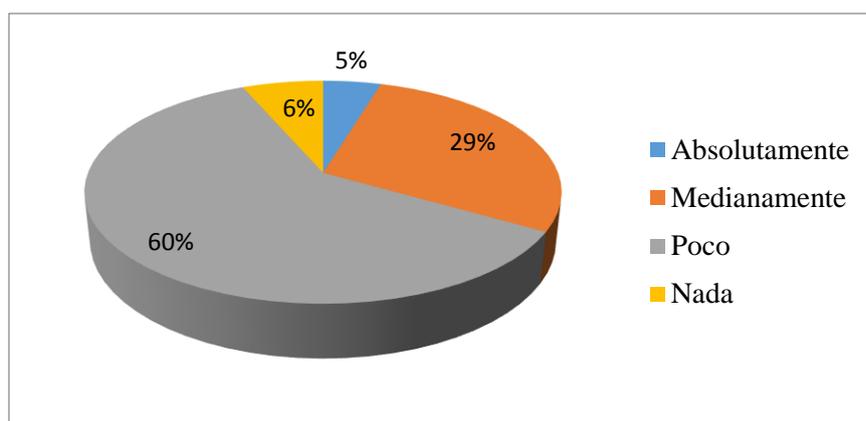


Gráfico N° 2:

Capacitación para atención al cliente

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De acuerdo a los resultados arrojados el 60% de los clientes indican que el personal de Signal Print, necesita en menor índice capacitación para la atención al cliente.

3. ¿La importancia que el personal brinda a sus necesidades es?

Tabla N° 3:

Importancia a las necesidades del cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	101	94%
Media	7	6%
Baja	0	0%
Ninguna	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

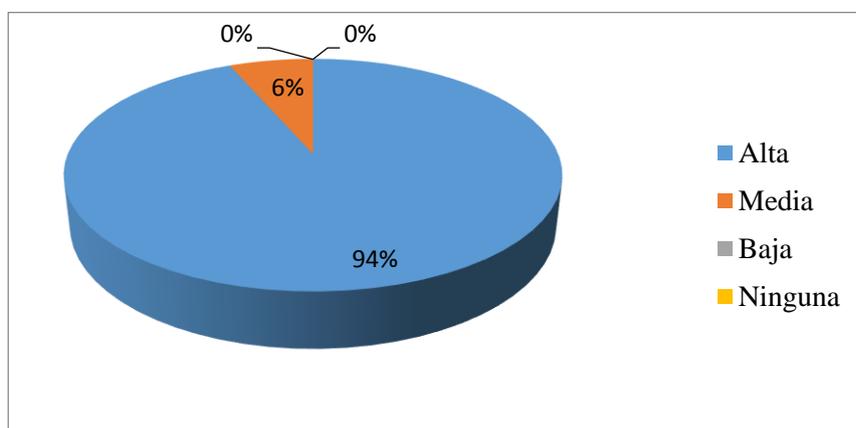


Gráfico N° 3:

Importancia a las necesidades del cliente

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los datos obtenidos por medio de la encuesta se logró apreciar con el 94% de los encuestados, que el personal de la microempresa brinda gran importancia a las necesidades de los clientes.

4. ¿Ud. está de acuerdo con el horario de atención que brinda Signal Print?

Tabla N° 4:

Horario de atención

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente de acuerdo	24	22%
Medianamente de acuerdo	68	63%
Poco de acuerdo	16	15%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

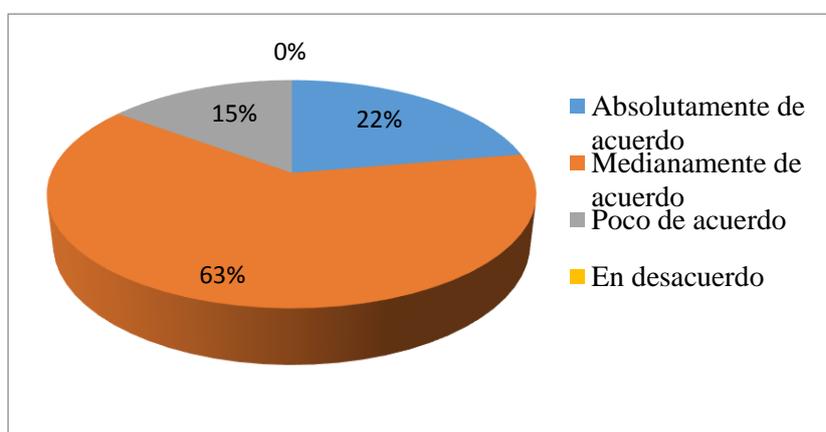


Gráfico N° 4:

Horario de atención

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los datos obtenidos se pudo visualizar que el 63% de los clientes encuestados, manifiestan estar medianamente de acuerdo con el horario de atención de la microempresa.

5. ¿Cómo califica la calidad de los productos y servicios que brinda la microempresa?

Tabla N° 5:

Calidad de productos y servicios

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	98	91%
Bueno	10	9%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

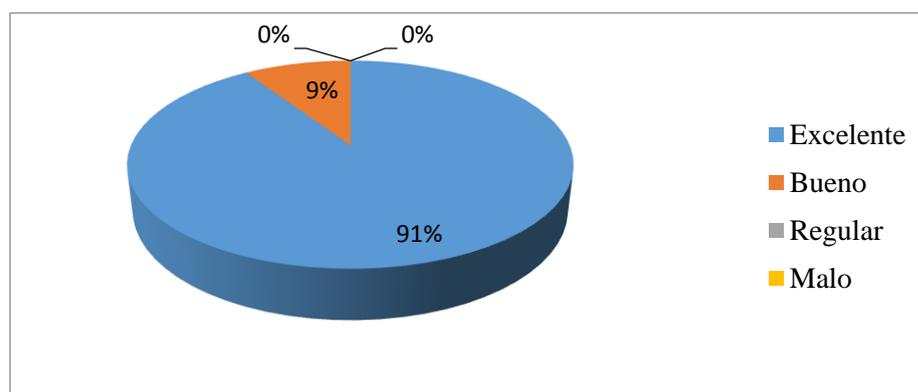


Gráfico N° 5:

Calidad de productos y servicios

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los datos obtenidos el 91% de los clientes han afirmado que los productos y servicios que brinda la microempresa son de calidad.

6. ¿En qué nivel de confianza categoriza al trabajo elaborado por el personal de la microempresa?

Tabla N° 6:

Confianza al trabajo elaborado

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	101	94%
Bueno	7	6%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

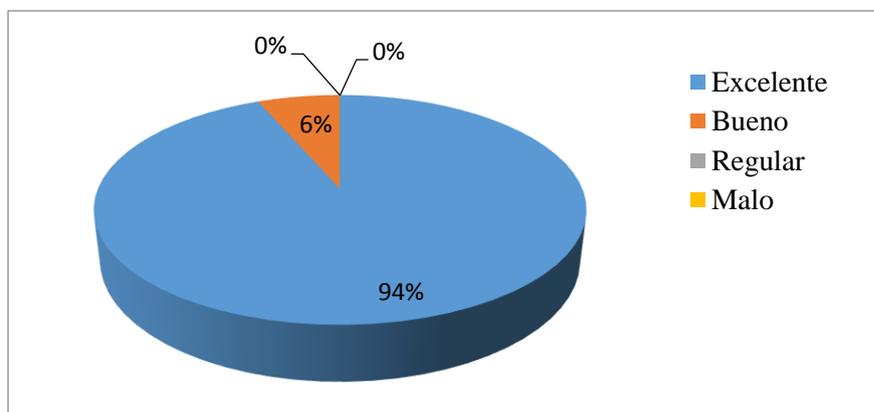


Gráfico N° 6:

Confianza al trabajo elaborado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 94% de los clientes encuestados, han afirmado tener confianza en la elaboración del trabajo realizado por el personal.

7. ¿Considera que los precios de los productos y servicios van de acuerdo con la calidad?

Tabla N° 7:

Precios Enfocados a la calidad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente de acuerdo	100	93%
Medianamente de acuerdo	8	7%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

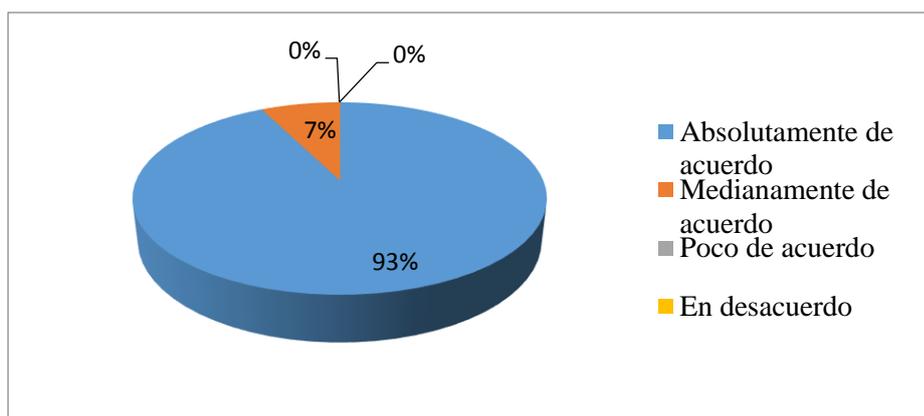


Gráfico N° 7:

Precios enfocados a la calidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los resultados obtenidos, el 93% los clientes encuestados están absolutamente de acuerdo en el precio de los productos y servicios ya que van de acuerdo a la calidad del mismo.

8. ¿Considera usted que recibir algún tipo de promoción en los productos o servicios tendría mayor fidelidad a Signal Print?

Tabla N° 8:

Promoción en productos y servicios

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muchas veces	92	85%
Algunas veces	16	15%
Nada	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

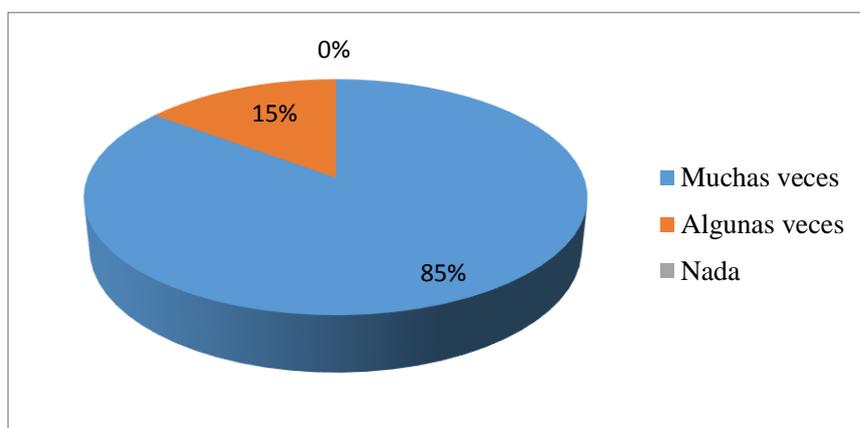


Gráfico N° 8:

Promoción en productos y servicios

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 85% de los clientes encuestados afirman que recibir promociones por parte de la microempresa les generaría mayor fidelidad hacia la misma.

9. ¿Cuál es la forma de pago al adquirir un producto o servicio?

Tabla N° 9:

Forma de pago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Efectivo	96	89%
Crédito personal	12	11%
Tarjeta de crédito	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

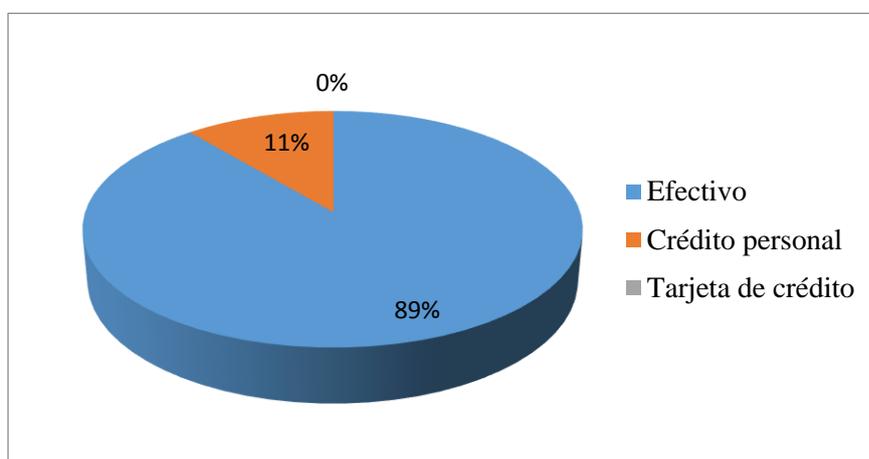


Gráfico N° 9:

Forma de pago

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los 108 encuestados el 89% han demostrado que cancelan los productos y servicios con efectivo y el 11% con crédito personal.

10. ¿Cree que se debería incluir un buzón de sugerencias en Signal Print?

Tabla N° 10:

Buzón de sugerencia

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	13	12%
Medianamente	18	17%
Poco	65	60%
Nada	12	11%
TOTAL	108	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

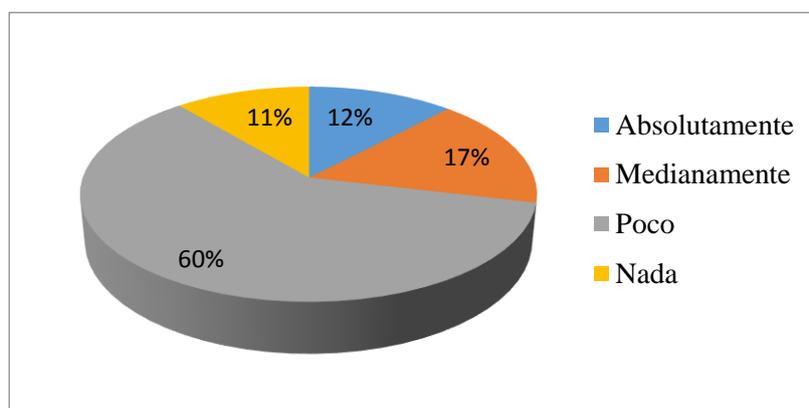


Gráfico N° 10:

Buzón de sugerencia

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los clientes encuestados el 60% considera, no ser de mayor importancia incluir un buzón de sugerencias en la microempresa.

1.9.2. Encuesta al personal

1. ¿Conoce usted los siguientes aspectos administrativos?

Tabla N° 11:

Aspectos administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
Misión	3	0	50%
Visión	3	0	50%
Objetivos	0	2	0%
Valores	0	2	0%
Políticas	0	2	0%
TOTAL	6	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

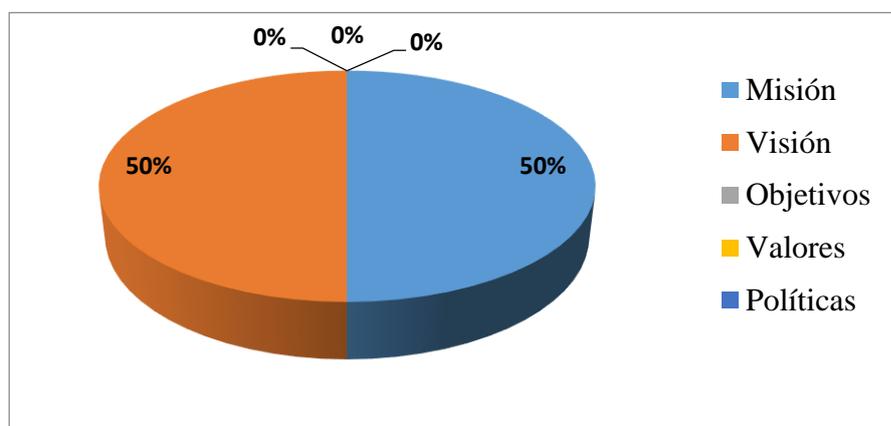


Gráfico N° 11:

Aspectos administrativos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los resultados obtenidos se logró evidenciar que apenas el 50% del personal tiene conocimientos de la Misión y Visión, y el otro 50% ignoran en su totalidad los aspectos administrativos.

2. ¿Tiene conocimiento sobre el plan estratégico de Signal Print?

Tabla N° 12:

Plan estratégico

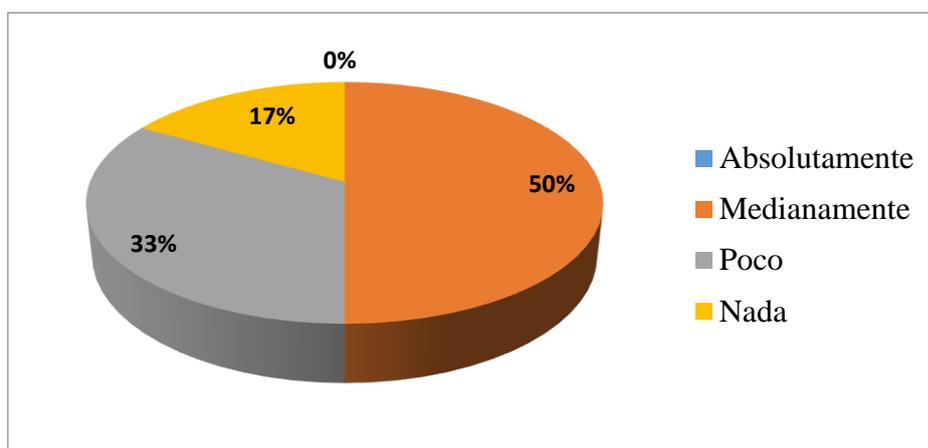
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	0	0%
Medianamente	3	50%
Poco	2	33%
Nada	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 12:

Plan estratégico



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, el 50% del personal conocen medianamente el plan estratégico de la microempresa, la otra parte del personal carece de conocimiento parcial y total.

3. ¿Dispone de un documento guía que le permite identificar sus funciones?

Tabla N° 13:

Identificación de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

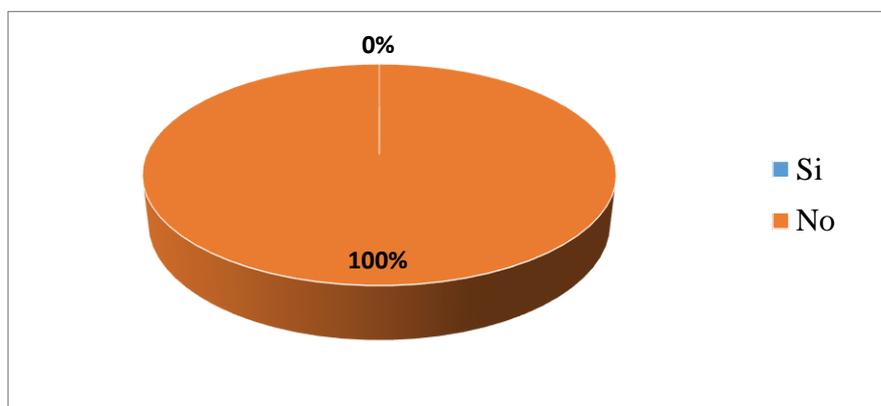


Gráfico N° 13:

Identificación de funciones

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Por medio de los resultados se pudo palpar que el personal de Signal Print en su totalidad, no dispone de un manual de funciones que permita identificar sus actividades a realizar.

4. ¿Tiene conocimiento de sus funciones a desempeñar en su lugar de trabajo?

Tabla N° 14:

Conocimiento de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	5	83%
Medianamente	1	17%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

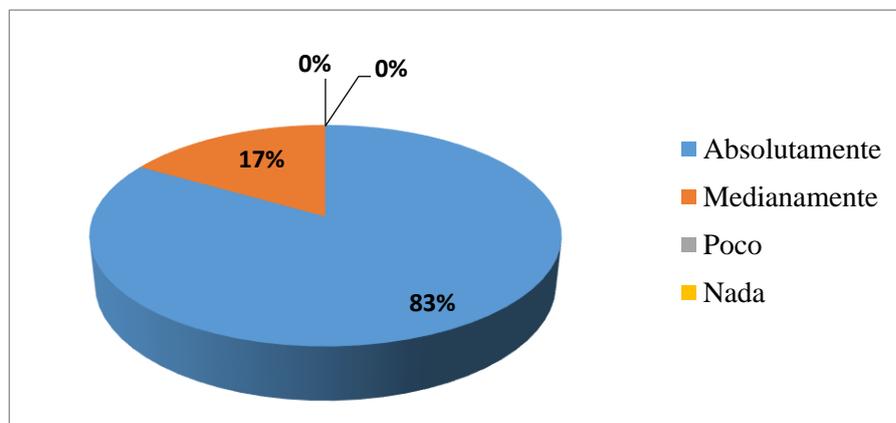


Gráfico N° 14:

Conocimiento de funciones

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los datos obtenidos se puede visualizar que el 83% del personal conoce de sus funciones a realizar en la microempresa.

5. ¿Conoce de sus derechos y obligaciones según el Código de Trabajo?

Tabla N° 15:

Derechos y obligaciones del personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	3	50%
Medianamente	2	33%
Poco	1	17%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

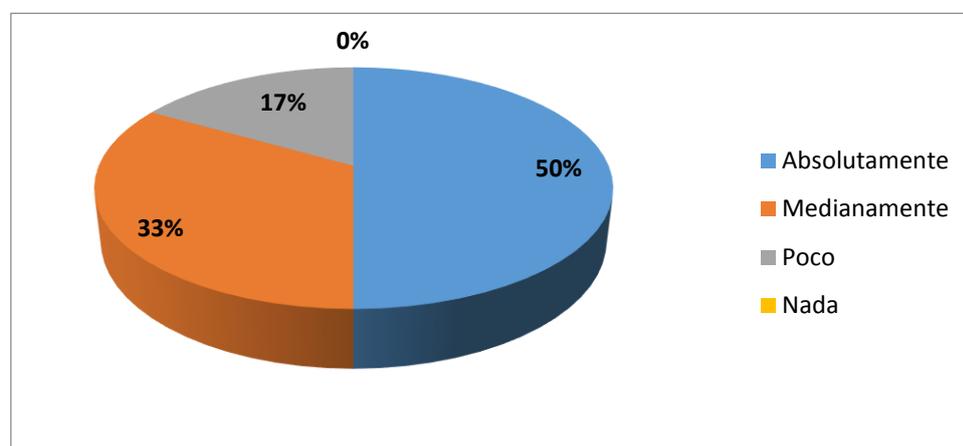


Gráfico N° 15:

Derechos y obligaciones del personal

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los resultados arrojados se determinó que el 50% del personal conoce sus derechos y obligaciones, a diferencia del otro 50% del personal que conocen medianamente y muy poco.

6. ¿Con que frecuencia se ha impartido capacitaciones en el tiempo que usted labora en la microempresa?

Tabla N° 16:

Frecuencia de capacitación al personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Nunca	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

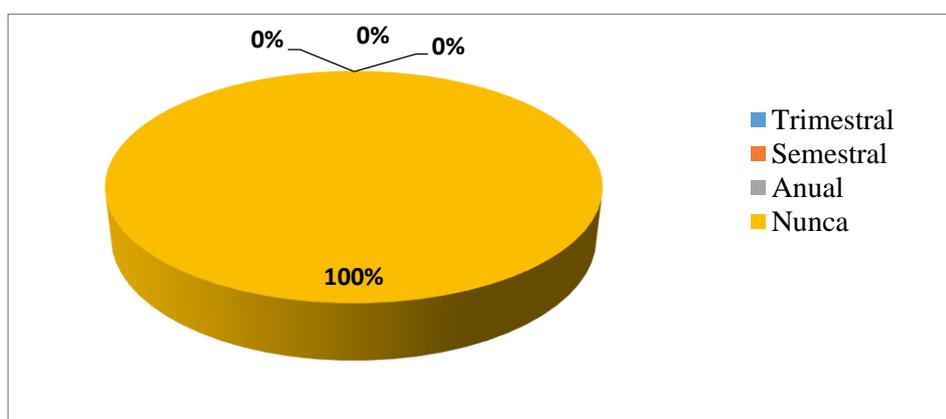


Gráfico N° 16:

Frecuencia de capacitación al personal

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el personal en su totalidad indica que no han recibido capacitaciones por parte de la microempresa.

7. ¿Cuenta la microempresa con equipo y mobiliario necesario para el desarrollo normal de las actividades?

Tabla N° 17:

Equipo y mobiliario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	6	100%
Medianamente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

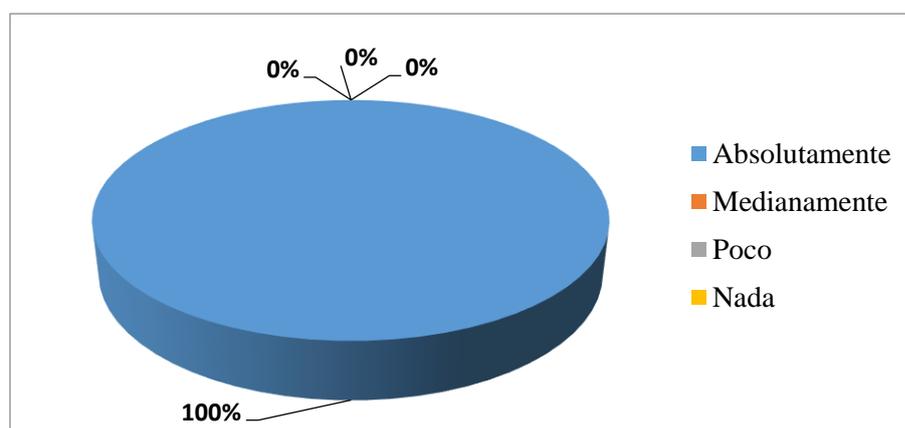


Gráfico N° 17:

Equipo y mobiliario

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, en su totalidad el personal indica que la microempresa cuenta en lo absoluto con el equipo y mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades diarias.

