



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES DE PREMIERTEL S.A. – DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

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

AUTORES: Ricardo Stalin Prócel Barriga

Diego Alejandro Uribe Pineda

DIRECTOR: Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría

IBARRA, DICIEMBRE 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo pretende dar solución a los problemas internos y externos de la empresa PREMIERTEL S.A. identificados en la investigación, promoviendo de esta manera la correcta utilización de recursos, tanto humanos, materiales y tecnológicos; a fin de contribuir al crecimiento y desarrollo de la misma. Este proyecto se encuentra enmarcado en la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables que permita incrementar la productividad del negocio, optimizar recursos y garantizar una adecuada gestión administrativa, es por ello que se hace imperante la necesidad de establecer una correcta estructura organizacional de acuerdo a las necesidades de la empresa, donde se identifiquen puestos de trabajo, funciones, y líneas de autoridad establecidas para cada departamento y empleado, con el propósito de consolidar líneas estratégicas de operatividad empresarial en los ámbitos administrativo, financiero y contable. Este manual permitirá también precisar actividades, establecer mecanismos de coordinación, planificación, organización y control del uso de recursos para asegurar estándares de calidad de gestión que conlleven a la consecución de los objetivos y metas de la empresa de manera eficiente y eficaz. El éxito en la implementación de este manual dependerá del grado de compromiso de los involucrados, tomando en cuenta que el recurso humano es un factor predominante para el engrandecimiento y consecución satisfactoria de los objetivos empresariales.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work tries to give solution to the internal and external problems of the company PREMIERTEL S.A. identified in the investigation, promoting hereby the correct utilization of resources, so much human, material and technological; in order to contribute to the growth and development of the same one. This project is framed in the production of a Manual of Administrative, Financial and Countable Procedures that allows to increase the productivity of the business, to optimize resources and to guarantee a suitable administrative management, it is for it that makes to itself commanding the need to establish a correct structure organizacional in agreement to the needs of the company, where there are identified working places, functions, and lines of authority established for every department and employee, with the intention of consolidating strategic lines of managerial operability in the areas administrative officer, financier and book-keeper. This manual will allow to need also activities, to establish mechanisms of coordination, planning, organization and control of the use of resources to assure qualit standards of management that they should carry to the attainment of the aims and goals of the company of an efficient and effective way. The success in the implementation of this manual will depend on the degree of commitment of the involved ones, bearing in mind that the human resource is a predominant factor for the aggrandizement and satisfactory attainment of the managerial aims.

AUTORÍA

Nosotros, Ricardo Stalin Prócel Barriga y Diego Alejandro Uribe Pineda portadores de cédulas de identidad N° 1716622426 y 1002898110 respectivamente, declaramos bajo juramento que el trabajo desarrollado es de nuestra autoría: “Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables de PREMIERTEL S.A. - Distribuidor Autorizado de Claro de 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.



Ricardo Stalin Prócel Barriga
C. I. 1716622426



Diego Alejandro Uribe Pineda
C. I. 1002898110

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de tutor de Trabajo de Grado presentado por los señores Ricardo Stalin Prócel Barriga y Diego Alejandro Uribe Pineda, para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo título es **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES DE PREMIERTEL S.A. - DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, 10 de mayo del 2018



Ing. Paúl Toro
C.I. 040061076-2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	171662242-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Prócel Barriga Ricardo Stalin		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Juan de Salinas 16-16 entre Francisco Bonilla y Alfredo Obando Luna		
EMAIL:	griehardp_iedc@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062607151	TELÉFONO MÓVIL:	0992073737

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100289811-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Uribe Pineda Diego Alejandro		
DIRECCIÓN:	Otavalo, Conjunto Residencial Jardines de Otavalo		
EMAIL:	diegouribe_ec@yahoo.es		
TELÉFONO FIJO:	062930215	TELÉFONO MÓVIL:	0991898255

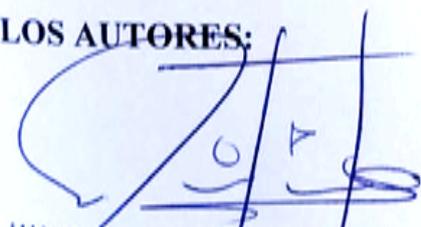
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES DE PREMIERTEL S.A. – DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA
AUTOR (ES):	Prócel Barriga Ricardo Stalin Uribe Pineda Diego Alejandro
FECHA: DD/MM/AAAA	10/05/2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	Paúl Alexander Toro Echeverría

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el 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 11 días del mes de Junio de 2019

LOS AUTORES:



 Prócel Barriga Ricardo Stalin



 Uribe Pineda Diego Alejandro

DEDICATORIA

Como un sencillo gesto de agradecimiento, quiero dedicar mi trabajo de grado a:

Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos de dificultad que me han enseñado a valorarlo cada vez más.

A mi amada esposa Verónica y mis hijas Ely y Ale, por ser mi motivación, mi motor y mi fuerza; por brindarme día a día su apoyo para alcanzar nuevas metas y cumplir juntos nuestros objetivos.

A mis padres Marco y Susy por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por ser partícipes de mi formación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hermanos, sobrinos y todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que abrieron sus puertas y compartieron sus conocimientos.

Ricardo Prócel Barriga

DEDICATORIA

*Si quieres triunfar en la vida, haz de la perseverancia tu amigo del alma,
de la experiencia tu sabio consejero, de la advertencia tu hermano mayor
y de la esperanza tu genio guardián.*

Joseph Addison

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios por haberme dado la sabiduría para llegar hasta este momento tan importante en mi vida profesional.

A mi madre Cristina por haberme apoyado en todo momento, por su motivación constante y por ser el pilar de mi camino.

A mi esposa Silvia y a mis hijos Dieguito y Carito, quienes con su apoyo incondicional han hecho posible este sueño a pesar de que el camino recorrido haya tenido muchas dificultades.

Al alcanzar esta meta tengo presente que el camino continúa y que la lucha debe ser constante para conseguir lo esperado, que éste será el inicio de un futuro lleno de esperanzas y nuevos proyectos.

Diego Uribe Pineda

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser el inspirador de nuestras vidas, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia y por darnos fortaleza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Al alma máter de la educación superior del norte del país, la Universidad Técnica del Norte, por ser la cuna del conocimiento adquirido de todos estos años.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en especial al Ing. Paúl Toro y a la Dra. Soraya Rhea, que durante la carrera han sabido guiarnos hacia el sendero del éxito y que gracias a la enseñanza de sus valiosos conocimientos nos hicieron crecer cada día como profesionales; gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

A nuestros compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio, compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos años estuvieron apoyándonos para que este sueño se haga realidad.

Finalmente, nuestro agradecimiento infinito a todo el personal de PREMIERTEL S.A., por habernos abierto las puertas de la empresa y facilitarnos la información necesaria para consolidar este proyecto de investigación.

Ricardo Prócel Barriga

Diego Uribe Pineda

PRESENTACIÓN

El presente trabajo investigativo comprende la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables para la empresa PREMIERTEL S.A. de la ciudad de Ibarra, que servirá como un instrumento que oriente el correcto accionar de la empresa en los campos mencionados a fin de optimizar el uso de recursos y promover el crecimiento continuo del negocio. Es relevante considerar que la revisión bibliográfica actualizada ha servido de sustento para la aplicación metodológica de la investigación, es así que el documento consta de cuatro capítulos con sus respectivos anexos y fuentes de información. En el primer capítulo se realiza un diagnóstico situacional de la empresa, a fin de conocer de forma pormenorizada cada uno de los aspectos relevantes de la empresa a través del análisis detallado de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que permitirán identificar el problema para luego generar estrategias encaminadas a la mejora de procedimientos administrativos, financieros y contables. En el segundo capítulo se sustentan las bases teóricas y científicas que fundamentan la investigación para establecer un modelo administrativo y financiero acorde a los lineamientos vigentes. En el tercer capítulo se presenta la propuesta que deriva de la investigación e identificación del problema y se propone el modelo del manual de procedimientos de acuerdo a la naturaleza de la empresa acorde a su realidad. Finalmente en el cuarto capítulo se establece la validación de la propuesta como eje primordial para el desarrollo sustentable de la empresa bajo parámetros establecidos y aprobados por profesionales en ejercicio de sus funciones.

JUSTIFICACIÓN

Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan la labor cotidiana de una empresa estableciendo métodos y procesos que permitan un eficiente y eficaz desarrollo de las diferentes operaciones de la empresa, mediante la comunicación continua y la coordinación de lineamientos específicos para cada área, lo que permite simplificar el trabajo y orientar el potencial del capital humano en cada una de las áreas tanto administrativas como operativas.

En este contexto, el manual de procedimientos se convierte en una herramienta para la estandarización de actividades por lo que se hace necesaria su implementación en la empresa PREMIERTEL S.A., puesto que hasta el momento la empresa carece de una planeación estratégica bajo estos lineamientos.

Es importante reconocer que el problema que radica en la mayoría de empresas es el desconocimiento de funciones y procesos ligados a su cargo, lo que deriva a una serie de interrogantes respecto al tema: ¿Cómo optimizar los recursos para obtener mejor desempeño económico y laboral? ¿Es necesario mantener una estructura organizacional con lineamientos claros y funciones específicas? ¿Es importante encontrarse a la par de las nuevas tecnologías para mantener un control adecuado tanto financiero como contable? En definitiva, ¿cuáles son las causas del éxito o fracaso de una empresa?

Como resultado de la investigación se propone la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables para la empresa PREMIERTEL S.A. que pueda servir como referencia documental para ser implementado por la empresa y mejorar su productividad.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables para la empresa PREMIERTEL S.A. – Distribuidor Autorizado de Claro, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar el diagnóstico técnico situacional de la empresa PREMIERTEL S.A. a través de un análisis FODA.
- Estructurar las bases teóricas, científicas, mediante la investigación documental, bibliográfica y linkografía, para sustentar la propuesta.
- Elaborar el Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables para la empresa PREMIERTEL S.A.
- Validar la propuesta investigativa para instituir su factibilidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vi
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	xi
PRESENTACIÓN	xii
JUSTIFICACIÓN	xiii
OBJETIVOS DEL PROYECTO	xiv
OBJETIVO GENERAL.....	xiv
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xiv

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS	3
1.4 INDICADORES DE LAS VARIABLES.....	3
1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA	5
1.6 MECÁNICA OPERATIVA	6
1.6.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	6
1.6.2 INFORMACIÓN.....	6

1.6.2.1	INFORMACIÓN PRIMARIA	7
1.6.2.1.1	ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE GENERAL	7
1.6.2.1.2	ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA GENERAL.....	10
1.6.2.1.3	FICHA DE OBSERVACIÓN.....	13
1.6.2.2	INFORMACIÓN SECUNDARIA.....	14
1.6.3	PROCEDIMIENTOS	14
1.7	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	14
1.8	MATRIZ FODA	15
1.9	ANÁLISIS FODA	17
1.9.1	FACTORES INTERNOS.....	17
1.9.2	FACTORES EXTERNOS.....	19
1.10	CRUCE DE ESTRATEGIAS	20
1.11	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	LA EMPRESA.....	23
2.1.1	DEFINICIÓN	23
2.1.2	TIPOS DE EMPRESAS	24
2.1.2.1	EMPRESA COMERCIAL.....	25
2.1.2.2	EMPRESA COMISIONISTA.....	25
2.1.2.3	EMPRESA DE SERVICIOS	26
2.2	LA ADMINISTRACIÓN	26
2.2.1	PROCESO ADMINISTRATIVO	27
2.2.1.1	PLANIFICACIÓN	28
2.2.1.2	ORGANIZACIÓN	29
2.2.1.3	DIRECCIÓN	30
2.2.1.4	CONTROL.....	32

2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	33
2.3.1	ORGANIGRAMA.....	33
2.3.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	34
2.4	PROCEDIMIENTOS	34
2.4.1	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	35
2.4.2	PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS.....	35
2.4.3	PROCEDIMIENTOS CONTABLES.....	35
2.5	ANÁLISIS FINANCIERO	36
2.5.1	DEFINICIÓN	36
2.5.2	IMPORTANCIA	36
2.5.3	LAS RAZONES Y LOS INDICADORES FINANCIEROS	37
2.5.3.1	CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS.....	37
2.6	PROCESO CONTABLE	40
2.6.1	DEFINICIÓN DE CONTABILIDAD.....	40
2.6.2	SISTEMA CONTABLE.....	41
2.6.3	PLAN DE CUENTAS.....	41
2.6.4	REGISTROS CONTABLES.....	41
2.6.5	ESTADOS FINANCIEROS.....	42
2.6.6	INVENTARIOS	44

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1	INTRODUCCIÓN	45
3.2	LA EMPRESA.....	45
3.3	BASE FILOSÓFICA	46
3.3.1	MISIÓN	46
3.3.2	VISIÓN	46
3.3.3	VALORES.....	46

3.4	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	47
3.5	UBICACIÓN DE LA EMPRESA	47
3.6	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES	48
3.7	PLAN DE CUENTAS	59
3.7.1	ACTIVOS.....	59
3.7.2	PASIVOS	61
3.7.3	PATRIMONIO.....	63
3.7.4	INGRESOS	64
3.7.5	COSTOS.....	65
3.7.6	GASTOS	65
3.8	POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS	68
3.8.1	CAJA.....	68
3.8.1.1	POLÍTICAS	69
3.8.1.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	70
3.8.2	CAJA CHICA.....	70
3.8.2.1	POLÍTICAS	70
3.8.2.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	71
3.8.2.3	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA	71
3.8.2.4	CONTABILIZACIÓN CREACIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA	72
3.8.2.5	DESCRIPCIÓN DEL MANEJO DE CAJA CHICA.....	72
3.8.2.6	DOCUMENTACIÓN	73
3.8.3	ARQUEO DE CAJA.....	74
3.8.3.1	POLÍTICAS	74
3.8.3.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	75
3.8.3.3	DESCRIPCIÓN.....	75
3.8.3.4	DOCUMENTACIÓN	75
3.8.3.5	CONTABILIZACIÓN ARQUEO DE CAJA.....	78
3.8.4	BANCOS.....	79

3.8.4.1	POLÍTICAS	79
3.8.4.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	80
3.8.4.3	PROCEDIMIENTO DE BANCO.....	80
3.8.4.4	INGRESOS	81
3.8.4.5	DOCUMENTACIÓN	81
3.8.4.6	EGRESOS.....	82
3.8.4.7	DOCUMENTACIÓN	82
3.8.5	CONCILIACIÓN BANCARIA	83
3.8.5.1	POLÍTICAS	83
3.8.5.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	83
3.8.5.3	DESCRIPCIÓN.....	84
3.8.5.4	DOCUMENTACIÓN	84
3.8.5.5	CONTABILIZACIÓN CONCILIACIÓN BANCARIA	86
3.8.6	CONTROL DE INVENTARIOS	87
3.8.6.1	POLÍTICAS	87
3.8.6.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	88
3.8.6.3	DESCRIPCIÓN.....	88
3.8.6.4	DOCUMENTACIÓN	89
3.8.6.5	CONTABILIZACIÓN DE INVENTARIO	90
3.8.7	COMPRAS.....	90
3.8.7.1	POLÍTICAS	90
3.8.7.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	91
3.8.7.3	DESCRIPCIÓN.....	91
3.8.7.4	DOCUMENTACIÓN	92
3.8.8	VENTAS	94
3.8.8.1	POLÍTICAS	94
3.8.8.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	94
3.8.8.3	DESCRIPCIÓN.....	95

3.8.8.4	DOCUMENTACIÓN	96
3.8.9	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.....	97
3.8.9.1	POLÍTICAS	97
3.8.9.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	97
3.8.9.3	DOCUMENTACIÓN	98
3.8.10	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS .	101
3.8.10.1	POLÍTICAS.....	101
3.8.10.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN	101
3.8.10.3	DOCUMENTACIÓN	102

CAPÍTULO IV

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1	INTRODUCCIÓN.....	105
4.2	MÉTODO DE VERIFICACIÓN.....	105
4.2.1	FACTORES A VALIDAR.....	106
4.2.2	METODO DE CALIFICACIÓN	107
4.2.3	RANGOS DE INTERPRETACIÓN.....	107
4.3	DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO	109
4.3.1	OBJETIVO DEL ESTUDIO	109
4.3.2	EQUIPO DE TRABAJO	109
4.4	RESULTADOS	110
	CONCLUSIONES.....	113
	RECOMENDACIONES.....	115
	BIBLIOGRAFÍA	117
	LINKOGRAFÍA	118

ANEXOS

ANEXO 1	120
ANEXO 2	122

ANEXO 3	123
ANEXO 4	124
ANEXO 5	126

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Distribución del capital de la empresa.....	2
Cuadro N° 2. Matriz de relación diagnóstica.....	5
Cuadro N° 3. Población	6
Cuadro N° 4. Ficha de observación	13
Cuadro N° 5. Matriz FODA.....	16
Cuadro N° 6. Matriz EFI.....	18
Cuadro N° 7. Matriz EFE.....	20
Cuadro N° 8. Cruces estratégicos	21
Cuadro N° 9. Indicadores financieros	39
Cuadro N° 10. Funciones del gerente general.	49
Cuadro N° 11. Funciones del contador general.	51
Cuadro N° 12. Funciones del auxiliar contable.	53
Cuadro N° 13. Funciones del asistente administrativo.	55
Cuadro N° 14. Funciones de atención al cliente.	57
Cuadro N° 15. Activos.....	59
Cuadro N° 16. Pasivos.....	61
Cuadro N° 17. Patrimonio.....	63

Cuadro N° 18. Ingresos.....	64
Cuadro N° 19. Costos.....	65
Cuadro N° 20. Gastos.....	65
Cuadro N° 21. Creación del fondo de caja chica.....	71
Cuadro N° 22. Contabilización Creación del fondo de caja chica.....	72
Cuadro N° 23. Descripción del manejo de caja chica.....	72
Cuadro N° 24. Descripción del arqueo de caja.....	75
Cuadro N° 25. Arqueo Normal.....	78
Cuadro N° 26. Billetes Falsos.....	78
Cuadro N° 27. Sobrantes.....	78
Cuadro N° 28. Faltantes.....	79
Cuadro N° 29. Cheques Posfechados.....	79
Cuadro N° 30. Ingresos.....	81
Cuadro N° 31. Egresos.....	82
Cuadro N° 32. Descripción de la conciliación bancaria.....	84
Cuadro N° 33. Notas de crédito.....	86
Cuadro N° 34. Notas de débito.....	86
Cuadro N° 35. Cheques devueltos.....	87
Cuadro N° 36. Descripción del control de inventarios.....	88
Cuadro N° 37. Pérdidas de inventario.....	90
Cuadro N° 38. Descripción del proceso de compras.....	91
Cuadro N° 39. Descripción del proceso de ventas.....	95

Cuadro N° 40. Descripción del proceso para la elaboración y presentación de estados financieros.	98
Cuadro N° 41. Descripción del proceso para la elaboración y presentación de las obligaciones tributarias.	102
Cuadro N° 42. Calificación.	107
Cuadro N° 43. Rangos de interpretación.	108
Cuadro N° 44. Resultados de validación.	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Clasificación de la empresa	25
Gráfico N° 2. Esquema general del proceso administrativo	28
Gráfico N° 3. Síntesis de las actividades básicas de la función directiva	31
Gráfico N° 6. Organigrama estructural de la empresa	47
Gráfico N° 5. Ubicación de la empresa	47
Gráfico N° 7. Recibo de caja chica	73
Gráfico N° 8. Reposición de caja chica	73
Gráfico N° 9. Resumen de movimiento de caja general	76
Gráfico N° 10. Resumen de movimiento de caja	77
Gráfico N° 11. Comprobante de ingresos	81
Gráfico N° 12. Comprobante de egresos	82
Gráfico N° 13. Conciliación bancaria	85
Gráfico N° 14. Resumen de conciliación bancaria	86

Gráfico N° 15. Existencias de artículos.....	89
Gráfico N° 16. Solicitud de compra.....	92
Gráfico N° 17. Cheque.....	93
Gráfico N° 18. Retención.....	93
Gráfico N° 19. Factura.....	96
Gráfico N° 20. Estado de resultados.....	99
Gráfico N° 21. Balance general.....	100
Gráfico N° 22. Anexo transaccional de compras.....	103
Gráfico N° 23. Retenciones de compras.....	103
Gráfico N° 24. Anexo transaccional de ventas.....	104
Gráfico N° 25. Retenciones en ventas.....	104

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

CONECEL S.A., cuya marca comercial es CLARO, es una operadora de telecomunicaciones propiedad de la mexicana América Móvil. La firma ofrece productos pre y pos pago en el territorio Ecuatoriano. Con este antecedente la empresa efectúa contratos de adjudicación a diferentes compañías distribuidas en el territorio, que se dedican a la comercialización de todos sus productos.

