



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

**TEMA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA PROSYSTEM, UBICADO EN EL
CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA**

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

AUTORA:

ANGELA LUCÍA TÚQUERRES CHICAIZA

DIRECTORA:

MSC. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

IBARRA, NOVIEMBRE 2019

RESUMEN EJECUTIVO

Prosystem, su solución en computación, se encuentra ubicado en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha, calles Sucre y Rocafuerte, Centro Comercial de Vendedores Autónomos Local 89 y 90, es una microempresa dedicada a la venta de productos, suministros y la prestación de servicios relacionados a tecnología y computación, actualmente es considerada una microempresa líder en la localidad por la calidad, garantía, precios justos, adecuada atención al cliente y la satisfacción de las necesidades del cliente. Durante el levantamiento de la matriz de relación diagnóstica se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con las herramientas administrativas necesarias que permitan desarrollar las actividades de una forma técnica y óptima; la ausencia de un organigrama estructural ha generado dificultad en la identificación de los niveles jerárquicos y la comunicación entre unidades; la no existencia de un manual de funciones ha ocasionado que los trabajadores no conozcan sus funciones y actividades a desempeñar; la falta de procedimientos financieros ha generado que la información contable no se presente en el tiempo establecido y dificulte la toma de decisiones del nivel gerencial, de lo expuesto podemos manifestar que la gestión de la organización se ha venido llevando a cabo en forma empírica, por lo tanto es necesario la implementación de un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS**, como una herramienta administrativa que coadyuve a mejorar la gestión, la obtención de resultados favorables y la promoción del desarrollo profesional y personal del talento humano que lo conforman.

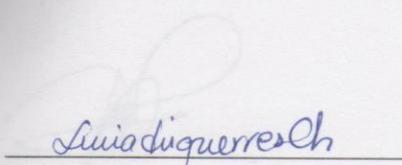
SUMMARY

Prosystem, su solución en computación, located in Cayambe, in the Province of Pichincha, streets Sucre and Rocafuerte, in the mall “Vendedores Autonomos” store numbers 89 and 90, is a microenterprise dedicated to selling products, supplies and services related to technology and computing, it is currently considered a leading microenterprise for its quality, guarantee, fair prices, adequate customer service and customer satisfaction. During the diagnostic relation matrix survey, it was possible to see that the company does not have the necessary administrative tools to develop activities in a technical and optimal way; the absence of a structural organization chart has generated difficulty in identifying hierarchical levels and communication between units; the non-existence of a manual of functions has caused that workers are unaware of their functions and activities they must carry out; The lack of financial procedures has generated that the accounting information is not given on time and makes it difficult to make decisions at managerial level, from the above we can state that the management of the organization has been carried out empirically and therefore, it is necessary to implement a **MANUAL OF ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL PROCEDURES**, as an administrative tool to help improve management, obtaining favorable results and promoting professional and personal development of the human talent that are part of this company.

AUTORÍA

Yo, Angela Lucía Túquerres Chicaiza, con Cédula de Identificación Nro. 1003853445, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA PROSYSTEM, UBICADO EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA** es de mi **autoría**, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

Firma: _____ a los 22 días del mes de noviembre de 2019.



Angela Lucía Túquerres Chicaiza

CI. 100385344-5

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Ángela Lucía Túquerres Chicaiza para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA PROSYSTEM, UBICADO EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA”. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 22 días del mes de noviembre de 2019.


MSC. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

C.I. 1001348695

DATOS DE CONTACTO

100385344-5

TUQUERRES CHICAIZA ANGELA LUCIA

IBARRA, CALLE ERNESTO MONGE SANDOVAL 3-



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
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:	100385344-5
APELLIDOS Y NOMBRES:	TÚQUERRES CHICAIZA ANGELA LUCÍA
DIRECCIÓN:	IBARRA, CALLE ERNESTO MONGE SANDOVAL 2-68
EMAIL:	angelatuquerres1990@gmail.com
TELÉFONO MÓVIL:	0983215534
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA PROSYSTEM, UBICADO EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA
AUTORA:	TÚQUERRES CHICAIZA ANGELA LUCÍA

FECHA:	29-11-2019
PROGRAMA:	PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
ASESOR/DIRECTOR:	MSC. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es 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 veinte y nueve días del mes de noviembre de 2019.

Angela Lucía Túquerres Chicaiza

LA AUTORA

Angela Túquerres Ch.

Túquerres Chicaiza Ángela Lucía

C.I. 100385344-5

Facultad por resolución del Honorable Consejo Univesitario.....