8. ¿La distribución de los espacios físicos es adecuada para cada una de sus actividades?

Tabla N° 18:

Distribución de espacio físico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	0	0%
Medianamente	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

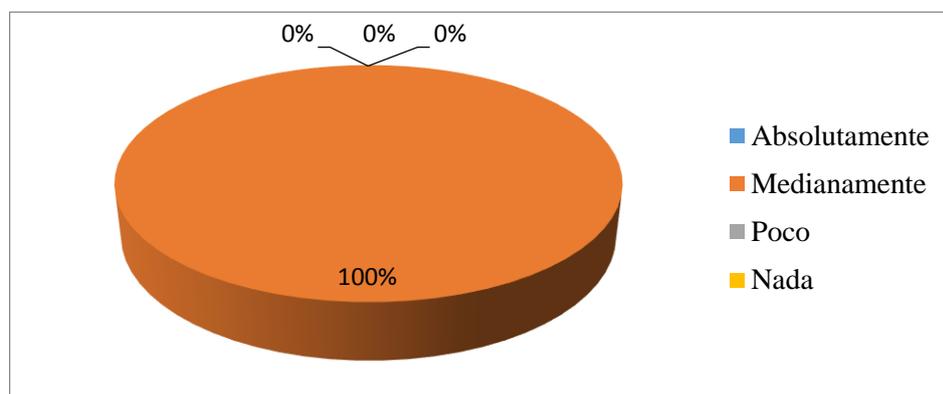


Gráfico N° 18:

Distribución de espacio físico

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos el personal indica que en su totalidad es adecuado el espacio físico de la microempresa, para desarrollar las actividades diarias.

9. ¿Dispone de materia prima adecuada para el desarrollo de sus actividades?

Tabla N° 19:

Materia prima

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente	6	100%
Medianamente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

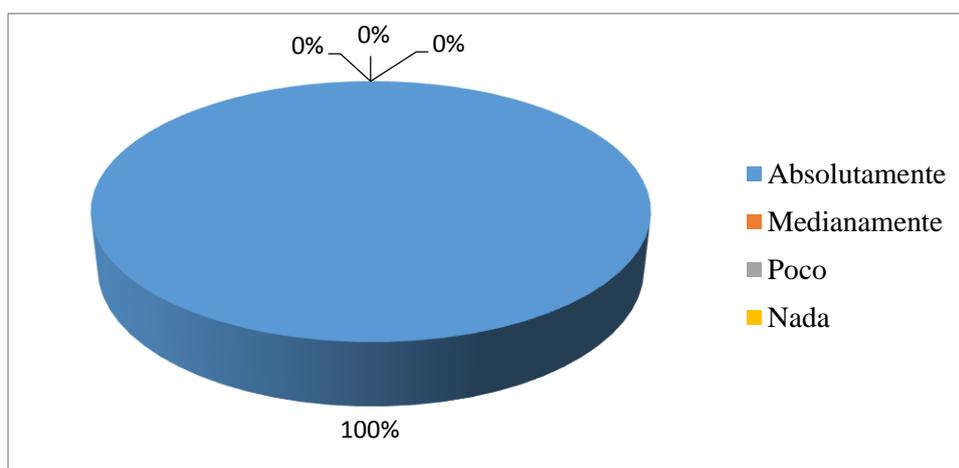


Gráfico N° 19:

Materia prima

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Mediante los resultados obtenidos el 100% del personal indica que en lo absoluto obtienen la materia prima adecuada para el cumplimiento y desarrollo de sus actividades.

10. ¿Creé importante la implementación de un manual administrativo y contables para el desarrollo de la microempresa?

Tabla N° 20:

Implementación del manual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	4	67%
Importante	2	33%
Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

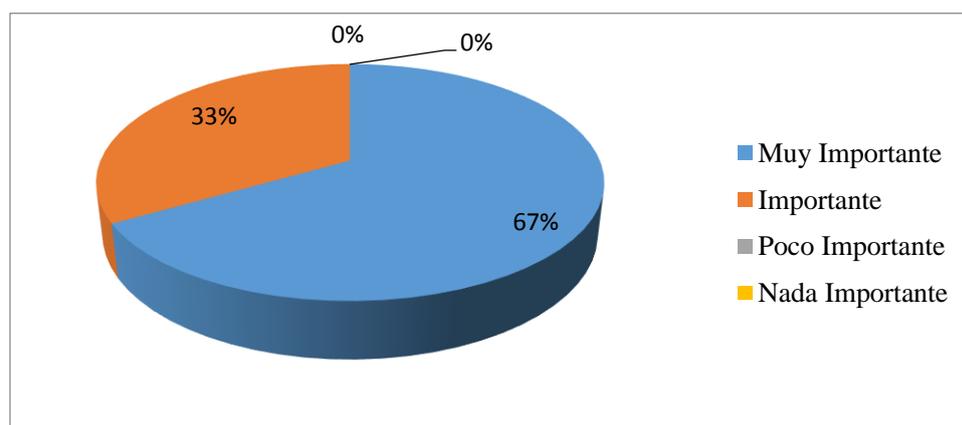


Gráfico N° 20:

Implementación del manual

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Los datos obtenidos el 67% del personal manifiesta que la implementación del Manual Administrativo y Contable es muy importante.

1.9.3. Encuesta a proveedores

1. ¿Hace que tiempo provee de sus productos a Signal Print?

Tabla N° 21:

Tiempo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 1 año	1	20%
De 1 a 2 años	1	20%
De 2 a 3 años	2	40%
De 3 años en adelante	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

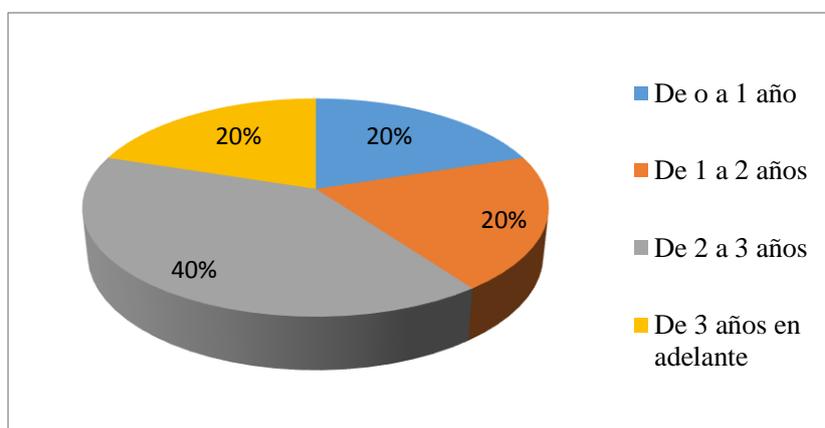


Gráfico N° 21:

Tiempo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los datos obtenidos se ha podido visualizar que el 40% de los proveedores de Signal Print mantiene relación con la microempresa de dos a tres años.

2. ¿Cómo es la relación que usted mantiene con la microempresa?

Tabla N° 22:

Relación con la microempresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	100%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

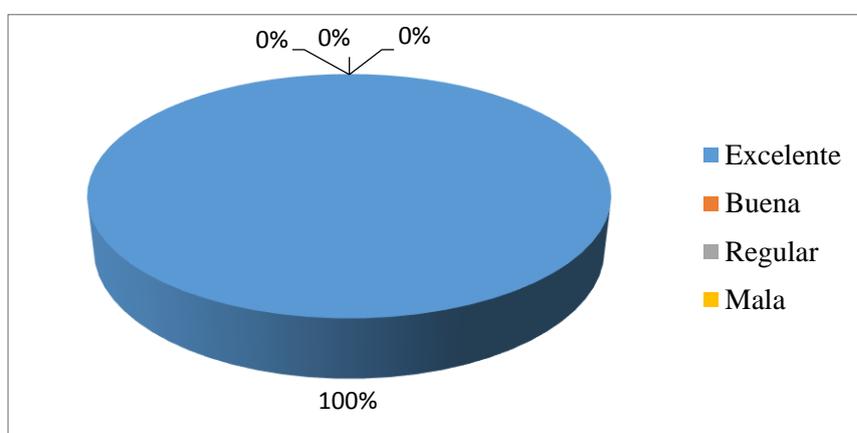


Gráfico N° 22:

Relación con la microempresa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los resultados que arrojó la encuesta los proveedores notablemente dan a conocer que en su totalidad la relación entre proveedor y cliente es excelente, siendo un punto favorable para la microempresa.

3. ¿Ha tenido algún tipo de problema con el plazo de entrega de los productos para la microempresa?

Tabla N° 23:

Problemas al entregar el producto

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Frecuente	0	0%
Poco Frecuente	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

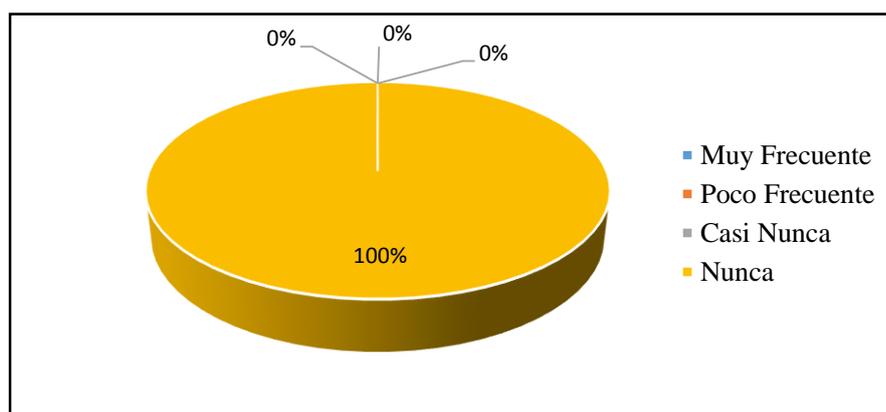


Gráfico N° 23:

Problemas al entregar el producto

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De acuerdo a los resultados los proveedores aseveran en un 100% que no ha existido problemas en el cumplimiento de la entrega de productos a la microempresa.

4. ¿Los productos que entrega a la microempresa, tienen garantía?

Tabla N° 24:

Garantía de productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todos	1	20%
Pocos	3	60%
Ninguno	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

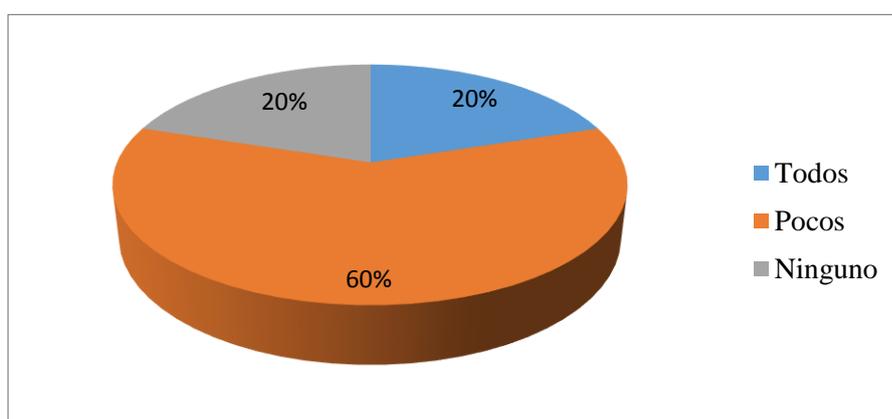


Gráfico N° 24:

Garantía de productos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Por medio de los resultados obtenidos, se pudo conocer que el 60% de los productos vendidos por los proveedores tienen garantía en caso de falla de fábrica o mal estado.

5. ¿Cuál es la forma de pago de Signal Print al adquirir sus productos?

Tabla N° 25:

Forma de pago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Efectivo	1	20%
Crédito Personal	4	80%
Tarjeta de Crédito	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

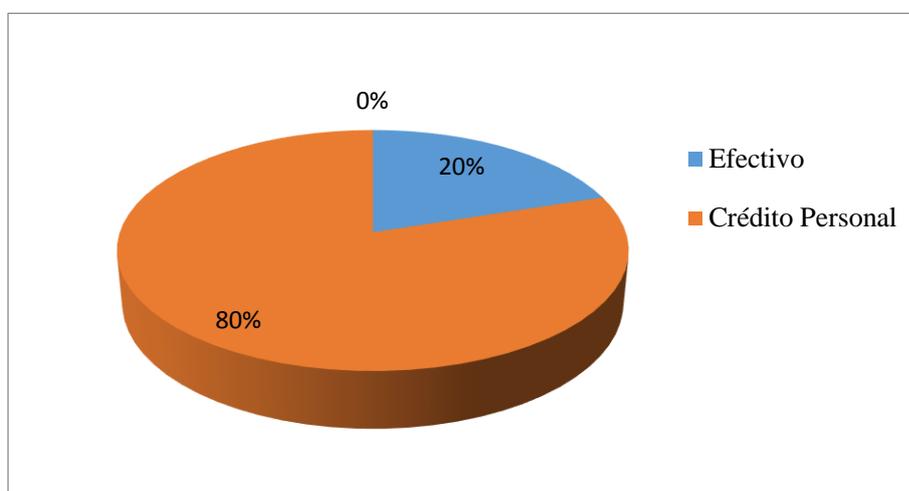


Gráfico N° 25:

Forma de pago

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los cinco proveedores encuestados el 80% brinda crédito persona a la microempresa.

1.9.4. Entrevista realizada al gerente de Signal Print

NOMBRE: SR. LUIS ANÍBAL FEDERICO ANDRADE CÓRDOVA

1. ¿La organización dispone de un plan estratégico?

Por el momento nuestra microempresa si dispone de un manual de funciones el cual está compuesto por una misión, visión y objetivos estratégicos pero esto a breves rasgos.

2. ¿Disponen de un documento en el cual permita saber las funciones del personal?

En realidad no se dispone de un documento el cual permita saber nuestras funciones, ya que nuestra microempresa se está estableciendo y el personal sabe de manera empírica las funciones a realizarse.

3. ¿Cuál es la normativa existente a la que se rige Signal Print?

Signal Print se rige a la Ley de Régimen Tributario como normativa contable y tributaria y todo en cuanto se base a la legalidad de las actividades.

4. ¿Usted está al tanto de los movimientos diarios y declaraciones que realiza la persona encargada de contabilidad?

En realidad no, porque en nuestra microempresa una contabilidad detallada no se realiza por ende no existen Estados Financieros, lo que sí le puedo comentar que se realiza son las declaraciones mensuales de impuestos.

5. ¿Cuál es el proceso de contratación del personal?

En la microempresa no existe un proceso de contratación, porque nuestra microempresa está formado por personal de la familia, cada uno con sus conocimientos y experiencia.

6. ¿Una vez contratado el personal se realiza el proceso de inducción?

No se realiza un proceso de inducción para el personal, por lo que le comente en la anterior pregunta, pero si pienso que un proceso de inducción para el personal es de gran importancia ya que el personal estará al tanto de las funciones que deberá realizar.

7. ¿Disponen de un plan de capacitación del personal y que con frecuencia lo realizan?

En realidad, no se tiene un plan de capacitación para nuestro personal, pero pienso que si es necesario ya que así estarán aptos para un mayor desempeño en sus actividades diarias.

8. ¿Cómo se realizó la distribución física de la microempresa?

La microempresa está dividida en dos sectores: una la parte creativa o de diseño también llamada y la otra de producción, la cual está distribuida para aprovechar al máximo el espacio físico y además que le trabajador se sienta cómodo al realizar sus funciones.

9. ¿La adquisición del equipo y mobiliario se realizó de acuerdo a las necesidades de la microempresa?

Sí porque cada vez son mayor las exigencias de la tecnología y las necesidades del personal para un mayor desempeño

10. ¿Cómo evalúan la actitud y desempeño del personal hacia el cliente?

No existen indicadores que evalúen la actitud y desempeño del personal, pero a simple vista me puedo dar cuenta que los clientes se van contentos con el trabajo realizado, caso contrario se recibiría sugerencias por parte de ellos.

11. ¿Qué estrategias utilizan para otorgar promociones a sus clientes?

La verdad estrategias promocionales no se aplicado, pero lo que si se les ha dado son presentes a los clientes, o en la mayoría de los casos se da más de la producción acordada.

12. ¿Se siente conforme con la atención y entrega de productos que le brindan sus proveedores?

La verdad que sí, porque los plazos de entrega han sido cumplidos a tiempo y han ayudado con lo que son los créditos para la adquisición de la materia prima.

13. ¿Cuál son sus proyecciones o perspectivas para que Signal Print crezca?

A mediano plazo se espera adquirir maquinarias con mayor tecnología y además capacitar al personal para una mejor atención a nuestros clientes.

14. ¿Considera usted que el manual de procedimientos administrativo y contable contribuirá al desarrollo de Signal Print?

Sí, porque el manual guiará de manera técnica y profesional para el desarrollo de nuestras actividades diarias, además se tendría una pauta para el correcto desarrollo de las funciones del personal.

1.9.5. Entrevista realizada a la contadora de Signal Print.

NOMBRE: LIC. SILVIA PATRICIA SÁNCHEZ

1. ¿Dispone de un documento donde le designa todas sus funciones a realizar?

No, existe ningún documento que me permita saber las funciones que debo realizar.

2. ¿Realiza un registro diario de todas las actividades de la microempresa?

Actualmente no se realiza ningún tipo de registros diarios en la microempresa.

3. ¿Cada que tiempo realiza las declaraciones de impuestos?

Las declaraciones las realizó mensualmente.

4. ¿Realiza de manera puntal las declaraciones?

Debido a que no paso con frecuencia en la microempresa, el gerente no me entrega de manera puntal los documentos, entonces generalmente las declaraciones las hago impuntualmente.

5. ¿Qué formularios utiliza para las declaraciones de impuestos?

Solamente se utiliza el 104-A que es de la declaración del IVA mensual para las personas no obligadas a llevar contabilidad.

6. ¿Dispone de un sistema contable para el desarrollo de sus actividades?

La microempresa no dispone de ningún sistema contable por el momento.

1.10. Diagnóstico FODA

Cuadro N° 3:

Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Maquinaria, equipo y mobiliario propio.	O1. Necesidades de acuerdos con instituciones.
F2. Atención personalizada al cliente.	O2. Institutos que brindan capacitaciones.
F3. Ubicación accesible y central.	O3. Empresas proveedoras de sistemas contables.
F4. Materia prima de calidad para la elaboración de los productos.	O4. Centros que ofertan campañas publicitarias.
F5. Excelente imagen corporativa.	O5. Sector gráfico implementa nueva tecnología.

FACTORES EXTERNOS	
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. Falta de capacitación al personal.	A1. Incremento porcentual de impuestos.
D2. Inexistencia de sistema contable.	A2. Inestabilidad económica en el país.
D3. Ausencia de un manual de funciones.	A3. Incremento de delincuencia en la ciudad.
D4. No cuenta con un servicio de transporte para la entrega de productos.	A4. Escasez de insumos primordiales.
D5. Inexistencia de publicidad de la microempresa.	A5. Implementación de los comprobantes electrónicos en la sociedad.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

1.10.1. Matriz de puntuación diagnóstica prioridades FODA

✓ MATRIZ DE CRUCE FO

Tabla N° 26:

Cruce FO

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1	F2	F3	F4	F5	Σ	PRIORIDAD
	O1	4	4	4	4	5	21
O2	1	5	1	2	3	12	
O3	1	2	1	1	1	6	
O4	2	3	3	2	3	13	
O5	5	4	2	5	3	19	
Σ	13	18	11	14	15	71	F2

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis del cruce FORTALEZAS + OPORTUNIDADES:

Una vez concluida la puntuación de la matriz, se logró palpar que la atención personalizada al cliente puede lograr satisfacer las necesidades que surgidas en las instituciones.

✓ **MATRIZ DE CRUZE FA****Tabla N° 27:****Cruce FA**

FORTALEZAS AMENAZAS	F1	F2	F3	F4	F5	Σ	PRIORIDAD
	A1	1	1	1	5	1	9
A2	1	1	1	4	1	8	
A3	2	1	2	1	1	7	A4
A4	1	3	1	5	2	12	
A5	1	1	1	1	1	5	
Σ	6	7	6	16	6	41	F4

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis del cruce FORTALEZAS + AMENAZAS:

Al realizar la puntuación de la matriz, se concluyó que la escasez de insumos primordiales no permitirá obtener materia prima de calidad para la elaboración de los productos.

✓ **MATRIZ DE CRUZE DO****Tabla N° 28:****Cruce DO**

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1	D2	D3	D4	D5	Σ	PRIORIDAD
	O1	2	3	2	4	3	15
O2	5	2	2	2	3	13	
O3	2	5	3	2	2	14	
O4	3	2	3	3	5	16	O4
O5	3	2	2	2	3	12	
Σ	15	14	12	13	16		D5

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis del cruce DEBILIDADES + OPORTUNIDADES:

Concluida la puntuación de la matriz, se establece que mediante campañas publicitarias se podrá solucionar la inexistencia de publicidad en la microempresa.

✓ MATRIZ DE CRUZE DA

Tabla N° 29:

Cruce DA

DEBILIDADES AMENAZAS	D1	D2	D3	D4	D5	Σ	PRIORIDAD
A1	1	1	1	1	1	5	
A2	1	2	1	1	1	6	
A3	1	1	1	2	1	6	
A4	1	1	3	1	1	7	
A5	4	5	5	3	3	20	A5
Σ	4	10	11	9	7		D3

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis del cruce DEBILIDADES + AMENAZAS:

Debido a los resultados obtenidos, se pudo concluir que la ausencia de un sistema contable en la microempresa no permitirá contar con la emisión de facturas electrónicas a sus clientes.

1.11. Identificación del problema diagnóstico

Se realizó la investigación y se analizó la situación actual de la microempresa, por medio de diferentes instrumentos como: la matriz diagnóstica, encuesta a clientes, personal, proveedores, entrevistas y matriz de puntuación FODA, a través de este diagnóstico se ha encontrado lo siguiente:

Por medio de la información recopilada en las encuestas a los clientes, supieron manifestar que no se encuentran de acuerdo con el horario de trabajo, debido a que no tienen

una hora fija para la atención al cliente; también se puede mencionar que a los clientes les gustaría recibir alguna promoción sobre los productos y servicios que adquieran, ya que se lograría una mayor fidelidad hacia la microempresa; aunque por parte de Signal Print se confiere un adicional en la cantidad de los productos, pero este detalle no es comunicado a sus clientes, siendo así un punto menos a su favor. Además, los clientes consideran que se debería implementar un buzón de sugerencias, que permitirá solucionar problemas e inquietudes que el personal de Signal Print no puede detectar.

De las encuestas realizadas al personal se logró demostrar que el 50% del mismo no tiene conocimiento en aspectos administrativos; además, no palpan claramente el plan estratégico de la microempresa. Otro inconveniente que se encontró es la inexistencia de un documento guía que le permita al personal identificar cada una de sus funciones; una de las más importantes falencias detectadas es que nunca se ha impartido capacitaciones al personal, ya que esto es un gran problema debido a que el personal siempre debe estar en constante actualización de conocimientos y al tanto de los cambios de las nuevas tendencias de la tecnología.

A pesar de que el gerente ha dotado de equipo y mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades de la microempresa, no se ha dado el uso al 100% de las maquinarias y equipos existentes.

De la encuesta aplicada a los proveedores se conoció que no todos sus productos tienen garantía, ya que algunos de ellos son productos fungibles que no dependen del proveedor ni de la microempresa.

En la entrevista aplicada al gerente se pudo conocer que la microempresa toma en cuenta solamente a la Ley de Régimen Tributario Interno como normativa, obviando a las demás normativas existentes como el Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social; por esta

razón no cuentan con un proceso de contratación e inducción del personal. Además, el gerente supo manifestar que no se lleva una contabilidad detallada de sus movimientos diarios, evadiendo el importante uso de las Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera, por esta razón no cuentan con Estados Financieros en la microempresa que les permitiría tomar decisiones correctas; no poseen indicadores que evalúen el desempeño y actitud del personal hacia sus clientes.

Concluyendo con la entrevista de la contadora manifestó que ella no dispone de un documento guía para el desarrollo de sus funciones, además indicó que no cuenta con una contabilidad oportuna, registro de actividades diarias, sistema contable. Otro punto que afecta a la microempresa es la falta de puntualidad al realizar las declaraciones de sus impuestos.

El propósito del manual administrativo y contable es solucionar las falencias y de esta manera mitigar los posibles riesgos.

Debido a los problemas encontrados, es de suma importancia realizar el “Manual Administrativo y Contable para la microempresa Signal Print Imprenta Offset y Diseño Ubicado en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura” para lograr el mejor desarrollo de la microempresa corto, mediano y largo plazo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

La investigación será realizada en base a la opinión de diferentes autores, tesis, consultas en internet, e información consultada en biblioteca virtual de la UTN; para esto se tomará información útil que permitirá el desarrollo de la investigación.

2.1. Empresas

2.1.1. Concepto

(Bravo, 2013) Manifiesta que: *“La empresa es toda aquella organización o grupo que realiza actividades comerciales e industriales y que provee bienes y servicios para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas”*. (p.3)

Las empresas se constituyen con el fin de obtener rentabilidad y ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas, con la oferta de bienes y servicios; haciendo uso de los factores tierra, capital y trabajo.