En este contexto, se constituye la empresa PREMIERTEL Sociedad Anónima, registrada bajo el RUC 1091740342001, legalmente constituida mediante escritura pública celebrada ante el Notario Segundo del cantón Ibarra, el 5 de septiembre de dos mil doce, e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Ibarra, el 11 de octubre de dos mil doce; domiciliada en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, específicamente en las calles Simón Bolívar 12-123 y Rafael Larrea.

Con estas referencias PREMIERTEL S.A. se establece bajo la capacidad legal para obligarse en los términos y condiciones contractuales de CONECEL S.A. respondiendo a su objeto social que es la venta al por mayor y menor de equipos de comunicación, incluidas partes y piezas de telefonía móvil, y servicios de telefonía móvil para la operadora Claro.

La sociedad se encuentra suscrita con un capital de \$10.000,00 USD (Diez mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 1. Distribución del capital de la empresa

SOCIO ACCIONISTA	VALOR DE ACCIONES
GRANDA DELGADO FAUSTO PATRICIO	\$ 2.000,00
GRANDA LOPEZ BYRON PATRICIO	\$ 4.000,00
PAEZ SALAZAR EDUARDO ANDRES	\$ 2.000,00
TOBAR BENAVIDES EDUARDO NERBEY	\$ 2.000,00
TOTAL	\$ 10.000,00

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

En la actualidad PREMIERTEL S.A. tiene un monto de ventas mensuales de aproximadamente \$150.000,00 USD (Ciento cincuenta mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), que incluyen productos como PVIR (Pines Virtuales), Tarjetas Prepago, Chips, Amigos Kit y Planes Pos-pago.

La empresa en la actualidad es administrada por familiares, y cuenta con talento humano contratado en base a referencias de terceros. Por esta razón existe desorganización en los procedimientos y falta de establecimiento de funciones para el personal administrativo y operativo.

1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el diagnóstico técnico situacional de PREMIERTEL S.A. Distribuidor Autorizado de Claro, mediante un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (matriz FODA) para conocer la situación actual de la empresa.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el manejo administrativo y operacional, actual de la empresa.
- Determinar los procesos de control interno utilizados.
- Identificar el sistema de operación contable, financiero que utiliza la empresa.
- Verificar la aplicación de uso de herramientas tecnológicas.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Las variables consideradas para la elaboración del diagnóstico, recolección de información y desarrollo de la investigación son las siguientes:

- Estructura Administrativa
- Control Interno
- Contable y Financiero
- Sistemas Informáticos

1.4 INDICADORES DE LAS VARIABLES

Estructura Administrativa

- Estructura Organizacional
- Uso de Manuales
- Plan Estratégico
- Aplicación de Normativas

Control Interno

- Registro de ingresos y gastos
- Conciliaciones bancarias
- Arqueo de cajas
- Control de Inventarios

Contable y Financiero

- Plan de Cuentas
- Proceso Contable
- Políticas Contables
- Organismos Reguladores

Sistemas Informáticos

- Sistema Contable
- Portal de Compras
- Portales Informativos
- Sistema de transferencia de inventario

1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA

Cuadro N° 2. Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS
Conocer el manejo administrativo y operacional actual de la empresa.	Estructura Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura Organizacional - Uso de Manuales - Plan Estratégico - Aplicación de Normativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Contadora 	Primaria Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación Directa - Encuesta
Determinar los procesos de control interno utilizados.	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de ingresos y gastos - Conciliaciones bancarias - Arqueo de cajas - Control de Inventarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Empleados - Contadora 	Primaria Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación Directa - Encuesta
Identificar el sistema de operación contable, financiero que utiliza la empresa	Contable y Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Cuentas - Proceso Contable - Políticas Contables - Organismos Reguladores 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Contadora 	Primaria Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación Directa - Encuesta
Verificar la aplicación de uso de herramientas tecnológicas.	Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Contable - Portal de Compras - Portales Informativos - Sistemas de transferencia de Inventario 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Contadora - Empleados 	Primaria Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación Directa - Encuesta

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

1.6 MECÁNICA OPERATIVA

1.6.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población por ser de carácter finita estuvo conformada por 3 personas, estas pertenecen al personal administrativo y operativo vigente de PREMIERTEL S.A. Distribuidor Autorizado de Claro.

Cuadro N° 3. Población

CARGO	POBLACION
Gerente General	1
Contadora	1
Asistente	1
TOTAL	3

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

No se consideró el muestreo por ser una población identificable en su totalidad por los investigadores.

1.6.2 INFORMACIÓN

De acuerdo a la información recolectada se clasifica en información primaria y secundaria.

1.6.2.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

1.6.2.1.1 ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE GENERAL

La entrevista dirigida a la gerente tiene el propósito de obtener información real sobre los movimientos de la empresa, registro de procesos, procedimientos de la empresa y su desenvolvimiento en el mercado de telecomunicaciones.

ENTREVISTA N° 1

Nombre: Ing. Andrea Tobar MSc.

Cargo: Gerente General

Fecha: 15 - Enero - 2018

Hora inicio: 10h15

Hora finalización: 11h05

1) ¿Qué tipo de operaciones tiene la empresa?

La distribuidora se dedica a comercializar productos de la marco Claro, como: Pines Virtuales (Recargas), Tarjetas Prepago, Chips y Amigos Kit (celulares).

2) ¿Existe misión y visión en la empresa?

No, actualmente no tenemos misión y visión, pero nos gustaría implementar.

3) ¿Existe un manual de funciones en la empresa?

Aunque cada persona cumple sus funciones de acuerdo a las necesidades de la empresa, no existe un manual de funciones.

4) ¿Qué tipo de contribuyente es y cuáles son sus obligaciones contables y tributarias?

Somos una Sociedad Anónima, debidamente regularizada, debemos presentar, mensualmente: declaraciones del IVA, retenciones en la fuente y anexos transaccionales al SRI; anualmente: balances a la Superintendencia de Compañías, patentes municipales y con respecto al Ministerio del Trabajo las declaraciones de Décimo Tercero, Décimo Cuarto y utilidades de los empleados, pagos al IESS.

5) ¿Existen políticas contables definidas? ¿Cuáles son?

Llevamos registro de ingresos y gastos, arqueos de caja y tomas de inventario periódicas.

6) ¿El personal de trabajo recibe algún tipo de capacitaciones sobre sus funciones y responsabilidades para con la empresa?

Se les ha explicado brevemente las ocupaciones de cada uno, antes de ocupar el cargo, pero una capacitación de conocimientos y funciones, no.

7) ¿Los trabajadores se encuentran afiliados al IESS?

Si, todos.

8) ¿La empresa cuenta con un manual de control interno?

No, actualmente no.

9) ¿La empresa cuenta con sistemas y portales informáticos? ¿Cuáles?

Sí cuenta con sistemas informáticos, como:

- Power Flex – Sistema Contable
- Movilpos – Sistema de Transferencia de Inventario
- Portal de Compras
- Portal de Proveedores

10) ¿Los sistemas informáticos se adaptan a los requerimientos de la empresa?

Los portales de la empresa de telefonía Claro sí, pero tenemos problema con el sistema contable porque no genera los reportes que necesitamos, no es un sistema completo.

11) ¿Qué necesita de un sistema contable?

Balances, reportes financieros, cierres de caja, bancos, reportes de cxc y exp, declaraciones del SRI y Anexos, nómina.

12) ¿Qué tipo de información contable, financiera y tributaria le interesaría conocer para fundamentar la toma de decisiones en la empresa?

Balances al día, reporte de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, flujos de caja, estados financieros, inventarios, caja y bancos.

13) ¿Está de acuerdo que se realice un manual de procedimientos contables financieros para la empresa?

Sí, creo que nos ayudaría mucho, es muy necesario actualmente.

- **CONCLUSIÓN**

En base a la entrevista realizada se puede evidenciar la falta de organización interna, ya que no se cuenta con un manual de funciones en el que se establezcan las políticas y normativas para el correcto desenvolvimiento interno de los empleados. La ausencia de manuales que regulen y describan las actividades para el desarrollo de los procesos demuestra una deficiencia y limitación convirtiéndose en una alta debilidad que puede afectar significativamente el desenvolvimiento y eficacia del personal tanto en procedimientos administrativos, financieros y contables. Además se debe contar con una misión y visión empresarial que sirva como punto de partida para saber cuáles son los horizontes a los que se quiere llegar.

1.6.2.1.2 ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA GENERAL

Esta entrevista permite obtener información acerca de los movimientos contables y transacciones financieras de la distribuidora.

ENTREVISTA N° 2

Nombre: Ing. CPA. Paola Intriago

Cargo: Contadora General

Fecha: 15 - Enero - 2018

Hora inicio: 11h30

Hora finalización: 12h40

1) ¿Qué tipo de registros contables se mantienen para llevar un control financiero en la empresa?

Prácticamente se registran, todas las ventas, compras y gastos en el sistema contable, éste direcciona a los módulos respectivos, como Caja – Bancos, Cuentas por cobrar y Cuentas por Pagar, Inventario, y Contabilidad.

2) ¿Cuánto tiempo mantiene archivados y ordenados los documentos contables?

Se lleva un histórico desde que inició la empresa, diciembre del 2012, pero se traslada a una bodega cada cierre de periodo, después de efectuar los balances.

3) ¿Se utilizan documentos negociables y no negociables? ¿Cuáles utiliza?

Cheques, facturas, recibos, letras de cambio y notas de entrega.

4) ¿Existen políticas contables? Comente algunas.

No tenemos actualmente políticas establecidas como tal, pero hemos intentado llevar un correcto orden en el manejo del área operativa y financiera de la empresa, sin embargo actualmente si nos hacen falta.

5) ¿Las declaraciones que se realizan al SRI se encuentran al día?

Dado que mi trabajo lo hago externamente no siempre es posible realizarlas en los plazos establecidos, pero cumplimos siempre con todas las exigencias de los organismos reguladores.

6) ¿Los trabajadores se encuentran afiliados al IESS?

Sí, absolutamente todos, desde la respectiva fecha de ingreso.

7) ¿Los sistemas informáticos se adaptan a los requerimientos de la empresa?

Los portales informativos y de ingreso de compras sí, pero el sistema contable no es un sistema completo, solo cumple con las funciones básicas como: registro de facturación y anexos.

8) ¿Qué necesita de un sistema contable?

Que este bien parametrizado y genere los reportes de acuerdo al giro del negocio: Reportes financieros, cuadros de caja, conciliaciones bancarias, reportes de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, reportes para declaraciones en el SRI y anexos, nómina.

9) ¿Está de acuerdo con que se diseñe un manual de procedimientos contables financieros para la empresa?

Sí, nos sería de mucha ayuda, ya que nos ayudaría a tener un control óptimo de las operaciones, conocer el estado actual de la empresa y reportes que facilitarían la toma de decisiones.

• CONCLUSIÓN

Con respecto al área contable se puede evidenciar que se lleva la contabilidad de manera superficial y uno de los principales problemas es que este departamento se maneja externamente, lo que dificulta la organización y control permanente en los procesos, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento con las obligaciones tributarias conforme lo establece la ley.

1.6.2.1.3 FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación que se aplicó al área administrativa y contable de la empresa, permitió conocer de manera general la situación actual de la empresa, tomando en cuenta aspectos como la organización contable, ausencia de políticas, procedimientos y formularios, y la falta de cumplimiento de obligaciones con los organismos reguladores.

Cuadro N° 4. Ficha de observación

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe misión y visión en la empresa.		X	
Organización área contable.		X	
Existe manual de funciones.		X	
Existen reportes de control.		X	
Existe un control de las actividades diarias.		X	
Existen procedimientos para el registro de actividades.	X		Lo hacen de manera no técnica, ni sujeta a procesos fijos
Cumple con sus obligaciones (legales, tributarias y contables)	X		
Los empleados se encuentran asegurados al IESS.	X		
Existe un control de registros.	X		
Los sistema informáticos cumplen con los requerimientos de la empresa		X	
Existe una normativa o reglamento de control interno.		X	

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

- **CONCLUSIÓN**

Luego de realizar una revisión directa para conocer la situación actual de la empresa, a través de la revisión de archivos y demás documentos legales de la empresa, se observó que no se ejecutan procedimientos establecidos en las diferentes áreas de la misma, puesto que no se cuentan con un organigrama estructural que facilite la organización interna, así como también no se cuenta con procedimientos que permitan cumplir con funciones óptimas para la organización.

1.6.2.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

Para la presente investigación se han utilizado libros y revistas especializadas, internet y opiniones de expertos.

1.6.3 PROCEDIMIENTOS

Una vez aplicadas las técnicas de investigación y los instrumentos, con la información recolectada se utilizó el análisis FODA para determinar la situación de la empresa y de tal manera, se establecieron las estrategias para priorizar las necesidades de la empresa.

1.7 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para determinar la situación de los procedimientos del Distribuidor Autorizado de Claro Premiertel S.A., se procedió a aplicar la técnica de la entrevista, aplicada a la Gerente General y Contadora de la empresa y la observación directa en todas las áreas, las mismas que sirvieron de

soporte para realizar la matriz FODA y determinar los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.

De acuerdo a la información recolectada en las entrevistas realizadas se establece que la empresa está constituida legalmente y registrada en la Superintendencia de Compañías, sin embargo, la contadora recalcó que las obligaciones que tiene la empresa por ahora son de carácter financiero, legal y tributario; debido a que al ejercer sus funciones externamente y a través de un sistema básico contable, dificulta el control y el cumplimiento de las obligaciones tributarias a tiempo lo que se consideraría como una debilidad en esta área.

La sociedad se encuentra legalmente constituida y está bajo el control del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales, sin embargo, luego de analizar las entrevistas y fichas de observación se puede evidenciar que la falta de organización estructural y funcional no permite delegar funciones específicas a los empleados que se basen en un perfil adecuado, sino que solo se cuenta con la experiencia de los mismos. Los resultados también concuerdan en que una de las deficiencias fundamentales es la falta de un programa de inducción a los empleados con el cual se regule las actividades a desempeñar ampliando la prestación y optimización de recursos de manera eficiente.

1.8 MATRIZ FODA

Cuadro N° 5. Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa es una sociedad legalmente constituida. • Se encuentra bajo el control del SRI, IESS, MRL. • Realiza un registro de ingresos y gastos. • Utiliza un sistema contable y otros para el control de inventario. • Cuenta con respaldos y garantías bancarias. • Gracias a su buen servicio a consolidado clientes fidelizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una misión, visión y cultura organizacional definidos de manera formal. • La ausencia de procedimientos contables y financieros dificulta el control de cuentas. • La empresa no cuenta con políticas contables. • No posee un organigrama estructural de la empresa, lo que dificulta la gestión administrativa. • Las obligaciones tributarias y demás no se presentan al día por la falta de organización interna. • El personal no recibe capacitaciones permanentes para mejorar el desempeño en su trabajo. • No se cuenta con un manejo de sistemas contables y portales informáticos de información adecuados. • La empresa ha tenido retrasos en el cumplimiento de obligaciones tributarias.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación del Manual de Procedimientos permitiría mejorar los procesos en la prestación de servicios y la gestión de la administración. • En base a la capacitación al personal se puede promover la eficacia y eficiencia en el servicio. • La necesidad de adquisición de los productos que oferta la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles multas por el incumplimiento de obligaciones. • Pérdidas e irregularidades por falta de la organización contable financiera. • No existe una planificación adecuada para ejecutar el trabajo y atender eficientemente a los clientes.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

1.9 ANÁLISIS FODA

Esta herramienta permite conocer información acerca de las operaciones y procedimientos de registro que utiliza la empresa para procesar las actividades diarias tomando en cuenta factores internos y externos.