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico respetuosamente a:

Mi amada familia, con mucho amor a mi mami Martha y a mí querida hermana Doris, ustedes son mi inspiración y mi fuerza, mi vida universitaria ha sido exitosa gracias a su apoyo incondicional.

A mis adorados sobrinos: Kelly, Camila, David, Emily y Damián, ustedes mis chiquitines son el motivo de mis sonrisas diarias, cualquier momento triste o difícil se aliviana con solo mirarlos.

Angela Lucía Túquerres Chicaiza

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por regalarme salud y fuerza cada día. A mi amada hermana por ser mi inspiración y orgullo, gracias a tu apoyo incondicional he culminado el primer escalón de una gran vida profesional.

A mi querido Dennys, un gran ser humano y profesional, digno de mi admiración, cariño y respeto. Espero que la vida me alcance, para ser la mitad de lo que eres tú.

A mis queridos docentes de la Universidad Técnica del Norte, gracias por compartir sus conocimientos con paciencia y cariño.

A mis eternos amigos y compañeros de carrera, Edgar, Xiomara, Silvia y Yadyra, gracias a ustedes este camino se ha hecho fácil y divertido, en cada salón de clase guardo grandes alegrías y recuerdos.

A todos ellos mi esfuerzo,

Angela Lucía Túquerres Chicaiza

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	vi
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
ANTECEDENTES	xxi
JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD	xxii
OBJETIVO GENERAL.....	xxiii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxiii
ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA.....	xxiv
CAPÍTULO I	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
Antecedentes	25
Objetivos diagnósticos	26
Objetivo general	26
Objetivos específicos	26
Matriz de variables.....	27
Identificación de indicadores	27
Variable: Herramientas Administrativas.....	27
Variable: Talento Humano.....	27
Variable: Políticas contables, financieras y administrativas.....	28
Matriz de Relación Diagnóstica.....	29
Identificación de la población.....	30
Identificación de la muestra	30
Técnicas e instrumentos	31
Información Primaria	31

Información secundaria.....	32
Tabulación y análisis de la información	32
Matriz FODA	57
Elaboración de la matriz FODA	57
Fortalezas	57
Debilidades	57
Oportunidades	58
Amenazas	58
Estrategias FO FA DO DA	58
Cruce estratégico FO: Fortalezas – Oportunidades	58
Cruce estratégico FA: Fortalezas – Amenazas	59
Cruce estratégico DO: Debilidades – Oportunidades	59
Cruce estratégico DA: Debilidades – Amenazas	60
Determinación del Problema Diagnóstico	60
CAPITULO II.....	61
MARCO TEÓRICO.....	61
OBJETIVO	61
ORGANIZACIÓN.....	61
Importancia de la organización.....	62
EMPRESA	62
Aspectos legales de una Personal Natural Obligada a llevar Contabilidad	62
ORGANIGRAMAS.....	63
Importancia del organigrama	64
Funciones del organigrama.....	64
Ventajas del organigrama	64
Clases de organigramas.....	65
JERARQUIA	66
Importancia de la jerarquía	66
Niveles Jerárquicos	66
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	67
Tipos de estructura organizacional	68
Estructura formal	68
Estructura informata 1.....	68
MANUAL ADMINISTRATIVO	68

Importancia del manual administrativo	69
ADMINISTRACIÓN.....	70
Importancia de la administración.....	70
Principios de la administración.....	70
Autoridad y responsabilidad	70
Unidad de mando	70
Cadena escalar (jerarquía).....	70
Espíritu de cuerpo	70
División de Trabajo.....	71
Disciplina	71
Subordinación de los intereses particulares al interés general.....	71
Remuneración	71
Centralización	71
Orden	71
Equidad	71
Estabilidad del personal	71
Iniciativa	71
Unidad de Dirección	71
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	72
Importancia de la Administración de los Recursos Humanos para los gerentes	72
GERENTE	72
Funciones del Gerente.....	73
Conocimientos del gerente.....	73
Importancia del gerente en una organización	73
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	74
CONTROL ADMINISTRATIVO	74
Importancia de control dentro del proceso administrativo	75
CONTROL OPERATIVO	75
MISIÓN	75
VISIÓN	76
Funciones de la visión estratégica.....	76
ESTRATEGICA COMPETITIVA	76
ANÁLISIS DE PUESTO	77
CAPACITACIÓN.....	77