2.1.2. Clasificación de empresas

1. Por su naturaleza

(Rojas, 2010) Define que: *Actualmente existen tres tipos de empresas que todo empresario debe considerar:*

- **Empresas de transformación:** *Son aquellas que se dedican a la producción de bienes; por ejemplo, una fábrica de calzado, una maquiladora de ropa, entre otros.*
- **Empresas de servicios:** *Se dedican a prestar servicios a la comunidad; por ejemplo, un bufete de abogados, un hospital, un despacho de contadores, entre otros.*
- **Empresas de comercialización:** *Este tipo de compañías compra los bienes que una empresa de transformación produce para luego venderlos a sus propios clientes con la cual presta un servicio a la comunidad y obtiene una ganancia; es decir, comercializa los bienes y servicios. Ejemplos de ellas son una boutique, un restaurante y una mueblería.*
(p.56)

Las empresas se clasifican según su actividad y clase de productos o servicios que brindan a sus clientes, siendo estas tres: de transformación, de servicios y de comercialización.

2. Por el sector al que pertenece:

(Bravo, 2013) Manifiesta que:

- **Empresas Públicas:** *Son aquellas cuyo capital pertenecen al sector público (Estado)*
- **Empresas Privadas:** *Son aquellas cuyo capital pertenecen al sector privado (personas naturales o jurídicas)*
- **Empresas Mixtas:** *Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas). (p.3)*

Las empresas se identifican por el origen de su capital, siendo así en: empresas públicas, privadas o mixtas.

3. Por la integración del capital

(Bravo, 2013) Manifiesta que:

“Unipersonales: Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.

Pluripersonal: Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales”.

(p.3)

2.2. Manuales

2.2.1. Concepto

Según (Münch, 2009) Define que: *“Son documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada a cerca de la organización de la empresa”.* (p.3)

Los manuales son herramientas que permite perfilar cada una de las funciones y procedimientos a seguir, a la hora de cumplir una situación determinada que ayude a contribuir el cumplimiento de metas propuestas por la organización.

2.2.2. Ventajas

(Correa, 2009) *Argumenta las siguientes ventajas de los manuales:*

- a) *Tiene una función unificadora, ya que son un compendio de las funciones de procedimientos que se desarrollan en una organización.*
- b) *La gestión y toma de decisiones no queda supeditadas improvisaciones o criterios personales, sino que son regidos por normas que mantienen continuidad.*
- c) *Son instrumentos de comunicación que informan sobre prácticas en la empresa para mejorar la comprensión de sus necesidades globales.*
- d) *Sirven de consulta y para dirimir problemas de jurisdicción o de nivel de autoridad, evitando así conflictos.*
- e) *Son útiles para el entrenamiento y capacitación del personal y posibilitan una evaluación objetiva de su desempeño.(p.19)*

2.2.3. Limitaciones

(Correa, 2009) *Presenta las siguientes limitaciones:*

- a) *No considera los aspectos informales de la organización.*
- b) *Su confección y actualización pueden requerir esfuerzo y costo significativo.*
- c) *Una redacción defectuosa o poca cuidada pueden dificultar su uso y, consecuentemente, el desenvolvimiento de las operaciones.*
- d) *En caso de ser muy detallados limitan la discrecionalidad, y por tal limitan la iniciativa individual. (p.19)*

2.3. Manuales administrativos

2.3.1. Concepto

(Enrique, 2009) Define que: 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, entre otros), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (p.244)

El manual de administración ayuda a la correcta toma de decisiones, analizando temas internos y externos de la organización, logrando solucionar desde problemas sencillos hasta los más complejos; siendo así el proceso administrativo una herramienta importante para el desarrollo de organización.

2.3.2. Administración

1. Concepto

(Rojas, 2010) Define que: La administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo; es decir, es el conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y los recursos. Para ello, se vale de ciertas labores esenciales como la planeación, la organización, la dirección y control. (p.52)

La administración planifica, direcciona, controla y monitorea las actividades de una organización con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos en la misma.

2. Importancia

(Rojas, 2010) En su obra titulada Administración de pequeñas empresas comenta que: “La administración representa una herramienta vital en todos los cambios de la vida moderna aunque en muchas ocasiones su importancia suele pasarse por alto”. (p.53)

3. Objetivos

Los objetivos de la administración según el autor son los siguientes:

(Enrique, 2009)

- *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 la 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 negocios.*
 - *Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las laborales encomendadas al personal.*
 - *Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.*
 - *Fortalecer la cadena del valor de la organización.*
 - *Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.*
 - *Servir como una fuente de información para conocer la organización.*
 - *Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.*
 - *Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.*
- (p.244-245)

2.3.3. Proceso administrativo

(Rojas, 2010) Manifiesta que: *Para comprender mejor la administración es indispensable que el pequeño empresario conozca los cuatro elementos principales que conforman la labor de un administrador, los cuales son:*

1. **Planeación.-** *Implica que el pequeño empresario debe establecer los objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método y no en una corazonada pues debe estructurar hoy lo que hará mañana.*

2. **Organización.-** *Comprende la coordinación de los recursos materiales y humanos en busca de un objetivo común, lo cual con lleva la asignación de funciones a cada persona y las relaciones entre cada una de ellas.*
3. **Dirección.-** *Describe como el pequeño empresario debe orientar a sus empleados e infundir sobre ellos, de forma que éstos contribuyan al logro de las metas establecidas.*
4. **Control.-** *Controlar significa supervisar el trabajo de otros y los resultados obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas tal como fueron planteadas.(p.52-53)*

2.3.4. Estructura organizativa

(Enrique, 2009) Argumenta que: *La descripción de la estructura orgánica debe corresponder a la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción.*

Conviene codificarla en forma tal que sea posible visualizar con toda claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia, como en el ejemplo que se presenta a continuación:

1. Director general

*Asesoría

*Auditoría Interna. (p.250)

La estructura organizativa permite definir el grado de responsabilidad que tiene cada cargo y visualizar detalladamente la jerarquía de cada uno de los puestos en la organización.

2.3.5. Organigramas

(Mano, 2009) Define que: *Son sistemas de organización que se representan en forma intuitiva y con objetividad, también son llamadas cartas o graficas de organización.*

Además consiste en hojas o cartulinas en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro que encierre el nombre de ese puesto (y en ocasiones de quien lo ocupa) representándose, por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad.

Los organigramas señalan la vinculación que existe entre sí de los departamentos a lo largo de las líneas de autoridad principales. (p.4)

Los organigramas permiten identificar la relación que tiene cada unidad de trabajo con las distintas unidades existentes en la organización.

1. Limitaciones de un organigrama

(Mano, 2009) *Argumenta que: Los organigramas están sujetos a limitaciones importantes. En primer lugar, un organigrama solo muestra las relaciones formales de autoridad y omite las múltiples relaciones importantes y formales que se encuentre en una empresa típicamente organizada, pero no todas. Muestra también las relaciones importantes de línea o formales. No muestra cuanta autoridad existe en cualquier punto de la estructura.*

Los organigramas son herramientas que así como sirven de ayuda también tienen ciertas limitaciones que no permiten visualizar los mínimos detalles de las actividades que en realidad se realizan en una organización. (p.8)

2. Clases de organigramas

Según (Dambrosio, 2009) comenta que: *“Los organigramas se dividen en:*

- *Organización Lineal o militar.*
- *Organización Funcional o de Taylor.*
- *Organización Lineo - Funcional.*
- *Organización Staff*
- *Organización por comités*
- *Organización matricial” (p.8-11)*

a) ORGANIZACIÓN LINEAL O MILITAR

Según (Dambrosio, 2009) Argumenta que: Se caracteriza porque la actividad decisional se concentra en una sola persona, quien toma las todas decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando, el jefe superior asigna y distribuye el trabajo a los subordinados, quienes a su vez reportarán a un solo jefe. (p.8)

- VENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Comenta que:

- *“Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.*
- *No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.*
- *Es claro y sencillo.*
- *Es útil en pequeñas empresas”. (p.8)*

- DESVENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Comenta que:

- “Es rígido e inflexible.
- No fomenta la especialización.
- Los ejecutivos están saturados de trabajo lo que ocasiona que no se dediquen a sus labores directivas sino, simplemente de operación”.(p.8)

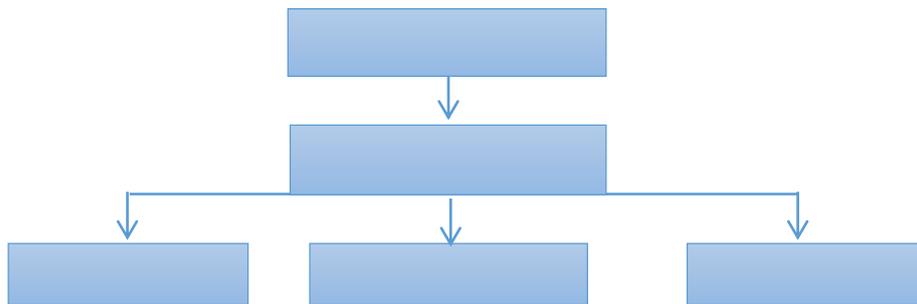


Gráfico N° 26:

Organización lineal o militar

Fuente: Organización Formal e Informal de Dambrosio S. (8)

Elaborado por: Las autoras

b) ORGANIZACIÓN FUNCIONAL O DE TAYLOR

(Dambrosio, 2009) Define que: “Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número posible de funciones”. (p.8)

- VENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Comenta que:

- “Mayor especialización.
- Se obtiene la más alta eficiencia de la persona.

- *La división del trabajo es planeada y no incidental". (p.9)*

- DESVENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Comenta que:

- *Dificultad de localizar y fijar la responsabilidad, lo que afecta seriamente la disciplina y moral de los trabajadores por contradicción aparente o real de las órdenes.*
- *Se viola el principio de la unidad de mando, lo que origina confusión y conflictos.*

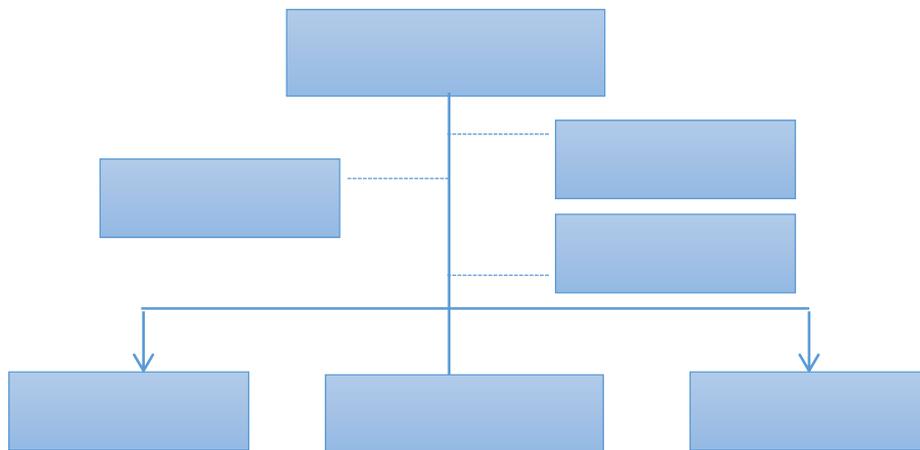


Gráfico N° 27:

Organización funcional

Fuente: Organización Formal e Informal de Dambrosio S. (9)
Elaborado Por: Las autoras

c) ORGANIZACIÓN LINEO – FUNCIONAL

Según (Dambrosio, 2009) define que: En esta se combina los tipos de organización lineal y funcional, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una, conservándose de la funcional la especialización de cada actividad en una función, y de la lineal la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un solo jefe por cada función en especial. (p.9)

- VENTAJAS

Según (Dambrosio, 2009) Comenta que:

- *“Logra que los conocimientos expertos influya sobre la manera de resolver los problemas de dirección.*
- *Hace posible el principio de la responsabilidad y de la autoridad indivisible, y al mismo tiempo permite la especialización del staff”. (p.9)*

- DESVENTAJAS

Según (Dambrosio, 2009) Comenta que:

- *Si los deberes y responsabilidades de la asesoría no se delimitan claramente por medio de cuadros y manuales, puede producir una confusión considerable en toda organización*
- *Puede ser ineficaz por falta de autoridad para realizar sus funciones o por falta de un respaldo inteligente en la aplicación de sus recomendaciones.*
- *Puede existir rozamientos con los departamentos de la organización lineal.*

e) ORGANIZACIÓN POR COMITÉS

Según (Dambrosio, 2009) Define que: “Consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un cuerpo de personas que se reúne para discutirlos y tomar una decisión en conjunto”. (p.10)

- Clasificación

(Dambrosio, 2009) Argumenta que:

- a) *Directivo: Representa a los accionistas de una empresa.*

- b) **Ejecutivo:** Es nombrado por el comité directivo para que se ejecuten los acuerdos que ellos toman.
- c) **Vigilancia:** Personal de confianza que se encarga de inspeccionar las labores de los empleados de la empresa.
- d) **Consultivo:** Integrado por especialistas que por sus conocimientos emiten dictámenes sobre asuntos que les son consultados. (p.10)

- VENTAJAS

Según (Dambrosio, 2009) comenta que:

- *Las soluciones son más objetivas, ya que representan la conjunción de varios criterios.*
- *Se comparte la responsabilidad entre todos los que integran el comité, no recayendo aquella sobre una sola persona.*
- *Permite que las ideas se fundamenten y se critiquen.*
- *Se aprovecha al máximo los conocimientos especializados. (p.10)*

- DESVENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Argumenta que:

- *Las decisiones son lentas, ya que las deliberaciones son tardías.*
- *Una vez constituido el comité, es difícil disolverlo.*
- *En ocasiones los gerentes se desligan de su responsabilidad y se valen del comité para que se haga responsable de sus propias actuaciones. (p.10)*

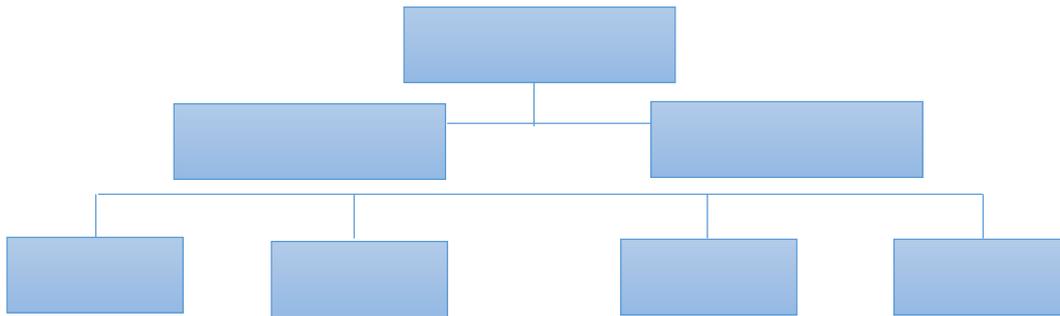


Gráfico N° 30:

Organización por comités

Fuente: Organización Formal e Informal de Dambrosio S. (10)

Elaborado Por: Las autoras

f) ORGANIZACIÓN MATRICIAL

Según (Dambrosio, 2009) Define que: *“Consiste en combinar la departamentalización por productos con la de funciones, se distingue de otros tipos de organización por que se abandona el principio de la unidad de mando o de los jefes”*. (p.10)

- VENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Argumenta que:

- *Coordina la satisfacción de actividades, tanto para mejorar el producto como para satisfacer el programa y el presupuesto requerido por el gerente del departamento.*
- *Propicia una comunicación interdepartamental sobre las funciones y los productos.*
- *Permite que las personas puedan cambiar de una tarea a otra cuando sea necesario.*
- *Favorece un intercambio de experiencia entre especialistas para lograr una mejor calidad técnica. (p.10)*

- DESVENTAJAS

(Dambrosio, 2009) Argumenta que:

- *Existe confusión acerca de quien depende de quién, lo cual puede originar fuga de responsabilidades y falta de delimitación de autoridad.*
- *Da lugar a una lucha por el poder, tanto del gerente funcional como del gerente de producto.*
- *El personal puede sentir que su jefe inmediato no aprecia directamente su experiencia y capacidad.*
- *Se puede presentar resistencia al cambio por parte del personal. (p.11)*

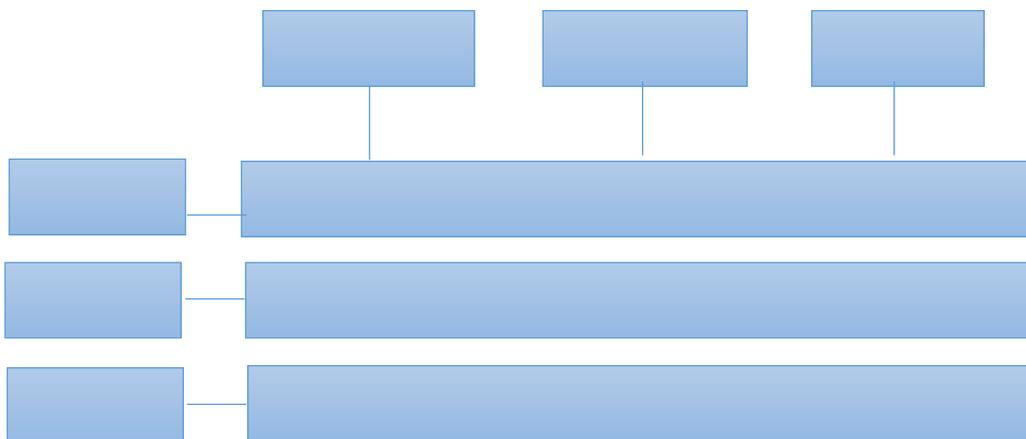


Gráfico N° 31:

Organización matricial

Fuente: Organización Formal e Informal de Dambrosio S. (10)
Elaborado Por: Las autoras

2.4. Plan estratégico

2.4.1. Concepto

Según (Palacios, 2010) define que: El plan estratégico tiene propósito de ayudar a pasar de una visión funcional a una visión estratégica global para lograr, por un lado, altos resultados eficiencia, eficacia y productividad, y, por otro lado, la supervivencia, la rentabilidad y crecimiento de las organizaciones en la dinámica competitiva actual.(p.45)

El plan estratégico es una guía para la empresa, ya que permite establecer los objetivos a cumplir y más que nada la manera de como los cumplirá.

2.4.2. Fases del proceso administrativo

- **Misión:** Según (Palacios, 2010) argumenta que: “Es la razón de ser de la empresa, que condicionará sus actividades presentes y futuras; proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas”. (p.46)

La misión es la razón de ser de lo que es la empresa, en base al cumplimiento de varios objetivos planteados.

- **Visión:** Según (Palacios, 2010) define que: “Es la identificación clara de lo que la organización quiere lograr en un tiempo determinado. Sirve de rumbo, guía o brújula; orienta, conquista, prepara y da imagen”. (p.48)

La visión es cómo se quiere visualizar la empresa, dentro de un tiempo establecido con el cumplimiento de los objetivos previamente planteados.

2.4.3. Filosofía de la empresa

Según (Palacios, 2010) define que: Es aquella que define el sistema de valores, supuestos, creencias, cultura y principios, que hace saber quiénes somos y en que creemos, es decir, nuestras ideas y valores, y permite saber cuáles son los preceptos, así como conocer nuestros compromisos y nuestras responsabilidades con nuestros clientes tanto internos como externos, con los proveedores, con los inversionistas, con el estado, la sociedad y el medio ambiente.

Valores.- Son el conjunto de cualidades que hace que una organización sea apreciada y reconocida.

Creencias.- Representan el firme sentimiento y conformidad con las fortalezas de la entidad. Es el crédito prestado a un hecho o noticia. Pueden ser de responsabilidad, calidad, costos, seguridad, ambiente y oportunidad.

Cultura.- *Comprende todas las formas de vida de expresiones de una sociedad determinada. Incluye costumbres, prácticas, código, normas y reglas de la manera de ser, expresarse, hablar, vestirse, credos y rituales.*

Principios.- *Es una norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta de la institución en calidad, eficiencia, rentabilidad, servicio.*

Ética.- *Es el código moral que establece estándares de conducta y principios de comportamiento deseables como la honradez, honestidad, tolerancia, respeto, solidaridad, lealtad, responsabilidad, amistad, agradecimiento, bondad, libertad, amor. (p. 48-49)*

2.4.4. Normas y políticas direccionadoras

Según (Palacios, 2010) menciona que:” *Son los criterios o reglas de comportamiento que orientan y en causan el pensamiento y la acción para el logro de los objetivos*”. (p.49)

2.4.5. Matriz FODA

Según (Jeftee, 2009) establece que: “*Es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización*”. (p.18)

2.5. Administración de recursos humanos

2.5.1. Concepto

(Rojas, 2010) Define que: *Los recursos humanos son las personas que le aportan talento, trabajo, creatividad y esfuerzo a la organización para encaminarla a logro de sus objetivos. Constituyen el corazón de la organización, pues es lo que le da vida a la empresa, propone y brinda las herramientas necesarias para su formación. (p.228)*

2.5.2. Importancia

(Rojas, 2010) Manifiesta que:

Los negocios precisan de la gente para ser un manejo adecuado de todos sus recursos y conseguir satisfacer, de este modo, las necesidades de la sociedad. Los recursos humanos son quienes deciden qué, cómo, dónde, por qué y por quien hacer. (p.228)

2.5.3. Ciclo del personal

(Rojas, 2010) Manifiesta que:

Todas las etapas a través de las cuales pasa un empleado, desde su llegada a la empresa hasta que se retira de ella, se conocen como ciclo de personal. Estas etapas son los pasos mediante los cuales el empleado crece junto con la compañía, aprende a conocerla y tiene la oportunidad de especializarse en su rama, gracias a los conocimientos que adquieren durante el ejercicio de su trabajo. (p.229)

2.5.4. Pasos del ciclo personal

El ciclo del personal consta de los siguientes pasos:

1. Proceso de contratación

Según (Rojas, 2010) manifiesta que: “La contratación es un proceso que consta de una serie de pasos que permiten, conforme se avanza, tener una imagen más compleja del candidato al puesto y, de esta manera, rechaza o aceptar a la gente, con habilidades para el mismo”. (p.231)

2. Reclutamiento

Según (Rojas, 2010) comenta que: “Es el conjunto de herramientas para atraer y hacer que la gente que cuenta con habilidades, aptitudes, y aspiraciones para trabajar, en el lugar más apropiado a sus capacidades y que, de igual modo, la empresa que lo busque logre encontrarlo”. (p.231)

3. Selección

Según (Rojas, 2010) menciona que: “Es un conjunto de pasos mediante los cuales la pequeña empresa efectúa una evaluación acerca de las características y aptitudes de los candidatos y determina cual cumple con los requisitos para hacer aceptado”. (p.235)

4. Inducción

Según (Rojas, 2010) manifiesta que: Es el conjunto de actividades que se realizan con el objeto de guiar, orientar e integrar a los empleados en el ambiente de trabajo. En resumen, implica iniciar apropiadamente al empleado en su trabajo. Para ello, recibe capacitación por parte del dueño de la compañía o de algún empleado con cierta antigüedad. (p.237)

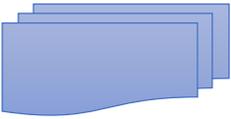
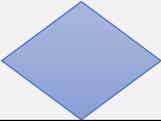
2.6. Simbología para elaborar el proceso de flujogramas

Según (Dambrosio, 2009) manifiesta que los diagramas de flujo “se realizan en base a símbolos que ayudan a entender los procesos y relación de los flujogramas de cada proceso de la microempresa”. (p.8)

Cuadro N°4:

Simbología para elaborar el proceso de flujogramas

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	DETALLE
	Inicio o Fin	Indica el inicio o fin del proceso de una actividad de la microempresa.

	Proceso	Indica la ejecución de un proceso de un procedimiento del flujograma.
	Documento	Documentos impresos que presenten relación en el proceso del flujograma.
	Documentos	Varios documentos que interfieran en el proceso del flujograma.
	Decisión	Alternativa de decisión si o no.
	Archivo	Archivo temporal o final de un documento.
	Conector de página	Enlaza una página con otra en caso de que el flujograma continúe en la siguiente página.
	Conecta	Enlaza el flujograma con otra parte del mismo.

Fuente: Organización formal e informal de Dambrosio S.