1.9.1 FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS

Acorde al estudio que se realizó se pudo determinar que la empresa respecto a las operaciones que se generan diariamente, lleva un registro de ingresos y gastos en un sistema básico contable, mismo que almacena la información en módulos de inventario, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, bancos y cajas; los mismos que son supervisados por la contadora. Además la empresa cuenta con garantías bancarias para el pago de los cheques de proveedores.

DEBILIDADES

Al aplicar los instrumentos se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos contables y financieros, dado que su sistema contable es muy básico dificulta y en casos imposibilita generar información y reportes de toda el área financiera en tiempo real. Respecto a las obligaciones tributarias y de otros organismos reguladores, esta empresa no se encuentra al día, cabe mencionar que no han sido sujetos a ningún tipo de sanción.

Cuadro N° 6. Matriz EFI

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
La empresa es una sociedad legalmente constituida.	0,05	4	0,20
Se encuentra bajo el control del SRI, IESS, MRL.	0,05	3	0,15
Realiza un registro de ingresos y gastos.	0,05	3	0,15
Utiliza un sistema contable y otros para el control de inventario.	0,05	4	0,20
Cuenta con respaldos y garantías bancarias.	0,05	3	0,15
Gracias a su buen servicio a consolidado clientes fidelizados.	0,05	4	0,20
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
No existen una misión, visión y cultura organizacional definidos de manera formal.	0,05	1	0,05
La ausencia de procedimientos contables y financieros dificulta el control de cuentas.	0,05	1	0,05
La empresa no cuenta con políticas contables.	0,10	1	0,10
No posee un organigrama estructural de la empresa, lo que dificulta la gestión administrativa.	0,10	1	0,10
Las obligaciones tributarias y demás no se presentan al día por la falta de organización interna.	0,10	2	0,20
El personal no recibe capacitaciones permanentes para mejorar el desempeño en su trabajo.	0,10	2	0,20
No cuenta con un manejo de sistemas contables y portales informáticos de información adecuados.	0,10	1	0,10
La empresa ha tenido retrasos en el cumplimiento de obligaciones tributarias.	0,10	2	0,20
TOTALES		1.00	2,05

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

La ponderación del peso en la matriz EFI se realizó de acuerdo al grado de significancia tanto de las fortalezas como de las debilidades que tiene la empresa. Asimismo, con las calificaciones, siendo: fortaleza importante 4, fortaleza menor 3, debilidad importante 1, debilidad menor 2.

1.9.2 FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

Dentro de los factores externos, las oportunidades que puede aprovechar esta empresa se encuentra la necesidad actual del cliente por estar comunicado a través de la telefonía celular. Y la posibilidad que brinda al personal para estar capacitado.

AMENAZAS

Las amenazas a las que está expuesta actualmente la empresa es incurrir en multas y clausuras por los distintos organismos reguladores debido a la entrega de información a destiempo. Además de generar pérdidas e irregularidades por falta del correcto manejo en las áreas contable y financiera de la empresa.

Cuadro N° 7. Matriz EFE

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
La aplicación del Manual de Procedimientos permitiría mejorar los procesos en la prestación de servicios y la gestión de la administración.	0,30	4	1,20
En base a la capacitación al personal se puede promover la eficacia y eficiencia en el servicio.	0,10	4	0,40
La necesidad de adquisición de los productos que oferta la empresa.	0,10	3	0,30
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
Posibles multas por el incumplimiento de obligaciones.	0,20	1	0,20
Pérdidas e irregularidades por falta de la organización contable financiera.	0,20	1	0,20
No existe una planificación adecuada para ejecutar el trabajo y atender eficientemente a los clientes.	0,10	2	0,20
TOTALES		1.00	2,50

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

La ponderación del peso en la matriz EFE se realizó de acuerdo al grado de significancia e importancia tanto de las oportunidades como de las amenazas que tiene la empresa. En las calificaciones se tomó en cuenta lo siguiente: oportunidad importante 4, oportunidad menor 3, amenaza importante 1, amenaza menor 2.

1.10 CRUCE DE ESTRATEGIAS

Cuadro N° 8. Cruces estratégicos

ESTRATEGIAS (FO)	ESRETAGIAS (DO)
Organizar la empresa para que funcione con eficiencia y eficacia en el desarrollo de operaciones.	Levantar información con la finalidad de instrumentar procesos para tomar decisiones de ampliación sustentable-sostenible de acciones para la gestión de la empresa.
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
Asegurarnos, de captar la demanda actual del mercado, para generar mayores ingresos en la empresa	Socializar el manual de procedimientos administrativos, financieros y contables de la empresa; a la vez revisar y actualizar las políticas y normativas internas priorizando aspectos como; el establecimiento de un nuevo modelo por procedimientos. Parametrización de un nuevo sistema contable. Validar e implantar el manual de procedimientos en la empresa.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

1.11 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

De acuerdo a la información recolectada a través de los instrumentos investigativos y el análisis FODA se realiza un diagnóstico situacional de la empresa permitiendo plantear estrategias en busca de la mejora en el procedimiento de registro de operaciones e información de las áreas administrativa, financiera y contable.

De esta manera se ha logrado identificar la falta de un Manual de Funciones que oriente el accionar de la empresa en el área de gestión administrativa contribuyendo a la correcta

administración y asignación de los recursos: humanos, materiales, financieros y tecnológicos. Así mismo un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables, que sirva como herramienta guía de los procesos que se desarrollan en la empresa facilitando la ejecución de los mismos en las áreas operativas.

La ausencia de políticas contables que se ajusten a la naturaleza de la empresa y a su capacidad de registro, por lo que es necesario definir directrices que permitan un buen accionar de la compañía basado en normas y reglamentos que garanticen el cumplimiento oportuno de obligaciones.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

El marco teórico del presente proyecto explicará los términos y conceptos que ayuden a una mejor comprensión del trabajo presentado.

2.1 LA EMPRESA

2.1.1 DEFINICIÓN

Según Romero (2013) se define la empresa como *“el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela”*.

Para Carlos Rodríguez, autor del libro Diccionario de Economía una empresa es *“Una organización que coordina la disposición de los recursos y factores a efectos de generar un producto o servicio, con el objeto de obtener un beneficio a partir de su transacción en el mercado, siendo el riesgo inherente a dicha actividad empresarial”*.

Según Julián Pérez Porto (<https://definicion.de/empresa/>) *“Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos”*.

De esta manera se puede considerar que una definición de uso común sería que “una empresa es un sistema con su entorno definido como la industria en la cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial”.

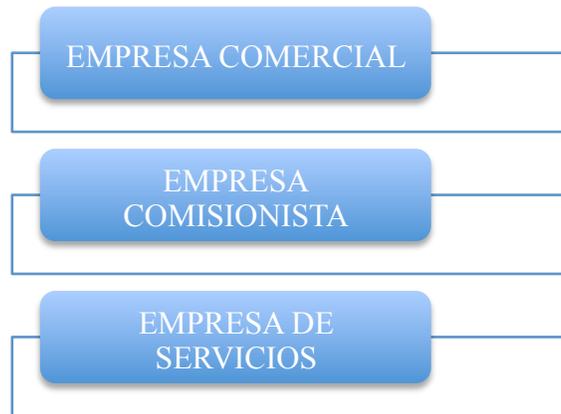
Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación. Se necesita de una visión previa, y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa. Se debe partir de una buena definición de la misión, y la planificación posterior está condicionada por dicha definición.

Las empresas también tienen una función social que les deriva algunas obligaciones, dado que las actividades que ellas realizan tienen significativos impactos en la economía y cuyo objetivo principal es la obtención de utilidades, deben ser definidas e identificadas en forma tal que se distinga de otros entes, por esta razón pueden ser clasificadas bajo diferentes criterios.

2.1.2 TIPOS DE EMPRESAS

Las empresas se pueden clasificar de acuerdo a varios criterios, por su tamaño, por el origen del capital, por su constitución legal entre otros aspectos; sin embargo, para efectos del presente trabajo se enfocará la clasificación de acuerdo al sector productivo al cual pertenece.

Gráfico N° 1. Clasificación de la empresa



Fuente: Elaboración propia

2.1.2.1 EMPRESA COMERCIAL

Es una organización dedicada a actividades con fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de algún bien o servicio en el mercado, son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra - venta de productos terminados.

Se caracteriza porque dentro de sus operaciones no se incluye ningún proceso productivo, no realizan ninguna transformación sobre los materiales que adquiere, ni genera los costos ocasionados en estos procesos, a diferencia de las empresas manufactureras o industriales.

2.1.2.2 EMPRESA COMISIONISTA

Tiene una organización dedicada a actividades con fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de algún bien o servicio en el mercado, son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra - venta de productos terminados

como objeto actos concretos de comercio, Son intermediarios entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados recibiendo una comisión, la cual puede depender del precio previamente fijado por el proveedor, o por el precio final dado por el comisionista.

Este tipo de empresas actúan bajo contratos mercantiles que sirve como medio legal para la colaboración entre comerciantes, el **COMISIONISTA:** El que recibe el bien o servicio y **COMITENTE:** Es quien delega o encarga la operación o acto mercantil.

2.1.2.3 EMPRESA DE SERVICIOS

Las empresas de servicios son aquellas que ofrecen un producto con un elevado grado de intangibilidad. Se puede definir servicio como un proceso de naturaleza más o menos tangible que una parte (persona u organización) puede ofrecer a otra y que no desemboca en la propiedad de algo, pudiendo estar su realización ligada o no a un producto físico.

2.2 LA ADMINISTRACIÓN

Para Carlos Rodríguez, autor del libro Diccionario de Economía, administración es *“Conjunto ordenado y sistematizado de técnicas y procedimientos destinados a apoyar la consecución de los objetivos de la empresa en forma eficiente y eficaz. Donde suelen identificarse cuatro etapas en el proceso administrativo: planeamiento, organización, dirección y control”*.

“La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.” Rivera y Avendaño, Efrén (18 de mayo de 2016). Apuntes Para Mando a Cargo De Personal Técnico Operativo. Palibrio. p. capítulo 6.

La administración involucra la coordinación y supervisión de los diferentes procesos para que se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz , tomando en cuenta los objetivos empresariales propuestos y las metas a las cuales se desea llegar con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

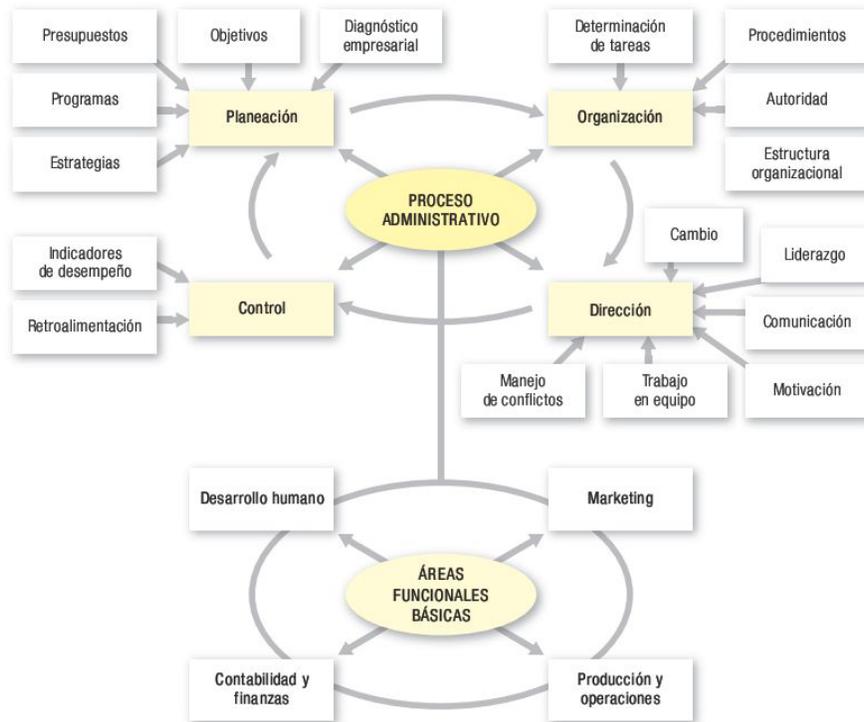
2.2.1 PROCESO ADMINISTRATIVO

La administración puede verse también como un proceso, desde sus inicios con el enfoque de Henry Fayol que más tarde se consolida con el enfoque neoclásico (teoría que determina buscar la mejor forma de alcanzar los resultados) , comprende el conocimiento, las herramientas y técnicas que se adaptan a la cotidianidad y hace referencia a las siguientes fases:

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Este proceso se aplica a empresas de toda índole ya que propone su implementación en cada una de las áreas de la empresa y su relación específica en el ámbito corporativo.

Gráfico N° 2. Esquema general del proceso administrativo



Fuente: Bernal C. (2013)

2.2.1.1 PLANIFICACIÓN

La planeación es un proceso que inicia con la fijación de objetivos, en el cual se define estrategias, políticas y planes para alcanzarlos. Un administrador debe tomar en cuenta la totalidad de las circunstancias, es así que los objetivos son los puntos terminales que deben ser verificables o cuantificables al final de cada periodo.

El modelo de planeación estratégica propuesto por Koontz, Weilrich & Cannice (2013) muestra el funcionamiento del proceso identificando las fases básicas de la planeación que son:

- Misiones o propósitos.
- Objetivos o metas.
- Estrategias.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Reglas.
- Programas.
- Presupuestos.

Fundamentalmente la planeación estratégica es la toma de decisiones, que no es más que la selección de acciones entre varias alternativas, por lo que se constituye en la esencia misma de la planificación.

2.2.1.2 ORGANIZACIÓN

Bernal C. & Sierra H. (2013) establecen que *“organización es dar un orden, establecer una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de la personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos para tal efecto”*.

La función de la organización es la formulación de objetivos principales y de objetivos secundarios, políticas y planes de apoyo para alcanzar los fines (lo que, en sentido estricto

corresponde a la planeación); la identificación y clasificación de actividades; la agrupación de estas actividades; la delegación de autoridad, y la coordinación tanto de las relaciones de autoridad como de información.

Organizar implica desarrollar una estructura de funciones para el desempeño eficaz de sus integrantes, evitando de esta manera conflictos internos a través del uso de organigramas y descripciones de funciones para cada trabajador.

2.2.1.3 DIRECCIÓN

En el libro Administración: Una perspectiva global y empresarial, para Bernal C. & Sierra H. (2013) *“la dirección es el proceso consistente en influir en los individuos para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. Las personas asumen diferentes papeles, y no existen personas promedio. Al trabajar en favor de las metas, un administrador debe tomar en cuenta la dignidad de las personas en su integridad”*.

De esta manera se entiende la dirección como el proceso que tiene relación con el liderazgo, motivación, comunicación, trabajo en equipo, gestión del cambio, manejo de conflictos, toma de decisiones, manejo de estrés; en síntesis las actividades básicas de la función directiva ejecutan todo el proceso administrativo en sí puesto que involucra directamente la relación con las personas que integran la empresa. (Bernal C. & Sierra H., 2013).

La dirección comprende las siguientes competencias, conocidas también como habilidades de dirección:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Gestión del cambio
- Manejo de conflictos
- Toma de decisiones
- Manejo del estrés

A partir de la dirección, los administradores ayudan a las personas a ver que pueden satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial al contribuir a las metas de una empresa.

Gráfico N° 3. Síntesis de las actividades básicas de la función directiva



Fuente: Bernal C. (2013)

2.2.1.4 CONTROL

La función administrativa y gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear. (Bernal C. & Sierra H., 2013).

Las funciones o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

Es así que en toda organización es importante que se realicen tres tipos de control con el propósito de evitar problemas y hacer correcciones, de manera que se minimicen las consecuencias negativas para la empresa y se optimicen los resultados para obtener una mayor competitividad. Estos tipos de control son:

Control preventivo: Se realiza antes de que se implementen los procesos para evitar que se presenten problemas antes de que las actividades planeadas se ejecuten.

Control concurrente: Se realiza durante la ejecución de una determinada actividad a través de la supervisión directa en el sitio de trabajo.

Control de retroalimentación: El control administrativo puede ser considerado como un sistema de retroalimentación, puesto que se da al mismo tiempo, es decir, el administrador realiza estas funciones simultáneamente; a fin de garantizar que se realicen todas las actividades según lo planificado y se corrija cualquier desviación significativa.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En una estructura organizacional dividida según el criterio funcional, un administrador principal dirige todo el conjunto y, en orden descendente, cada integrante en orden jerárquico es responsable de una función específica: ventas, finanzas, atención al cliente, entre otras.

2.3.1 ORGANIGRAMA

Martínez, R. F. (2016) menciona que *“La anatomía de una compañía es el organigrama, al estudiarlo y analizarlo, el gerente entiende cómo funciona la compañía, la razón de ser de cada departamento y la interrelación que existe entre cada uno de estos”*.

Este tipo de organigramas se enfoca hacia el diseño de estructuras organizacionales que se adapten a la realidad y necesidades de la empresa, permitiendo la división de la organización en áreas funcionales o departamentos como herramienta fundamental para coordinar las actividades de la empresa.

2.3.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es un documento que sirve de guía para los funcionarios y empleados de la empresa, proporcionando información acerca de la ejecución de operaciones para la realización de una actividad o una tarea específica, es flexible y se adapta a la estructura de la empresa. (Illescas & Pillajo, 2013).

Este manual apoya las actividades cotidianas de las diferentes áreas de una empresa, así como también las operaciones que se deben seguir para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Los manuales de procedimientos son herramientas efectivas de control interno que se convierten en guías prácticas de políticas, procedimientos y control de segmentos específicos de una empresa; estos ayudan a minimizar errores operativos, lo que aporta a una toma de decisiones efectiva y eficaz. (Vivanco, 2017).

2.4 PROCEDIMIENTOS

De acuerdo a Bernal C. & Sierra H. (2013), *“los procedimientos son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar —más que para pensar— que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades”*.

En síntesis un procedimiento es la ejecución cronológica de una serie de pasos que se encuentran documentados y que rigen el proceso de la realización de una actividad.

2.4.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Este proceso, comprende el conjunto de operaciones tales como manejo de documentación, informes, proyectos, programas de trabajo, presupuestos, normas de control, es decir, toda la metodología que implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar un objetivo determinado.