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	78
Importancia de la evaluación al desempeño	78
Rotación de personal.....	79
CONTABILIDAD	80
Objetivos de la Contabilidad.....	81
Importancia de la contabilidad.....	81
RECURSOS FINANCIEROS	81
Tipos de recursos financieros.....	82
CONTABILIDAD FINANCIERA	82
El proceso contable de la contabilidad financiera.....	82
CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA.....	83
CONTABILIDAD DE GESTIÓN	83
ACTIVO	83
Clasificación del activo.....	84
PASIVO	84
Clasificación del pasivo	84
PATRIMONIO NETO.....	84
CUENTA	85
EL MÉTODO DE LA PARTIDA DOBLE	85
ESTADOS FINANCIEROS	86
Balance general	86
Estado de resultados.....	86
Estado de cambios en el patrimonio	86
Estado de flujo efectivo	86
CAPÍTULO III.....	87
PROPUESTA ESTRATÉGICA	87
INTRODUCCIÓN	87
OBJETIVOS	88
Objetivo general	88
Objetivos específicos	88
ALCANCE	88
FILOSOFÍA EMPRESARIAL	88
Visión	88
Misión	89

Valores empresariales	89
Políticas empresariales.....	90
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	91
Proceso Gobernante	91
Proceso Agregador de Valor.....	92
Proceso de Apoyo	93
Unidad Administrativa.....	93
Unidad Financiera	93
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	94
FUNCIONES PRINCIPALES DE PUESTOS DE TRABAJO.....	96
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE PROSYSTEM	103
Introducción	103
Objetivos	103
Alcance	103
Procedimientos Administrativos.....	104
Inducción y entrega del cargo	104
Actualización de datos	106
Desvinculación del personal	108
Horario de trabajo en Prosystem, su solución en computación	111
Proceso designación horarios diferidos y feriados.....	112
Registro de Asistencia.....	113
Procedimiento registro de asistencia Servicio Técnico	115
Ausencia, permisos, licencias y vacaciones.....	117
Procedimiento Vacaciones.....	118
Remuneraciones y horas extras.....	119
Pago de utilidades, décimo tercero, décimo cuarto.....	120
Beneficios Adicionales	121
ESTRUCTURA DEL DIAGRAMA DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)	123
SIMBOLOGIA UTILIZADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LS PROCESOS.....	124
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	124
MANUAL FINANCIERO.....	140
Aspectos financieros	140
Plan General de Cuentas	141
MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS.....	146

Cuenta de Activo.....	147
Cuentas del Pasivo	155
Patrimonio	159
Cuentas del Ingresos	161
Cuentas de Gastos	162
PROCESOS CONTABLES PROPUESTA PARA PROSYSTEM, SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN.....	164
DIARIO GENERAL.....	164
MAYOR GENERAL.....	166
ESTADOS FINANCIEROS	167
Estado de Situación Financiera.....	167
Estado de Resultados	169
Estado de flujo de efectivo.....	172
Estado de cambio en el patrimonio.....	173
INDICADORES FINANCIEROS PROPUESTOS.....	174
Procedimientos financieros.....	175
CAPÍTULO IV.....	184
ANÁLISIS DE IMPACTO DEL PROYECTO	184
Evaluación de Proyectos	184
Impacto organizacional.....	185
Impacto empresarial.....	186
Impacto ético	187
Impacto social	188
Impacto Ambiental.....	189
Impacto económico.....	190
VALIDACIÓN	190
INTRODUCCIÓN	190
METODO DE VERIFICACIÓN.....	191
FACTORES A VALIDAR	192
Proceso Administrativo.....	192
Proceso Financiero	193
METODO DE CALIFICACIÓN.....	193
RANGOS DE INTERPRETACIÓN.....	193
ESTUDIO ESTRATÉGICO	194

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO	195
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	195
EQUIPO DE TRABAJO.....	196
RESULTADOS	200
EVALUACIÓN	200
Rango de validación.....	201
CONCLUSIONES	202
RECOMENDACIONES.....	203
BIBLIOGRAFÍA	204