Elaborado por: Las autoras

2.7. Manuales contables

“El manual de contabilidad hace mención a la importancia del conocimiento de las funciones básicas de la contabilidad, como un medio para tomar decisiones rápidas y acertadas”. Extraído de: (<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hh-7Z2QVICOJ:www.contactopyme.gob.mx/promode/conta.asp+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=e>)

c)

2.7.1. Contabilidad

1. Concepto

Según (Bravo, 2013) define que: *La contabilidad es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registros, control e interpretación de las transacciones que se realiza en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable.* (p.1)

2. Importancia

(Rojas, 2010) Manifiesta que *“La importancia de la contabilidad no estriba en proporcionar a la empresa la respuesta para tomar una decisión, sino que aportar las herramientas necesarias para determinar su curso, su posición económica y los datos suficientes para tomar dicha decisión”.* (p.258)

Según (Rojas, 2010) comenta que *“Para una mejor comprensión de todos y cada uno de los temas contables, a continuación se explicarán de forma breve una serie de términos que el pequeño empresario encontrará a menudo”.* (p.259)

2.7.2. Activos

Según (Rojas, 2010) define: **Activo.-** *Son los bienes y derechos con lo que cuenta una empresa, tales como el efectivo, los edificios, a maquinaria, el terreno, las cuentas por cobrar y todo aquello que represente un respaldo económico para la organización ante terceros (Proveedores, clientes, bancos, entre otros).* (p.260)

(Rojas, 2010) Define: **Activo corriente.-** *Activos que se espera convertir en efectivo o utilizar en las operaciones corrientes de la compañía (por lo regular, el período corrientes es de un año). Ejemplos de este grupo son dineros en caja, obligaciones y cuentas por cobrar, inventarios y gastos pagados por adelantado (Primas de seguro, arrendamiento, entre otros).* (p.260)

(Rojas, 2010) Manifiesta: **Activo fijo.**- Son los activos duraderos que se emplean para la producción de bienes o servicios. Este gran grupo generalmente se separa por clases, de acuerdo con sus características físicas; es decir, terrenos, edificios, maquinaria y equipos, muebles y enseres. (p.260)

(Rojas, 2010) Menciona: **Activo intangible.**- Son aquellos que benefician a la empresa, debido a derechos o privilegios especiales, a diferencia de las características físicas de los activos fijos (patentes, derechos de autor, franquicias, concesiones, entre otros). (p.260)

(Rojas, 2010) Manifiesta que: **Balance general.**- Es el estado financiero clasificado que muestra el activo, el pasivo y el capital de una organización en una fecha específica. (p.260)

(Rojas, 2010) **Estado de resultados.**- Es el estado financiero clasificado que presenta todos los ingresos y egresos de la compañía en un período determinado. (p.260)

(Rojas, 2010) Define: **Balance de comprobación.**- Es el estado que compara el total de todos los estados del debe con el total de todos los saldos del haber. (p.260)

Según (Rojas, 2010) Define que: **Capital social.**- Son las aportaciones realizadas en efectivo, valores y bienes por partes de los socios. La aportación al capital puede ser para la compra de maquinaria, herramientas de trabajo, equipo, edificios, financiamiento de materiales para la elaboración de sus productos, o bien, para echar a andar la empresa y contar con un respaldo económico. (p.260)

(Rojas, 2010) Menciona que: **Ciclo contable de operaciones.**- Tiempo considerado para preparar los estados financieros. (p.260)

Según (Rojas, 2010) Define que: **Costo.-** *Es un sacrificio económico (dinero) que se mide en unidades monetarias (dinero), efectuado para la adquisición de un activo para la empresa. (p.260)*

(Rojas, 2010) Manifiesta que: **Cuenta.-** *Es la operación que se lleva a cabo durante una transacción, asignándole a un número y nombre para su registro y clasificación, de tal forma que al final del periodo existe un registro ordenado de todos los movimientos ocurridos en esta cuenta. (p.261)*

Según (Rojas, 2010) Menciona: **Cuentas por pagar.-** *Son pasivos por mercancía adquirida o servicios recibidos a crédito, deudas del negocio y deudas derivadas del mismo. (p.261)*

(Rojas, 2010) Manifiesta: **Debe.-** *Cuando una partida se contabiliza en el lado izquierdo de una cuenta, constituye el debe y dice que se carga (débito). (p.261)*

(Rojas, 2010) Define que: **Haber.-** *Cuando una partida u operación se contabiliza o registra en el lado derecho de una cuenta, constituye el haber y se dice que se abona (crédito). (p.261)*

(Rojas, 2010) Define: **Partida doble.-** *Todas las transacciones u operaciones deben hacerse siempre dos veces. A una entrada corresponde una salida (a un cargo, un abono). (p.261)*

(Rojas, 2010) Argumenta que: **Diario.-** *Es el registro cronológico que muestra para cada transacción el movimiento que ocurrió o el análisis contable de cada operación registrada en su totalidad. (p.261)*

(Rojas, 2010) **Ecuación contable.-** La ecuación contable expresa el equilibrio entre el activo, por una parte, y los derechos de los acreedores y propietarios. (p.262)

$$\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Capital (o patrimonio)}$$

Según (Rojas, 2010) Define: **Entrada.-** También recibe el nombre de ingreso. Es el dinero que la empresa recibe por la venta de un bien o servicio, aun cuando este no se haya cobrado todavía (se produce una entrada de efectivo a la caja en forma inmediata, por ventas, cobros, aportaciones, entre otros). (p.262)

(Rojas, 2010) Define: **Salida.-** También recibe el nombre de egreso. Es el dinero que sale de la compañía por la compra de un bien o un servicio, aun cuando no se haya pagado todavía (es cuando existe una salida de efectivo de la caja en forma inmediata). (p.262)

Según (Rojas, 2010) Menciona que: **Estados financieros.-** Son ejercicios expresados en forma específica en los cuales se comprueba cada transacción ocurrida durante un período. Muestran (en unidades monetarias) como se encuentra la empresa al final de cierto período (quincena, mes, semestre o año). (p.262)

(Rojas, 2010) Menciona que: **Gastos.-** Es lo que le costó a la organización la producción y venta de un bien o servicio, aun cuando no haya existido la salida de efectivo. (p.262)

Según (Rojas, 2010) Define que: **Inventario.-** En una empresa mercantil, el inventario constituye la mercancía existente para venta. Como tal, usualmente se convierte en efectivo en menos de un año y, por tanto, es un activo corriente. En una empresa manufacturera, por lo general hay inventarios de materia prima y productos en proceso, además del inventario de productos terminados. (p.262)

(Rojas, 2010) Menciona que: **Mayor.-** Es un registro cronológico de las transacciones que se nota en una gran cuenta llamada cuenta T, en la que los saldos positivos de los activos aparecen a la izquierda y los positivos del pasivo y capital contable, a la derecha. (p.263)

2.7.3. Obligaciones por pagar

Son cuentas de pasivos que están respaldadas por papeles escritos y que estos deben ser cancelados a una fecha pactada a futuro.

Según (Rojas, 2010) Define que: **Pasivo.-** es la suma de todo aquello que la compañía adeuda a sus proveedores, (acreedores); es decir, el monto de efectivo por pagar, las cuentas por pagar, los pagarés que debe a quienes le proporcionaron artículos, ya sea para la producción o venta de sus productos o servicios. (p.263)

(Rojas, 2010) Argumenta que: **Pasivos acumulados.-** Son los pasivos o deudas que se han acumulado, pero que aún no han vencido, por no coincidir su pago con el fin del ejercicio. Estos son gastos de la empresa y figuran en el estado de resultados bajo el nombre de sueldos, comisiones, seguro, intereses impuestos sobre los bienes en la nómina, en las ventas, sobre la venta, pensiones, regalías, entre otros. (p.263)

Según (Rojas, 2010) Define: **Pasivo corriente.-** Son obligaciones cuyo pago vence dentro del ciclo operacional o en el término de un año. Los principales tipos de pasivos corrientes son: obligaciones por pagar, cuentas por pagar, pasivos acumulados, entre otros. (p.263)

(Rojas, 2010) Argumenta que: **Pasivo a largo plazo.-** Cuando se requieren fondos para propósitos a largo plazo como la construcción de un edificio, debe registrarse en una cuenta de pasivo conocida como deuda a largo plazo. (p.263)

2.7.4. Registros o transacciones

Son todos los movimientos que se realizan a diario en una empresa.

(Rojas, 2010) Menciona que: **Saldo.-** *El saldo es el total de todos los debe y haber (cargos y abonos) de las cuentas. (p.264)*

(Rojas, 2010) Argumenta que: **Transacciones.-** *Es toda operación de compra, venta o entrega de un bien o servicio a cambio de otro similar, o el pago en efectivo de este. (p.264)*

Según (Rojas, 2010) Menciona que: **Utilidad neta.-** *La cantidad final de un estado de resultados y la que representa el resultado de todas las actividades de una organización es la utilidad neta (o ganancia neta). Cuando esta utilidad es negativa se llama pérdida neta. (p.264)*

(Rojas, 2010) Define que: **Utilidad retenida.-** *Se refiere a las utilidades acumuladas que no han sido distribuidas entre los accionistas, las cuales quedan en la empresa. (p.264)*

Según (Rojas, 2010) Comenta que: **Valor.-** *Provecho o precio que se le dará al bien o servicio (es el valor subjetivo que se otorga a un bien o servicio, expresado en término monetarios. Se conoce también como precio). (p.264)*

2.7.5. La ecuación contable

(Bravo, 2013) Define que: *“Es una igualdad que representa los tres elementos fundamentales en los que se basa toda actividad económica (Activo, Pasivo, Patrimonio).”* (p.4)

Según (Bravo, 2013) Menciona que: *“Activo.- Son todos los valores, bienes y derechos de la propiedad de la empresa”.* (p.4)

$$A = P + Pt$$

(Bravo, 2013) Argumenta que: “**Pasivo.-** Son todas las obligaciones o deudas de la empresa con terceras personas o los derechos de terceras personas sobre la propiedad o activo de la empresa”. (p.5)

$$P = A - Pt$$

Según (Bravo, 2013) Define: “**Patrimonio.-** Es el derecho del propietario o propietarios sobre el activo de la empresa”. (p.5)

$$Pt = A - P$$

1. Variaciones de la ecuación contable

Según (Bravo, 2013) Dice que: “La ecuación contable varia en:

1. Activo
2. Activo y Pasivo
3. Activo y Patrimonio
4. Pasivo y Patrimonio”. (p.5)

Según (Bravo, 2013) Define que: “**Variación en activo.-** Se presenta cuando la transacción genera registros en cuentas que pertenecen exclusivamente al activo de la empresa.

- Apertura de una cuenta corriente
- Cobro de un documento” (p.5)

Según (Bravo, 2013) Menciona que: “**Variación en activo y pasivo.-** Se presenta cuando la transacción genera registros en cuentas que pertenecen al activo y pasivo de la empresa.

- *Compra de muebles a crédito*
- *Pago de un documento”. (p.5)*

Según (Bravo, 2013) Define: “**Variación en activo y patrimonio.-** *Se presenta cuando la transacción genera registros en cuentas que pertenecen al activo y patrimonio de la empresa.*

- *Incremento del capital en efectivo o en bienes*
- *Aportes para futuras capitalizaciones”. (p.5)*

Según (Bravo, 2013) Menciona que: “**Variación en pasivo y patrimonio.-** *Se presenta cuando la transacción genera registros en cuentas que pertenecen al pasivo y patrimonio de la empresa.*

- *Aceptación de un acreedor como socio”. (p.5)*

2.7.6. Los elementos económicos

(Bravo, 2013) dice que: Cuando las empresas entran a operar, es decir entran en el ejercicio o giro de su negocio, esta actividad da lugar a la generación de GANANCIAS, por una parte y por otra parte ocasiona GASTOS, estos dos conceptos se conocen como “elementos económicos”, precisamente porque son el futuro de la actividad económica de la empresa. (p.5)

- Ganancias

(Bravo, 2013) Define que: Denominadas también Rentas, Ingresos, Utilidades, Réditos, etc. es lo que toda actividad económica persigue, procuran el enriquecimiento y desarrollo de la empresa, incrementa el patrimonio y permiten que se cumpla uno de los objetivos de la inversión privada que es el de obtener utilidades. (p. 5-6)

- Ingresos

(Bravo, 2013) Menciona que: *La definición de ingresos incluye tanto a los ingresos de actividades ordinarias como a las ganancias.*

- a) **Los ingresos de actividades ordinarias.**- surge en el curso de las actividades ordinarias de una entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como: ventas, comisiones, intereses, dividendos, regalías y alquileres.
- b) **Ganancias.**- Son otras partidas que satisfacen la definición de ingresos pero que no son ingresos de actividades ordinarias. (p.6)

- Gastos

(Bravo, 2013). Argumenta que: *Denominado también egresos, constituyen los desembolsos necesarios que se realizan para cumplir con los objetivos de la empresa, tales como: sueldos, servicios básicos, suministros y materiales, entre otros. “La definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la entidad. (p.6)*

- Costo

(Bravo, 2013, pág. 6). Define que: *“El costo constituye una inversión, es recuperable, trae consigo ganancias, es un concepto que tiene vigencia en la empresa industrial (costo de materia prima, costo de mano de obra, entre otros”.* (p.6)

2.7.7. Clasificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

(Bravo, 2013) Manifiesta lo siguiente:

Principio fundamental o postulado básico.

1.- *Equidad*

Principio de fondo o de valuación.

2.- *Devengado*

3.- *Valuación al costo.*

4.- *Realización.*

Principios que hacen a las cualidades de la información.

5.- *Objetividad.*

6.- *Exposición.*

7.- *Prudencia (conservadurismo).*

8.- *Uniformidad.*

9.- *Materialidad (significancia relativa).*

Principios dados por el principio socioeconómico.

10.- *Ente.*

11.- *Bienes económicos.*

12.- *Empresa en marcha.*

13.- *Unidad de medida.*

14.- *Período (ejercicio). (p.12)*

2.8. Plan general de cuentas

2.8.1. Concepto

(Bravo, 2013) Define que: *“Denominado también Catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicables a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas”*. (p.24)

2.8.2. Codificación de las cuentas

(Bravo, 2013) Define que: *“Es la utilización de números, letras y otros símbolos que representan o equivalen al grupo, subgrupo, cuentas y subcuentas”*. (p.24)

2.8.3. Sistema de codificación

(Bravo, 2013) Menciona que:

“1. Numéricos: Cuando se codifica utilizando exclusivamente números.

2. Alfabéticos: Cuando se codifica utilizando exclusivamente en letras.

3. Mixtos: Cuando se codifica utilizando exclusivamente en números y letras”. (p.24)

Según (Bravo, 2013) *Todo código para que sea eficiente debe reunir ciertas características, cualidades o propiedades que justamente destruyen prácticamente la intuición y la improvisación lo que le hace más aceptable.*

- *Sencillez*
- *Claridad*
- *Flexibilidad*
- *Amplitud*

- *Identificación o introducción*
- *Viabilidad*
- *Lógico y*
- *Auto verificable. (p.25)*

Según (Bravo, 2013) Argumenta que:

El Plan o Catálogo de Cuenta debe contener:

GRUPO

1. *ACTIVOS*
2. *PASIVOS*
3. *PATRIMONIO*
4. *INGRESOS (Rentas)*
5. *COSTOS*
6. *GASTOS*
7. *CUENTAS DE ORDEN*

SUBGRUPO

ACTIVO

- ✓ *ACTIVO CORRIENTE*
- ✓ *ACTIVO NO CORRIENTE*
- ✓ *OTROS ACTIVOS*

PASIVOS

- ✓ *PASIVO CORRIENTE (corto plazo)*
- ✓ *ACTIVO NO PASIVO (largo plazo)*

- ✓ *OTROS PASIVO*

PATRIMONIO

- ✓ *CAPITAL*
- ✓ *RESERVAS*
- ✓ *SUPERÁVIT DE CAPITAL*
- ✓ *SUPERÁVIT DE OPERACIONES*

INGRESOS (Rentas)

- ✓ *INGRESOS OPERACIONALES*
- ✓ *INGRESOS NO OPERACIONALES*

COSTOS

- ✓ *COSTOS OPERACIONALES*
- ✓ *COSTOS NO OPERACIONALES*

GASTOS

- ✓ *GASTOS OPERACIONALES*
- ✓ *COSTOS NO GASTOS*

CUENTAS DE ORDEN

- ✓ *CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS*
- ✓ *CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS (p.25)*

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA MICROEMPRESA SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO”.

3.1. La microempresa

3.1.1. Razón social

Microempresa Signal Print Imprenta Offset Y Diseño.

La microempresa se encuentra ubicada en la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, Parroquia Sagrario, transversal Colón y Pérez Guerrero, Calle Sucre N° 10-57 Edificio, a media cuadra de la Basílica “La Dolorosa”. RUC 1001412699001, Propietario Luis Aníbal Federico Andrade Córdova.

Creada el 08 de Abril del 2009.

3.1.2. Logotipo de la microempresa

Gráfico N° 32:

Logotipo de la microempresa



Fuente: Investigación de campo.

3.2. Propuesta administrativa

El presente manual servirá para clarificar las funciones y procedimientos a las personas encargadas de estos procesos.

3.2.1. Misión

Signal Print es una microempresa que oferta publicidad impresa, usando medios tradicionales, masivos y directos, como también la aplicación de las nuevas TIC's de manera creativa e innovadora permitiendo brindar un efectivo servicio a nuestros clientes.

3.2.2. Visión

A cinco años lograr el liderazgo en el mercado ofreciendo servicios y productos de calidad, teniendo como base una comunicación total con los clientes, logrando así un diferencial único que identifique y no haga más competitivos.

3.2.3. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de la microempresa serán los siguientes:

- Implantar un ambiente de bienestar y fácil comunicación entre el personal del microempresa para lograr el cumplimiento de objetivos a través de un buen desempeño.
- Establecer una estrecha relación con el cliente basada en la confianza y respeto.
- Lograr posicionar la microempresa en el mercado.
- Prestar servicios de calidad a los clientes.
- Ofrecer precios justos en base a la calidad de los productos y servicios.

3.2.4. Estrategias

Las estrategias para lograr el cumplimiento de las metas a establecerse serán las siguientes:

- Implementar el manual administrativo y contable para lograr un control administrativo del talento humano y llevar una detallada contabilidad.
- Adquirir un sistema contable que permita llevar una contabilidad oportuna y veraz.
- Capacitar al personal para el desarrollo correcto de sus actividades y mejoramiento de atención al cliente.
- Documentar los trabajos a realizarlos para cumplir con la entrega en el tiempo establecido y verificar la materia prima existente para la garantizar el trabajo.
- Prestar una excelente atención al cliente con un trato cordial y responsable.

3.2.5. Políticas de la microempresa

La microempresa mantendrá en las siguientes políticas:

- Mantener una positiva imagen corporativa de la microempresa hacia el público en general.
- Atender al cliente de manera ética, responsable y confiable siendo obligación de todos los integrantes de la microempresa tomando en cuenta que la base fundamental de la microempresa son los clientes.
- Utilizar materia prima de calidad para así brindar productos de calidad.
- Realizar reuniones una vez al mes con el personal de la microempresa para informar sobre nuevos productos, planes y programas a ejecutarse para brindar un mejor servicio.
- El personal de la microempresa debe tener una correcta presentación personal.
- Mantener las todas las áreas de la microempresa limpias y en orden.

- Todo el personal debe acogerse al horario de entrada y salida, debiendo ser respetado y cumplido.
- Se sancionará al personal por faltas y retrasos en incumplimiento al horario de trabajo según lo establecido en el reglamento interno del personal.

3.2.6. Principios y valores

1 Principios

- **Brindar un servicio de calidad:** El personal estará comprometido firmemente con la empresa para brindar productos y servicios de calidad a sus clientes, cumpliendo con el plazo establecido por las dos partes para satisfacción del cliente.
- **Organización y planificación en las actividades:** Los procedimientos se manejarán en base a una ordenada y correcta programación de actividades, para el cumplimiento y funcionamiento necesario de las mismas.
- **Compromiso:** Crear actitud positiva y confiable del personal y la microempresa hacia los clientes al momento de establecer el pedido.
- **Comunicación:** Mantener relaciones de estabilidad y bienestar entre el personal de la microempresa y este con la clientela.
- **Orientación al cliente:** El cliente es la prioridad de la microempresa, razón de suficiente importancia para satisfacer gustos y necesidades al cliente.
- **Mejoramiento continuo:** Desarrollo constante de perfección en los procedimientos, desde la recepción de pedidos hasta la entrega del producto o servicio; con el propósito de lograr un crecimiento en la microempresa.
- **Constancia en el cumplimiento de metas y objetivos:** El personal de la microempresa deberá comprometerse en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

- **Puntualidad en la entrega de productos y servicios:** Cumplir con la entrega de los productos y servicios a tiempo, creando así fidelidad en los mismos.

2 Valores

- **Respeto:** es una forma de actuar con profesionalismo hacia las personas y deberá ser brindado por todo el personal de la microempresa a sus clientes.
- **Honestidad:** debe estar presente en todas las actividades hacia el cliente, este valor tiene una estrecha relación con la verdad, justicia e integridad moral.
- **Perseverancia:** deberá estar presente en el cumplimiento de funciones y trabajos a realizarse, así como los objetivos planteados por la microempresa.
- **Trabajo en equipo:** se deberá realizar organizadamente las actividades de trabajo para conseguir los objetivos propuestos en la microempresa y así brindar total satisfacción al cliente.

3.3. La organización

SIGNAL PRINT es una microempresa que realiza actividades de publicidad y diseño de imagen, adecuación de locales comerciales brindando su mejor opinión para una excelente presentación, también realiza documentación legal como: factureros, notas de venta, recibos, propagandas para entidades públicas y privadas; generando nuevas ideas con sus inusuales diseños de publicidad añadiendo así un valor agregado en todos sus productos y servicios.

3.3.1. Organigrama funcional

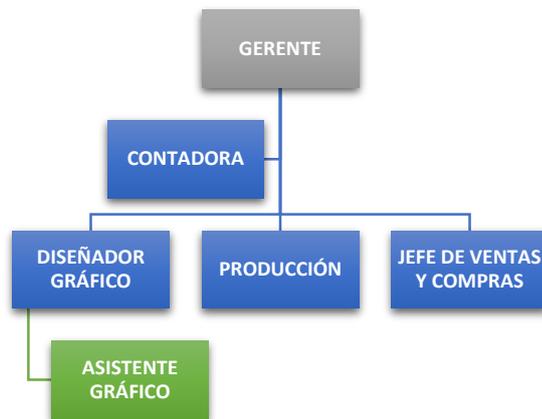


Gráfico N°33

Organigrama funcional

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Las autoras

3.3.2. Niveles jerárquicos.

- **Nivel Ejecutivo:** Es el Gerente responsable de la organización en hacer cumplir las políticas, normas y reglamentos además de manejar planes, programas, métodos y otras técnicas administrativas coordinación con los departamentos de la microempresa es decir nivel operativo.
- **Nivel Operativo:** Es el responsable directo del desarrollo y ejecución de las actividades fundamentales de la microempresa como: diseño, producción y ventas, recayendo gran responsabilidad sobre estos últimos dos departamentos.

3.3.3. Manual de funciones

El manual de funciones es una guía, que trata de facilitar el desarrollo de las actividades y procesos de cada uno de los cargos de la microempresa, además brindar información clara y sencilla acerca de las funciones, obligaciones y responsabilidades del personal, con el afán de mejorar la administración y desarrollo del personal en particular con aspectos relacionados con la selección, definición de funciones y desarrollo del cargo.

Cuadro N°5:**Manual de funciones: Gerente**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
CARGO: GERENTE NIVEL: EJECUTIVO	
MISIÓN Manejar, controlar y monitorear las actividades de la microempresa para lograr el cumplimiento de objetivos propuestos consecutivamente el desarrollo y crecimiento de la misma.	VISIÓN Al plazo de cinco años lograr el desarrollo de todas las actividades y objetivos propuestos como gerencia de la microempresa.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el representante legal de la microempresa, vela por el cumplimiento de las políticas y reglamentos además planea, dirige y controla las actividades de la microempresa. Siendo así la imagen de la empresa ya que mantiene contacto con los clientes. El objetivo principal es crear un valor agregado en base a los productos y servicios que oferta SIGNAL PRINT.	
REQUISITOS DEL PUESTO: Título profesional de Contador Público Autorizado o Administración de Empresas. Tener mínimo 3 años de experiencia.	HABILIDADES Habilidades para la solución de problemas. Facilidad de comunicación escrita como verbal. Capacidad de autoridad, liderazgo y organización.
FUNCIONES A REALIZAR: Administrador de la microempresa y organiza al personal. Encargado de mantener y buscar vínculos comerciales. Establecer soluciones a serios problemas. Evaluar de manera periodica al personal. Tomar desiciones en base a resultados. Analizar procedimientos de selección, contratación, capacitación, motivación y políticas de pago de remuneraciones, horas extras y beneficios.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Las autoras		

Cuadro N°6:**Manual de funciones: Contador/a**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
CARGO: CONTADOR/A NIVEL: OPERATIVO	
MISIÓN Ofrecer servicios contables y tributarias a la microempresa e información oportuna, veraz, clara y relevante para los clientes y la microempresa.	VISIÓN Brindar la información necesaria y oportuna para la toma de decisiones a largo plazo.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Contabilizar las actividades de la microempresa con eficiencia y eficacia a través de la innovación y la productividad controlando los recursos físicos y financieros.	
REQUISITOS DEL PUESTO: Título profesional de Contador Público Autorizado C.P.A. Tener mínimo 2 años de experiencia.	HABILIDADES: Capacidad de trabajar en equipo. Habilidad para el manejo y archivo de información. Gestión y solución de problemas. Fácil comunicación escrita y oral.
FUNCIONES A REALIZAR: Ingresar, controlar y verificar el ingreso y egreso de información contable. Realizar el ingreso oportuno y sistemático de las transacciones diarias. Preparar E.E.F.F. y entregar de manera oportuna al gerente. Analizar la información financiera y emitir las recomendaciones a la gerencia con el propósito de incrementar los niveles de eficiencia. Generar información contable para la toma de decisiones. Elaborar las nóminas de pago del personal. Clasificar, guardar y resumir información numérica y financiera para recopilar y llevar los registros financieros. Realizar el registro y pago mensual del personal al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y al Servicio de Rentas Internas.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Las autoras		

NOMENCLATURA**C.P.A.:** Contador Público Autorizado.**E.E.F.F.:** Estados Financieros.