Con respecto a la organización de una empresa, el manual de procedimientos administrativos delimita el campo de acción, las funciones, atribuciones y responsabilidad para cada unidad administrativa y puesto de trabajo, mismas que se describe junto al procedimiento de cada una de sus actividades en un flujograma.

2.4.2 PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS

El autor Codjia (2014) establece que *“un procedimiento financiero es el conjunto de registros diarios de las transacciones de una organización, con lo que se pretende verificar con exactitud, veracidad y confiabilidad cada uno de los registros contables, estados e informes financieros. Mediante su aplicación se podrá llevar un control conveniente de acuerdo a los principios de contabilidad aceptados y conforme a las disposiciones legales pertinentes”*.

2.4.3 PROCEDIMIENTOS CONTABLES

El proceso contable se refiere a una serie de funciones o actividades concatenadas entre sí que son necesarias para la obtención de información financiera útil y confiable. Los datos

financieros obtenidos de manera inicial son sistematizados a través de instrumentos específicos, a fin de registrarlos, clasificarlos, calcularlos y sintetizarlos de manera accesible para su procesamiento.

2.5 ANÁLISIS FINANCIERO

2.5.1 DEFINICIÓN

Según Córdova M. (2014) *“el análisis financiero es el estudio de los estados financieros de una organización, que permite evaluar su condición financiera, desempeño (gestión financiera) y tendencias generales y específicas para, así mismo poder proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos”*.

El estudio financiero trata sobre el manejo de los activos para obtener fondos y maximizar el valor de una empresa. Esta teoría y sus componentes nos ayuda a establecer cómo asignar los recursos a través del tiempo, bajo condiciones de riesgo e incertidumbre y a conocer un grupo de modelos cuantitativos que nos permiten evaluar alternativas, adoptar decisiones y realizarlas.

2.5.2 IMPORTANCIA

Las técnicas de análisis financiero contribuyen a la consecución de las metas asignadas por la empresa y la toma de decisiones en los siguientes ámbitos:

- Evitar riesgos de pérdida o insolvencia.
- Competir eficientemente.
- Maximizar la participación en el mercado.
- Minimizar los costos.
- Maximizar las utilidades.
- Agregar valor a la empresa.
- Mantener un crecimiento uniforme en utilidades.
- Maximizar el valor unitario de las acciones.

2.5.3 LAS RAZONES Y LOS INDICADORES FINANCIEROS

De acuerdo con Horgrent (2013) *“las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objetivo social”*.

Los resultados que arrojan los indicadores financieros se encuentra directamente relacionados con las actividades, organización y control interno de las empresas.

2.5.3.1 CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS

- **RAZÓN DE LIQUIDEZ**

Las razones de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo; a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, se pueden comparar las obligaciones a corto plazo con los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones. (Vitieri, 2013).

- **RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO**

Las razones de endeudamiento o apalancamiento permiten conocer la estabilidad de una empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. (Córdova, 2014).

- **RAZÓN DE ACTIVIDAD**

Esta clase de razones, también conocidas como de rotación son aquellas que miden la eficiencia en el uso de los activos; permiten conocer en qué medida aprovechan los recursos una empresa y cómo se administran sus activos a corto y largo plazo. (Izar, 2016).

- **RAZÓN DE RENTABILIDAD**

Estas razones miden el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital, su importancia radica en conocer estas cifras ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Estos indicadores evalúan la utilidad que se produce en cada periodo y si ésta es suficiente para continuar. (Córdova, 2014).

Cuadro N° 9. Indicadores financieros.

INDICADORES FINANCIEROS	RAZONES MÁS RELEVANTES	DEFINICIÓN	FÓRMULA
RAZÓN DE LIQUIDEZ	Capital neto de trabajo	Se emplea para medir la liquidez total de la empresa.	$Capital\ Neto\ Trabajo = Activo\ Corriente - Pasivo\ Corriente$
	Índice de Liquidez o Solvencia	También denominado relación corriente, tiene como objeto verificar las posibilidades de la empresa a afrontar compromisos a corto plazo.	$Liquidez = Activo\ Corriente / Pasivo\ Corriente$
	Prueba Ácida	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias. Es una relación similar a la anterior pero sin tener en cuenta los inventarios.	$Prueba\ Acida = (Activos\ Corrientes - Inventarios) / Pasivos\ Corrientes$
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	Índice de Endeudamiento	Mide la proporción de activos totales financiados por los acreedores de una empresa.	$Índice\ de\ Endeudamiento = Pasivos\ Totales / Activos\ Totales$
	Índice de número de veces que se ha ganado intereses	Mide la capacidad de cubrir pagos de intereses contractuales.	$Índice\ N.\ Veces\ Ganado\ Intereses = Utilidad\ antes\ de\ Imp. / Intereses$
	Índice de Cobertura de Pago Fijo	Mide la capacidad de la empresa para cubrir con todas sus obligaciones de pago fijo, como son los pagos de la deuda de intereses y capital, arrendamientos y pagos de dividendos.	$\frac{Índice\ cobertura\ de = Utilidad\ antes\ de\ Imp\ e\ interés + pagos\ arriendo}{Pago\ Fijo\ Intereses + Pagos\ arriendo + Pago\ Capital\ Dividendos}$
RAZÓN DE ACTIVIDAD	Índice de Rotación de Inventarios	Sirve para medir la actividad o liquidez del inventario de la empresa.	$Rotación\ Inventarios = Costo\ Venta / Inventarios$
	Periodo Promedio de Cobranza	Es útil para evaluar las políticas de crédito y cobranzas.	$Periodo\ Cobranza\ Promedio = Cuentas\ x\ Cobrar / Ventas\ Prom.\ Diarias$
	Periodo de Pago Promedio	Es útil para evaluar el valor de pagos diarios.	$Periodo\ Pr.\ de\ Pago = (360 * Cuentas\ por\ pagar) / Compras\ Diarias$
	Rotación de Activos Fijos	Se mide la eficiencia que la empresa ha administrado sus activos fijos, o ingresos para generar ventas.	$Rotación\ de\ Activos\ Fijos = Ventas / Activos\ Fijos\ Netos$
	Rotación de Activos Totales	Indica la eficiencia con la cual la empresa puede emplear todos sus activos para generar ventas. Por lo tanto, cuanto más alta sea la rotación es más eficiente la utilización de los activos totales.	$Rotación\ de\ Activos\ Totales = Ventas / Activos\ Totales$

RAZÓN DE RENTABILIDAD	Margen Bruto de Utilidades	Indica el porcentaje en dinero de ventas obteniendo después de que la empresa ha pagado sus bienes.	<i>Margen Bruto de Utilidades= Utilidad Bruta / Ventas</i>
	Margen Neto de Utilidades	Permite conocer la utilidad por cada dólar vendido.	<i>Margen Neto de Utilidades =Utilidad Neta / Ventas</i>
	Rendimiento de la inversión	Permite conocer el rendimiento de los activos totales de la empresa, mostrando la eficiencia de su uso para obtener utilidades.	<i>Rendimiento de Inversión= Utilidad Neta después Imp. / Activos Totales</i>
	Rentabilidad sobre el capital social	Muestra el rendimiento percibido por la inversión de los propietarios. Permite conocer el rendimiento del Capital efectivamente pagado, en el caso de que este hubiere sufrido variaciones en el período, deberá calcularse el capital promedio pagado.	<i>Rendimiento de Capital= Utilidad Neto / Capital Social</i>
	Rentabilidad sobre el activo total	Mide el beneficio en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento.	<i>Rendimiento de Activo Total= Utilidad Neta después Imp. / Activos Promedio</i>

Elaborado por: Investigadores

2.6 PROCESO CONTABLE

2.6.1 DEFINICIÓN DE CONTABILIDAD

Sessa, J. (2013) define la contabilidad como “*el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero las operaciones y los hechos que son de carácter financiero, así como interpretar sus resultados*”.

Bravo V. (2013) establece que es “*la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable*”.

De esta manera se puede definir a la contabilidad como la ciencia que permite analizar las transacciones y movimientos que registran las empresas para determinar pérdidas y ganancias y así facilitar la toma de decisiones oportunas en un periodo determinado.

2.6.2 SISTEMA CONTABLE

Córdova M. (2014) define al sistema contable como el modelo básico diseñado para ofrecer control, compatibilidad, flexibilidad y una relación de costo beneficio en la administración de las operaciones contables de una empresa.

Las partes fundamentales de un sistema contable son:

- Clasificación de cuentas.
- Registros y formularios de contabilidad.
- Normas y procedimientos.
- Estados y reportes.

2.6.3 PLAN DE CUENTAS

Un plan de cuentas o catálogo de cuentas es un instrumento donde se clasifican y ordenan las cuentas que se utilizan en el proceso contable de una empresa. Cada cuenta posee un código que la identifica y que puede ser numérico o alfabético; ordenado en forma jerárquica.

2.6.4 REGISTROS CONTABLES

Los libros o registros contables son instrumentos donde se asientan las operaciones de una entidad económica, este registro de operaciones debe ser realizado en forma cronológica. Entre los libros principales para llevar una contabilidad tenemos:

Libro Diario: Es aquel en el que se registra en orden cronológico todas las operaciones referentes a la actividad económica, las mismas que deben estar sustentadas con documentos que revelen la operación susceptible de registro.

Libro Mayor: Es un libro principal usado para registrar el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética. La información que en él se encuentra se toma del libro Diario y se detalla analíticamente en los libros auxiliares.

Libros Auxiliares: Son los libros de contabilidad donde se registran en forma analítica y detallada los valores e información registrada en los libros principales. Cada empresa determina el número de auxiliares que necesita de acuerdo a su tamaño y el trabajo que se tenga que realizar.

2.6.5 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros proporcionan información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la empresa; esta información es de gran utilidad para la toma de decisiones económicas.

Estado de Situación Financiera: Es el documento contable que registra información financiera de un periodo determinado donde se detalla la situación financiera de la empresa, presentando de forma concisa lo que posee la empresa como son: propiedades, derechos y obligaciones.

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

Estado de Resultados: Es el documento contable complementario que muestra el resultado de las operaciones (utilidad/ pérdida) de una empresa durante un período determinado; es decir, la diferencia entre el total de los ingresos y los egresos para conocer la utilidad o pérdida que existió en el periodo.

Estado de Cambios en el Patrimonio: Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un período, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este documento muestra por separado el patrimonio de la empresa, señalando la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios).

Estado de Flujos de Efectivo: Este estado financiero nos muestra las variaciones y los movimientos de efectivo y sus equivalentes en un periodo dado. Muestra el efectivo que ha sido generado y aprovechado en las actividades operativas, de inversión y financiamiento de la empresa.

2.6.6 INVENTARIOS

Según Meléndez, H. (2013) *“El inventario es una acumulación de artículos o materiales, que se utiliza para satisfacer la demanda de los clientes o apoyar la producción de bienes y servicios. Aunque es de notar que, el estudio de los inventarios no solamente incluye la acumulación de bienes o materiales, sino que tiene en cuenta, el costo de mantener almacenados los productos, del espacio en el cual se almacenan y, por otro lado, la relación cliente-proveedor que toma importancia en este tema”*.

La exactitud de los registros es un elemento esencial de todo sistema de inventarios, esta precisión permite a las organizaciones centrarse en los artículos que necesitan, en lugar de aceptar que haya “un poco de todo” en su inventario. La importancia del manejo de un inventario radica en que sólo cuando la empresa sabe con qué cuenta puede tomar decisiones concretas.

CAPÍTULO III

3 PROPUESTA

3.1 INTRODUCCIÓN

Para un correcto manejo y cumplimiento de los objetivos de la empresa es necesario que todos los colaboradores tengan conocimiento de cómo se encuentra direccionada la empresa a través de su estructura, para que se logre trabajar en conjunto encaminados hacia un mismo fin; por esta razón se procedió con la elaboración del manual de procedimientos administrativos, manual de procedimientos administrativos, financieros y contables de PREMIERTEL S.A. - Distribuidor Autorizado de CLARO, de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Primeramente se procedió a establecer misión, visión, objetivos y, valores, de tal manera que los trabajadores tengan pleno conocimiento hacia donde se dirige la empresa, así también cumplan sus funciones acorde al perfil de la empresa. En el ámbito del área contable se procedió a establecer, políticas, procedimientos y formularios para aquellas cuentas que intervienen en los procesos cotidianos de la empresa, y así poder tener un registro adecuado de la información.

3.2 LA EMPRESA

PREMIERTEL S.A. se establece bajo la capacidad legal para obligarse en los términos y condiciones contractuales de CONECEL S.A. respondiendo a su objeto social que es la venta al por mayor y menor de equipos de comunicación, incluidas partes y piezas de telefonía móvil, y servicios de telefonía móvil para la operadora Claro.

3.3 BASE FILOSÓFICA

3.3.1 MISIÓN

Premiertel S.A. integra a la Región Norte del país a través de la prestación de productos y servicios de telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, excelencia y amparados en principios y valores superiores, con personal altamente capacitado y otorgando rentabilidad a sus accionistas.

3.3.2 VISIÓN

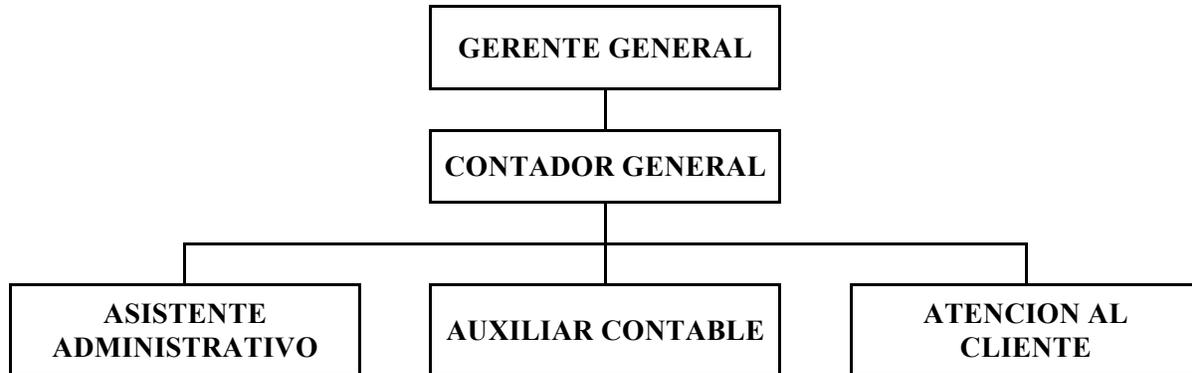
Posicionarse dentro de las tres primeras empresas líderes para el norte del país, en la comercialización, distribución y venta de productos y servicios de CLARO.

3.3.3 VALORES

- Confianza
- Respeto
- Honestidad
- Credibilidad
- Pasión
- Puntualidad

3.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico N° 6. Organigrama estructural de la empresa



Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.5 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

Premiertel S.A. realiza sus operaciones en la ciudad de Ibarra, principalmente desde su oficina Matriz ubicada en la calle Simón Bolívar 12 - 123 y Rafael Larrea.

Gráfico N° 5. Ubicación de la empresa



Fuente: Elaboración propia

3.6 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

A través del presente documento se establece el perfil, funciones y obligaciones que deben cumplir los trabajadores de Premiartel S.A., en las áreas administrativa y contable. Su finalidad es permitir que los trabajadores ejerzan sus operaciones a través del direccionamiento de la empresa y acorde a la visión de la misma.

Cuadro N° 10. Funciones del gerente general.

	PREMIERTEL S.A. Simón Bolívar 12 - 123 y Rafael Larrea Ibarra - Ecuador
MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE GENERAL
SUPERVISADO POR:	ACCIONISTAS
JEFE INMEDIATO:	NO APLICA
SUPERVISA A:	TODOS
2. DESARROLLO DEL CARGO	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
<p>Por parte de la Gerencia se lleva toda la responsabilidad para planificar, controlar y tomar decisiones en la empresa, al ser la principal y única autoridad que puede velar por el buen manejo y coordinación de los recursos.</p>	
FUNCIONES DEL PUESTO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar a la empresa legalmente. 2. Conducir la gestión del negocio en el ámbito administrativo a través de la organización y dirección en la empresa. 3. Velar por el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, políticas, procedimientos y reglamentos de la empresa. 4. Determinar las responsabilidades y funciones de cada uno de los cargos del personal. 5. Dirigir el proceso de selección, motivación y capacitación del personal. 6. Contratar, fijar remuneración, remover o promover a trabajadores teniendo como soporte lo que dispone la Ley. 7. Controlar y supervisar el desempeño del personal que trabaja en la empresa. 8. Aprobar la compra de servicios o bienes muebles e inmuebles para el uso de la empresa. 9. Autorizar pagos a proveedores, trabajadores y demás obligaciones. 10. Manejar las cuentas bancarias de la empresa. 11. Supervisar el cumplimiento de los procesos y que no se den errores u omisiones. 12. Revisar los estados financieros. Verificar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa. 13. Controlar el cumplimiento de los objetivos propuestos y valores de la empresa. 	

3. RELACIONES DE TRABAJO		
DEPARTAMENTO	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Contabilidad	Evaluar la información y reportes generados por el departamento para la toma de decisiones.	Cada 15 días
Atención al Cliente	Evaluar y medir la cartera de clientes y las cuentas por cobrar.	Cada 15 días
Asistente Administrativo	Evaluar las cuentas por pagar, programar pagos y coordinar las compras y gastos.	Cada 15 días
CLIENTES/ PROVEEDORES	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Proveedores	Negociar precios, fechas de pago y entrega de mercaderías.	Cada que sea necesario
Clientes	Evaluar la satisfacción al cliente con respecto al servicio y la empresa.	Semanal
4. PERFIL OCUPACIONAL		
EDAD:	De los 25 años en adelante.	
EXPERIENCIA:	Mínimo 2 años	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Nivel Superior Profesional en Ciencias Administrativas.	
COMPETENCIAS:	Liderazgo, Responsabilidad, Ética y Moral, Habilidad de comunicación.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 11. Funciones del contador general.