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Permanencia y Rotación del personal.	37
Gráfico 2 Condiciones físicas de la infraestructura	38
Gráfico 3 Ambiente de Trabajo.....	39
Gráfico 4 Asignación de funciones y actividades	40
Gráfico 5 Supervisión de tareas	41
Gráfico 6 Informes de actividades	42
Gráfico 7 Políticas y Procedimientos	43
Gráfico 8 Capacitación al personal	44
Gráfico 9 Nivel de Satisfacción Laboral	45
Gráfico 10 Evaluación al desempeño.....	46
Gráfico 11 Relación entre compañeros de trabajo	47
Gráfico 12 Calidad de atención al cliente	48
Gráfico 13 Manejo de conflictos.....	49
Gráfico 14 Capacitación del personal	50
Gráfico 15 Condiciones físicas del establecimiento	51
Gráfico 16 Preferencias del cliente	52
Gráfico 17 Recomendación del cliente	53
Gráfico 18 Prosystem, su solución en computación, del Cantón Cayambe.....	94
Gráfico 19 Mapa de Proceso	123
Gráfico 20 Planificación estratégica	127
Gráfico 21 Reclutamiento y selección de personal	129
Gráfico 22 Planificación de la capacitación.....	131
Gráfico 23 Evaluación del desempeño del talento humano	133
Gráfico 24 Venta de productos y prestación de servicios	135
Gráfico 25 Adquisición de mercadería e insumos	137
Gráfico 26 Toma de inventario de la mercadería.....	139
Gráfico 27 Proceso contable propuesto.....	164
Gráfico 28 Reposición de Caja Chica	177
Gráfico 29 Conciliación bancaria.....	179
Gráfico 30 Pago a Proveedores y/o prestadores de servicios.....	181
Gráfico 31 Declaración de impuestos	183

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica de la microempresa PROSYSTEM	29
Tabla 2 Trabajadores de la empresa	30
Tabla 3 Permanencia y Rotación del personal	37
Tabla 4 Condiciones físicas de la infraestructura.....	38
Tabla 5 Ambiente de Trabajo.....	39
Tabla 6 Asignación de funciones y actividades	40
Tabla 7 Supervisión de Tareas	41
Tabla 8 Informe de actividades	42
Tabla 9 Políticas y Procedimientos	43
Tabla 10 Capacitación al personal	44
Tabla 11 Nivel de Satisfacción Laboral	45
Tabla 12 Evaluación del trabajo.....	46
Tabla 13 Relación entre compañeros de trabajo	47
Tabla 14 Calidad de atención recibida	48
Tabla 15 Manejo de conflictos	49
Tabla 16 Capacitación del personal	50
Tabla 17 Condiciones físicas del establecimiento	51
Tabla 18 Preferencias del cliente	52
Tabla 19 Recomendación del cliente	53
Tabla 20 Puesto: Gerente	96
Tabla 21 Puesto: Jefe Administrativo	97
Tabla 22 Puesto: Auxiliar Contable	98
Tabla 23 Puesto: Auxiliar de Bodega.....	99
Tabla 24 Puesto: Auxiliar de ventas.....	100
Tabla 25 Puesto: Cajero	101
Tabla 26 Puesto: Técnico	102
Tabla 27 Horarios de trabajo	111
Tabla 28 Pago de beneficios sociales.....	120
Tabla 29 Simbología para gráfico de procesos	124
Tabla 30 Listado de procesos administrativos	125
Tabla 31 Planificación estratégica	126
Tabla 32 Reclutamiento y selección de personal	128

Tabla 33 Planificación de la capacitación	130
Tabla 34 Evaluación de los trabajadores	132
Tabla 35 Venta de productos y prestación de servicios	134
Tabla 36 Adquisición de mercadería e insumos para el departamento técnico	136
Tabla 37 Toma de inventario de la mercadería	138
Tabla 38 Plan de Cuentas	141
Tabla 39 Caja	147
Tabla 40 Bancos	148
Tabla 41 Cuentas y documentos por cobrar	149
Tabla 42 Inventario de Mercadería	150
Tabla 43 Crédito Tributario (IVA)	151
Tabla 44 Edificios	152
Tabla 45 Muebles y enseres	153
Tabla 46 Depreciación acumulada de activos	154
Tabla 47 Cuentas y documentos por pagar	155
Tabla 48 Obligaciones bancarias	156
Tabla 49 Sueldos y beneficios por pagar	157
Tabla 50 Impuestos por pagar	158
Tabla 51 Capital	159
Tabla 52 Resultados	160
Tabla 53 Ventas	161
Tabla 54 Costo de ventas	162
Tabla 55 Gastos de Administración	163
Tabla 56 Diario General	165
Tabla 57 Mayor General	166
Tabla 58 Estado de Situación Financiera	167
Tabla 59 Estado de resultados	169
Tabla 60 Estado de flujo de efectivo	172
Tabla 61 Estado de cambio en el patrimonio	173
Tabla 62 Indicadores financieros	174
Tabla 63 Listado de procesos financieros	176
Tabla 64 Reposición de Caja Chica	176
Tabla 65 Conciliación Bancaria	178
Tabla 66 Pago a Proveedores y/o prestadores de servicios	180