Cuadro N°7:**Manual de funciones: Diseñador/a Gráfico**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
CARGO: DISEÑADOR/A GRÁFICO NIVEL: OPERATIVO		
MISIÓN Crear e implementar la creatividad e innovación en los productos y servicios que se requiera para la demanda de la microempresa.	VISIÓN Realizar diseños inusuales y de creatividad para los productos y servicios de los clientes para mantener y acoger nueva clientela que respalde a la microempresa a largo plazo.	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Capacidad de crear estrategias de diseño gráfico para la realización de trabajos de distintos grados de dificultad, de manera original y eficiente. Para eso, debe tener conocimientos y dominar programas y sobre todo la tecnología.		
REQUISITOS DEL PUESTO: Estudios superiores en la carrera de diseño gráfico. Experiencia de 2 años. Cursos básicos de Photo Shop, Ilustrador y Corel Draw.	HABILIDADES: Poseer habilidad de innovación y creatividad. Aporte constante de nuevas ideas. Trabajo en equipo e individual. Comunicación oral y escrita.	
FUNCIONES A REALIZAR: Presentar ideas de innovación para los productos, servicios e imagen de la microempresa. Disponer de la información otorgada por los clientes para el diseño y elaboración de los productos y servicios a ofrecer. Presentar la información de manera oportuna y correcta para generar las propuestas a los clientes. Atender de manera personalizada las necesidades de los clientes para la elaboración del diseño de los productos y servicios.		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Las autoras		

Cuadro N°8:**Manual de funciones: Asistente de diseño**

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<p>CARGO: ASISTENTE DE DISEÑO GRÁFICO</p> <p>NIVEL: OPERATIVO</p>		
		
<p>MISIÓN</p> <p>Contribuir al desarrollo del trabajo en lo que competa para el desarrollo de lo productos y servicios que requieran los clientes. para servicios que se requiera para la demanda de la microempresa.</p>	<p>VISIÓN</p> <p>Realizar diseños inusuales y de creatividad para los productos y servicios de los clientes para mantener y acoger nueva clientela que respalde a la microempresa a largo plazo.</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Facilidad de integrarse a diferentes equipos multidisciplinarios realizando trabajos de diferentes grados de dificultad, de manera original y eficiente.</p>		
<p>REQUISITOS DEL PUESTO:</p> <p>Egresado o en últimos niveles de la carrera de diseño gráfico.</p> <p>No requiere de experiencia.</p>	<p>HABILIDADES:</p> <p>Buen manejo del equipo de computo y software de diseño grafico.</p> <p>Trabajo en equipo e individual.</p> <p>Facilidad de comunicación escrita y oral.</p>	
<p>FUNCIONES A REALIZAR:</p> <p>Colaborar en las actividades designadas por el diseñador gráfico para realizar los productos y servicios de los clientes..</p> <p>Constatar el correcto funcionamiento de los equipos para elaborar los trabajos y materiales necesarios, comunicando así las necesidades de mantenimiento, reparación y suministros para conocimiento de su jefe inmediato.</p> <p>Llevar un reporte de trabajos realizados para información de su superior.</p>		
<p>HABILIDADES QUE DEBE TENER:</p> <p>Eficiencia y eficacia en el manejo de equipo de cómputo y software de diseño gráfico; para mantenimiento de software especializado en diseño gráfico.</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Las autoras		

Cuadro N° 9:**Manual de funciones: Jefe de producción**

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
CARGO: JEFE DE PRODUCCIÓN NIVEL: OPERATIVO	
MISIÓN Planificar, dirigir y monitorear las actividades de producción a corto, medio y largo plazo.	VISIÓN Gestionar a largo plazo la adquisición de materia prima necesaria para el logro del cumplimiento de las necesidades del cliente.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Organizar, dirigir y coordinar las actividades de producción de la microempresa. Gestionar los recursos disponibles determinando procedimientos y los niveles de calidad para garantizar un producto competitivo.	
REQUISITOS DEL PUESTO: Estudios superiores en la carrera de administración de empresas. Experiencia mínima 3 años. Conocimientos especializados sobre gestión de producción.	HABILIDADES DEL PUESTO: Conocimiento sobre el manejo de maquinarias. Capacidad para trabajar en equipo y de manera individual. Fácil expresión escrita y oral. Creatividad e innovación.
FUNCIONES A REALIZAR: Dirigir y controlar todos los procesos de producción. Realizar registros de control y planificación de pedidos de materia prima suficiente para la producción. Revisión y monitoreo de las maquinarias en buen estado. Verificación de los productos realizados sean de calidad.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Las autoras		

Cuadro N°10:**Manual de funciones: Jefe de Ventas y Compras**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
CARGO: JEFE DE VENTAS Y COMPRAS NIVEL: OPERATIVO	
MISIÓN Lograr un direccionamiento estratégico y efectivo del plan de ventas, y lograr con el cumplimiento de los planes propuestos por el departamento.	VISIÓN Lograr alianzas estratégicas con clientes, grandes empresas para lograr cumplir los objetivos de ventas establecidas a corto, mediano y largo plazo.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: El objetivo principal es lograr un direccionamiento estratégico y efectivo de toda la gestión de ventas del territorio y velar por el cumplimiento de las metas propuestas a sus equipo, por medio del liderazgo efectivo de los vendedores que le son asignados.	
REQUISITOS DEL PUESTO: Título profesional de Ingeniería Comercial o Administración de empresas. Tener mínimo un año de experiencia.	HABILIDADES DEL PUESTO: Facilidad para solucionar problemas. Facilidad de comunicación escrita y verbal. Liderazgo y trabajo en equipo.
FUNCIONES A REALIZAR: Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la microempresa. Planificar incentivos de ventas. Controlar el registro y emisión de facturas. Informar a la microempresa y supervisar que se cumplan los acuerdos operativos y comerciales con clientes.	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Las autoras		

3.4.4. Flujograma de procedimientos.

En la investigación realizada se ha observado que no existen procesos documentados, de acuerdo al diagnóstico realizado, se ha considerado importante el levantamiento de los siguientes procesos: adquisición de materiales, ventas y procesos contables, por lo cual la propuesta contiene descripción de actividades y flujogramas:

- **Descripción de actividades para la adquisición de materia prima**

OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables para realizar la adquisición de materia prima de manera que garantice el abastecimiento y el flujo normal de la producción.

Cuadro N° 12:

Descripción de actividades para la adquisición de materia prima

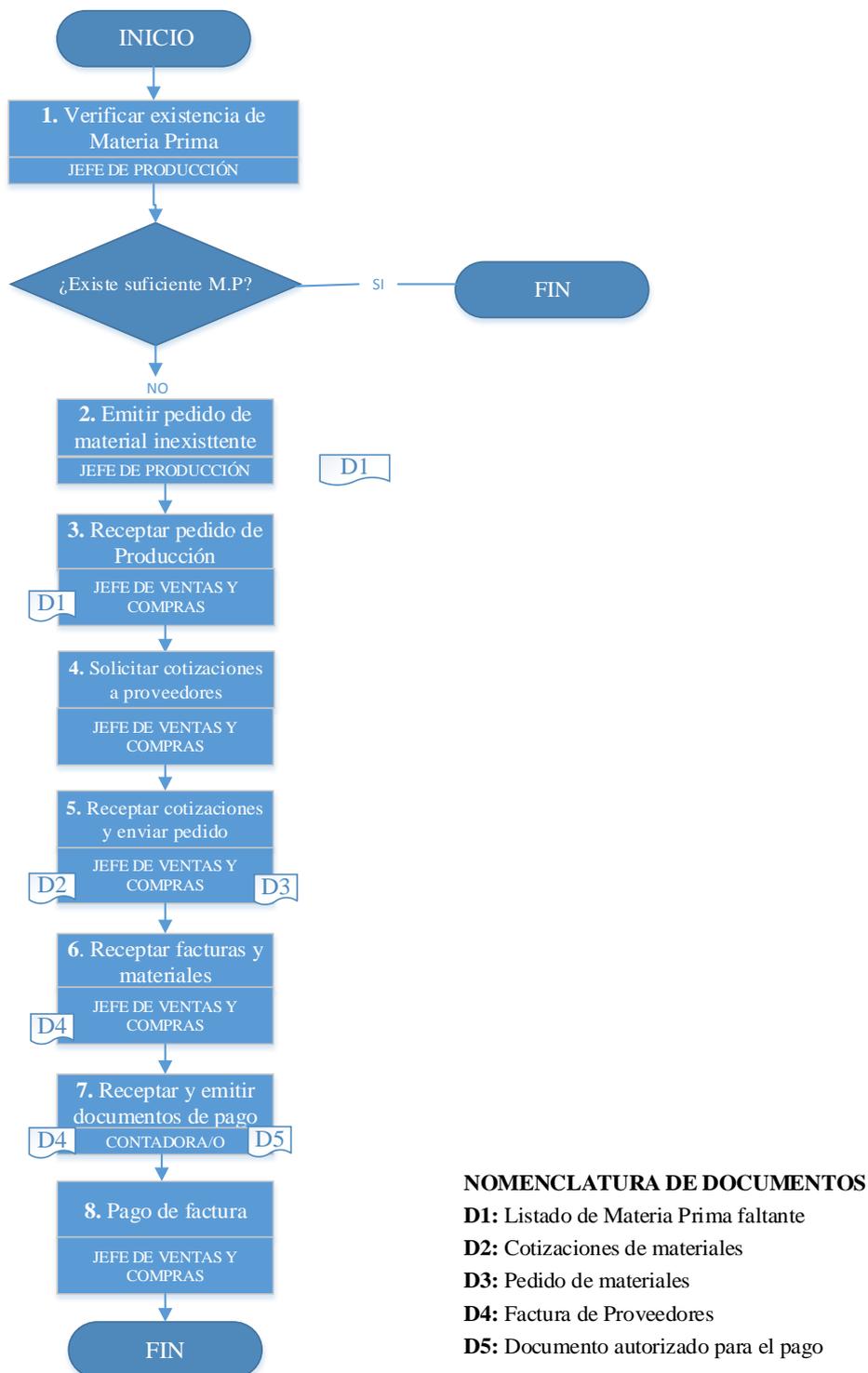
ADQUISICIÓN DE MATERIALES			
N°	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS
1	JEFE DE PRODUCCIÓN	Requerir Materia Prima	✓ Realizar el listado de materia prima faltante.
2	JEFE DE PRODUCCIÓN	Enviar listado de M.P. faltante	✓ Enviar documento a Jefe de Ventas y Compras
3	JEFE DE VENTAS Y COMPRAS	Receptar pedido y solicitar cotizaciones	✓ Analizar pedido y solicitar cotizaciones.
4	JEFE DE VENTAS Y COMPRAS	Receptar cotizaciones	✓ Analizar cotización más conveniente para la microempresa
5	JEFE DE VENTAS Y COMPRAS	Realizar pedido a Proveedores	✓ Emitir pedido a proveedor.
6	PROVEEDOR	Receptar pedido y emitir factura	✓ Envío de materia prima solicitada. ✓ Emitir y entregar factura.
7	CONTADOR	Registrar factura y emitir pago.	✓ Recibir la factura del proveedor de la compra de materia prima ✓ Verificar la factura de compra. ✓ Emitir documento de pago por medio de cheque.
8	JEFE DE VENTAS Y COMPRAS	Realizar el pago de la factura	✓ Emitir el pago de proveedores.

Elaborado por: Las autoras
Fuente: Información primaria

- **Flujograma de procesos para la adquisición de materia prima**

Flujograma N° 1:

Flujograma de procesos para la adquisición de materia prima



- **Descripción de actividades para el proceso de ventas**

OBJETIVO

Definir las actividades y responsables del proceso de ventas, para viabilizar las acciones y garantizar la calidad del servicio ofertado al cliente.

Cuadro N° 13:

Descripción de actividades para el proceso de ventas

PROCESO DE VENTAS			
Nº	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS
1	JEFE VENTAS COMPRAS	DE Y Receptar pedido de cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar el pedido del cliente ✓ Negociar fecha de entrega. ✓ Enviar a diseñador gráfico.
2	JEFE VENTAS COMPRAS	DE Y Enviar pedido de cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emitir el diseño en base a las necesidades del cliente al diseñador
3	DISEÑADOR GRÁFICO	Receptar y realizar diseño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar diseño solicitado por el cliente
4	DISEÑADOR GRÁFICO	Enviar diseño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferir el diseño a producción.
5	JEFE PRODUCCIÓN	DE Receptar orden de producción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el producto emitido con la orden de producción.
6	JEFE PRODUCCIÓN	DE Ejecutar orden de producción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Producir y entregar producto a Jefe de Ventas y Compras.
7	JEFE VENTAS COMPRAS	DE Y Enviar hoja de costos de orden de producción.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar a contadora orden de producción, valores a cobrar mediante factura.
8	CONTADOR	Receptar orden de producción.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Receptar orden de producción y emitir factura del producto al cliente
9	JEFE VENTAS COMPRAS	DE Y Entregar factura y producto al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Receptar pago de factura y entregar producto al cliente.

Elaborado por: Las autoras
Fuente: Información primaria

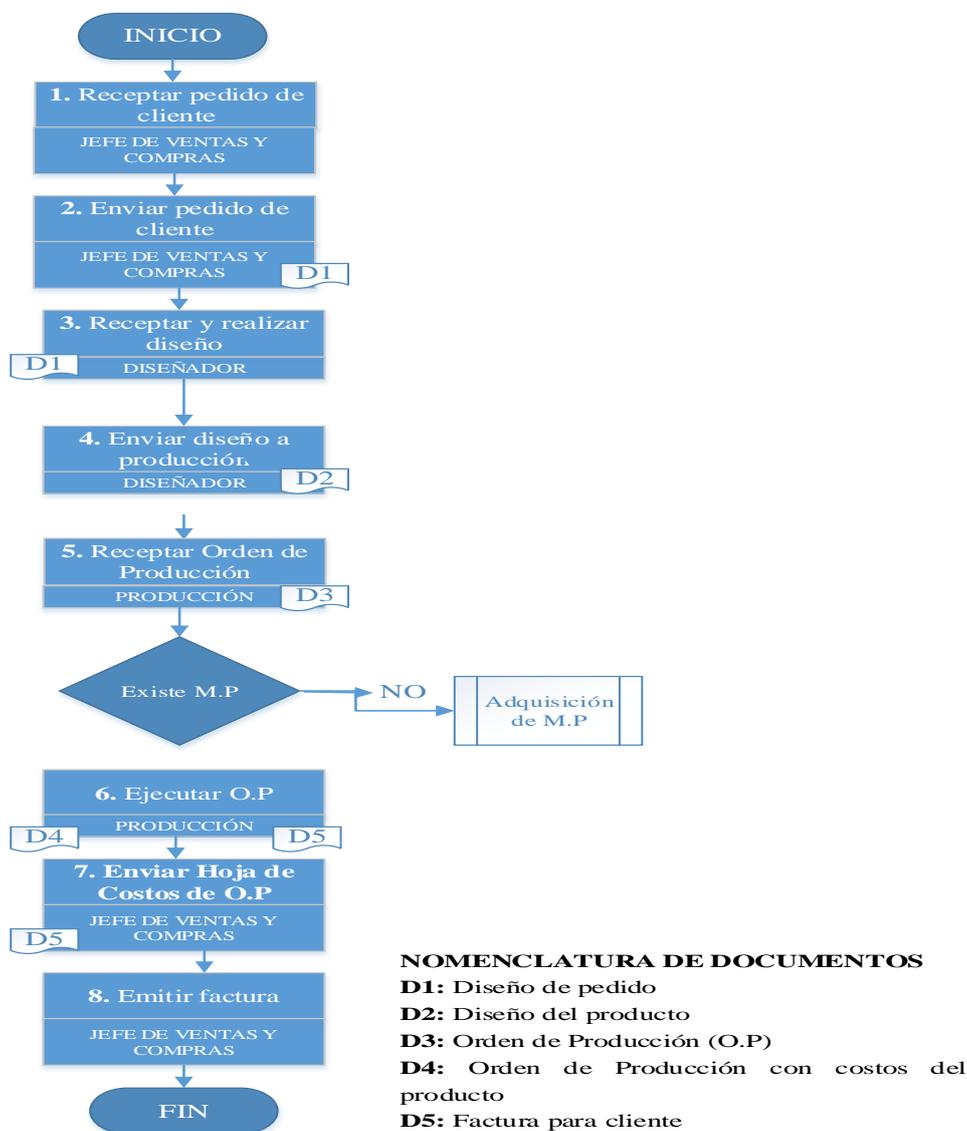
- **Flujograma de actividades para el proceso de ventas**

OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades y sus responsables del proceso contable el cual permitirá generar estados financieros de forma oportuna y eficaz, para cumplir las disposiciones normativas, tributarias, laborales, de manera que permita la toma de decisiones gerenciales.

Flujograma N° 2:

Flujograma de actividades para el proceso de ventas



Elaborado por: Las autoras
 Fuente: Información primaria

- Descripción de actividades para el proceso de contabilidad

Cuadro N° 15:

Descripción de actividades para el proceso de contabilidad

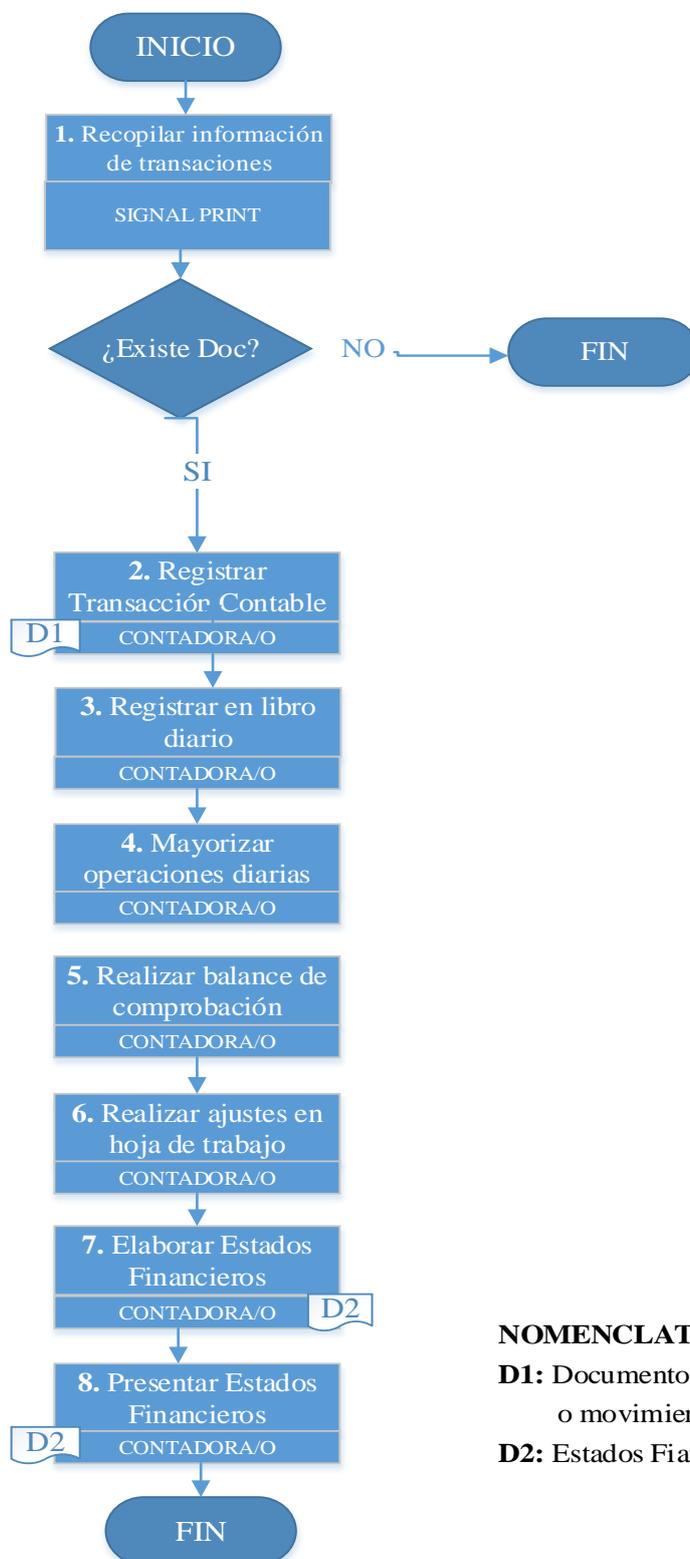
PROCESO CONTABLE			
N°	PERSONAL RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TAREAS
1	CONTADORA	Recopilar información de transacción	✓ Verificar existencia de movimientos.
2	CONTADORA	Registrar	✓ Registrar movimientos contables en libro diario
3	CONTADOR	Mayorizar	✓ Mayorizar movimientos diarias
4	CONTADOR	Realizar Comprobación	✓ Elaborar Balance de Comprobación.
5	CONTADOR	Realizar ajustes	✓ Realizar ajustes en hoja de trabajo.
6	CONTADOR	Emitir E.E.F.F.	✓ Elaborar E.E.F.F. necesarios y presentar
7	GERENTE	Revisar	✓ Revisar y firmar E.E.F.F.

Elaborado por: Las autoras
Fuente: Información primaria

✓ Descripción de actividades para el proceso de documentación

Flujograma N° 3:

Flujograma de actividades para el proceso contable



NOMENCLATURA DE DOCUMENTOS

D1: Documento de respaldo de operación o movimiento

D2: Estados Fianancieros

3.4.5. Reglamento interno de trabajo

La elaboración del presente reglamento interno de trabajo propuesto, se realizó en base al código de trabajo, donde se plasma los derechos y obligaciones que asumirá el trabajador.

El objetivo del Reglamento Interno de Personal es orientar y dirigir en forma inmediata en el ámbito de la competencia asignada, el conjunto de labores y actividades que demande el ejercicio de sus funciones, responder, en su respectivo nivel, por los resultados de la gestión administrativa.

1. Disposiciones generales

Signal Print en cumplimiento de los objetivos organizacionales, establece el Reglamento Interno de Trabajo, con el objetivo de motivar y orientar el desarrollo humano y profesional de su personal.

El Reglamento Interno de Personal es el conjunto de disposiciones que informan y rigen las relaciones entre el personal, señalan las funciones generales, las obligaciones y derechos de los empleados, en lo relativo a su integración, remuneración, evaluación, promoción, en caso de ser sanción y desintegración de la microempresa.

- VALORES

El personal deberá aplicar los siguientes valores:

- **Respeto:** deberá ser brindado por todo el personal de la microempresa entre sí y en especial a sus clientes, ya que el respeto es una forma de actuar con profesionalismo hacia las personas.
- **Honestidad:** hacia el cliente en todas las actividades, ya que este valor tiene una estrecha relación con la verdad, justicia e integridad moral.

- **Ética.** es transcendental actuar con compromiso hacia el cliente ya que generará confianza y credibilidad en el trabajo de la microempresa.
- **Perseverancia:** constancia en el cumplimiento de funciones y trabajos a realizarse, así como los objetivos planteados por la microempresa.
- **Trabajo en equipo:** sistematizar las actividades para conseguir los objetivos propuestos en la empresa y así brindar satisfacción al cliente.

- **PRINCIPIOS**

El recurso humano de Signal Print, aplicará los siguientes principios:

- Eficiencia y agilidad en todas las tareas y acciones encomendadas.
- Trabajo en equipo, realizado con transparencia, actitud positiva y profesionalismo.
- Innovación y creatividad, en la línea de acción de los objetivos plantados por la microempresa.

- **PREMISAS QUE DEBE ADOPTAR EL PERSONAL**

El personal deberá caracterizarse por:

- El conocimiento y respeto por la microempresa Signal Print.
- La contribución activa al logro de los objetivos colectivos de la microempresa.
- La manera responsable en que asume sus funciones en el área de su competencia laboral.
- La competencia, idoneidad y efectividad de su labor.
- La conciencia de la dimensión ética de su labor.
- La solidaridad, la honestidad y la coherencia entre los principios y sus actitudes.
- El diálogo y la participación como valores propios.

- VALORES DEL EMPLEADO

Son derechos del empleado.

- Recibir una remuneración acorde a sus funciones y responsabilidades asignadas.
- Oportunidad para ser promovido en la organización.
- A un ambiente laboral que le permita el desarrollo de sus potenciales y su realización como ser humano.
- Estabilidad laboral

- DEBERES DEL EMPLEADO

Son deberes del empleado:

- Cumplir y hacer cumplir, en el ámbito de su competencia, los reglamentos que rigen la vida jurídica de SIGNAL PRINT.
- Cumplir con las funciones propias de su cargo con eficiencia y responsabilidad.
- Perfeccionar permanentemente sus conocimientos, capacidad técnica y profesional para el ejercicio de su cargo.
- Asistir puntualmente a su trabajo en el sitio señalado y cumplir con la dedicación del tiempo pactado.
- Participar en los grupos de trabajo que le sean designados y en los programas de inducción y capacitación que organice la microempresa.
- Cuidar y preservar los bienes de la microempresa, su integridad y buen nombre.

- **VINCULACIÓN**

El empleado podrá estar vinculado a Signal Print bajo relación de dependencia u honorarios profesionales. Ejercerá sus funciones en dependencia de la autoridad que le señalen los reglamentos y el contrato de trabajo.

El sueldo con el que debe ingresar el nuevo empleado corresponderá al estipulado para el cargo, según lo defina el Gerente y el Código de Trabajo.

- **PERMISOS Y LICENCIAS**

Se entiende por permiso la concesión que la microempresa hace al empleado para que este haga uso de su tiempo remunerado por presentarse una situación de caso fortuito, fuerza mayor o calamidad doméstica que le impida asistir a su lugar de trabajo.

Conforme a su naturaleza los permisos pueden ser: ordinarios, especiales y legales.

Se entiende por permisos ordinarios aquellos que se generan por solicitud del empleado y que se atribuyen a necesidades médicas, familiares, sociales o educativas. Este tipo de permisos lo concede el jefe inmediato, siempre y cuando no excedan de un día.

Se entiende por permisos especiales aquellos que ha establecido la microempresa como concesión para sus empleados en los siguientes casos:

- Por calamidad doméstica comprobable, entendido por tal la muerte de padres, cónyuge o hijos se concederán tres días hábiles.
- Por otra causa debidamente comprobada que solicite el empleado y amerite su ausencia a su lugar habitual de trabajo por más de un día; el permiso correspondiente estará sujeto a la autorización del Gerente.