	PREMIERTEL S.A. Simón Bolívar 12 - 123 y Rafael Larrea Ibarra - Ecuador
MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR GENERAL
SUPERVISADO POR:	GERENTE GENERAL
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL
SUPERVISA A:	AUXILIAR CONTABLE
2. DESARROLLO DEL CARGO	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
<p>Es la persona encargada de la razonabilidad y confiabilidad de la información contable financiera de la empresa de manera oportuna para la toma de decisiones.</p>	
FUNCIONES DEL PUESTO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el registro diario de las operaciones de la empresa. 2. Proporcionar la información financiera al gerente de la empresa. 3. Manejar las obligaciones tributarias y financieras de la empresa. 4. Responsable de la revisión y envío de información, anexos y valores a pagar al IESS, SRI, SUPERCIAS, MINISTERIO DE TRABAJO, MUNICIPIOS y otros organismos reguladores del estado. 5. Responsable de la contabilización de rol de pago mensual. 6. Responsable de mantener actualizada la información contable. 7. Elaborar los estados financieros acordes a las normas internacionales de información financiera. 8. Manejo de los libros Caja – Bancos. 9. Realizar oportunamente las conciliaciones bancarias. 10. Encargado del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, bonos de alimentación y movilización, seguros de asistencia médica, descuentos del IESS y retenciones de impuestos de los empleados. 11. Realizar los arqueos sorpresivos al personal responsable de cajas. 	

3. RELACIONES DE TRABAJO		
DEPARTAMENTO	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Contabilidad	Controlar la entrega de documentos para la elaboración y pago de declaraciones tributarias oportunas.	Cada 15 días
Contabilidad	Validar la información registrada en el Sistema Contable, para la presentación de reportes e información en los organismos reguladores.	Mensual
Atención al Cliente	Verificar el correcto ingreso de la facturación en ventas.	Mensual
Asistente Administrativo	Verificar el correcto ingreso de la facturación en compras y gastos.	Mensual
4. PERFIL OCUPACIONAL		
EDAD:	De los 25 años en adelante.	
EXPERIENCIA:	Mínimo 2 años	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Nivel Superior Profesional en Ciencias Administrativas y Contables (CPA).	
COMPETENCIAS:	Liderazgo, Responsabilidad, Ética y Moral, Habilidad de comunicación.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 12. Funciones del auxiliar contable.

	PREMIERTEL S.A. Simón Bolívar 12 - 123 y Rafael Larrea Ibarra - Ecuador	
	MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR CONTABLE	
SUPERVISADO POR:	CONTADOR	
JEFE INMEDIATO:	CONTADOR	
SUPERVISA A:	ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
2. DESARROLLO DEL CARGO		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<p>La persona que ocupe el cargo de Auxiliar Contable de la empresa será responsable de verificar y de ser el caso registrar las operaciones, transacciones y hechos económicos de la empresa, validando y justificando con comprobantes y documentos, y demás trámites para el funcionamiento de la empresa.</p>		
FUNCIONES DEL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir y colaborar en la elaboración de los estados financieros. 2. Preparación de la información para las declaraciones mensuales de impuestos. 3. Realizar los asientos contables diariamente. 4. Mantener actualizados los registros contables, documentos legales, efectuar trámites correspondientes al funcionamiento de la empresa. 5. Elaborar información financiera de acuerdo a los requerimientos de la empresa. 6. Respaldar la documentación en medios magnéticos. 7. Organizar documentos de la empresa. 8. Tomas físicas periódicas para la verificación exacta en el sistema 9. Cumplir con las responsabilidades asignadas por el Contador y Gerente. 		
3. RELACIONES DE TRABAJO		
DEPARTAMENTO	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Atención al Cliente	Controlar que la facturación se la realice de forma correcta.	Diario
Atención al Cliente	Validar que las transferencias de Inventario se realice de acuerdo a la facturación.	Diario

Atención al Cliente	Arqueos de Caja	Diario
Atención al Cliente	Control de Cuentas por Cobrar.	Semanal
Asistente Administrativo	Controlar que el registro de compras y gastos se realice adecuadamente.	Diario
Asistente Administrativo	Control de Cuentas por Pagar.	Semanal
4. PERFIL OCUPACIONAL		
EDAD:	De los 20 años en adelante.	
EXPERIENCIA:	Mínimo 1 años en empresas afines.	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Debe estar cursando los últimos niveles de la carrera o tener Nivel Superior Profesional en Ciencias Administrativas y Contables (CPA).	
COMPETENCIAS:	Organizar y registrar la información contable, manejar programas informáticos como Microsoft office, ser éticos y de buena moral.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 13. Funciones del asistente administrativo.

	PREMIERTEL S.A. Simón Bolívar 12 - 123 y Rafael Larrea Ibarra - Ecuador
MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
SUPERVISADO POR:	CONTADOR
JEFE INMEDIATO:	CONTADOR
SUPERVISA A:	NO APLICA
2. DESARROLLO DEL CARGO	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
<p>La persona que ocupe el cargo de Asistente Administrativo de la empresa será responsable de coordinar y registrar las operaciones, concernientes a compras y gastos, además de las gestiones administrativas necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.</p>	
FUNCIONES DEL PUESTO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Custodia y emisión de cheque en coordinación con Gerencia, respaldados con la documentación necesaria y vía comprobante de egreso. 2. Coordinar las compras y gastos, ingresar los requerimientos en el portal de compras, llenar los documentos respectivos, el registro de facturas y retenciones diariamente. 3. Mantener actualizados los reportes de compras, gastos y cuentas por pagar, documentados legalmente, efectuar trámites administrativos correspondientes al funcionamiento de la empresa. 4. Respaldar la documentación en medios magnéticos. 5. Responsable del inventario físico y el despacho del producto físico en las ventas. 6. Organizar documentos de la empresa. 7. Manejo de suministros de oficina. 8. Elaboración de memos y cartas 9. Asistencia directa de Gerencias. 10. Mantener un control de los servicios básicos que hay que pagar. 11. Creación de carpetas de empleados para registro de cédulas, documentos del IESS, contratos de trabajo, avisos de entrada, y cualquier otro documento relacionado con el empleado. 12. Lleva el control de vacaciones y permisos, así como de días y horas adicionales de trabajo. 	

13. Cumplir con las responsabilidades asignadas por el Contador y Gerente.		
3. RELACIONES DE TRABAJO		
DEPARTAMENTO	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Superiores o pares	Ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo, recibir y seguir instrucciones.	Diario
CLIENTES/ PROVEEDORES	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Clientes	Verificar la entrega de facturas y retenciones a Claro de manera oportuna.	Cada que sea necesario
Proveedores	Verificar la acreditación de las compras y entrega de inventario.	Cada que sea necesario
Proveedores	Solicitar ampliaciones en el plazo de los pagos	Cada que sea necesario
4. PERFIL OCUPACIONAL		
EDAD:	De los 20 años en adelante.	
EXPERIENCIA:	Mínimo 1 años en empresas afines.	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Mínimo Bachiller.	
COMPETENCIAS:	Organizar y registrar la información contable, manejar programas informáticos como Microsoft office, ser éticos y de buena moral.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 14. Funciones de atención al cliente.

	PREMIERTEL S.A. Simón Bolívar 12 - 123 y Rafael Larrea Ibarra - Ecuador	
	MANUAL DE FUNCIONES	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
NOMBRE DEL CARGO:	ATENCIÓN AL CLIENTE	
SUPERVISADO POR:	CONTADOR	
JEFE INMEDIATO:	CONTADOR	
SUPERVISA A:	NO APLICA	
2. DESARROLLO DEL CARGO		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<p>La persona que ocupe el cargo de Atención al Cliente de la empresa será responsable directa del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor, de la atención personalizada a los clientes, de canalizar a quien corresponda sus requerimientos, registrar las operaciones, concernientes a ventas y recuperación de cartera, transferencias y despacho de inventario.</p>		
FUNCIONES DEL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con el responsable las compras de inventario. 2. Mantener actualizados los reportes de ventas, cuentas por cobrar, documentados legalmente. 3. Respalidar la documentación en medios magnéticos. 4. Organizar documentos de la empresa. 5. Coordinar con los responsables las trasferencias y depósitos del efectivo recaudado diariamente. 6. Respalidar los movimientos de Caja en el libro Bancos. 7. Entrega de fondos asignados a gastos menores, respaldados legalmente; previa autorización de gerencia. 8. Cumplir con las responsabilidades asignadas por el Contador y Gerente. 		
3. RELACIONES DE TRABAJO		
DEPARTAMENTO	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Superiores o pares	Ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo, recibir y seguir instrucciones.	Diario

CLIENTES/ PROVEEDORES	PROPÓSITO	FRECUENCIA
Clientes	Verificar la entrega de facturas y recepción de retenciones en los plazos establecidos	Diario
Clientes	Receptar los valores efectivos o comprobantes de pago, que avalen el pago de sus facturas.	Diario
Clientes	Receptar los pedidos, para provisionar oportunamente sus requerimientos.	Diario
4. PERFIL OCUPACIONAL		
EDAD:	De los 20 años en adelante.	
EXPERIENCIA:	Mínimo 1 año en cargos afines.	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Mínimo Bachiller.	
COMPETENCIAS:	Organizar y registrar la información contable, manejar programas informáticos como Microsoft office, ser éticos, de buena moral y con habilidad de comunicación y en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.7 PLAN DE CUENTAS

3.7.1 ACTIVOS

Cuadro N° 15. Activos.

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
1.	ACTIVO
1.01.	ACTIVO CORRIENTE
1.01.01.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO
1.01.01.01.	CAJA GENERAL
1.01.01.01.01	Caja General Tesorería
1.01.01.02.	CAJA CHICA
1.01.01.02.01	Caja Chica
1.01.01.03.	BANCOS
1.01.01.03.01	Banco Pacifico Cta Cte
1.01.01.03.02	Produbanco
1.01.01.03.03	Pichincha Eduardo Tobar Cta Cte
1.01.01.03.04	Pichincha Eduardo Tobar Cta Ahorro
1.01.02.	ACTIVOS FINANCIEROS
1.01.02.01.	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
1.01.02.01.01	Cuentas por Cobrar Clientes
1.01.02.01.99	Otras Cuentas por Cobrar
1.01.02.02.	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS
1.01.02.02.01	Cuentas por Cobrar Empleados
1.01.02.03.	(-) PROVISION CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO
1.01.02.03.01	(-) Provisión Cuentas por Cobrar y Deterioro
1.01.03.	INVENTARIOS
1.01.03.01.	INVENTARIOS PRODUCTOS TERMINADOS
1.01.03.01.01	Inventario Tarjetas Prepago
1.01.03.01.02	Inventario de Chip Claro
1.01.03.01.03	Inventario Chips Otros
1.01.03.01.04	Inventario Equipos Claro

1.01.03.01.05	Inventario Equipos Importados
1.01.03.01.06	Inventario Recargas Claro
1.01.03.01.07	Inventario Recargas Otros
1.01.03.01.08	Inventario Accesorios
1.01.03.01.09	Inventario Bodega Virtual
1.01.04.	PAGOS ANTICIPADOS
1.01.04.01.	PAGOS ANTICIPADOS
1.01.04.01.01	Anticipos a Proveedores Administración
1.01.04.01.02	Anticipos Empleados
1.01.04.01.99	Otros Anticipos
1.01.05.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.01.05.01.	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)
1.01.05.01.01	IVA en Compras Crédito Tributario
1.01.05.01.02	Retención en la Fuente de IVA
1.01.05.02.	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I.R.)
1.01.05.02.01	Retención en la Fuente de IR
1.01.05.03.	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA
1.01.05.03.01	Anticipo de Impuesto a la Renta
1.02.	ACTIVO CORRIENTE
1.02.01.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01.	NO DEPRECIABLE
1.02.01.01.01	Terrenos
1.02.01.02.	DEPRECIABLE
1.02.01.02.01	Edificios
1.02.01.02.02	Instalaciones
1.02.01.02.03	Muebles y Enseres
1.02.01.02.04	Maquinaria y Equipo
1.02.01.02.05	Equipos de Computación
1.02.01.02.06	Vehículos
1.02.01.02.07	Repuestos y Herramientas
1.02.01.03.	(-) DEPRECIACION ACUMMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.03.01	(-) Depreciación Acumulada Edificio
1.02.01.03.02	(-) Depreciación Acumulada Instalaciones

1.02.01.03.03	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
1.02.01.03.04	(-) Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipo
1.02.01.03.05	(-) Depreciación Acumulada Equipos de Computación
1.02.01.03.06	(-) Depreciación Acumulada Vehículos
1.02.01.03.07	(-) Depreciación Acumulada Repuestos y Herramientas
1.02.01.04.	(-) DETERIORO ACUMULADO PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.04.01	(-) Deterioro Acumulado Propiedad, Planta y Equipo
1.02.03.	ACTIVO INTANGIBLE
1.02.03.01.	INTANGIBLES
1.02.03.01.01	Activos Intangibles
1.02.03.01.02	Marcas, Patentes, Derechos de Llave, Cuotas Patrimoniales y Otros Similares
1.02.03.01.03	(-) Amortización Acumulada de Activos Intangibles
1.02.03.02.	OTROS INTANGIBLES
1.02.03.02.01	Intangible Programas Informáticos
1.02.03.02.99	(-) Amortización Acumulada Otros Intangibles

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.7.2 PASIVOS

Cuadro N° 16. Pasivos.

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
2.	PASIVO
2.01.	PASIVO CORRIENTE
2.01.01.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01.01	Cuentas por Pagar Proveedores
2.01.01.01.02	CXP ANDREA TOBAR / BYRON GRANDA
2.01.01.01.03	CXP ACCIONISTAS
2.01.01.01.04	Depósitos por Identificar

2.01.01.01.14	Cuentas por Pagar Tarjetas
2.01.01.01.99	Otras Cuentas por Pagar
2.01.01.02.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.01.01.02.01	Documentos por Pagar Ins Financiera Banco Pacifico
2.01.01.03.	PROVISIONES INT INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.01.01.03.01	Provisión Interés por Pagar Banco Pacifico
2.01.01.04.	RETENCIONES IVA POR PAGAR
2.01.01.04.01	IVA en Ventas por Pagar
2.01.01.04.02	Retenciones IVA por Pagar
2.01.01.05.	RETENCIONES RENTA POR PAGAR
2.01.01.05.01	Retenciones Renta por Pagar
2.01.01.06.	Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio
2.01.01.06.01	Impuesto a la Renta por Pagar
2.01.01.07.	OBLIGACIONES CON EL IESS
2.01.01.07.01	Aporte IESS Personal por Pagar
2.01.01.07.02	Aporte IESS Patronal por Pagar
2.01.01.07.03	Préstamo IESS por Pagar
2.01.01.07.04	Fondos de Reserva por Pagar
2.01.01.08.	PROVISIONES POR PAGAR EMPLEADOS
2.01.01.08.01	Décimo Tercer Sueldo por Pagar
2.01.01.08.02	Décimo Cuarto Sueldo por Pagar
2.01.01.09.	PROVISION JUBILACION PATRONAL Y DESAHUCIO
2.01.01.09.01	Provisión Jubilación Patronal
2.01.01.09.02	Provisión Desahucio Empleados
2.01.01.10.	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS
2.01.01.10.01	Sueldos por Pagar
2.01.01.10.02	Descuento Empleados
2.01.01.11.	PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR
2.01.01.11.01	Participación Trabajadores por Pagar del Ejercicio
2.01.01.12.	DIVIDENDOS POR PAGAR
2.01.01.12.01	Dividendos por Pagar Accionistas
2.01.01.13.	ANTICIPOS DE CLIENTES
2.01.01.13.01	Anticipos Recibidos Clientes

2.02.	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.01.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.02.01.01.	CUENTAS POR PAGAR
2.02.01.01.01	Otras Cuentas por Pagar
2.02.02.	DOCUMENTOS POR PAGAR
2.02.02.01.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.02.02.01.01	Obligaciones Bancarias Banco Pacifico

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.7.3 PATRIMONIO

Cuadro N° 17. Patrimonio.

CODIGO CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
3.	PATRIMONIO NETO
3.01.	CAPITAL
3.01.01.	CAPITAL
3.01.01.01.	CAPITAL
3.01.01.01.01	Capital Suscrito y Pagado
3.01.02.	RESERVAS
3.01.02.01.	RESERVAS.
3.01.02.01.01	Reserva Legal
3.01.02.01.02	Reserva Facultativa y Estatutaria
3.01.03.	RESULTADOS ACUMULADOS
3.01.03.01.	RESULTADOS ACUMULADOS
3.01.03.01.01	Ganancias Acumuladas
3.01.03.01.02	(-) Pérdidas Acumuladas
3.01.04.	RESULTADOS DEL EJERCICIO
3.01.04.01.	RESULTADOS DEL EJERCICIO
3.01.04.01.01	Ganancia Neta del Periodo
3.01.04.01.02	(-) Perdida del Periodo

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.7.4 INGRESOS

Cuadro N° 18. Ingresos.

CODIGO CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
4.	INGRESOS
4.01.	INGRESOS
4.01.01.01.	VENTA DE BIENES
4.01.01.01.01	Venta de Tarjetas Prepago
4.01.01.01.02	Venta de Chips Claro
4.01.01.01.03	Venta de Chips Otros
4.01.01.01.04	Venta de Equipos Claro
4.01.01.01.05	Venta de Equipos Otros
4.01.01.01.06	Venta de Accesorios
4.01.01.01.07	Venta de Bodega Virtual
4.01.01.02.	VENTA DE SERVICIOS
4.01.01.02.01	Venta de Recargas Claro
4.01.01.02.02	Venta de Recargas Otros
4.01.01.02.03	Venta de Comisiones
4.01.01.02.04	Venta de Arriendos
4.01.01.03.	DEVOLUCION SOBRE VENTA DE BIENES
4.01.01.03.01	Devolución Sobre Ventas
4.01.01.04.	DEVOLUCION SOBRE VENTAS SERVICIOS
4.01.01.04.01	Devolución Sobre Ventas Servicios
4.01.01.05.	OTROS INGRESOS
4.01.01.05.01	Intereses Ganados
4.01.01.05.02	Otros Ingresos
4.01.01.06.	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.01.01.06.01	Ingresos no Operacionales
4.01.01.07.	VENTA DE ACTIVOS
4.01.01.07.01	Venta de Activos

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.7.5 COSTOS

Cuadro N° 19. Costos.