Tabla 67 Declaración de Impuestos	182
Tabla 68 Valoración de impacto	184
Tabla 69 Matriz de Impacto organizacional.....	185
Tabla 70 Matriz de impacto empresarial.....	186
Tabla 71 Matriz de impacto ético.....	187
Tabla 72 Matriz de impacto social	188
Tabla 73 Matriz de impacto ambiental.....	189
Tabla 74 Matriz de Impacto económico.....	190
Tabla 75 Matriz de validaciones	192
Tabla 76 Validación propuesta.....	197

ANTECEDENTES

La elaboración del Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa Prosystem, surge como una respuesta a la necesidad de que la microempresa cuente con los procedimientos documentados, para facilitar la correcta administración de los recursos, humanos, financieros, tecnológicos y financieros, mismo que son asignados desde la administración hacia las diferentes áreas de la organización.

El manual de procedimientos pretende ser la guía para el correcto funcionamiento administrativo y financiero de la organización, así como contribuir al mejoramiento de la gestión a través de un trabajo organizado y en vinculación con la gerencia. La microempresa Prosystem actualmente desarrolla sus actividades en cumplimiento a lo que establece los organismos de control, en concordancia a la actividad económica que desarrolla y al sector comercial que pertenece.

Es importante considerar que documentar los procedimientos administrativos y financieros, generará una gestión y distribución equitativa de los recursos en la organización, por lo tanto la microempresa considera que es un paso muy importante, el desarrollar un Manual de procedimientos administrativos y financieros a favor de la misma.

JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD

La microempresa PROSYSTEM “su solución en computación”, no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que faciliten obtener la información sobre el desempeño diario de las actividades que se realizan en la organización; la elaboración del manual pretende establecer una cultura organizacional, cuyo proceso generará: responsabilidad, innovación, deseo de cambio, satisfacción, trabajo en equipo, optimización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos y una visión común para lograr una administración eficiente.

La elaboración del organigrama estructural permitirá la diferenciación interna del grado de jerarquía entre las personas que laboran en la microempresa, facilitará el establecimiento de las responsabilidades en cada proceso que realice la organización, permitirá asignar tareas específicas a cada uno de los trabajadores, eliminará la duplicidad de actividades y orientará todos los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

El establecimiento del manual en el ámbito financiero permitirá mejorar los controles internos de los procesos, optimizar los recursos de la empresa y la tomar decisiones gerenciales en base a datos confiables y con bases técnicas.

De lo expuesto, la elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros es viable puesto que la microempresa actualmente no cuenta con los procesos necesarios para lograr en forma eficiente y óptima sus actividades.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, para la microempresa PROSYSTEM, ubicado en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional de la microempresa Prosystem en el Cantón Cayambe, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través del análisis en la matriz FODA.
- Identificar las bases teóricas y científicas en los campos de administración, finanzas y contabilidad en los cuales se fundamenta la realización del presente Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, para la microempresa Prosystem, su solución en computación, ubicado en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.
- Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la microempresa Prosystem, sustentado en la normativa legal vigente y considerando criterios que ayuden a la optimización de los recursos de la microempresa.
- Analizar los impactos que generará la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en la microempresa Prosystem, “su solución en computación”

ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA

Método Inductivo

A través de ese método se elaborará el manual de procedimientos administrativos y financieros basados en el conocimiento científico y acorde a las necesidades de la organización.

Método Analítico

Este método permitirá la elaboración de la matriz FODA de la organización, a partir del análisis y observación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la microempresa, además permitirá comprender y mejorar su comportamiento organizacional y establecer procesos administrativos y financieros.

Entrevista

A través de esta técnica se obtendrá información necesaria para elaborar el diagnóstico situacional, determinar las actividades de cada uno de los trabajadores, principales necesidades de las áreas y demás información relevante para la elaboración del manual de procedimientos administrativos y financieros, se realizará preguntas abiertas y cerradas.

Encuesta

A través de esta técnica se obtendrá la información relevante a las ventas, atención al cliente y satisfacción del usuario interno respecto de las actividades que desarrolla en la microempresa, se aplicará a los clientes y trabajador en base a una muestra previamente establecida.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

Cayambe es uno de los ocho cantones de la provincia de Pichincha, durante los últimos años ha tenido un importante crecimiento económico debido a la producción y comercialización de lácteos, flores, agro productos y bizcochos, estas actividades son consideradas entre las principales ya que la mayor parte de la localidad está dedicada a ellas.