- Se entiende por permisos legales aquellos considerados en el Código de Trabajo y serán autorizados por el Gerente.

- **PROMOCIÓN Y TRASLADO**

Todo empleado puede aspirar a una promoción, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos para el cargo al que se postula y haya tenido un buen desempeño laboral durante su permanencia en el cargo anterior.

- **REMUNERACIÓN**

La remuneración del personal se fijará atendiendo al principio de equidad interna de los salarios, y teniendo en cuenta las diversas modalidades de contratación previstas en la legislación laboral y en las posibilidades de la microempresa.

El ajuste salarial y sus remuneraciones de sus empleados y funcionarios, serán resueltos por el Gerente con asesoría de contabilidad.

- **SANCIONES**

La microempresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo.

Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

- El retardo hasta de quince (20) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la microempresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.
- La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la microempresa, implica por

primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

- La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la microempresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

La imposición de multas no impide que la microempresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

- Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente para saber las razones del retraso o falta al trabajo.

3.6. Propuesta contable

La elaboración del manual contable está basado en la Norma Internacional (NIIF) para las PYMES, de tal manera que se cada proceso que realizará la microempresa estará basados en la mencionada normativa.

Por medio del manual la microempresa SIGNAL PRINT, podrá desarrollarse y desenvolverse de manera técnica y profesional en el área contable, ya que sirve de guía para controlar correctamente todos los movimientos diarios que realiza la microempresa de manera eficiente y eficaz.

3.6.1. Políticas contables

- La contabilidad debe estar basada en las NIIF, Normativa Tributaria, Código del Trabajo.
- Se debe llevar un registro diario de ingresos y egresos realizados en la microempresa.

- La contadora deberá trabajar de manera conjunta con el gerente de la microempresa, de tal manera que el trabajo que lleven a cabo sea eficaz y eficiente.
- La contadora deberá llevar los controles de ingreso y egreso de información contable de la microempresa en forma mensual o a la necesidad que la requiera.
- La contadora tiene la responsabilidad de realizar el proceso contable y las declaraciones tributarias de manera correcta y a tiempo, para mitigar riesgos o sanciones, y de esta manera cumplir con todas las disposiciones necesarias.
- La microempresa debe contar con un fondo de US \$200 dólares para caja chica de gastos pequeños e imprevistos, el cual debe estar a cargo como custodio de la Contadora y llevar el control adecuado de los recibos de caja adjuntos con las facturas.
- Los egresos de caja chica no deben superar los US\$ 50 dólares.
- El gerente deberá hacer arqueos sorpresivos de caja chica, para cuidar y salvaguardar el uso del fondo de caja chica.
- Los cheques emitidos por los clientes de la microempresa deberán tener como máximo un plazo de 15 días de vigencia para su pago.
- El sistema contable se lo deberá llevar en forma computarizada, para tener un respaldo del proceso contable que lleva la microempresa.
- Los documentos soportes se deberán llevar en forma ordenada y correcta de la siguiente manera:
 - a) Carpeta de todas las facturas de compras y ventas realizadas mes a mes, de manera ordenada; por fecha para la declaración que se lleva a cabo para el SRI.
 - b) Carpeta de las declaraciones mensuales realizadas al SRI con su respectivo (Comprobante de declaración).
 - c) Carpeta de conciliaciones bancarias realizadas de manera mensual.

- La contadora debe mantener actualizado los datos y comprobantes de los pagos de proveedores y estar pendiente de la cancelación.
- Las compras deben estar respaldadas mediante cotizaciones, facturas, órdenes de compra y contratos de compraventa especificando condiciones de precios, pago, calidad, soporte técnico en caso de ser sistemas informáticos, el tiempo de entrega acordado y garantía.
- Los reembolsos deberán ser comunicados de manera oportuna y además deberán ser respaldados con los documentos soportes para realizar cualquier reclamo.
- La cancelación de la compra debe ser respaldada con factura y comprobante de pago para el registro en la microempresa, como control interno de documentos debiendo ser registrados y archivados de manera ordenada.

3.6.2. Plan de cuentas

Para la elaboración del plan de cuentas se tomó como base el plan de la Superintendencia de Compañías, debido a que es un plan contable debidamente estructurado que supe todas las necesidades de una contabilidad bien llevada.

El plan de cuentas se encuentra estructurado por el código numérico, grupo y subgrupo y de la denominación de la cuenta de Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos; adicionalmente el plan de cuentas se encuentra configurado por el nivel de cuentas de mayor y por el nivel de cuentas auxiliares

El plan de cuentas para la microempresa SIGNAL PRINT será el siguiente:

Cuadro N° 16:**Plan de cuentas**

CÓDIGO	GRUPO	SUBGRUPO	CUENTA MAYOR	CUENTA AUXILIAR
1.	ACTIVO			
1.1		ACTIVOS CORRIENTES		
1.1.01			CAJA	
1.1.01.01			CAJA CHICA	
1.1.02			BANCOS	
1.1.02.01				Banco de Guayaquil
1.1.03			CUENTAS POR COBRAR	
1.1.03.01				Clientes A
1.1.03.02				Clientes B
1.1.03.03				Clientes C
1.1.03.04				Clientes D
1.1.03.05				Clientes E
1.1.03.06				Clientes F
1.1.03.07				Clientes G
1.1.03.08				Clientes H
1.1.03.09				Clientes I
1.1.04			PROVISIÓN CTAS INCOBRABLES DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	
1.1.04.01				Clientes
1.1.05			ANTICIPO A PROVEEDORES	
1.1.06			INVENTARIOS	
1.1.06.01				Papelería
1.1.06.02				Tintas
1.1.06.03				Gomas
1.1.06.04				Liquido Ecológico de Limpieza
1.1.06.05				Cinta de Embalaje
1.1.07			SUMINISTROS DE OFICINA	

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado Por: Las autoras

CÓDIGO	GRUPO	SUBGRUPO	CUENTA MAYOR	CUENTA AUXILIAR
1.1.07.01				Grapadora
1.1.07.02				Perforadora
1.1.07.03				Carpetas Archivadoras
1.1.07.04				Sellos
1.1.07.05				Tinta para Sellos
1.1.07.06				Esferos, Lápices, Borrador, Corrector
1.1.07.07				Clips Grapas
1.1.08			ACTIVOS FINANCIEROS	
1.1.08.01			IVA EN COMPRAS	
1.2		ACTIVO NO CORRIENTE		
1.2.01			PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
1.2.01.01			MAQUINARIA	
1.2.01.02			HERRAMIENTAS	
1.2.01.03			EQUIPO DE COMPUTACIÓN	
1.2.01.04			MUEBLES Y ENSERES	
1.2.02			DEPRECIACIÓN ACUMULADAS	
1.2.02.01			DEP. ACUMULADA MAQUINARIA	
1.2.02.02			DEP. ACUMULADA HERRAMIENTAS	
1.2.02.03			DEP. ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN	
1.2.02.04			DEP. ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES	
2.	PASIVOS			
2.1		PASIVO CORRIENTE		

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado Por: Las autoras

CÓDIGO	GRUPO	SUBGRUPO	CUENTA MAYOR	CUENTA AUXILIAR
2.1		PASIVO CORRIENTE		
2.1.01			CUENTAS POR PAGAR	
2.1.01.01				Proveedores
2.1.02			SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	
2.1.03			OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	
2.1.03.01			IVA EN VENTAS	
2.1.03.02			RETENCIÓN DEL IVA	
2.1.03.03			RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR	
2.2		PASIVO NO CORRIENTE		
2.2.01			PRÉSTAMO BANCARIO	
2.2.01.01				COAC “BOLA AMARILLA”
2.2.01.02				“COAC IMBABURAPAK”
3.	PATRIMONIO			
3.1			CAPITAL	
3.1.01			CAPITAL SOCIAL	
4.	INGRESOS			
4.1			INGRESOS POR VENTAS	
4.1.01			VENTAS	
4.1.02			(-) DEVOLUCIÓN EN VENTAS	
4.1.03			(-) DESCUENTOS EN VENTAS	
5.	COSTOS			
5.1			COSTOS DE PRODUCCIÓN	
5.1.01			COMPRAS	
5.1.02			(-) DEVOLUCIÓN EN COMPRAS	

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado Por: Las autoras

CÓDIGO	GRUPO	SUBGRUPO	CUENTA MAYOR	CUENTA AUXILIAR
5.1.03			(-) DESCUENTOS EN COMPRAS	
6.	GASTOS			
6.1			GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
6.1.01			GASTOS SUELDOS	
6.1.02			GASTOS APORTE PATRONAL	
6.1.03			REMUNERACIONES ADICIONALES	
6.1.03.1				Décimo tercer sueldo
6.1.03.2				Décimo cuarto sueldo
6.1.03.3				Fondo de Reserva
6.1.04			CONSUMO ÚTILES DE OFICINA O SUMINISTROS	
6.1.05			GASTO ARRIENDO	
6.1.06			GASTOS GENERALES	
6.1.07			DEPRECIACIÓN MAQUINARIA Y EQUIPO	
6.1.08			DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA	
6.1.09			DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN	
6.1.10			DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES	
6.1.11			AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN	
6.2			GASTOS EN VENTAS	
6.2.01			PUBLICIDAD	
6.2.02			TRANSPORTE	
6.3			GASTOS FINANCIEROS	
6.3.01			GASTO INTERÉS	

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado Por: Las autoras

3.6.3. Dinámica de cuentas

Para realizar la dinámica de las cuentas se tomó en cuenta la Normativa esencial de una excelente contabilidad que son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFF PARA PYMES).

El plan general de cuentas será de aplicación obligatoria para el registro, clasificación y efectuada para la microempresa, que consiste en un listado lógico y ordenado de los Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos y las cuentas auxiliares necesarios.

Activos:

Son todos los valores, bienes y derechos que tiene la microempresa “Signal Print”

Activo corriente:

Son las cuentas que tiene la microempresa, ya sea en efectivo o los bienes fácilmente convertibles en dinero y otras que se pueden convertir, por lo general en el período contable de tal manera que no debe ser mayor a un año.

Cuadro N° 17:**Caja**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	CAJA
CÓDIGO	1.1.01
DESCRIPCIÓN	
Registra todo el dinero en efectivo que la microempresa moviliza en moneda nacional, ya sea en monedas y billetes.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Ventas al contado. Anticipo de Ventas del cliente.	Depósito a la cuenta corriente de la microempresa. Pago en efectivo a los proveedores
CONTROL INTERNO	
Constar con la debida autorización del representante legal. Contar con los documentos para la debida justificación de los ingresos de caja.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES: Sección 2	
ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
Las autoras	

Cuadro N° 18:**Caja chica**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	CAJA CHICA
CÓDIGO	1.1.01.01
DESCRIPCIÓN	
Esta cuenta registra una cantidad pequeña de efectivo, que se usa para gastos menores y ocasionales de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por el monto del fondo fijo de caja chica, entregado al empleado autorizado. Por el aumento del fondo fijo de caja chica.	Por la disminución del fondo fijo de caja chica Por los faltantes en caja al efectuar arqueos.
CONTROL INTERNO	
Contar con arqueo de Caja Chica periódico, sin previo aviso. Comprobación del valor entregado al custodio de Caja Chica y el monto asignado de acuerdo con la política contable de la microempresa. Documentación que respalde la reposición fondo caja chica.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES: Sección 2	
ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
Las autoras	

Cuadro N° 19:**Bancos**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	BANCOS
CÓDIGO	1.1.02
DESCRIPCIÓN	
Registra los valores de ingresos o egresos de la cuenta corriente o de ahorro de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por apertura de Cuenta Bancaria	Por emisión de cheques
Depósitos realizados de los clientes en efectivo o en cheques.	Realiza pagos con cheques
Notas de crédito	Notas de debito
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
1.1.02.01	Banco de Guayaquil
CONTROL INTERNO	
Realizar conciliaciones bancarias de manera mensual	
Comprobación de los saldos conciliados en libros y en bancos.	
Emisión de cheque con dos firmas de responsabilidad.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 7	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 20:**Cuentas por cobrar**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	CUENTAS POR COBRAR
CÓDIGO	1.1.03
DESCRIPCIÓN	
Registra las deudas pendientes de cada uno de los clientes a favor de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Ventas a crédito por productos y servicios.	Por los pagos y anticipo de los clientes Por cancelación de cuentas incobrables
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
1.1.03.01	Cliente A
1.1.03.02	Cliente B
1.1.03.03	Cliente C
1.1.03.04	Cliente D
1.1.03.05	Cliente E
1.1.03.06	Cliente F
1.1.03.07	Cliente G
1.1.03.08	Cliente H
1.1.03.09	Cliente I
CONTROL INTERNO	
Llevar un registro de los clientes que se les concede el crédito.	
Se debe emitir un comprobante de ingreso por el pago de cuentas por cobrar.	
Realizar un registro mensual de recuperación de cuentas por cobrar.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 11	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 21:**Anticipo a proveedores**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	ANTICIPO A PROVEEDORES
CÓDIGO	1.1.0.5
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a los desembolsos entregados a los proveedores de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por el valor entregado a proveedores como anticipo por materia prima.	Por la liquidación o descuento con la legalización presentación de la factura por adquisición de la materia prima.
CONTROL INTERNO	
Realizar la evaluación necesaria del proveedor	
Realizar el Anticipo a proveedores con su respectiva autorización	
Control de liquidación de anticipos	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 7	
ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
Las autoras	

Cuadro N° 22:**Inventarios**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	INVENTARIOS
CÓDIGO	1.1.06
DESCRIPCIÓN	
Registra el valor de la materia prima que tiene la microempresa, ya que esto se lo debe realizar constantemente.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por el costo de la materia prima comprada.	Devolución al proveedor.
Por el valor de ajustes por sobrantes.	Errores al momento de la facturación.
Por el incremento de precio de la mercadería adquirida.	Por el costo de mercadería vendida.
	Materia prima de baja.
	Por el valor de ajustes por faltantes.
CONTROL INTERNO	
Se debe realizar constantemente el inventario de materia prima.	
Los inventarios deben estar bajo la custodia de un responsable autorizado de la microempresa.	
Se debe realizar el control de inventario a través del kárdex.	
El responsable de inventario debe realizar un informe acorde a la existencia de materia prima.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 13	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 23:**Suministros de oficina**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	SUMINISTROS DE OFICINA
CÓDIGO	1.1.07
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a los materiales que se necesita para las actividades básicas de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por la compra o adquisición de materiales	Por utilización de los materiales
CONTROL INTERNO	
Controlar el uso adecuado de los suministros de oficina, en base a las necesidades de la microempresa.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 13	
ELABORADO POR:	
Las autoras	REVISADO POR:

Cuadro N°24:**IVA en compras**

ACTIVO CORRIENTE	
CUENTA	IVA EN COMPRAS
CÓDIGO	1.1.08.01
DESCRIPCIÓN	
Se refiera al impuesto gravado con la tarifa del 12% como base imponible del producto o servicio que adquiere la microempresa	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por compra de bienes o servicios que adquiere la microempresa	Por declaración del IVA
CONTROL INTERNO	
Comprobación con las facturas de los bienes y servicios adquiridos por la microempresa. Realizar la declaración mensual del IVA con su respectivo formulario.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 13	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

ACTIVO NO CORRIENTE

Los activos no corrientes se clasifican en depreciables y no depreciables.

Cuadro N° 25:**Propiedad planta y equipo**

ACTIVO NO CORRIENTE	
CUENTA	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
CÓDIGO	1.2.01
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a los activos destinados a las actividades operativas y de producción de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Adquisición de activos	Por venta, baja o donación de activos
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
1.2.01.01	Maquinaria
1.2.01.02	Herramientas
1.2.01.03	Equipo de Computación
1.2.01.04	Muebles y Enseres
CONTROL INTERNO	
Tener un comprobante de egresos por la compra década uno de los activos	
Contar con un título de propiedad de cada uno de los activos ya sea de la maquinaria, herramientas, equipo de computación y de muebles y enseres.	
Verificar el estado de los activos que tiene la microempresa de manera periódico o cuando lo amerite.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 17	
ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
Las autoras	

Cuadro N° 26:**Depreciación acumulada de activos**

ACTIVO NO CORRIENTE	
CUENTA	DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS
CÓDIGO	1.2.02
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a la disminución que tiene cada uno de los activos de la microempresa en base al tiempo y porcentaje de la depreciación.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por venta de activos	Por registro de depreciación de cada uno de los activos
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
1.2.02.01	Depreciación de Maquinaria
1.2.02.02	Depreciación de Herramientas
1.2.02.03	Depreciación de Equipo de Computación
1.2.02.04	Depreciación de Muebles y Enseres
CONTROL INTERNO	
Verificar si se cumple con la normativa de depreciación en base al tiempo y al valor del activo	
Verificar el estado de cada uno de los activos	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 17	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

PASIVOS

Se refiere a todas las obligaciones que tiene la microempresa.

PASIVOS CORRIENTES

Comprenden aquellas obligaciones de la microempresa, cuyo vencimiento de pago se espera ser realizado a un corto plazo generalmente a un año.

Cuadro N° 27:

Cuentas por pagar a proveedores

PASIVO CORRIENTE	
CUENTA	CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES
CÓDIGO	2.1.01.01
DESCRIPCIÓN	
Registra el valor que mantiene la empresa pendiente de pago a los proveedores por compras de materia prima e insumos necesarios para las actividades de producción.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
El pago total o parcial de deudas con terceros Por cancelación de la deuda	El valor por la compra a crédito de materia prima o servicios
CONTROL INTERNO	
Llevar un registro actualizado de manera periódica por los saldos pendientes Emisión de un comprobante de pago por cancelación de la deuda a proveedores.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES: Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 28:**Sueldos y salarios por pagar**

PASIVO CORRIENTE	
CUENTA	SUELDO Y SALARIOS POR PAGAR
CÓDIGO	2.1.0.2
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a la cancelación de sueldos década uno de los trabajadores de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por pagos	Por aumentos Por atrasos Obligaciones con los trabajadores
CONTROL INTERNO	
Emisión de rol de pagos Emisión de un comprobante de pagos de sueldos y salarios	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES: Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 29:**IVA en ventas**

PASIVO CORRIENTE	
CUENTA	IVA EN VENTAS
CÓDIGO	2.1.03.01
DESCRIPCIÓN	
Se refiera al impuesto gravado con la tarifa del 12% como base imponible que se retiene por la compra de producto o servicio por los clientes.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por declaración	Por retención en ventas
CONTROL INTERNO	
Controlar cada una de las facturas emitidas con su respectivo impuesto del IVA Realizar la declaración mensual del IVA con su respectivo formulario.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 30:**Retención del IVA**

PASIVO CORRIENTE	
CUENTA	RETENCIÓN DEL IVA POR PAGAR
CÓDIGO	2.1.03.02
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a los valores que a la microempresa le retienen por el IVA al momento que realiza la venta al cliente de productos y servicios.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por retención del IVA	Por declaración y pago
CONTROL INTERNO	
Controlar cada una de las facturas emitidas con su respectivo impuesto de la retención del IVA Grapar en cada factura la declaración de la retención del IVA Realizar la declaración mensual del IVA con su respectivo formulario.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 31:**Retención en la fuente por pagar**

PASIVO CORRIENTE	
CUENTA	RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR
CÓDIGO	2.1.03.03
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a los valores que a la microempresa le retienen por la venta emitida al cliente de productos y servicios.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por retención de la venta	Por declaración
CONTROL INTERNO	
Controlar cada una de las facturas emitidas con su respectivo impuesto de la retención de la venta. Grapar en cada factura la declaración de la retención del impuesto. Realizar la declaración mensual del IVA con su respectivo formulario.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES: Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

PASIVO NO CORRIENTE

Son obligaciones que tiene la microempresa con terceros, con un vencimiento a largo plazo.

Cuadro N° 32:**Préstamo bancario**

PASIVO NO CORRIENTE	
CUENTA	PRÉSTAMO BANCARIO
CÓDIGO	2.2.01
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a las obligaciones que tiene la microempresa contraídas con instituciones financieras con un vencimiento a largo plazo	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por pago	Valor inicial Por obligaciones Por aumentos
SUBCUENTA	
CÓDIGO	CUENTA
2.2.01.01	COOAC "BOLA AMARILLA"
2.2.01.02	COOAC "IMBABURAPAK"
CONTROL INTERNO	
Contar con la tabla de amortización del préstamo. Verificar los pagos mensuales realizados a través del comprobante de pago.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES: Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

PATRIMONIO

Es la parte residual de los activos de la microempresa, una vez deducidos todos sus pasivos.

Cuadro N° 33:**Capital social**

PATRIMONIO	
CUENTA	CAPITAL SOCIAL
CÓDIGO	3.1.01
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a las aportaciones del dueño de la microempresa ya sea en efectivo o en especie.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Disminuciones	Valor inicial Por aportaciones Por aumentos
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 22	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

INGRESOS

Son los ingresos recibidos que tiene la microempresa enfocados a todas las actividades realizadas.

Cuadro N° 34:**Ingreso por Venta**

INGRESOS	
CUENTA	INGRESOS POR VENTA
CÓDIGO	4.1
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a las ventas de producto y servicios que realiza la microempresa	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por la venta de productos y servicios	Por la cancelación de saldos de cierre del ejercicio.
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
4.1.01	VENTAS DE BIENES
4.1.02	DEVOLUCIÓN EN VENTAS
4.1.03	DESCUENTOS EN VENTAS
CONTROL INTERNO	
Verificación de las ventas efectuadas a través de las facturas	
Constatación del cobro por ventas mediante estado de cuentas o comprobantes de ingreso	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 23	
ELABORADO POR:	
Las autoras	REVISADO POR:

COSTOS

Se refiere a la adquisición de materia prima adquirida y vendida como producto final.

Cuadro N° 35:**Costos de producción**

COSTOS	
CUENTA	COSTOS DE PRODUCCIÓN
CÓDIGO	5.1
DESCRIPCIÓN	
Comprende el valor de la materia prima adquirida y vendida al cliente	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por el costo del producto y servicio vendido	Por la devolución del producto para la venta Por la cancelación de saldo de cierre del ejercicio.
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
5.1.01	Compras
5.1.02	Devolución en Compras
5.1.03	Descuento en Compras
CONTROL INTERNO	
Verificación de las compras efectuadas a través de las facturas	
Constatación del pago de compra de materia prima	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 13	
ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
Las autoras	

GASTOS

Son las cuentas que representan todos los gastos administrativos, gastos de ventas y financieros de las actividades realizadas por la microempresa siendo así para la comercialización de los productos y servicios.

Cuadro N° 36:**Gastos administrativos**

GASTOS	
CUENTA	GASTOS ADMINISTRATIVOS
CÓDIGO	6.1
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a los valores incurridos por la gestión administrativa de la microempresa.	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
✓ Por pago de todos los gastos administrativos emitidos por la microempresa	✓ Por cancelación o saldos del cierre del ejercicio.
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
6.1.01	GASTOS SUELDOS
6.1.02	GASTOS APORTE PATRONAL
6.1.03	CONSUMO ÚTILES DE OFICINA O SUMINISTROS
6.1.04	GASTO ARRIENDO
6.1.05	GASTOS GENERALES
6.1.06	DEPRECIACIÓN MAQUINARIA Y EQUIPO
6.1.07	DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA
6.1.08	DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN
6.1.09	DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES
6.1.10	AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN
CONTROL INTERNO	
✓ Verificación de los gastos efectuados a través de la gestión administrativa.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 2	

ELABORADO POR:

Las autoras

REVISADO POR:**Cuadro N° 37:****Gastos de ventas**

GASTOS	
CUENTA	GASTOS DE VENTAS

CÓDIGO 6.2

DESCRIPCIÓN	
Se refiere a todos los gastos incurridos a la gestión de venta que tiene la microempresa	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por pago de todos los gastos de ventas emitidos por la microempresa	Por cancelación o saldos del cierre del ejercicio.
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
6.2.01	PUBLICIDAD
6.2.02	TRANSPORTE
CONTROL INTERNO	
Verificación de los gastos efectuados a través de ventas.	
NORMATIVIDAD	

NIF PARA PYMES:

Sección 2

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N° 38:**Gastos financieros**

GASTOS	
CUENTA	GASTOS FINANCIEROS
CÓDIGO	6.3
DESCRIPCIÓN	
Se refiere a todos los gastos financieros de la microempresa incurridos durante el periodo	
DINÁMICA	
SE DEBITA	SE ACREDITA
Por el valor por comisiones, intereses, entre otros.	Por cancelación o saldos del cierre del ejercicio.
SUBCUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
6.3.01	GASTO INTERÉS
CONTROL INTERNO	
Verificación de los gastos efectuados a través de ventas.	
NORMATIVIDAD	
NIIF PARA PYMES:	
Sección 2	
ELABORADO POR:	
Las autoras	REVISADO POR:

Cuadro N° 39:**Conciliación bancaria****CONCILIACIÓN BANCARIA****BANCO DE GUAYAQUIL****CTA CORRIENTE N° XXXXX**

SALDO SEGÚN LIBROS	SALDO CONCILIADO EN LIBROS
(-) H Notas de débito no registradas	SALDO SEGÚN BANCOS
Servicios Bancarios	(-) Depósitos en transito
(-) Notas de crédito no registradas	Cheques girados y no cobrados
(+/-) Error en libros	Error en bancos
SALDO CONCILIADO EN LIBROS	SALDO CONCILIADO EN BANCOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Cuadro N°40:**Depreciación de activos fijos**

ACTIVO	AÑOS DE VIDA UTIL	PORCENTAJE
Maquinaria y Equipo	10 años	10%
Herramientas	10 años	10%
Equipo de Computación	3 años	33,33%
Muebles y Enseres	10 años	10%

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Las autoras	

Estados financieros

Los Estados Financieros son el resultado final de todas las operaciones efectuadas en el periodo contable, además da conocer la situación económica y financiera real de la microempresa.