CODIGO CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
5.	COSTOS
5.01.	COSTO DE VENTAS
5.01.01.	COSTO DE VENTAS PRODUCTOS TERMINADOS
5.01.01.01.	COSTO DE VENTAS INVENTARIOS
5.01.01.01.01	CV Tarjetas Prepago
5.01.01.01.02	CV Chips Claro
5.01.01.01.03	CV Chips Otros
5.01.01.01.04	CV Equipos Claro
5.01.01.01.05	CV Equipos Otros
5.01.01.01.06	CV Recargas Claro
5.01.01.01.07	CV Recargas Otros
5.01.01.01.08	CV Accesorios
5.01.01.01.09	CV Bodega Virtual
5.01.02.	COSTO DE VENTAS COMISIONES
5.01.02.01.	COSTO DE VENTAS COMISIONES
5.01.02.01.01	CV Comisiones
5.01.03.	COSTO DE VENTAS ACTIVOS
5.01.03.01.01	CV Activos

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.7.6 GASTOS

Cuadro N° 20. Gastos.

CODIGO CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
6.	GASTOS
6.01.	GASTOS
6.01.01.	ADMINISTRACION Y VENTAS

6.01.01.01.	GASTOS ADMINISTRACION
6.01.01.01.01	Gasto Sueldos y Salarios
6.01.01.01.02	Gastos IESS Patronal
6.01.01.01.03	Vacaciones
6.01.01.01.04	Décimo Tercer Sueldo
6.01.01.01.05	Décimo Cuarto Sueldo
6.01.01.01.06	Fondos de Reserva
6.01.01.01.07	Movilización
6.01.01.01.08	Refrigerio
6.01.01.01.09	Uniformes
6.01.01.01.10	Capacitaciones
6.01.01.01.11	Desahucio
6.01.01.01.12	Horas Extras
6.01.01.01.13	Gastos Salud Personal
6.01.01.01.14	Gastos Salario Digno
6.01.01.01.15	Bonificaciones
6.01.01.02.	SERVICIOS GENERALES
6.01.01.02.01	Agua
6.01.01.02.02	Luz
6.01.01.02.03	Teléfono
6.01.01.02.04	Internet
6.01.01.02.05	TV Cable
6.01.01.03.	NOTARIOS Y REGISTRADORES DE PROPIEDAD
6.01.01.03.01	Notarios y Registradores de Propiedad
6.01.01.04.	GASTO SEGURO
6.01.01.04.01	Seguro Edificio y Bienes
6.01.01.05.	GASTO VIGILANCIA Y SEGURIDAD
6.01.01.05.01	Servicio de Seguridad
6.01.01.06.	GASTOS SUMINISTROS DE OFICINA Y ASEO
6.01.01.06.01	Suministros de Aseo
6.01.01.06.02	Suministros de Oficina
6.01.01.06.03	Suministros Materiales
6.01.01.07.	GASTOS MANTENIMIENTO

6.01.01.07.01	Mantenimiento Muebles y Enseres
6.01.01.07.02	Mantenimiento Maquinaria
6.01.01.07.03	Mantenimiento Vehículos
6.01.01.07.04	Servicio de Limpieza
6.01.01.08.	GASTOS HONORARIOS PROFESIONALES, ASESORIAS
6.01.01.08.01	Asesoría Legal / Administrativa
6.01.01.08.02	Honorarios Profesionales
6.01.01.08.03	Soporte Técnico
6.01.01.09.	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS
6.01.01.09.01	Impuestos Municipales
6.01.01.09.02	Superintendencia de Compañías
6.01.01.09.03	Impuestos Contribuciones y Otros
6.01.01.09.99	Otros Impuestos
6.01.01.10.	GASTOS DEPRECIACIONES
6.01.01.10.01	Depreciación Vehículos
6.01.01.10.02	Depreciación Muebles y Enseres
6.01.01.10.03	Depreciación Equipo de Computación
6.01.01.11.	GASTO PROVISION CUENTAS INCOBRABLES
6.01.01.11.01	Provisión Cuentas Incobrables
6.01.01.12.	PUBLICIDAD Y PROMOCION
6.01.01.12.01	Gasto Publicidad
6.01.01.12.02	Promociones
6.01.01.12.03	Combustibles y Lubricantes
6.01.01.13.	GASTO ARRIENDO
6.01.01.13.01	Gasto Arriendo
6.01.01.14.	FLETES
6.01.01.14.01	Gasto Fletes
6.01.01.15.	GASTOS DE GESTION
6.01.01.15.01	Colaboraciones y Obsequios
6.01.01.15.02	Atenciones Sociales
6.01.01.16.	GASTOS DE VIAJE
6.01.01.16.01	Gastos de Viaje
6.01.01.17.	GASTOS FINANCIEROS

6.01.01.17.01	Intereses, Sobregiro y Otros Financiamientos
6.01.01.17.02	Servicios Bancarios
6.01.01.17.03	Interés Financiero
6.01.01.17.04	Servicios Bancarios Contribución Solca
6.01.01.18.	GASTOS NO OPERACIONALES
6.01.01.18.01	Multas Tributarias
6.01.01.18.02	Contribución Solidaria Sobre Utilidades
6.01.01.18.03	Otros Gastos No Deducibles
6.01.01.18.04	Otros Gastos No Deducibles Pospago

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8 POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS

Los activos forman parte primordial de la empresa, porque aquí se agrupa el conjunto de cuentas que representan los recursos y bienes económicos tangibles e intangibles.

3.8.1 CAJA

En la cuenta de activo corriente caja se registran las existencias de dinero en efectivo. Esta cuenta es la más utilizada por la naturaleza de la empresa, por ello tiene a ser vulnerable al momento de realizar los registros puesto que se da el caso de cometer errores en su manejo. Por ende, es necesario considerar llevar procedimientos de control detallando movimientos para minimizar su uso indebido dentro de la empresa.

3.8.1.1 POLÍTICAS

1. Se deben verificar los billetes de \$50 y \$100 para evitar falsificaciones.
2. Los billetes falsos serán retenidos y perforados.
3. Todas las recepciones de dinero deberán ser registradas en el sistema contable a través de los módulos de facturación o cuentas por cobrar únicamente; como caso excepcional se harán ajustes a través del módulo de caja en caso de que existan sobrantes o faltantes al momento del arqueo.
4. El arqueo de caja deberá ser realizado por el gerente o el auxiliar contable de manera diaria obligatoriamente; o sorpresiva en presencia del custodio de los valores.
5. En caso de existir faltantes se procederá a descontar del sueldo del responsable de acuerdo al turno en el que se dé el caso.
6. En caso de existir dinero a favor se sumara a caja el valor sobrante.
7. Se realizará el depósito del efectivo existente en caja, al día siguiente luego de realizar el arqueo.
8. Los desembolsos que se efectúen a través de los fondos de caja deberán ser previamente consultados y autorizados por la gerente, luego de eso se debe justificar mediante un documento legal.
9. Los documentos utilizados para justificar movimientos dados en transacción de caja deberán ser cancelados para evitar confusiones, duplicación o reutilización.
10. Es obligatorio que los gastos y pagos que se cubran con dichos fondos no excedan de \$1,000.00, pues los gastos y pagos con importe superior a ese importe deben liquidarse con cheque.

3.8.1.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente
2. Auxiliar Contable
3. Responsable de Caja

3.8.2 CAJA CHICA

La cuenta de Caja chica está representada por aquella cantidad de dinero que la compañía tiene destinado para usar en gastos menores como útiles de oficina, materiales de aseo, entre otros.

3.8.2.1 POLÍTICAS

1. El fondo de Caja Chica dentro de la empresa debe estar custodiado por un responsable asignado por el Gerente.
2. El monto del fondo en caja chica es de \$300.00 dólares. Se deberá realizar la reposición de caja chica una vez que se haya utilizado el 75%, o a fin de mes por cualquier valor.
3. Se deberá realizar el arqueo de caja chica de forma sorpresiva. Si se diera el caso de existir faltante se le descontara automáticamente el monto al responsable.
4. El dinero que se utilice de caja chica deberá ser soportado por una nota de venta o factura autorizada por el servicio de rentas internas.

5. En caso de Generar Gastos no Deducibles, respaldar los gastos con un documento que sustente el pago de la compra.
6. El fondo de Caja Chica no deberá ser utilizado por gastos personales de trabajadores de la empresa, en este caso se aplicaran sanciones correspondientes.
7. Cuando el dinero del fondo de Caja Chica sea entregado, el trabajador que lo reciba deberá de llevar un Recibo de Caja Chica autorizado, hasta realizar el canje con los documentos respectivos.
8. El encargado de Caja Chica deberá mantener de forma organizada los valores y documentos bajo su responsabilidad.

3.8.2.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente
2. Auxiliar Contable
3. Responsable de Caja Chica
4. Contador

3.8.2.3 DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA

Cuadro N° 21. Creación del fondo de caja chica.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Determina el monto máximo disponible del fondo caja chica y la persona responsable para su manejo en la empresa.	Gerente
Elabora un oficio donde se determina formalmente el monto del fondo y su responsable.	Gerente

La persona responsable de la caja chica acepta la responsabilidad y firma el documento.	Persona asignada por gerencia
Recibe el documento y lo archiva.	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.2.4 CONTABILIZACIÓN CREACIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA

Cuadro N° 22. Contabilización Creación del fondo de caja chica.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Caja Chica	xxx	
	Banco		xxx
	V/. Apertura Caja Chica.		

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.2.5 DESCRIPCIÓN DEL MANEJO DE CAJA CHICA

Cuadro N° 23. Descripción del manejo de caja chica

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Solicita la compra del bien o gasto llenando el Recibo de Caja Chica con la información requerida y lo entrega al responsable del fondo.	Personal de trabajo
Recepta el Recibo de Caja Chica y revisa la información. Entrega el dinero requerido luego de verificar la necesidad.	Persona responsable
Recepta el dinero y se realiza la compra. Pide el documento de respaldo factura y la entrega al responsable de Caja Chica.	Personal de trabajo
Recibe la factura y compara lo llenado en el Recibo de Caja Chica y lo archiva.	Persona responsable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.2.6 DOCUMENTACIÓN

1. Recibo de Caja Chica

Gráfico N° 7. Recibo de caja chica.

 RECIBO DE CAJA CHICA				
CIUDAD:	DIA	MES	AÑO	No.
PAGADO A:				\$
POR CONCEPTO DE:				
VALOR EN LETRAS:				
CÓDIGO:	FIRMA DEL BENEFICIARIO:			
APROBADO:	C.C. <input type="checkbox"/>	N.IT. <input type="checkbox"/>	No.	

Fuente: Premiartel S.A.

2. Reposición de Caja Chica

Gráfico N° 8. Reposición de caja chica.

		REPOSICION CAJA CHICA			
VALOR CAJA: \$					
FECHA	PROVEEDOR	DETALLE	RESPONSABLE	VALOR	SALDO
SALDO					\$
VALOR REPOSICIÓN					\$
_____ RESPONSABLE			_____ CUSTODIO		

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.3 ARQUEO DE CAJA

Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o valores; este debe ser igual al registrado y a los documentos de respaldo.

3.8.3.1 POLÍTICAS

1. La persona responsable de realizar el arqueo de Caja dentro de la empresa será el auxiliar contable o el gerente general.
2. El arqueo de Caja se realizara en presencia del encargado de Caja.
3. Deberá realizarse de forma diaria y sorpresiva.
4. Entrada de efectivo: Se debe tener el asiento contable de la transacción y el comprobante firmado por la persona que lo realizo y recibió el pago.
5. Depósitos en cuentas bancarias: Verificación del número de transacción en bancos.
6. Devoluciones de compra o venta: Copia de la factura de compra o venta, firmado por la persona que entrega y recibe.
7. Pago en cheque: Copia de cheque anexo al cierre y firma de la persona que entrego y recibió.
8. Salida de efectivo: Factura del bien o servicio que se adquirió o en el que se utilizó el efectivo.

3.8.3.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente General
2. Auxiliar Contable
3. Responsable de Caja

3.8.3.3 DESCRIPCIÓN

Cuadro N° 24. Descripción del arqueo de caja.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Solicita efectivo y documentos para el conteo.	Auxiliar Contable
Recibe formulario y en caso de haber faltantes en los saldos se comunica al contador que lleve a cabo la acción correcta.	Auxiliar Contable
Se realiza el descuento en nómina al responsable a cargo en caso de haber faltante en el saldo.	Contador
Firma formulario	Auxiliar Contable Responsable de Caja

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.3.4 DOCUMENTACIÓN

1. Resumen de movimientos de Caja
2. Detalle de movimientos de Caja

Gráfico N° 9. Resumen de movimiento de caja general.

PREMIERTEL S.A.		
Resumen de Movimiento de Caja		
Desde:		
Hasta:		
CAJA GENERAL		
Saldo Anterior :		
Ingresos		
CXC	EF	
FAC	EF	
Egresos		
CAJ	EF	
CXP	EF	

Total Ingresos :		
Total Egresos :		
Saldo :		

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 10. Resumen de movimiento de caja.

PREMIERTEL S.A. BOLIVAR 12-123 065002186	Premier  Tel RUC: 1091740342001
---	---

Resumen de Movimiento de Caja

Desde: Hasta: Fecha del Reporte:

DETALLE DEL REPORTE

Fecha	Ori	Tip.	Concepto	Doc. pago	Frm.	Importe
-------	-----	------	----------	-----------	------	---------

01 / CAJA GENERAL

Total: 0.00

Total: \$0.00

3.8.3.5 CONTABILIZACIÓN ARQUEO DE CAJA

Cuadro N° 25. Arqueo Normal.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Banco Caja V/. Registro del depósito.	xxx	xxx

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 26. Billetes Falsos.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Pérdidas fortuitas Caja V/. Registro de la pérdida.	xxx	xxx

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 27. Sobrantes.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Caja Ingresos por confirmar V/. Registro del sobrante.	xxx	xxx

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 28. Faltantes.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Cuentas por Cobrar Empleados Caja V/. Registro del faltante.	xxx	xxx

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 29. Cheques Posfechados.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Caja Cheques Posfechados Clientes V/. Registro del cheque.	xxx	xxx

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.4 BANCOS

En esta cuenta de activo corriente se registran todos aquellos movimientos financieros como el valor de depósitos de clientes por el pago de sus facturas y cuentas por cobrar, las comisiones recibidas por parte de Claro y los pagos a proveedores cuyos montos sobrepasen el valor permitido.

3.8.4.1 POLÍTICAS

1. Se debe establecer un registro de ingresos y egresos de las cuentas bancarias de la empresa.

2. Los pagos a realizarse desde las cuentas bancarias de la empresa se darán por los siguientes conceptos:
3. Por la compra de bienes tales como suministros de limpieza y aseo, suministros de oficina.
4. Por el pago de servicios: impuestos, servicios básicos, honorarios y sueldos.
5. Todos los pagos que se realicen a través de cheques y transferencias bancarias, deberán ser autorizados por el Gerente.
6. La chequera deberá estar a cargo de la gerente o la persona que se designe.
7. Las cuentas bancarias estarán registradas con la firma de la gerente.
8. Los cheques anulados se deberán archivar junto al comprobante de egreso.
9. Se realizarán conciliaciones bancarias mensualmente a los estados de cuenta de la empresa con los saldos bancarios en libros.
10. El dinero en efectivo recaudado por la empresa por el concepto de ventas serán depositados diariamente.
11. Por todo cheque girado o transferencia deberá quedar una copia como archivo en conjunto de la factura correspondiente del pago.

3.8.4.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente General
2. Asistente Administrativo

3.8.4.3 PROCEDIMIENTO DE BANCO

- Realizar conciliaciones bancarias mensualmente.

3.8.4.4 INGRESOS

Cuadro N° 30. Ingresos.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
El dinero receiptado por ventas lo depositará al finalizar la jornada laboral.	Persona asignada por gerencia
Los comprobantes de depósitos los registrará en el formulario de Comprobante de Ingreso.	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.4.5 DOCUMENTACIÓN

1. Comprobante de Ingresos.

Gráfico N° 11. Comprobante de ingresos.

Premier 		PREMIERTEL S.A.			
RUC: 1091740342001		BOLIVAR 12-123 065002186		23693029	
		IBARRA			
CLIENTE:		CODIGO ASIENTO			
CONCEPTO:		CHEQUE N. -			
BANCO:		REFERENCIA			
N. - CUENTA:		DEPOSITOS			
CODIGO CONTABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA	CONCEPTO	DEBE	HABER
SON:		Total Asiento:			
Preparado Por:	Aprobado Por	Agente de Retención	Recibi Conforme:		
Revisado Por			PREMIERTEL		
		Firma y Sello	Firma y Sello del Beneficiario		

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.4.6 EGRESOS

Cuadro N° 31. Egresos.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Revisa y comprueba la compra, firma Cheque y formulario de Comprobante de Egreso.	Asistente Administrativo
Compara Orden de Compra con su correspondiente Factura de compra.	Asistente Administrativo
Verifica en formulario de Comprobante de Egreso, firma y entrega a Gerente	Auxiliar Contable
Revisa y comprueba la compra, firma Cheque y formulario de Comprobante de Egreso.	Asistente Administrativo
Recibe cheque firmado y comprobante de egreso, envía a proveedor el cheque para el pago de la compra y archiva el comprobante.	Persona asignada por gerencia

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.4.7 DOCUMENTACIÓN

1. Comprobante de Egresos.

Gráfico N° 12. Comprobante de egresos.

		PREMIERTEL S.A.			
RUC: 1091740342001		BOLIVAR 12-123 065002186		CE00000414	
		IBARRA			
CLIENTE:					CODIGO ASIENTO
CONCEPTO:					CHEQUE N. -
BANCO:					REFERENCIA
N. - CUENTA:					
CODIGO CONTABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA	CONCEPTO	DEBE	HABER
SON:			Total Asiento:		
Preparado Por:	Aprobado Por	Agente de Retención	Recibi Conforme:		
Revisado Por			CONECEL SA		
		Firma y Sello	Firma y Sello del Beneficiario		

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.5 CONCILIACIÓN BANCARIA

Procedimiento que permite validar los movimientos de las cuentas bancarias de la empresa a través de los saldos del libro mayor contable para así poder conciliar con los estados de cuenta bancarios, de tal manera que estos reflejen información veraz en los Estados Financieros.