En el corazón de la ciudad nace la microempresa PROSYSTEM, su solución en computación, surge respondiendo a la necesidad de los habitantes de la localidad de contar con un sitio en donde se facilite la compra de equipos y suministros de computación, inicia sus operaciones el 4 de diciembre de 1998, está situada en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha, ubicada en las calles Sucre y Rocafuerte, en el Centro Comercial de Vendedores Autónomos locales 89 y 90, se encuentra constituida como una microempresa unipersonal, registrada en el Servicio de Rentas Internas con número de RUC. 1710202167001, su propietario y Gerente General el Mgst. Oscar René Guaña Aguirre, desde sus inicios su actividad principal ha sido la venta de al por mayor y menor de equipos y suministros de computación para todos los segmentos de la sociedad.

En sus inicios las actividades relacionadas con la venta, facturación, registros y cobros eran desarrollados por su propietario y un asistente administrativo; actualmente cuenta con 11 trabajadores en el área operativa, desempeñan actividades que corresponden a: Auxiliar Contable, Técnico, Auxiliar de Ventas, Auxiliar de Bodegas y Ventas y Cajero

respectivamente, cuenta además con una profesional externa con honorarios profesionales que desempeña actividades de Contabilidad y Auditoría.

Otro de los servicios con los que cuenta es un departamento técnico que brinda soluciones de mantenimiento correctivo y/o preventivo a los equipos informáticos. Hoy por hoy la microempresa Prosystem, su solución en computación es un referente del emprendimiento en la localidad y líder en el desarrollo de estas actividades en los Cantones Cayambe y Pedro Moncayo.

Con claros objetivos de expansión comercial el Gerente General de Prosystem considera la importancia de establecer procesos tanto administrativos y financieros, que permitan desarrollar las actividades empresariales y evitar que los colaboradores recaigan en la duplicidad de funciones, incorrecta distribución de las actividades y tareas, la falta de definición de líneas de autoridad, la jerarquización de los procesos, y los gastos innecesarios de recursos.

1.2.Objetivos diagnósticos

1.2.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico situacional de la microempresa PROSYSTEM en el Cantón Cayambe, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través del análisis en la matriz FODA.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las herramientas administrativas de la empresa Prosystem, su solución en computación.

- Analizar el proceso utilizado para la contratación del talento humano en la microempresa.
- Identificar las políticas contables, financieras y administrativas con la que cuenta Prosystem, su solución en computación.

1.3.Matriz de variables

Las variables diagnósticas que se aplicarán en la investigación serán:

- Herramientas Administrativas
- Talento Humano
- Políticas contables, financieras y administrativas.

1.4.Identificación de indicadores

1.4.1. Variable: Herramientas Administrativas

- Plan Estratégico
- Estructura Organizacional
- Dirección
- Supervisión

1.4.2. Variable: Talento Humano

- Reclutamiento y selección
- Elaboración del perfil de puesto
- Plan de Capacitación
- Plan de evaluación del desempeño
- Cultura Organizacional y Ambiente de Trabajo
- Atención al cliente

1.4.3. Variable: Políticas contables, financieras y administrativas.

- Controles interno financiero
- Proceso contable
- Impuestos
- Políticas contables
- Proceso Presupuestario
- Plan de cuentas

1.5. Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica de la microempresa PROSYSTEM

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar las herramientas administrativas de la empresa Prosystem, su solución en computación.	Herramientas Administrativas	Plan Estratégico Estructura Organizacional Dirección Supervisión	Entrevista Observación Directa	Gerente General
Analizar el proceso utilizado para la contratación del talento humano en la microempresa.	Talento Humano	Reclutamiento y selección Elaboración del perfil de puesto Plan de Capacitación Plan de evaluación del desempeño Cultura Organizacional y Ambiente de Trabajo Atención al cliente	Entrevista Observación Directa Encuesta	Gerente General Empleados Clientes
Identificar las políticas contables, financieras y administrativas con la que cuenta Prosystem, su solución en computación.	Políticas Contables, Financieras Y Administrativas	Controles interno financiero Proceso contable Impuestos Políticas contables Proceso Presupuestario Plan de cuentas	Entrevista Observación Directa	Gerente General Auxiliar Contable

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

1.6. Identificación de la población

Para realizar la investigación se identifica los siguientes segmentos:

Población de empleados que pertenecen a la microempresa Prosystem, su solución en computación del Cantón Cayambe, actualmente son 8, mismos que se encuentran distribuidos así:

Tabla 2 Trabajadores de la empresa

Unidad Administrativa	Número de Trabajadores
Gerencia General	1
Asistente Administrativo y Contable	1
Ventas y Bodega	2
Técnicos de mantenimiento	3
Caja	1
TOTAL	8

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Los clientes de la microempresa Prosystem, su solución en computación son 200 clientes.