Los Estados financieros por obligación deben estar firmados por la Contadora y el Gerente de la microempresa.

✓ **Estado de Situación Inicial**

Muestra los saldos al inicio del periodo contable, con los activos, pasivos y patrimonio que inicia la microempresa.

✓ **Diario General**

Registra todas las transacciones diarias realizadas en la microempresa

✓ **Mayorización de Cuentas**

Registra todos los movimientos de ingresos y egresos de las cuentas. Del diario se registra a las cuentas mayores.

✓ **Balance de Comprobación**

Se visualiza el total de todos los ingresos y salidas a través de las cuentas diarias.

Estado de Resultados

✓ **Balance de Situación Financiera**

El balance de situación financiera refleja los activos, pasivos e informa de manera clara el patrimonio que tiene la microempresa.

✓ **Flujo de Efectivo**

Demuestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación.



ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 01 DE OCTUBRE 2014

(Expresado en dólares americanos)

1.	ACTIVOS			56.661,00
1.1.	ACTIVOS CORRIENTES		1.045,00	
1.1.01.	CAJA	760,00		
1.1.02.	BANCOS	285,00		
1.1.03	CUENTAS POR COBRAR		626,00	
1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR A CORTO PLAZO	626,00		
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE			
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		54.990,00	
1.2.01	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			
1.2.01.01	MAQUINARIA	45.180,00		
1.2.01.02	HERRAMIENTAS	200,00		
1.2.01.03	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	8.900,00		
1.2.01.04	MUEBLES Y ENSERES	710,00		
	TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			
	TOTAL ACTIVOS			56.661,00
2.	PASIVOS			5.090,00
2.1.	PASIVOS CORRIENTES			
2.1.01	CUENTAS POR PAGAR		680,00	
	TOTAL PASIVOS CORRIENTES			
2.2	PASIVOS NO CORRIENTES			
2.2.01	PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR		4.410,00	
	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES			5.090,00
3.	PATRIMONIO			51.571,00
3.1	CAPITAL		1.000,00	
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO			56.661,00

GERENTE

SIGNAL PRINT

CONTADORA

SIGNAL PRINT



BALANCE DE COMPROBACIÓN

AL 31/12/2014

(Expresado en dólares americanos)

CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
CAJA	5272,00	3615,02	1656,98	
BANCOS	5019,89	2270,80	2749,09	
CTAS POR COBRAR	626,00	200,19	425,81	
RETENCIÓN EN LA FUENTE 1%	10,66	0,00	10,66	
RETENCIÓN EN LA FUENTE 2%	34,15	0,00	34,15	
MAQUINARIA	45180,00	0,00	45180,00	
MUEBLES Y ENSERES	710,00	0,00	710,00	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	9123,21	0,00	9123,21	
HERRAMIENTAS	200,00	0,00	200,00	
PRÉSTAMO COAC BOLA AMARILLA	630,00	2500,00		1870,00
PRÉSTAMO COAC BOLA AIMBABURAPAK	660,00	1910,00		1250,00
IVA POR PAGAR	0,00	1005,38		1005,38
CUENTAS POR PAGAR	800,00	1074,47		274,47
CAPITAL	0,00	51571,00		51571,00
VENTAS	0,00	8253,13		8253,13
GASTOS SUELDOS Y SALARIOS	2468,00	0,00		2468,00
GASTO ARRIENDO	660,00	0,00		660,00
GASTOS SERVICIOS DE INTERNET	67,83	0,00		67,83
GASTOS SERVICIOS DE SEGURIDAD	38,00	0,00		38,00
TOTAL	72399,99	72399,99	67457,81	67457,81

GERENTE

SIGNAL PRINT

CONTADORA

SIGNAL PRINT



ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2014

(Expresado en dólares americanos)

VENTAS

INGRESOS POR VENTAS 8368,71

GASTOS

Gasto Arriendo 660,00

Gasto Servicios de Internet 67,83

Gasto Servicio de Seguridad -G4S 38,00

Gasto Sueldos y Salario 2.468,00

TOTAL GASTOS OPERACIONALES -3233,83

UTILIDAD EN OPERACIÓN 11602,54

UTILIDAD EN EL EJERCICIO 5134,88

(-) PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES 15% 770,23

UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO 4364,65

GERENTE

SIGNAL PRINT

CONTADORA

SIGNAL PRINT



ESTADO DE SITUACIÓN GENERAL
DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE 2014
 (Expresado en dólares americanos)

1.	ACTIVOS		60.045,09
1.1.	ACTIVOS CORRIENTES		4.406,07
1.1.01.	CAJA	1.656,98	
1.1.02.	BANCOS	2.749,09	
1.1.03	CUENTAS POR COBRAR		425,81
1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR A CORTO PLAZO	425,81	
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		55.213,21
1.2.01	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		
1.2.01.01	MAQUINARIA	45.180,00	
1.2.01.02	HERRAMIENTAS	200,00	
1.2.01.03	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	9.123,21	
1.2.01.04	MUEBLES Y ENSERES	710,00	
	TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		
	TOTAL ACTIVOS		60.045,09
2.	PASIVOS		3.394,47
2.1.	PASIVOS CORRIENTES		
2.1.01	CUENTAS POR PAGAR	274,47	
	TOTAL PASIVOS CORRIENTES		
2.2	PASIVOS NO CORRIENTES		
2.2.01	PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR	3.120,00	
	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		3.394,47
3.	PATRIMONIO		56.650,62
3.1	CAPITAL	1.000,00	
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		60.045,09

GERENTE

SIGNAL PRINT

CONTADORA

SIGNAL PRINT



**FLUJO DE EFECTIVO
DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

(Expresado en dólares americanos)

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EFFECTIVO INICIAL	1.045,00	405,65	3.169,72
INGRESOS			
Ventas	1.307,59	4.406,83	3.072,27
Préstamo	-	-	-
TOTAL INGRESOS	2.352,59	4.812,48	6.241,99
Egresos			
Sueldos	750,00	768,00	950,00
Compras	476,65	154,47	362,80
Pago Crédito	430,00	430,00	430,00
Gastos Internet	22,61	22,61	22,61
Gasto Arriendo	246,40	246,40	246,40
Gasto Seguridad	21,28	21,28	21,28
TOTAL EGRESOS	1.946,94	1.642,76	2.033,09
EFFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	405,65	3.169,72	4.208,90

**GERENTE
SIGNAL PRINT**

**CONTADORA
SIGNAL PRINT**

3.7. Obligaciones tributarias

3.7.1. RUC

La microempresa “SIGNAL PRINT”, propietario el **Sr:** Andrade Córdova Luis Aníbal Federico con el RUC 1001412699001, debe presentar declaraciones de impuestos mensuales a través del Internet en el sistema de declaraciones que la ley lo estipula, de manera puntual.

Realizando únicamente declaraciones en el formulario 104 A que corresponde a la declaración del IVA ya que es persona natural no obligada a llevar contabilidad.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

Mediante la elaboración del presente manual se logró visualizar tres importantes impactos que podrán generar consecuencias positivas o negativas para la misma; para lo cual se analizó los siguientes impactos:

- Administrativo
- Económico
- Social
- Cultural
- Ambiental

Para el análisis de los impactos se realizó la matriz de priorización, que permita determinar el grado de afectación de cada impacto. La matriz que se aplica esta establecida por una ponderación basada en la siguiente valoración.

Cuadro N°41:

Escala de calificación

ESCALA DE CALIFICACIÓN	VALORACIÓN CUALITATIVA DEL IMPACTO
-3	Alto Negativo
-2	Medio Negativo
-1	Bajo Negativo
0	No hay Impacto
1	Bajo Positivo
2	Medio Positivo
3	Alto Positivo

Elaborado por: Las autoras

Fórmula para la valorización de los impactos.

Para realizar el cálculo de la valorización de los impactos se utilizó la siguiente fórmula.

$$IMPACTO = \frac{\sum \text{Nivel de impacto}}{\text{Nro. de indicadores}}$$

4.1. Impacto administrativo

Cuadro N°42:

Impacto administrativo

INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Estructura Organizacional							X
Organización de funciones							X
Capacitación al personal							X

Elaborado por: Las autoras

$$IMPACTO = \frac{9}{3}$$

$$IMPACTO = 3$$

Análisis.-

✓ Estructura Organizacional

La calificación de este indicador se categoriza con un impacto alto positivo, debido con la implementación del manual administrativo la estructura organizacional de la microempresa estará correctamente definida, delimitando así puestos y responsabilidades del personal de Signal Print.

✓ Organización de funciones

La calificación asignada a este indicador es con un impacto alto positivo, debido a la aplicación y uso del manual administrativo se podrá definir de manera clara y adecuada las funciones del personal de acuerdo a las responsabilidades asignadas y al puesto de trabajo.

✓ Capacitación al personal

La calificación de este indicador se categoriza con un impacto alto positivo, ya que la atención al cliente y elaboración de productos y servicios de calidad requiere de conocimientos profesionales que se encuentran en constante actualización e innovación, sin olvidar buena moral que debe mantener el personal de la microempresa.

4.2 Impacto económico

Cuadro N°43:

Impacto económico

INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos							X
Precios						X	
Cumplimiento tributario							X

Elaborado por: Las autoras

$$IMPACTO = \frac{8}{3}$$

$$IMPACTO = 2.6 \approx 3$$

Análisis.-**✓ Optimización de recursos.**

La calificación de este indicador se establece con un impacto medio positivo, ya que permitirá establecer controles que midan el uso eficaz y eficiente de los recursos que posee la microempresa.

✓ Precios.

La calificación de este indicador se categoriza con un impacto alto positivo, la implementación del manual contable permita establecer registros de los costos de cada producto y servicio permitiéndose de esta manera ofrecer los precios justos en base a la calidad de los mismos.

✓ Cumplimiento tributario.

La calificación otorgada para este indicador se establece con un impacto alto positivo, debido a la implementación del manual contable, el cual permitirá un registro ordenado, oportuno y detallado de la información contable que debidamente será utilizado para realizar las declaraciones tributarias de manera correcta y dentro del tiempo establecido.

4.3 Impacto social**Cuadro N°44:****Impacto social**

INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Imagen corporativa							X
Generación de empleo							X
Atención al cliente							X

Elaborado por: Las autoras

$$IMPACTO = \frac{9}{3}$$

IMPACTO = 3 ≈ 3**Análisis.-****✓ Imagen corporativa.**

La calificación de este indicador se establece con un impacto alto positivo, permitirá posicionar la imagen de la microempresa en la mente del cliente.

✓ Generación de empleo.

La calificación asignada a este indicador se establece con un impacto alto positivo, ya que el desarrollo y crecimiento de la organización generará fuentes de trabajo en la ciudad.

✓ Atención al cliente.

La calificación otorgada para este indicador se establece con un impacto alto positivo, ya que debido a la implementación del manual administrativo se logrará una atención eficaz y eficiente hacia el cliente.

4.4 Impacto cultural**Cuadro N°45:****Impacto cultural**

INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de valores						X	
Utilización de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)							X
Igualdad de género							X

Elaborado por: Las autoras

$$IMPACTO = \frac{8}{3}$$

$$IMPACTO = 2.6 \approx 3$$

Análisis.-

✓ Difusión de valores.

La calificación de este indicador se categoriza con un impacto medio positivo, debido a que la generación de valores en el personal de Signal Print, conllevará a un trato cordial y correcto hacia sus clientes, lo que favorecerá de manera directa a la microempresa.

✓ Utilización de Tecnología de la Información y Comunicación.

La calificación de este indicador se establece con un impacto alto positivo, ya que permitirá el uso de la tecnología de la información y comunicación enfocada a la publicidad siendo beneficio para el cliente y la microempresa.

✓ Igualdad de género.

La calificación de este indicador se establece con un impacto alto positivo, ya que permitirá generar iguales condiciones de trabajo en la microempresa para el personal.

4.5 Impacto ambiental

Cuadro N°46:

Impacto ambiental

INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Contaminación por líquidos residuales			X				
Exposición a sustancias tóxicas		X					
Reciclaje de papel						X	

Elaborado por: Las autoras

$$IMPACTO = -\frac{3}{3}$$

$$IMPACTO = -1$$

Análisis.-**✓ Contaminación por líquidos residuales.**

La calificación de este indicador se categoriza con un impacto bajo negativo, ya que la contaminación de líquidos residuales, afecta de forma general al medio ambiente.

✓ Exposición a sustancias tóxicas.

La calificación otorgada para este indicador se establece con un impacto medio negativo, debido a que el personal se expone al uso de sustancias tóxicas siendo perjudicial para la salud.

✓ Reciclaje de papel.

La calificación de este indicador se categoriza con un impacto medio positivo, ya que pretenden usar todo el papel en cada trabajo, y el papel sobrante lo utilizan para hacer pequeños libretines de apuntes, siendo de esta manera ocupad el papel en su mayoría.

4.6. Impacto general

Cuadro N°45:

Impacto general

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO ESCALA DE CALIFICACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto Administrativo							X	3
Impacto Económico							X	3
Impacto Social							X	3
Impacto Cultural							X	3
Impacto Ambiental			X					-1
TOTAL	0	0	-1	0	0	0	12	11

Elaborado por: Las autoras

$$NIVEL DE IMPACTO GENERAL = \frac{11}{5}$$

$$IMPACTO = 2,2 \approx 2$$

Análisis.-

La calificación obtenida luego de realizar la calificación de los impactos que tendrá el diseño del Manual Administrativo y Contable es de un impacto alto positivo es decir la elaboración del presente trabajo será de beneficio para la microempresa Signal Print.

CONCLUSIONES

1. Mediante el diagnóstico situacional de la microempresa se pudo determinar algunas falencias en el proceso administrativo y contable, por lo cual observamos la necesidad de realizar e implementar un manual administrativo y contable que sirva de guía para el desarrollo sostenible de la misma.
2. Debido a la inexistencia de un manual administrativo, el personal no ha podido ser beneficiado en algunos aspectos, como el crecimiento personal y profesional de quienes laboran en la microempresa, debido a la falta de capacitaciones y asignación de responsabilidades, lo que permitiría que el personal adquiriera una buena actitud hacia la clientela y esto a su vez permitiría el crecimiento de Signal Pint.
3. Al no contar con un manual de contabilidad la microempresa no posee un catálogo de cuentas, no mantiene un orden adecuado y detallado de sus movimientos contables, por lo tanto no emiten Estados Financieros que les permita conocer su rentabilidad real y la toma de decisiones correctas.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere la implementación del manual administrativo y contable, el cual permitirá a la microempresa Signal Print planificar, organizar y controlar todos los procesos y actividades que realiza la microempresa, además establecer y delimitar las funciones de los cargos, responsabilidades y funciones del personal, logrando así una correcta gestión y administración empresarial.
2. Se recomienda socializar el organigrama funcional, manual de funciones, flujograma de procesos, reglamento interno de trabajo plasmado en la presente investigación a todo el personal de la microempresa, para esto se recomienda realizar capacitaciones de manera trimestral al personal, de esta manera se logrará un beneficio a nivel del personal y por ende para la microempresa, conllevando así al trato justo hacia los clientes, brindando servicios y productos de calidad a la clientela de la microempresa, manteniendo así el buen nombre e imagen microempresarial de Signal Print.
3. Es de importancia la aplicación del manual contable, ya que permitirá obtener información clara, oportuna y veraz que servirá de soporte para la gerencia en la toma de decisiones, a través de la emisión de Estados Financieros de manera acertada, teniendo así un control de ingresos y gastos que generará un ejercicio contable y además permitirá conocer a la gerencia de forma real la rentabilidad que tendrá la microempresa.

BIBLIOGRAFÍA:

Antón, J. (2010). *Empresa y Administración*, Editorial Macmillan Iberia S.A

Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. McGraw-Hill Interamericana editores S.A de C.V, México, Tercera Edición.

Arbaiza, L. (2014), *Administración y Organización: Un enfoque contemporáneo*. Cengage Learning.

Bravo, M. (2013), *Contabilidad General*, Editorial Escobar, Quito-Ecuador, Décima primera Edición.

López, C.s (2013), *Estrategias Empresariales*. ECOE Ediciones.

Fierro, Á. (2011), *Contabilidad General* ECOE Ediciones.

Franklin, E. (2009), *Organización de Empresas*, McGraw-Hill Interamericana editores S.A de C.V, México, Tercera Edición.

Mano, M. (2009), *Organigramas*, el CID Editor.

Dambrosio, S, (2009), *Organización formal e informal*, el CID Editor

Evoli, J., (2009), *Planeación Estratégica*, el CID Editor

Palacios, L., (2009), *Dirección Estratégica*, el CID Editor

Palafox, G. (2012), *Administración: Teoría, Procesos, Áreas funcionales, Estrategias para la competitividad*, MC Graw – Hill.

Prieto, J. (2012), *Gestión Estratégica y Organizacional*. ECOE Ediciones.

LINKOGRAFÍA:

http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=8e47bb73-bdb8-46d6-a018-7ea3ad55cb8c&groupId=10157

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1423/1/02%20ICA%20375%20TESIS%20DIKASA%20-%20ECOMUEBLES.pdf>

(<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hh-7Z2QVICOJ:www.contactopyme.gob.mx/promode/conta.asp+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>)

<http://www.utc.edu.ec/utc3/Portals/0/utc/pdfs/MANUAL%20DE%20FUNCIONES%202010.pdf>

http://www.ctt.espol.edu.ec/documentos/mdf_rev13.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1: Diario General

DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2014

			
DIARIO GENERAL			
FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
01/10/2014	-001-		
	CAJA	760,00	
	BANCOS	285,00	
	CUENTAS POR COBRAR A CORTO PLAZO	626,00	
	MAQUINARIA	45.180,00	
	HERRAMIENTAS	200,00	
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	8.900,00	
	MUEBLES Y ENSERES	710,00	
	CUENTAS POR PAGAR		680,00
	PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR		4.410,00
	CAPITAL		51.571,00
	Capital Social		
	Capital Social del Sr. Luis Andrade		
	V/R Estado de Situación Financiera		
01/10/2014	-002-		
	Gasto Arriendo	220,00	
	IVA en Compras 12%	26,40	
	Bancos		246,40
	V/R Pago arriendo del local mes de Oct. con Fact. N°0385		
01/10/2014	-004-		
	Préstamo Bancario Coop. Bola Amarilla	210,00	
	Caja		210,00
	V/R Pago de préstamo de mes de Oct. Coop. Bola A.		
02/10/2014	-005-		
	Caja	211,20	
	Ventas		188,57
	Iva en Ventas 12%		22,63
	V/R Venta de adhesivos y gigantografía a la COAC Bola Amarilla		
06/10/2014	-006-		
	Caja	51,99	
	Ventas		46,42
	Iva en Ventas 12%		5,57
	V/R Venta de libretines a la Sra. Elizabeth Guerrero		
	PASA	57.380,59	57.380,59

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
07/10/2014	-007- VIENE	57.380,59	57.380,59
	Caja	11,20	
	Ventas		10,00
	Iva en Ventas 12%		1,20
	V/R Venta de libretines a la Sra. Elizabeth Guerrero		
07/10/2014	-008-		
	Caja	52,00	
	Cuentas por cobrar		52,00
	V/R Depósito del pago de la deuda de la empresa D'BELD		
08/10/2014	-009-		
	Gasto Servicios de Internet	22,61	
	IVA en Compras 12%	2,71	
	Caja		25,32
	V/R Pago por servicios de internet mes de Octubre con comprobante N° 08026396		
08/10/2014	-010-		
	Préstamo Bancario Coop. Imbaburapak	220,00	
	Caja		220,00
	V/R Pago de préstamo de mes de Oct. Coop. Imbaburapak		
14/10/2014	-011-		
	Caja	16,26	
	Retención del IVA 70%	1,34	
	Retención en la Fuente 2%	0,32	
	Ventas		16,00
	Iva en Ventas 12%		1,92
	V/R Venta de libretines al Ministerio de Educación		
14/10/2014	-012-		
	Caja	284,48	
	Retención del IVA 70%	23,52	
	Retención en la Fuente 2%	5,60	
	Ventas		280,00
	Iva en Ventas 12%		33,60
	V/R Venta de títulos impresos al Ministerio de Educación		
15/10/2014	-013-		
	Suministros y Materiales	64,02	
	IVA en Compras 12%	7,68	
	Caja		71,70
	V/R Compra de materia prima papel couch con Factura N°21208		
15/10/2014	-014-		
	Suministros y Materiales	134,82	
	IVA en Compras 12%	16,18	
	Proveedores		151,00
	V/R Compra de materia prima papel couch con Factura N°21210		
	PASA	58.243,33	58.243,33

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
16/10/2014	-015- VIENE	58.243,33	58.243,33
	Gasto Servicio de Seguridad -G4S	19,00	
	IVA en Compras 12%	2,28	
	Caja		21,28
	V/R Pago de serv. de seguridad a G4S con Fact. N°751032		
17/10/2014	-016-		
	Caja	15,68	
	Cuentas por cobrar		15,68
	V/R Depósito del pago de cuentas por cobrar		
17/10/2014	-017-		
	Caja	274,00	
	Ventas		244,64
	Iva en Ventas 12%		29,36
	V/R Depósito por el pago de ventas		
17/10/2014	-018-		
	Bancos	10,08	
	Cuentas por cobrar		10,08
	V/R Depósito del pago de cuentas por cobrar		
20/10/2014	-019-		
	Suministros y Materiales	31,25	
	IVA en Compras 12%	3,75	
	Caja		35,00
	V/R Compra de materia prima papel maule con Factura N°21280		
29/10/2014	-020-		
	Bancos	44,40	
	Retención en la Fuente 1%	0,40	
	Ventas		40,00
	Iva en Ventas 12%		4,80
	V/R Venta de cintas impresas a SOLCA		
30/10/2014	-021-		
	Caja	336,30	
	Retención del IVA 70%	27,80	
	Retención en la Fuente 2%	6,62	
	Ventas		331,00
	Iva en Ventas 12%		39,72
	V/R Venta de diseños de impresión y catálogo de revistas		
30/10/2014	-022-		
	Gasto Sueldos y Salario	750,00	
	Caja		750,00
	V/R Pago de sueldos del personal SIGNAL PRINT mes de octubre		
	PASA	59.764,89	59.764,89

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
01/11/2014	-023- VIENE	59.764,89	59.764,89
	Gasto Arriendo	220,00	
	IVA en Compras 12%	26,40	
	Caja		246,40
	V/R Pago arriendo del local mes de Nov. con Fact. N°0385		
01/11/2014	-024-		
	Préstamo Bancario Coop. Bola Amarilla	210,00	
	Caja		210,00
	V/R Pago de préstamo de mes de ov. Coop. Bola A.		
04/11/2014	-025-		
	Caja	33,60	
	Ventas		30,00
	Iva en Ventas 12%		3,60
	V/R Venta de Impresiones A3 al Sr. Diego Quintana		
10/11/2014	-026-		
	Bancos	38,66	
	Retención del IVA 30%	1,30	
	Retención en la Fuente 1%	0,36	
	Ventas		36,00
	Iva en Ventas 12%		4,32
	V/R Venta de dos sellos automáticos		
08/11/2014	-027-		
	Préstamo Bancario Coop. Imbaburapak	220,00	
	Caja		220,00
	V/R Pago de préstamo de mes de Nov. Coop. Imbaburapak		
10/11/2014	-028-		
	Caja	19,33	
	Retención del IVA 30%	0,65	
	Retención en la Fuente 1%	0,18	
	Ventas		18,00
	Iva en Ventas 12%		2,16
	V/R Venta de un sello automático		
11/11/2014	-029-		
	Suministros y Materiales	21,25	
	IVA en Compras 12%	2,55	
	Caja		23,80
	V/R Compra de materia prima pliegos papel couch con Factura N°21591		
12/11/2014	-030-		
	Caja	11,20	
	Ventas		10,00
	Iva en Ventas 12%		1,20
	V/R Venta de etiquetas al Sr. Juan Carlos Nazate		
	PASA	60.564,57	60.564,57

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
12/11/2014	-031- VIENE	60.564,57	60.564,57
	Caja	11,20	
	Ventas		10,00
	Iva en Ventas 12%		1,20
	V/R Venta de impresiones A4 Jorge Larrea		
13/11/2014	-032-		
	Bancos	1.500,00	
	Ventas		1.339,29
	Iva en Ventas 12%		160,71
	V/R Depósito por el pago de ventas		
13/11/2014	-033-		
	Bancos	57,99	
	Cuentas por cobrar		57,99
	V/R Depósito del pago de cuentas por cobrar		
14/11/2014	-034-		
	Caja	45,11	
	Retención del IVA 30%	1,51	
	Retención en la Fuente 1%	0,42	
	Ventas		42,00
	Iva en Ventas 12%		5,04
	V/R Venta de señáleticas laminadas		
17/11/2014	-035-		
	Gasto Servicios de Internet	22,61	
	IVA en Compras 12%	2,71	
	Caja		25,32
	V/R Pago por serv. de internet mes de Nov.comprobante N° 08079190		
17/11/2014	-036-		
	Gasto Servicio de Seguridad -G4S	19,00	
	IVA en Compras 12%	2,28	
	Caja		21,28
	V/R Pago de servicio de seguridad del mes de Noviembre a G4S con Factura N°757026		
19/11/2014	-037-		
	Caja	336,00	
	Ventas		300,00
	Iva en Ventas 12%		36,00
	V/R Venta de esfográficos impresos a la Agropecuaria Rojas		
19/11/2014	-038-		
	Cuentas por cobrar	800,00	
	Bancos		800,00
	V/R Pago de proveedores		
	PASA	63.363,40	63.363,40