3.8.5.1 POLÍTICAS

1. El área de contabilidad será el responsable de la elaboración de las conciliaciones bancarias.
2. Las conciliaciones bancarias se realizaran de forma mensual.
3. Las conciliaciones bancarias las realizará una persona independiente a la que es responsable del manejo de la cuenta.
4. Las notas de crédito y débito se registran en el sistema contable, debidamente respaldadas.
5. Los resultados de las conciliaciones bancarias deberán presentarse a la Gerencia de la empresa, notificando las novedades del periodo de ser el caso.
6. Las conciliaciones bancarias se archivarán en conjunto con los estados de cuenta.

3.8.5.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente General
2. Área de Contabilidad

3.8.5.3 DESCRIPCIÓN

Cuadro N° 32. Descripción de la conciliación bancaria.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recibe los estados bancarios y chequera.	Contador
Genera el auxiliar de bancos en el sistema de la empresa.	Auxiliar Contable
Realiza la conciliación de saldos estableciendo diferencias y sus motivos registrando en la Conciliación Bancaria.	Contador
Firma y entrega el formulario de la conciliación mensual al Gerente para su revisión.	Contador
Recibe y revisa conciliación bancaria. Firma y entrega al contador.	Gerente
Archiva documentos de respaldo de la conciliación	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.5.4 DOCUMENTACIÓN

1. Conciliación Bancaria
2. Resumen de Conciliación Bancaria

Gráfico N° 13. Conciliación bancaria.

PREMIERTEL S.A. BOLIVAR 12-123 065002186	 RUC: 1091740342001
---	--

Conciliación Bancaria
Documentos NO Conciliados

Banco :

Fecha : Fecha Reporte:

Fecha	Beneficiario	Tp. Documento	Concepto	Debito	Crédito
-------	--------------	---------------	----------	--------	---------

Tipo de Documentos :

Total Movimientos

Explicacion de la Diferencia

Saldo Según Libros:

Saldo Según Bancos:

Diferencia :

ND no reg. x Banco:

CH girados no Cobrados:

NC no reg. x Banco:

DP no reg. x Banco: _____

Doc. sin Conciliar:

ND no contabilizados:

CH no contabilizados:

NC no contabilizados:

DP no contabilizados: _____

Mov. no contabilizados:

Diferencia Conciliada:

Gráfico N° 14. Resumen de conciliación bancaria.

PREMIERTEL S.A. BOLIVAR 12-123 065002186		 RUC: 1091740342001	
Resumen Conciliación Bancaria			
	Conciliado	En Libros	En Bancos
Saldo :			
ND :			
CH :			
NC :			
DP :			
Total :			
Diferencia :			

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.5.5 CONTABILIZACIÓN CONCILIACIÓN BANCARIA

Cuadro N° 33. Notas de crédito.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Bancos	xxx	
	Intereses ganados		xxx
	V/. N/C en conciliación.		

Fuente: Investigación
 Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 34. Notas de débito.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Gastos Bancarios	xxx	
	Bancos		xxx
	V/. N/D en conciliación.		

Fuente: Investigación
 Elaborado por: Investigadores

Cuadro N° 35. Cheques devueltos.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Cuentas por Cobrar Clientes	xxx	
	Bancos		xxx
	V/. Registro de la transacción.		

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.6 CONTROL DE INVENTARIOS

Este proceso le permitirá a la empresa mantener un control oportuno de las adquisiciones, ventas y consumo de los productos de comercialización.

3.8.6.1 POLÍTICAS

1. El control físico de inventario se llevará a cabo de forma semanal.
2. El Auxiliar Contable, custodio de inventario y responsable en ventas, serán los encargados de registrar las actividades, usos y movimientos de los productos de la empresa.
3. La recepción de los productos de comercialización deberá ser verificada en relación al documento que sustenta la compra.
4. La adquisición de productos físicos prepago, se la realiza previo a la autorización de Gerencia.
5. El inventario virtual debe estar abastecido diariamente.
6. El método de valoración de inventario será el PEPS o FIFO.

7. Los faltantes de inventarios serán registrados en cuentas por cobrar de los responsables.

3.8.6.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Auxiliar Contable
2. Asistente Administrativo
3. Atención al Cliente

3.8.6.3 DESCRIPCIÓN

Cuadro N° 36. Descripción del control de inventarios.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Se verifica la existencia del inventario físico, contra los datos que arroja el sistema contable.	Auxiliar Contable Asistente Administrativo
Firma y envía a la Gerencia el formulario para su revisión.	Auxiliar Contable Asistente Administrativo
Recibe el formulario de Inventario Físico de Mercaderías de la empresa, realiza revisión y en caso de no haber diferencia envía formulario al Contador para su registro, y en caso de haberla se les descuenta la pérdida y una multa a los responsables del manejo de la mercadería en la empresa.	Gerente Contador
De ser el caso contabiliza los descuentos a los responsables	Contador
Archiva formulario de Inventario Físico de Mercaderías de la empresa.	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.6.4 DOCUMENTACIÓN

1. Existencia de Artículos

Gráfico N° 15. Existencias de artículos.

PREMIERTEL S.A.		Premier 	
BOLIVAR 12-123		RUC: 1091740342001	
065002186			

Existencias de Articulos

Fecha del Reporte:

DETALLE DEL REPORTE
EXISTENCIA ACTUAL: > que Mínima • ORDENADO POR: Código • GRUPO: 2 /prepago •

No.	Código	Articulo	Uni.	Existencia	Mínimo	Factor	Sugerido	Costo	Total
PREPAGO									
<u>CHIPS</u>									
				<hr/>					
				<u>Subtotal CHIPS</u>					
<u>EQUIPOS</u>									
				<hr/>					
				<u>Subtotal EQUIPOS</u>					
<u>PVIR</u>									
				<hr/>					
				<u>Subtotal PVIR</u>					
<u>TARJETAS</u>									
				<hr/>					
				<u>Subtotal TARJETAS</u>					
				<u>Total PREPAGO</u>					

TOTAL GENERAL DE ITEMS :

3.8.6.5 CONTABILIZACIÓN DE INVENTARIO

Cuadro N° 37. Pérdidas de inventario.

FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2018	Cuentas por Cobrar Empleados	xxx	
	Inventario		xxx
	V/. Registro de la pérdida.		

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.7 COMPRAS

Este procedimiento permite tener control sobre las adquisiciones de inventario y gastos de compras y servicios que genera la empresa.

3.8.7.1 POLÍTICAS

1. Toda compra deberá de ser autorizada por Gerencia.
2. En caso de productos para la comercialización, la compra de inventario se deberá elaborar en el Portal de Distribuidores de Claro, para obtener la debida aprobación.
3. Deberán de realizarse constataciones tanto los registros como del producto físico, para determinar la necesidad de compra de artículos para la comercialización y uso de la empresa.
4. Las adquisiciones de bienes, suministros y servicios se realizaran de forma oportuna, evitando el riesgo de escasez.
5. Toda compra deberá de ser soportada por su factura, retención y comprobante de pago.

6. Los productos de comercialización, artículos y suministros adquiridos deberán ser receptados por el responsable, asegurándose que estén de acuerdo a las especificaciones establecidas en la Orden de Compra.

3.8.7.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente
2. Asistente Administrativo
3. Auxiliar Contable

3.8.7.3 DESCRIPCIÓN

Cuadro N° 38. Descripción del proceso de compras.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Determina la necesidad y las cantidades requeridas, antes de realizar la compra	Asistente Administrativo
Se ingresa al requerimiento al portal de distribuidores para obtener la aprobación	Asistente Administrativo
Se llenan los documentos que soportan el pago de la compra de acuerdo a las políticas establecidas por Claro.	Asistente Administrativo
Se entrega los documentos a la persona que va a realizar la facturación de la compra	Asistente Administrativo
Constatar que el producto físico este acorde a las especificaciones de la compra	Persona asignada por gerencia
Entregar los documentos e inventario físico al responsable de Bodega.	Persona asignada por gerencia
Ingresar las compras y soportes al sistema contable.	Asistente Administrativo
Verifica el correcto ingreso de las facturas al sistema.	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.7.4 DOCUMENTACIÓN

1. Solicitud de Compra
2. Cheque
3. Retención

Gráfico N° 16. Solicitud de compra.

----- Una empresa de América Móvil S.A. -----

Distribuidor: PREMIERTEL S.A. PREM # : 994185 Ingreso: 27/02/2018 Estado: Aprobada Vig.Gar.: 23/02/2012 Acceso VWS

Detalle de Productos Solicitados

Regresar

Grupo	Categoría	Producto	Unit. Pro	Unit.	% Desc. Pro.	% Desc.	Cant.	Sin Desc.	SubTotal
1	Ajustes Virtuales	Pvir Movil Pos	1.0000	1.0000	8.00%	8.00%	3000	3,000.0000	2,760.0000
							3,000		2,760.0000

Detalle de Formas de Pago

G	Forma de Pago	Monto	Fecha de Vencimiento	Plazo	Documento de Soporte
1	Retención Contado	49.29			N
1	Contado Movil Pos	2,710.71			S
		2,760.00			

Estado Actual de las Notas de Pedido Generadas (Solicitud: 994185, Distribuidor: PREMIERTEL S.A. PREMIERTEL S.A)

Nota Pedido Bodega Producto Reque. Asigna.

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 17. Cheque.

Produbanco
Grupo Promerica

36-052
030

001499
Fn0011

Cuenta N° 02-14301226-2

Cheque N° 001499
0481

Páguese a la orden de Genecel S.A.

La suma de: Dos mil setecientos diez 7/100 Dólares

Lugar y fecha de emisión: Ibarra 2018-02-27

PREMIERTEL S.A.
CLIENTE DESDE: 2015

Firma

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 18. Retención.

Premier Tels.a.
Distribuidor Autorizado

Venta al por menor y mayor de aparatos y equipos de comunicación, incluido partes y piezas
MATRIZ Y ESTABLECIMIENTO: Bolívar 12-123 y Rafael Larrea,
Telfs.: 5002185 / 5002186 / 5002188 Ibarra - Ecuador

COMPROBANTE DE RETENCIÓN
RUC.: 1091740342001 AUT. SRI.: 1121859855
Serie 001-001-00 0006990
Documento Categorizado: NO

Sr.(es): _____ Fecha de Emisión: _____
RUC: _____ Tipo de Comprobante de Venta: _____ Serie: _____
Dirección: _____ N° de Comprobante de Venta: _____
Concepto: _____

Ejercicio Fiscal	Base imponible para la Retención	Impuesto	Código del Impuesto	% de Retención	Valor Retenido
Total de la Retención \$					

- AUT.: 7330 - Num: 6801-7000 - Fecha de Aut.: 30-NOVIEMBRE-2017, CADUCA: 28-FEBRERO-2018

Q. Original: Sujeto Pasivo Retenido
1era. Copia: Agente de Retención
2da. Copia: Sin Valor Tributario

Firma del Agente de Retención

Firma del Contribuyente

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.8 VENTAS

Proceso que establece la relación comercial entre el personal de la empresa con los clientes, teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de los mismo.

3.8.8.1 POLÍTICAS

1. Toda venta que realice la empresa deberá estar respaldada por su correspondiente factura o nota de entrega de ser el caso.
2. El responsable de venta, es el encargado de registrar la forma de pago de cada factura y custodiar los valores en efectivo de ser el caso.
3. En caso de que el responsable de ventas realice esta operación sin emitir el correspondiente comprobante, se le aplicará una sanción económica determinada por la Gerencia.
4. Las formas de pago al contado aceptadas por la empresa son solo en efectivo
5. Al momento de la interacción con el cliente, el responsable de la empresa deberá atenderlos con respeto, amabilidad y gentileza, ofreciendo un servicio de calidad.

3.8.8.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Atención al Cliente
2. Auxiliar Contable
3. Asistente Administrativo

3.8.8.3 DESCRIPCIÓN

Cuadro N° 39. Descripción del proceso de ventas.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Realiza un estimado de productos para la comercialización diaria y coordina las compras con la persona encargada.	Atención al Cliente Asistente Administrativo
Atiende al cliente, y sus requerimientos	Atención al Cliente
Coordina con el encargado de bodega el despacho del requerimiento del cliente si es inventario físico, en caso de ser virtual despachar el producto por los portales de transferencia de inventario	Atención al Cliente Asistente Administrativo
Recibe mercadería y efectúa la factura de venta, especificando la forma de pago.	Atención al cliente
Receipta el cobro de la venta si es al contado.	Atención al cliente
Registra el número de comprobante, si el respaldo de pago es a través de depósito o transferencia bancaria.	Atención al cliente
Entrega original de la factura a cliente y archiva copia.	Atención al cliente
Recibe y registra los valores en efectivo o comprobantes de depósito o transferencias de las cuentas por cobrar.	Atención al cliente
Realiza cierre de caja diario	Auxiliar Contable
Entrega el dinero después de cada cierre, para ser depositado en bancos hasta las 12:00 pm del día siguiente.	Persona asignada por gerencia
Recibe y archiva comprobante de depósito	Atención al cliente
Valida la información de ventas y cobros	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.8.4 DOCUMENTACIÓN

1. Factura

Gráfico N° 19. Factura.

Premier  **Tel s.a.**
Distribuidor Autorizado
MATRIZ Y ESTABLECIMIENTO: Bolívar 12-123 y
Rafael Larrea Telfs.: 5002186 / 5002186 / 5002186
Ibarra - Ecuador
Documento Categorizado: NO

RUC.: 1091740342001 AUT. SRI.: 1122315677
Fecha Aut. SRI: 20-FEBRERO-2018
Fecha Caducidad: 20-FEBRERO-2019
FACTURA 001-002-00
0026102

Cliente: FRANCO PADILLA VICTOR ARMANDO
RUC / CL: 1002461315
Dirección: AV. ATAHUALPA Y TEODORO GOMEZ
Fecha: 27/02/2018 Teléfono: 0939529558

Cant.	Descripción	Precio	Total
150	MOVIL POS	0.83	125.89

SUBTOTAL 125.89
DESCUENTO 0.00
IVA 12% 15.11
TOTAL 141.00

Forma de Pago
EFFECTIVO DINERO ELECTRÓNICO TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO OTROS

RECIBÍ CONFORME ENTREGUÉ CONFORME
Colimba Córdova Luis Eduardo - "MODERGRAF" - Ibarra - Telfs.: 06 260 5274 - RUC: 1001599636001
AUT.: 7330 - Num. 26001-27000

ORIGINAL, DOCTRINANTE, 1ra. COPIA, EMISOR, 2da. COPIA, SIN VALOR TRIBUTARIO

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.9 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Procedimiento en el cual se realiza y analiza los estados financieros de la empresa, evaluando su situación económica y obteniendo información necesaria para la toma de decisiones.

3.8.9.1 POLÍTICAS

1. El Contador de la empresa es el encargado y responsable de realizar los Estados Financieros.
2. Se tomará en cuenta para el análisis también estados financieros de años anteriores al analizado.
3. La Gerencia tomará en cuenta el análisis financiero para la toma de decisiones.
4. El análisis financiero se realizará en un tiempo máximo de 10 días luego de la elaboración de los estados financieros.

3.8.9.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente
2. Contador
3. Auxiliar Contable

Cuadro N° 40. Descripción del proceso para la elaboración y presentación de estados financieros.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Genera y recolecta información del sistema.	Auxiliar Contable
Elabora estados financieros.	Contador
Revisa errores y corrige en caso de haberlos.	Contador
Firma y envía a Gerencia para su revisión.	Contador
Recibe y revisa estados financieros. Firma y entrega.	Gerente
Recibe estados financieros revisados y archiva.	Auxiliar Contable

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.9.3 DOCUMENTACIÓN

1. Estados Financieros

Gráfico N° 20. Estado de resultados.

PREMIERTEL S.A.

RUC: 1091740342001



Estado de Resultados

Desde:

Hasta:

Fecha del Reporte:

DETALLE DEL REPORTE

INGRESOS : 4. • GASTOS : 5. •

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.1.	TOTAL VENTAS NETAS
4.1.	TOTAL INGRESOS OPERACIONALES
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.2.1.	TOTAL OTROS INGRESOS
4.2.	TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES
4.	TOTAL INGRESOS
<hr/>	
5.	EGRESOS
5.1.	COSTO DE VENTAS
5.1.1.	TOTAL COSTO DE VENTAS
5.1.	TOTAL COSTO DE VENTAS
5.2.	GASTOS
5.2.1.	TOTAL GASTOS OPERACIONALES
5.2.	TOTAL GASTOS
5.	TOTAL EGRESOS

Resultado del Periodo :

GERENTE

CONTADOR

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 21. Balance general.

PREMIERTEL S.A.
RUC:1091740342001



BALANCE GENERAL AI:

Nivel: 3

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta	
1.	ACTIVOS	
1.1.	CORRIENTE	
1.1.1.	DISPONIBLE	
1.1.2.	EXIGIBLE	
1.1.3.	REALIZABLE	
1.1.	TOTAL CORRIENTE	
1.2.	ACTIVOS FIJOS	
1.2.1.	ACTIVOS FIJOS	
1.2.	TOTAL ACTIVOS FIJOS	
1.	TOTAL ACTIVOS	_____
		=====
2.	PASIVOS	
2.1.	CORRIENTE	
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR	
2.1.2.	OBLIGACIONES FISCALES Y SOCIA	
2.1.4.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	
2.1.5.	ANTICIPO CLIENTES	
2.1.	TOTAL CORRIENTE	
2.	TOTAL PASIVOS	_____
		=====
3.	PATRIMONIO	
3.1.	PATRIMONIO	
3.1.1.	PATRIMONIO	
3.1.	TOTAL PATRIMONIO	
3.	TOTAL PATRIMONIO	_____
		=====
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO :		_____
		=====

GERENTE

CONTADOR

Fuente: Premiartel S.A.

3.8.10 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Procedimiento en el cual se realiza y genera las declaraciones mensuales de acuerdo a las obligaciones que se mantiene con el SRI, en este proceso se verifica el correcto cierre correspondiente a contabilidad, compras, ventas y demás transacciones que ha efectuado la empresa en relación al periodo declarante.

3.8.10.1 POLÍTICAS

1. De acuerdo al periodo declarante, se verificara el correcto ingreso de la información al sistema contable.
2. El Auxiliar Contable es el encargado y responsable de realizar un reporte conciliado de la información que se requiere para la declaración, sea mensual o anual.
3. El Contador de la empresa es el encargado y responsable de realizar y subir las declaraciones en los organismos pertinentes.
4. El Gerente verificará que la información se haya subido correctamente a las páginas de los organismos correspondientes.