1.7. Identificación de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula muestral de población finita, así:

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

Donde:

n= número de encuestas a levantar.

N= población a investigar.	= 200 clientes
Z= nivel de confianza, sugerencia trabajar al 95% (1,96).	= 1,96
δ^2 = Varianza	= 0,25
e= error, se sugiere 5%, error y confianza deben cuadrar	= 0,05
(N-1)= correcciones para mayores de treinta	

En la aplicación de la fórmula muestral de población finita arroja un resultado de 132 encuestas.

La población de Trabajadores es menor a 50, por lo tanto se aplicó la encuesta a todo su personal.

1.8. Técnicas e instrumentos

1.8.1. Información Primaria

Para la realización del presente trabajo de investigación se obtuvo la información a través de la aplicación de una entrevista y dos encuestas:

- Una entrevista dirigida al Gerente General de la microempresa Prosystem, su solución en computación en el Cantón Cayambe.
- Una encuesta aplicada a todos los trabajadores de Prosystem su solución en computación ubicados en el Cantón Cayambe.
- Una encuesta dirigida a los clientes de la microempresa Prosystem su solución en computación en el Cantón Cayambe de acuerdo a la fórmula muestral de población infinita (132 encuestas).

1.8.2. Información secundaria

Documentación proporcionada por la microempresa

Bibliografía relacionada a administración de empresas y contabilidad

Información obtenida de internet

1.9.Tabulación y análisis de la información

Resultados de la entrevista dirigida al gerente propietario de la microempresa Prosystem, su solución en computación en el Cantón Cayambe.

Nombre: Ing. Oscar René Guana Aguirre Msc.

Cargo: Gerente Propietario – Prosystem

1. ¿La microempresa Prosystem cuenta con organigrama definido?

No, la microempresa no cuenta con un organigrama definido, las áreas de la microempresa se encuentran definidas en forma empírica.

2. ¿Cómo se encuentra definida la estructura organizacional de la microempresa?

Actualmente de acuerdo a las actividades que desempeña Prosystem, su solución en computación, se tiene definido una estructura en tres áreas: Gerencial, Apoyo y Operacional.

3. ¿Prosystem, su solución en computación cuenta con un plan estratégico que permita visualizar la gestión de la microempresa?

Existe un plan estratégico que se realizó hace 3 años, pero únicamente quedó plasmado en un documento, no se realizó la aplicación ni seguimiento del mismo.

4. ¿Considera Ud que cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de las funciones de la microempresa?

Si, actualmente Prosystem su solución en computación cuenta con 7 trabajadores, quienes desempeñan todas las actividades de la microempresa, sin embargo existen cargos que cumplen actividades de dos puestos, por ejemplo: La persona responsable de caja también realiza actividades de auxiliar contable.

5. ¿Se ha desarrollado un manual de funciones de la microempresa que permita definir actividades y responsabilidades de los trabajadores de cada área?

No, actualmente no existe definido un manual de funciones sin embargo existe perfiles de puestos que fueron levantados hace 3 años.

6. ¿Cuándo un empleado realiza sugerencias, éstas son acogidas?

Si, acepta y aplica las sugerencias siempre y cuando sean de aspectos positivos y para crecimiento de la microempresa.

7. ¿Con qué frecuencia se realiza supervisiones a las áreas de trabajo?

No, no se realiza supervisiones a las áreas de trabajo por falta de definición de funciones y responsabilidades.

8. ¿Cuenta Prosystem con un reglamento interno o procesos a través del cual permita evaluar a los trabajadores y establecer un plan de incentivos a los trabajadores?

No, la microempresa no cuenta con un reglamento interno y tampoco se ha levantado procesos para realizar la evaluación a los trabajadores. Para los incentivos a los trabajadores se maneja el margen del 1% si el flujo de efectivo es superiores a USD 45.000,00. Es decir si las ventas son USD 48.000,00 se realiza la siguiente operación: $\$48.000,00 * 1\% = \$ 480,00 / 7$ (Trabajadores) = \$ 68,57 (Bonificación extra a cada trabajador)

9. ¿Existe levantado un procedimiento para la contratación de trabajadores para la microempresa?