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
20/11/2014	-039- VIENE	63.363,40	63.363,40
	Caja	12,99	
	Ventas		11,60
	Iva en Ventas 12%		1,39
21/11/2014	V/R Venta de un libretín a la Sra. Elizabeth Guerrero		
	-040-		
	Bancos	1.008,00	
	Ventas		900,00
	Iva en Ventas 12%		108,00
22/11/2014	V/R Venta de calendarios al Sra. Carmen Chuquilla		
	-041-		
	Caja	81,65	
	Retención del IVA 70%	6,75	
	Retención en la Fuente 2%	1,61	
	Ventas		80,36
	Iva en Ventas 12%		9,64
24/11/2014	V/R Venta de señáleticas laminadas		
	-042-		
	Caja	201,60	
	Ventas		180,00
	Iva en Ventas 12%		21,60
26/11/2014	V/R Servicio de impresión de calendarios		
	-043-		
	Caja	25,50	
	Ventas		22,77
	Iva en Ventas 12%		2,73
26/11/2014	V/R Venta de volantes a la Sra. Hilda Espinosa		
	-044-		
	Caja	134,40	
	Ventas		120,00
	Iva en Ventas 12%		14,40
27/11/2014	V/R Venta de volantes a la Sr. Pedro Mera		
	-045-		
	Caja	89,60	
	Ventas		80,00
	Iva en Ventas 12%		9,60
27/11/2014	V/R Colocación de Rotulo a NORCELL		
	-046-		
	Suministros y Materiales	116,67	
	IVA en Compras 12%	14,00	
	Proveedores		130,67
	V/R Compra de variedad de materia prima con Factura N°21785		
	PASA	65.178,89	65.178,89

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
28/11/2014	-047- VIENE Gasto Sueldos y Salario Bancos V/R Pago de sueldos del personal SIGNAL PRINT mes de noviembre	65.178,89 768,00	65.178,89 768,00
01/12/2014	-048- Caja Ventas Iva en Ventas 12% V/R Venta de un sello automático a la Dirección distrital de Atacames	20,16	18,00 2,16
01/12/2014	-049- Gasto Arriendo IVA en Compras 12% Bancos V/R Pago del arriendo del local mes de Diciembre con Factura N°0389	220,00 26,40	246,40
01/12/2014	-050- Préstamo Bancario Coop. Bola Amarilla Bancos V/R Pago de préstamo de mes de Dic. Coop. Bola A.	210,00	210,00
01/12/2014	-051- Suministros y Materiales IVA en Compras 12% Proveedores V/R Compra de materia prima y Suministros de oficina con Factura N°21814	100,71 12,09	112,80
03/12/2014	-052- Caja Ventas Iva en Ventas 12% V/R Venta de tarjetas de presentación al Sr. Lemmin Freire	33,60	30,00 3,60
03/12/2014	-053- Caja Retención del IVA 30% Retención en la Fuente 1% Ventas Iva en Ventas 12% V/R Venta de una gigantografía en lona SOLCA	121,36 4,07 1,13	113,00 13,56
03/12/2014	-054- Gasto Servicios de Internet IVA en Compras 12% Caja V/R Pago por servicios de internet mes de Diciembre con Factura N° 0530179	22,61 2,71	25,32
	PASA	66.721,73	66.721,73

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
03/12/2014	-054- VIENE	66.721,73	66.721,73
	Caja	441,96	
	Retención del IVA 70%	36,54	
	Retención en la Fuente 2%	8,70	
	Ventas		435,00
	Iva en Ventas 12%		52,20
	V/R Venta de impresiones a CCPD-AA		
03/12/2014	-055-		
	Caja	35,71	
	Ventas		31,88
	Iva en Ventas 12%		3,83
	V/R Venta de hojas membretadas al Sr. Eduardo Valverde		
05/12/2014	-056-		
	Bancos	116,84	
	Retención del IVA 70%	9,66	
	Retención en la Fuente 2%	2,30	
	Ventas		115,00
	Iva en Ventas 12%		13,80
	V/R Venta de libretines al MAGAP		
06/12/2014	-057-		
	Equipo de Coputación	223,21	
	IVA en Compras 12%	26,79	
	Caja		250,00
	V/R Compra de rótulo con Factura N°22863		
06/12/2014	-058-		
	Caja	62,16	
	Retención en la Fuente 1%	0,56	
	Ventas		56,00
	Iva en Ventas 12%		6,72
	V/R Venta de dos microperforados		
08/12/2014	-059-		
	Caja	82,88	
	Ventas		74,00
	Iva en Ventas 12%		8,88
	V/R Venta de calendarios a la Sra. Laura Villarreal		
08/12/2014	-060-		
	Préstamo Bancario Coop. Imbaburapak	220,00	
	Caja		220,00
	V/R Pago de préstamo de mes de Nov. Coop. Imbaburapak		
	PASA	67.989,34	67.989,34

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
09/12/2014	-061- VIENE	67.989,34	67.989,34
	Caja	457,20	
	Retención del IVA 70%	37,80	
	Retención en la Fuente 2%	9,00	
	Ventas		450,00
	Iva en Ventas 12%		54,00
	V/R Venta de gigantografias, microperforados y trabajos fotograficos al Patronato Municipal de Antonio Ante		
11/12/2014	-062-		
	Caja	392,00	
	Ventas		350,00
	Iva en Ventas 12%		42,00
	V/R Venta de rollups banner para la Subsecretaria Zonal Planificación Norte		
11/12/2014	-063-		
	Caja	41,44	
	Ventas		37,00
	Iva en Ventas 12%		4,44
	V/R Venta de calendarios al Sr. Roberto Villareal		
11/12/2014	-064-		
	Caja	67,20	
	Ventas		60,00
	Iva en Ventas 12%		7,20
	V/R Servicio de impresión de calendarios		
11/12/2014	-065-		
	Bancos	79,48	
	Retención del IVA 30%	2,66	
	Retención en la Fuente 1%	0,74	
	Ventas		74,00
	Iva en Ventas 12%		8,88
	V/R Venta de calendarios a la Sra. Gaby Mendez		
12/12/2014	-066-		
	Caja	12,47	
	Retención del IVA 30%	0,42	
	Retención en la Fuente 1%	0,12	
	Ventas		11,61
	Iva en Ventas 12%		1,39
	V/R Venta de libretines a la COAC "BOLA AMARILLA"		
13/12/2014	-067-		
	Caja	47,00	
	Ventas		41,96
	Iva en Ventas 12%		5,04
	V/R Venta de calendarios a la CIA Ciudad de Ibarra		
	PASA	69.136,86	69.136,86

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
16/12/2014	-068- VIENE	69.136,86	69.136,86
	Caja	260,85	
	Retención en la Fuente 1%	2,35	
	Ventas		235,00
	Iva en Ventas 12%		28,20
	V/R Venta de impresiones A4 Expopapeleería		
16/12/2014	-069-		
	Bancos	410,40	
	Retención del IVA 70%	33,60	
	Retención en la Fuente 1%	4,00	
	Ventas		400,00
	Iva en Ventas 12%		48,00
	V/R Venta de calendarios a la Sra. Gaby Mendez		
17/12/2014	-070-		
	Bancos	441,96	
	Ventas		394,61
	Iva en Ventas 12%		47,35
	V/R Depósito del pago de ventas		
17/12/2014	-071-		
	Bancos	64,44	
	Cuentas por cobrar		64,44
	V/R Depósito del pago de cuentas por cobrar a clientes		
29/12/2014	-072-		
	Gasto Sueldos y Salario	950,00	
	Caja		950,00
	V/R Pago de sueldos del personal SIGNAL PRINT mes de noviembre		
30/12/2014	-073-		
	Bancos	1.008,00	
	Ventas		900,00
	Iva en Ventas 12%		108,00
	V/R Venta de calendarios Sr. Juan Endara		
30/12/2014	-074-		
	Caja	140,00	
	Ventas		125,00
	Iva en Ventas 12%		15,00
	V/R Venta de etiquetas adhesivas Industrial Santa Clara Catalina de Salinas		
30/12/2014	-075-		
	Caja	85,92	
	Retención del IVA 30%	2,88	
	Retención en la Fuente 1%	0,80	
	Ventas		80,00
	Iva en Ventas 12%		9,60
	V/R Venta de libretines de Ingreso y Egreso a la COAC "BOLA AMARILLA"		
	PASA	72.542,06	72.542,06

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
31/12/2014	-075a- VIENE	72.542,06	72.542,06
	Iva Ventas	8.253,13	
	Iva Compras		145,59
	Iva por Pagar		8.107,54
	V/R Pago por liquidación de IVA		
31/12/2014	-076-		
	Resumen de Rentas y Gastos	3.233,83	
	Gasto Arriendo		660,00
	Gasto Servicios de Internet		67,83
	Gasto Servicio de Seguridad -G4S		38,00
	Gasto Sueldos y Salario		2.468,00
	V/R Para cerrar cuentas de gasto		
31/12/2014	-077-		
	Ingreso por Ventas	8368,71	
	Resumen de Rentas y Gastos		8.368,71
	V/R Para cerrar cuentas de ingreso o rentas		
	Resumen de Rentas y Gastos	5134,88	
			770,23
	Utilidad Neta del Ejercicio		4.364,65
	V/R Para definir la utilidad neta del ejercicio		
	SUMA TOTAL	97.415,38	97.415,38

Anexo N° 2: Mayor de Cuentas General



MAYORIZACIÓN DE CUENTAS

CAJA		BANCOS		CUENTAS POR COBRAR	
760,00	246,40	285,00	246,40	626,00	52,00
211,20	210,00	10,08	800,00		15,68
51,99	25,32	38,66	768,00		10,08
11,20	220,00	1500,00	246,40		57,99
16,26	71,70	57,99	210,00		64,44
44,40	21,28	1008,00			
336,30	35,00	116,84			
52,00	750,00	79,48			
284,48	210,00	410,40			
15,68	220,00	441,00			
274,00	23,80	64,44			
33,60	25,32	1008,00			
19,33	21,28				
11,20	89,60				
11,20	25,32				
45,11	250,00				
336,00	220,00				
12,99	950,00				
81,65					
201,60					
25,50					
134,40					
20,16					
33,60					
121,36					
441,96					
35,71					
62,16					
82,88					
457,20					
392,00					
41,44					
67,20					
12,47					
47,00					
260,85					
140,00					
85,92					
5272,00	3615,02	5019,89	2270,80	626,00	200,19
1656,98		2749,09		425,81	

Mayor de Cuentas General



SUMINISTROS DE

OFICINA

27,00	
27,00	0,00
27,00	

MAQUINARIA

45180,00	
45180,00	0,00
45180,00	

HERRAMIENTAS

200,00	
200,00	0,00
200,00	

MUEBLES Y ENSERES

710,00	
710,00	0,00
710,00	

PROVEEDORES

800,00	680,00
	151,00
	130,67
	112,80
800,00	1074,47
274,47	

PRÉSTAMO COAC

BOLA AMARILLA

210,00	2500,00
210,00	
210,00	
630,00	2500,00
1870,00	

EQUIPO DE
COMPUTACIÓN

8900,00	
223,21	
9123,21	0,00
9123,21	

PRÉSTAMO COAC
IMBABURA

220,00	1910,00
220,00	
220,00	
660,00	1910,00
1250,00	

Mayor de Cuentas General



CAPITAL		GASTO ARRIENDO		IVA COMPRAS 12%	
	51770,00	220,00		26,40	
		220,00		2,71	
		220,00		7,68	
				16,18	
				2,28	
				3,75	
				26,40	
				2,71	
				2,28	
				14,00	
				26,40	
				12,09	
				2,71	
0,00	51770,00	660,00	0,00	145,59	0,00
	51770,00		660,00		145,59

GASTO SERV.		RET. IVA 70%		RET. FUENTE 2%	
22,61		1,34		0,32	
22,61		23,52		5,60	
22,61		27,80		6,62	
		6,75		1,61	
		36,54		8,70	
		9,66		2,30	
		37,80		9,00	
		33,60			
67,83	0,00	177,01	0,00	34,15	0,00
	67,83		177,01		34,15

GASTO SERV.		RET. FUENTE 1%		SUELDOS Y SALARIOS	
19,00		0,36		750,00	
19,00		0,18		768,00	
		0,42		950,00	
		1,13			
		0,56			
		0,74			
		0,12			
		2,35			
		4,00			
		0,80			
38,00	0,00	10,66	0,00	2468,00	0,00
	38,00		10,66		2468,00

Mayor de Cuentas General

VENTAS		IVA VENTAS 12%	
	188,57		22,63
	46,42		5,57
	10,00		1,20
	16,00		1,92
	280,00		33,60
	244,64		29,36
	40,00		4,80
	331,00		39,72
	30,00		3,60
	36,00		4,32
	18,00		2,16
	10,00		2,55
	10,00		1,20
	1339,29		1,20
	0,42		160,71
	300,00		5,04
	11,60		36,00
	900,00		1,39
	80,36		108,00
	180,00		9,64
	22,77		21,60
	120,00		2,73
	80,00		14,40
	18,00		9,60
	30,00		2,16
	113,00		3,60
	435,00		13,56
	31,88		52,20
	115,00		3,83
	56,00		13,80
	74,00		26,79
	450,00		6,72
	350,00		8,88
	37,00		54,00
	60,00		42,00
	11,61		4,44
	41,96		7,20
	235,00		8,88
	400,00		1,39
	394,61		5,04
	900,00		48,00
	125,00		47,35
	80,00		108,00
			15,00
			9,60
0,00	8253,13	0,00	1005,38
	8253,13		1005,38

Mayor de Cuentas General



SUMINISTROS Y MATERIALES		RET. IVA 30%		RESUMEN DE RENTAS Y GASTOS	
64,02		1,30		3233,83	8368,71
134,82		0,65		5134,88	
31,25		1,51			
21,25		4,07			
116,67		2,66			
100,71		0,42			
		2,88			
				8368,71	8368,71
				0,00	
468,72	0,00	13,49	0,00		
468,72		13,49			

UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	
	5134,88
0,00	5134,88
5134,88	

Anexo N° 3: Registro Único de Contribuyentes

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		PERSONAS NATURALES		 <i>...le hace bien al país!</i>	
NUMERO KUC:	1001412699001				
APELLIDOS Y NOMBRES:	ANDRADE CORDOVA LUIS ANIBAL FEDERICO				
NOMBRE COMERCIAL:	SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y				
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	NO		
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	NUMERO:				
FEC. NACIMIENTO:	29/07/1963	FEC. ACTUALIZACION:	21/03/2013		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	08/04/2009	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:			
FEC. INSCRIPCION:	08/04/2009	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	04/01/2012		
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:					
ENCUADERNACION Y PRODUCCION DE CARACTERES DE IMPRENTA					
DOMICILIO TRIBUTARIO:					
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAGRARIO Calle: SUCRE Número: 10-57 Intersección: COLON Y PEREZ GUERRERO Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA BASILICA DE LA DOLOROSA Teléfono: 062606044					
DOMICILIO ESPECIAL:					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:					
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA					
Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)					
Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1		
JURISDICCION:	\ REGIONAL NORTE\ IMBABURA	CERRADOS:	0		
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
Usuario: BIAR060910		Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-09 ENTRE Fecha y hora: 21/03/2013 16:56:25			
Página 1 de 2					



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1001412699001

APELLIDOS Y NOMBRES: ANDRADE CORDOVA LUIS ANIBAL FEDERICO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	08/04/2009
NOMBRE COMERCIAL:	SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO				FEC. CIERRE:	08/04/2009
					FEC. REINICIO:	08/01/2012

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ENCUADERNACION Y PRODUCCION DE CARACTERES DE IMPRENTA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: SUCRE Número: 10-57 Intersección: COLON Y AV. PEREZ GUERRERO Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA BASILICA DE LA DOLOROSA Telefono Domicilio: 062606044 Celular: 0999358549


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Usuario: BIARD60910 Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE Fecha y hora: 21/03/2013 16:58:25

Anexo N° 4: Declaración del IVA mensual diciembre 2014

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS		
RUC: 1001412699001		
RAZÓN SOCIAL: SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO		
IMPUESTO: Impuesto al Valor Agregado		
PERIODO FISCAL: Diciembre / 2014		
CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALOR
31	ORIGINAL - SUSTITUTIVA	Original
101	MES	Diciembre
102	AÑO	2014
199	Cédula de identidad o No. de Pasaporte del sujeto pasivo	1003520036
201	RUC	1001412699001
202	RAZÓN SOCIAL	SIGNAL PRINT IMPRENTA
401	Valor bruto - Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	4002.06
409	TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES - VALOR BRUTO	4002.06
411	Valor neto - Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	4002.06
419	TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES - VALOR NETO	4002.06
421	Impuesto generado - Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	480.25
429	TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES - IMPUESTO GENERADO	480.25
480	TOTAL TRANSFERENCIAS GRAVADAS 12% A CONTADO ESTE MES	4002.06
482	TOTAL IMPUESTO GENERADO	480.25
484	Impuesto a liquidar este mes	480.25
499	TOTAL IMPUESTO A LIQUIDAR EN ESTE MES	480.25
500	Valor bruto - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	343.32
501	Valor bruto - Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	223.21
509	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - VALOR BRUTO	566.53
510	Valor neto - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	343.32
511	Valor neto - Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	223.21
519	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - VALOR NETO	566.53

510	Valor neto - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	343.32
511	Valor neto - Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	223.21
519	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - VALOR NETO	566.53
520	Impuesto generado - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	41.20
521	Impuesto generado - Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	26.79
529	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - IMPUESTO GENERADO	67.99
993	Factor de proporcionalidad para crédito tributario	1.00
991	Impuesto causado	480.25
999	Retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas en este período	127.63

Página 1 / 2

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS		
RUC: 1001412699001		
RAZÓN SOCIAL: SIGNAL PRINT IMPRENTA OFFSET Y DISEÑO		
IMPUESTO: Impuesto al Valor Agregado		
PERIODO FISCAL: Diciembre / 2014		
CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALOR
819	SUBTOTAL A PAGAR	352.62
999	TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR PERCEPCIÓN	352.62
992	TOTAL IMPUESTO A PAGAR	352.62
995	MEDIANTE CHEQUE, DÉBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO	352.62
922	BANCO	RED BANCARIA
999	TOTAL PAGADO	352.62

Anexo N° 5: Cuestionario al personal



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Carrera De Ingeniería En Contabilidad Y Auditoría.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SIGNAL PRINT

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la microempresa Signal Print imprenta offset y diseño en cuanto a su organización y funcionamiento.

1. ¿Conoce usted los siguientes aspectos administrativos?

Aspectos Administrativos	SI	NO
Misión		
Visión		
Objetivos		
Valores		
Políticas		

2. ¿Tiene conocimiento sobre el plan estratégico de Signal Print?

Absolutamente () Medianamente () Poco ()

Nada ()

3. ¿Dispone de un documento guía que le permite identificar sus funciones?

Si () No ()

4. ¿Tiene conocimiento de sus funciones a desempeñar en su lugar de trabajo?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

5. ¿Conoce de sus derechos y obligaciones según el Código de Trabajo?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

6. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones en el tiempo que Ud. labora?

Trimestralmente () Semestralmente () Anual () Nunca ()

7. ¿Cuenta la microempresa con equipo, maquinaria y mobiliario necesario para el desarrollo normal de las actividades diarias?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

8. ¿La distribución de los espacios físicos es adecuada para el desarrollo de cada una de sus actividades?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

9. ¿Dispone de materia prima adecuada para el desarrollo de sus actividades?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

10. ¿Creó importante la implementación de un manual administrativo y contable para la el desarrollo de la microempresa?

Muy importante () Importante () Poco importante () Nada importante ()

Se agradece por el tiempo y la atención brindada al presente.

Anexo N° 6: Cuestionario A Los Clientes**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****Carrera De Ingeniería En Contabilidad Y Auditoría.****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE SIGNAL PRINT**

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la microempresa Signal Print imprenta offset y diseño en cuanto a su organización y funcionamiento.

1. ¿Cómo considera usted la atención que brinda Signal Print?

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

2. ¿Creé necesario que el personal necesita una capacitación de mejora para atención al cliente?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

3. La importancia que el personal brinda a sus necesidades es:

Alta () Media () Baja () Ninguna ()

4. ¿Ud. está de acuerdo con el horario de atención que brinda Signal Print?

Absolutamente de acuerdo () Medianamente de acuerdo ()

Poco de acuerdo () En desacuerdo ()

5. ¿Cómo califica la calidad de los productos y servicios que brinda la microempresa?

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

6. ¿En qué nivel de confianza categoriza al trabajo elaborado por la microempresa?

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

7. ¿Considera que los precios de los productos y servicios van de acuerdo con la calidad?

Absolutamente de acuerdo () Medianamente de acuerdo ()

Poco de acuerdo () En desacuerdo ()

8. ¿Considera que recibir algún tipo de promoción en los productos o servicios tendría Ud. mayor fidelidad a Signal Print?

Muchas veces () Algunas veces () Nada ()

9. ¿Cuál es la forma de pago al adquirir un producto o servicio?

Efectivo () Crédito personal () Tarjeta de crédito ()

10. ¿Creé que se debería incluir un buzón de sugerencias en Signal Print?

Absolutamente () Medianamente () Poco () Nada ()

Se agradece por el tiempo y la atención brindada al presente.

Anexo N° 7: Cuestionario A Proveedores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE SIGNAL PRINT

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la microempresa Signal Print imprenta offset y diseño en cuanto a su organización y funcionamiento.

1. ¿Hace que tiempo provee de sus productos a Signal Print?

De 0 a 1 año () De 1 a 2 años () De 2 a 3 años ()

De 3 años en adelante ()

2. ¿Cómo es la relación que Ud. mantiene con la microempresa?

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

3. ¿Ha tenido algún tipo de problema con el plazo de entrega de los productos para la microempresa?

Muy frecuentemente () Poco frecuente () Casi nunca ()

Nunca ()

4. ¿Los productos que entrega a la microempresa, tienen garantía?

Todos () Pocos () Ninguno ()

5. ¿Cuál es la forma de pago de Signal Print al adquirir sus productos?

Efectivo () Crédito personal () Tarjeta de crédito ()

Se agradece por el tiempo y la atención brindada al presente.

Anexo N° 8: Entrevista del Gerente



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

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE SIGNAL PRINT

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la microempresa Signal Print imprenta offset y diseño en cuanto a su organización y funcionamiento.

1. ¿La organización dispone de un plan estratégico?
2. ¿Disponen de un documento en el cual permita saber las funciones del personal?
3. ¿Cuál es la normativa existente a la que se rige Signal Print?
4. ¿Ud. está al tanto de los movimientos diarios y declaraciones que realiza la persona encargada de contabilidad?
5. ¿Cuál es el proceso de contratación del personal?
6. ¿Se realiza el proceso de inducción al personal una vez contratado?
7. ¿Disponen de un plan de capacitación del personal y que con frecuencia lo realizan?
8. ¿Cómo se realizó la distribución física de la microempresa?
9. ¿La adquisición del equipo y mobiliario se realizó de acuerdo a las necesidades de la microempresa?
10. ¿Cómo evalúan la actitud y desempeño del personal hacia el cliente?
11. ¿Qué estrategias utilizan para otorgar promociones a sus clientes?

12. ¿Se siente conforme con la atención y entrega de productos que le brindan sus proveedores?
13. ¿Cuál son sus proyecciones o perspectivas para que Signal Print crezca?
14. ¿Considera Ud. que el manual administrativo y contable contribuirá al desarrollo de Signal Print?

Anexo N° 9: Entrevista a la Contadora



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE SIGNAL PRINT

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la microempresa Signal Print imprenta offset y diseño en cuanto a su organización y funcionamiento.

1. ¿Dispone de un documento donde le designa todas sus funciones a realizar?
2. ¿Realiza un registro diario de todas las actividades de la microempresa?
3. ¿Cada que tiempo realiza las declaraciones de impuestos?
4. ¿Qué tipo de anexos utiliza para las declaraciones de impuestos?
5. ¿Dispone de un sistema contable para el desarrollo de sus actividades?

Anexo N° 10: Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
MICROEMPRESA: SIGNAL PRINT OFFSET Y DISEÑO			
FECHA:	LOCALIDAD:		OBSERVACIONES
ÁREA :	SI	NO	
NRO:			
<u>DESCRIPCIÓN:</u>			
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico. • Organigrama estructural. • Manual de funciones 			
NORMATIVIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> • Ley y reglamento de régimen tributario. • Normativa NIFF'S. • Ley de Seguridad Social. • Código de trabajo. 			
ACTIVIDADES CONTABLES			
<ul style="list-style-type: none"> • Registros • Estados Financieros • Declaraciones de impuestos • Sistemas contables 			
FUNCIONES Y CONDICIONES DEL PERSONAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Nivel de instrucción • Capacitación 			

<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de contratación del personal. • Inducción <p>INSTALACIONES DE MAQUINARIA, EQUIPO Y MOBILIARIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Distribución física. • Equipo de oficina y computación • Maquinaria. • Mobiliario. <p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud. • Desempeño. • Precios. • Promociones. <p><u>PROCESOS</u></p> <p><u>NOVEDADES</u></p>			
ELABORADO:	TOTAL:		

Anexo N° 11: Fotografías