3.8.10.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN

1. Gerente
2. Contador
3. Auxiliar Contable

Cuadro N° 41. Descripción del proceso para la elaboración y presentación de las obligaciones tributarias.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Genera y recolecta información del sistema.	Auxiliar Contable
Revisa la información y corrige errores en caso de haberlos.	Contador
Elabora los XML para subir la información a la página de los organismos correspondientes.	Contador
Envía verificadores de haber subido la información a Gerencia para su revisión.	Contador
Recibe y revisa que se haya efectuado de forma correcta el proceso.	Gerente

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

3.8.10.3 DOCUMENTACIÓN

1. Conciliaciones Tributarias
2. XML
3. Formularios de Declaración

Gráfico N° 22. Anexo transaccional de compras.

Razón Social : PREMIERTEL S.A.
RUC : 1091740342001
Teléfono : 065002186

COMPRAS ANEXO TRANSACCIONAL Periodo : 01 2018

Documento : 01 Factura			
Cantidad :	143		
Base 0% :	3,044.43		
Base <>0 :	120,812.78	14,497.51	
Base ICE :			
Base IVA Bienes :	13,954.52	8.24	
Base IVA Servicios :	542.99	351.81	
Valor Retenciones :	123,857.21	2,556.02	

TOTALES			
Base 0% :	3,044.43		
Base <>0 :	120,812.78	14,497.51	
Base ICE :			
Base IVA Bienes :	13,954.52	8.24	
Base IVA Servicios :	542.99	351.81	
Valor Retenciones :	123,857.21	2,556.02	
Número de Ret. emitidas:	103		

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 23. Retenciones de compras.

RETENCIONES			
Impuesto	Código	Base Imponible	Valor Retenido
IVA	1-819	27.48	8.24
IVA	2-813	380.12	266.10
IVA	3-803	85.71	85.71
Renta	309	93.75	0.94
Renta	310	37.10	0.37
Renta	312	11939.93	119.41
Renta	320	714.29	57.14
Renta	332	1526.14	0.00
Renta	343A	79.00	0.79
Renta	344A	106334.40	2126.75
Renta	345	2556.49	204.53
Renta	345A	576.11	46.09
Total IVA		493.31	360.05
Total Renta		123,857.21	2,556.02

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 24. Anexo transaccional de ventas.

Razón Social : PREMIERTEL S.A.
 RUC : 1091740342001
 Teléfono : 065002186

VENTAS ANEXO TRANSACCIONAL Periodo : 01 2018

Documento : 18	Documentos Autorizados	
Cantidad :	394	
Base 0% :		
Base <>0 :	107,104.83	12,852.47
Base IVA Bienes :		
Base IVA Servicios :	1,403.60	982.52
Valor Retenciones :	12,205.59	244.11

TOTALES

Base 0% :		
Base <>0 :	107,104.83	12,852.47
Base IVA Bienes :		
Base IVA Servicios :	1,403.60	982.52
Valor Retenciones :	12,205.59	244.11

Fuente: Premiartel S.A.

Gráfico N° 25. Retenciones en ventas.

PREMIERTEL S.A.
 BOLIVAR 12-123
 065002186

RUC: 1091740342001

Resumen de Retenciones en Ventas

Id. Cliente	Cliente	FUENTE			IVA		
		Base	Ret.		Base	Ret.	
1701850164001	BELTRAN FUENTES ALFONSO NCANO	344A	508.92	2.00%	10.18		
1791251237001	CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES	344A	11696.67	2.00%	233.93		
1791251237001	CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES					2-813	1403.60 70.00% 982.52
Total:			12205.59		244.11		1403.60 982.52
Impuesto	Código	Base Imponible	Valor Retenido				
IVA	2-813	1403.60	982.52				
Renta	344A	12205.59	244.11				
Total IVA		1,403.60	982.52				
Total Renta		12,205.59	244.11				

Fuente: Premiartel S.A.

CAPÍTULO IV

4 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1 INTRODUCCIÓN

Dada la importancia de implementar “Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables de Premiartel S.A. - Distribuidor Autorizado de Claro,” en la empresa para el correcto direccionamiento, cumplimiento de los objetivos de la entidad, organigrama, descripción de funciones, políticas, procedimientos y formularios administrativos, contables y financieros; se procedió con la validación del trabajo de investigación previo a la implantación del mismo.

Para ello, se hizo entrega de una ficha de validación a las personas implicadas: Ing. MCB Andrea Tobar, Gerente, Ing. CPA Paola Imbago, Contadora; con el fin de validar el contenido, coherencia y aplicabilidad de la propuesta de implementación teniendo como resultado una validación positiva, catalogando estar de acuerdo con el estudio.

4.2 MÉTODO DE VERIFICACIÓN

Mediante la aplicación de este método se pretende validar que la implementación de la propuesta mitigará las debilidades que se han encontrado dentro la empresa, los instrumentos a utilizar para el efecto estarán basados en los indicadores y variables de la matriz diagnóstica puesto que ésta se resume la problemática.

Para lograr lo expuesto se ha diseñado la presente matriz de validación, exponiendo los puntos a validar, el método de calificación asignado y posteriormente la interpretación de los resultados obtenidos.

4.2.1 FACTORES A VALIDAR

Estructura Administrativa

- Misión
- Visión
- Estructura Organizacional
- Uso de Manuales
- Aplicación de Normativas

Control Interno

- Registro de ingresos y gastos
- Conciliaciones bancarias
- Arqueo de cajas
- Control de Inventarios

Contable y Financiero

- Plan de Cuentas
- Proceso Contable
- Políticas Contables
- Tributación
- Seguridad Social

Sistemas Informáticos

- Sistema Contable
- Portal de Compras
- Portales Informativos
- Sistemas de transferencia de Inventario

4.2.2 METODO DE CALIFICACIÓN

Para la validación de la propuesta se determina la calificación de acuerdo al siguiente cuadro de análisis.

Cuadro N° 42. Calificación.

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
MUY APLICABLE	= 3 puntos
APLICABLE	= 2 puntos
NO APLICABLE	= 1 punto

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

4.2.3 RANGOS DE INTERPRETACIÓN

Con la finalidad de interpretar de manera sencilla la Aplicabilidad o no del Trabajo Investigativo, el resultado de la calificación del proyecto se determina a través de una tabla con los siguientes rangos:

Cuadro N° 43. Rangos de interpretación.

RANGO	RESULTADO
68% - 100%	MUY APLICABLE
34% - 67%	APLICABLE
0% - 33%	NO APLICABLE

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

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

Es decir:

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

Dónde:

V = Validación.

CO = Calificación Obtenida.

Se obtiene de la sumatoria total del puntaje obtenido en cada parámetro.

CT = Calificación Total.

Se obtiene de la multiplicación de la calificación más alta por el total de indicadores.

4.3 DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

Durante la elaboración del “Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables de Premiartel S.A. – Distribuidor Autorizado de Claro,” se hizo evidente las debilidades que la empresa tenía en cada área analizada; por lo que la propuesta presentada procura fortalecer y direccionar de manera correcta a la empresa; para su adecuado desarrollo, toma de decisiones y crecimiento.

4.3.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO

Validar el manual de procedimientos administrativos, financieros y contables de Premiartel S.A., de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

4.3.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo que intervino en la validación de la presente propuesta fue:

Elaboración de la matriz

- Investigadores:
Ricardo Prócel
Diego Uribe

Aprobación de la matriz

- Tutor de Tesis:
Ing. Paúl Toro

Validadores

- Gerente:
Ing. MCB Andrea Tobar
- Contadora:
Ing. CPA Paola Imbago

4.4 RESULTADOS

Cuadro N° 44. Resultados de validación.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
1	Misión	x			
2	Visión	x			
3	Estructura Organizacional		x		Contratación nuevo personal
4	Uso de Manuales	x			
5	Aplicación de Normativas		x		Delegación de funciones
TOTAL		9	4	-	13

CONTROL INTERNO					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
6	Registro de ingresos y gastos	x			
7	Conciliaciones bancarias	x			
8	Arqueo de cajas	x			
9	Control de Inventarios	x			
TOTAL		12	-	-	12

CONTABLE Y FINANCIERO					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
10	Plan de Cuentas		x		Transición entre periodos
11	Proceso Contable	x			
12	Políticas Contables	x			
13	Tributación	x			
14	Seguridad Social	x			
TOTAL		12	2	-	14

SISTEMAS INFORMATICOS					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
15	Sistema Contable	x			
16	Portal de Compras	x			
17	Portales Informativos	x			
18	Transferencia de Inventario	x			
TOTAL		12	-	-	12

VARIABLE	TOTALES PARCIALES
Estructura Administrativa	13
Control Interno	12
Contable y Financiero	14
Indicadores	12
CALIFICACION OBTENIDA	51

CALIFICACIÓN TOTAL = 18 x 3

CALIFICACION TOTAL	54
---------------------------	-----------

Fuente: Investigación
Elaborado por: Investigadores

Es decir:

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

$$V = \frac{49}{51} \times 100$$

$$V = 0,94444 \times 100$$

$$V = \mathbf{94,44\%}$$

94,44 % = MUY APLICABLE

El Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables de Premiartel S.A. - Distribuidor Autorizado de Claro es muy aplicable, esto basados en los rangos de validación establecidos anteriormente en el presente documento.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a la información recolectada por medio de los diferentes instrumentos de investigación se realizó un análisis situacional a través del cual se estableció la problemática de la empresa determinando las deficiencias y debilidades para luego generar estrategias que solventen las dificultades encontradas. La ausencia de políticas y normativas que se ajusten a la naturaleza de la empresa y a su capacidad de registro es un pilar fundamental en el desarrollo del negocio, por lo que es necesario definir directrices que permitan el buen accionar de la empresa basado en normas y reglamentos que garanticen el cumplimiento oportuno de obligaciones.
- La consolidación de una empresa radica en el buen manejo de procesos administrativos a través del conocimiento, las herramientas y técnicas que permitan la planificación, organización, dirección y control del negocio por medio de procedimientos administrativos, financieros y contables que aseguren una correcta estructura organizacional; sin embargo, en la empresa PREMIERTEL S.A., debido a la falta de conocimiento, no cuenta con lineamientos específicos que permitan comprender la razón de ser la empresa, lo que repercute en el índice de crecimiento y estabilidad del negocio dificultando, de esta manera, la toma de decisiones acertadas para la mejora continua de la empresa.
- La ausencia de un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables ha contribuido a que los empleados que trabajan en esta empresa, no identifiquen con exactitud sus actividades a realizar, es por esto que se establece el diseño y aplicación de

un manual de procedimientos y funciones específicas para el personal de la empresa, lo que ayudará a mejorar el ambiente de trabajo, organizar los procesos y políticas institucionales y ayudar a cubrir los puestos de trabajo existentes con el personal calificado a fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

- El presente documento será un aporte para la organización de la empresa, optimización de recursos, mayor productividad en el desarrollo de procesos lo que deriva una alta productividad, competitividad y rendimiento en la ejecución de actividades manteniendo el control en cada una de las áreas de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un diagnóstico situacional permanente con la finalidad de mantener información actualizada sobre las operaciones y procedimientos que realiza cada área funcional, establecer políticas y normativas internas priorizando el establecimiento de nuevos modelos de gestión que permitan el desarrollo sustentable de la empresa.
- Es necesario realizar una planificación de todas las actividades con la finalidad de mejorar la toma de decisiones y ayudar a optimizar los recursos económicos y financieros; esta planificación ayudará a la empresa a ejecutar sus actividades dentro del marco legal vigente y a eliminar prácticas y procesos incorrectos e inadecuados. Seguidamente establecer una organización estructural definida en orden jerárquico de manera que permita un control adecuado de los procedimientos y funciones del personal.
- Implementar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables, que servirá como base para el mejoramiento de los procesos en todas las áreas de la empresa, es por eso que es necesario socializar su contenido con los actores directos para que su ejecución sea de forma eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Se recomienda que este documento sea socializado y aplicado en cada uno de los niveles de ejecución de acuerdo a los indicadores establecidos puesto que la factibilidad de la

propuesta ha obtenido una valoración positiva que fortalecerá y guiará de manera correcta el accionar de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade de Guajardo, N.; Guajardo C., G. (2014). Contabilidad financiera. México: McGraw Hill Education.
- Benjamín, Enrique; Finkowsky, Franklin. (2014). Organización De Empresas. México: McGraw Hill.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Colombia: Pearson Educacion Colombia Ltda.
- Bravo Valdivieso, M. (2013). Contabilidad General. En M. B. Valdivieso, Contabilidad General. Quito: Escobar Impresores.
- Córdoba, M. (2014). Análisis financiero. Primera edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Farías, M. (2014). Manual de Contabilidad Básica. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Guerrero, R. J. C. (2014). Contabilidad 1. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Idelfonso Grande E., Abascal Fernández E. (2014). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. 12ª Edición. Madrid: ESIC Editorial.
- Izar, L. J. M. (2016). Contabilidad administrativa. Publicado en México por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Koontz, H & Heinz, W. (2013) Administración una perspectiva global y empresarial. 14ª Edición. Venezuela: Editorial Mc Graw Hill
- Martínez, R. F. (2016). La transformación gerencial. México: Grupo editorial Patria.
- Moreno J. (2014). Contabilidad Básica 4ta Edición. México: Grupo Editorial Patria. Primera edición en ebook.

- Rhea, S. (2017). Trabajo de Grado. Ecuador, Editorial Universidad Técnica del Norte. Recuperado de www.utn.edu.ec/publicaciones
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). Administración. Decimo segunda edición. Editorial Addison-Wesley.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

LINKOGRAFÍA

- SASP. (2014). Obtenido de http://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/11/Manual-del-proceso-de-nomina-v_8.pdf
- SRI. (2018). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/base-legal3>
- https://books.google.com.ec/books?id=X9bhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=contabilidad+basica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0s_Gr0b_ZAhUDnFkKHVPwD7kQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false
- <https://definicion.de/empresa/>
- <https://books.google.com.ec/books?id=bG66AwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=contabilidad+general+pdf+2014&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj60ayvq8LZAhXQ11MKHSb4B9MQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE GENERAL

DE LA EMPRESA PREMIERTEL S.A.

La entrevista dirigida a la gerente tiene el propósito de obtener información real sobre los movimientos de la empresa, registro de procesos, procedimientos de la empresa y su desenvolvimiento en el mercado de telecomunicaciones.

- 1) **¿Qué tipo de operaciones tiene la empresa?**
- 2) **¿Existe misión y visión en la empresa?**
- 3) **¿Existe un manual de funciones en la empresa?**
- 4) **¿Qué tipo de contribuyente es y cuáles son sus obligaciones contables y tributarias?**
- 5) **¿Existen políticas contables definidas? ¿Cuáles son?**
- 6) **¿El personal de trabajo recibe algún tipo de capacitaciones sobre sus funciones y responsabilidades para con la empresa?**
- 7) **¿Los trabajadores se encuentran afiliados al IESS?**
- 8) **¿La empresa cuenta con un manual de control interno?**
- 9) **¿La empresa cuenta con sistemas y portales informáticos? ¿Cuáles?**
- 10) **¿Los sistemas informáticos se adaptan a los requerimientos de la empresa?**
- 11) **¿Qué necesita de un sistema contable?**

- 12) **¿Qué tipo de información contable, financiera y tributaria le interesaría conocer para fundamentar la toma de decisiones en la empresa?**
- 13) **¿Está de acuerdo que se realice un manual de procedimientos contables financieros para la empresa?**

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA GENERAL

DE LA EMPRESA PREMIERTEL S.A.

La entrevista dirigida a la contadora general tiene el propósito de obtener información acerca de los movimientos contables y transacciones financieras de la distribuidora.

- 1) **¿Qué tipo de registros contables se mantienen para llevar un control financiero en la empresa?**
- 2) **¿Cuánto tiempo mantiene archivados y ordenados los documentos contables?**
- 3) **¿Se utilizan documentos negociables y no negociables? ¿Cuáles utiliza?**
- 4) **¿Existen políticas contables? Comente algunas.**
- 5) **¿Las declaraciones que se realizan al SRI se encuentran al día?**
- 6) **¿Los trabajadores se encuentran afiliados al IESS?**
- 7) **¿Los sistemas informáticos se adaptan a los requerimientos de la empresa?**
- 8) **¿Qué necesita de un sistema contable?**
- 9) **¿Está de acuerdo con que se diseñe un manual de procedimientos contables financieros para la empresa?**

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A

LA EMPRESA PREMIERTEL S.A.

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe misión y visión en la empresa.			
Organización área contable.			
Existe manual de funciones.			
Existen reportes de control.			
Existe un control de las actividades diarias.			
Existen procedimientos para el registro de actividades.			
Cumple con sus obligaciones (legales, tributarias y contables)			
Los empleados se encuentran asegurados al IESS.			
Existe un control de registros.			
Los sistema informáticos cumplen con los requerimientos de la empresa			
Existe una normativa o reglamento de control interno.			

ANEXO 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL ESTUDIO APLICADA A LA EMPRESA PREMIERTEL S.A.

PREMIERTEL S.A.					
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
1					
2					
3					
TOTAL					

CONTROL INTERNO					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
4					
5					
6					
TOTAL					

CONTABLE Y FINANCIERO					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
7					

8					
9					
TOTAL					

SISTEMAS INFORMATICOS					
N°	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	NO APLICABLE	
10					
11					
12					
TOTAL					



Ibarra, 15 de julio de 2018

CERTIFICACIÓN

A petición verbal de los interesados, Ricardo Stalin Prócel Barriga y Diego Alejandro Uribe Pineda portadores de cédulas de identidad N° 1716622426 y 1002898110 respectivamente, me permito certificar que:

Los mencionados señores realizaron el proyecto de investigación denominado "Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables de PREMIERTEL S.A. - Distribuidor Autorizado de Claro de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura", para lo cual se les brindó todas las facilidades e información necesaria para la realización del mismo.

Es todo lo que puedo certificar en honor de la verdad, facultando a los interesados hacer uso del presente como estimen conveniente, excepto para asuntos judiciales.

Atentamente,


Premier Tel
RUC: 1091740342001
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

Ing. Andrea Tobar MSc.

GERENTE GENERAL PREMIERTEL S.A.