No, el proceso no se encuentra levantado sin embargo empíricamente se realiza la publicación en los medios, recepción de hojas de vida de acuerdo al perfil, entrevista y la contratación.

10. ¿Con que frecuencia reciben los trabajadores capacitaciones de acuerdo a cada área de trabajo?

Los empleados no reciben capacitación por falta de presupuesto.

11. ¿Quién es el responsable para tomar las decisiones administrativas y económicas de la microempresa?

La responsabilidad es directamente del Gerente General de Prosystem., su solución de computación.

12. ¿Con qué periodicidad recibe Ud información financiera de la microempresa y en qué forma le ayuda ésta a la toma de decisiones?

La información financiera es entregada de forma mensual por parte de la Contadora Externa

13. ¿Cuáles son las técnicas o estrategias al momento de definir el presupuesto para la empresa?

La elaboración del presupuesto es anual y la responsabilidad es del Gerente General en base a la información financiera presentada por la Contadora Externa.

14. ¿Prosystem, cuenta con un sistema contable que facilite el manejo financiero?

Si, actualmente se maneja el Sistema Contable Mantis.

15. ¿Existen establecidos procesos de control interno para el área financiera?

No, únicamente se realiza una verificación de los ingresos a través de la secuencia de facturación y en ocasiones arqueos de caja a la cajera.

16. ¿Alguna vez su microempresa se ha beneficiado de los incentivos que brinda el Gobierno?

No, por el contrario todas las medidas tomadas por el Gobierno aproximadamente desde el año 2017 ha sido perjudiciales para Prosystem, su solución en computación.

17. ¿Durante el tiempo que lleva en el mercado cuál ha sido una de las mayores dificultades que ha tenido en la microempresa, y cuál ha sido su fortaleza al momento de afrontarlas?

Una de las mayores crisis ha sido las medidas económicas externas adoptadas por el gobierno lo que ha ocasionado disminución del personal, disminución en el nivel de ventas, por lo tanto disminución de la utilidad, la fortaleza de Prosystem ha sido la fidelidad de sus clientes.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA PROSYSTEMA SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN EN EL CANTÓN CAYAMBE.

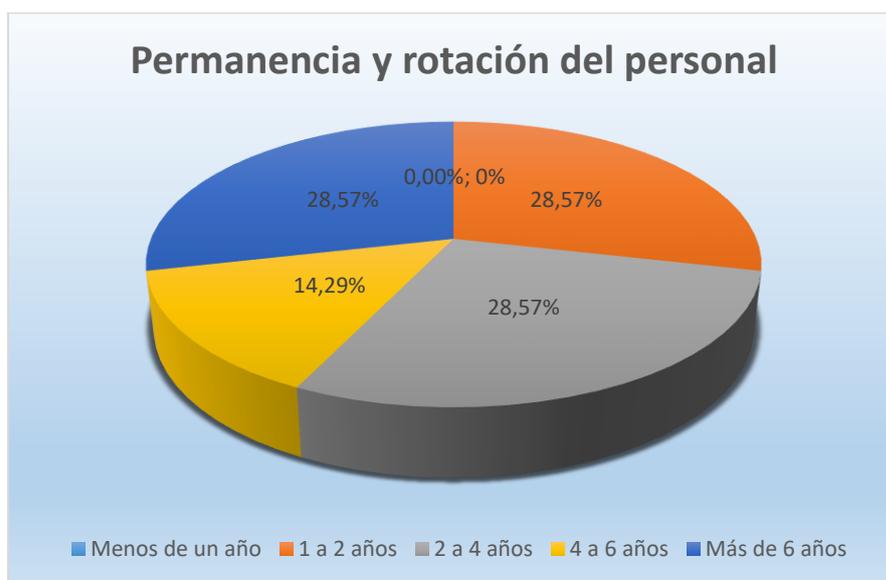
1. ¿Cuánto tiempo trabaja en Prosystem, su solución en computación?

Tabla 3 Permanencia y Rotación del personal

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Menos de un año	0	0,00%
1 a 2 años	2	28,57%
2 a 4 años	2	28,57%
4 a 6 años	1	14,29%
Más de 6 años	2	28,57%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 1 Permanencia y Rotación del personal.



Análisis:

De la encuesta aplicada a todos los trabajadores de la microempresa podemos evidenciar que no existe rotación del personal porque todos los miembros de la organización pertenecen a Prosystem por más de 1 año. Además existe un porcentaje considerable que pertenece a la organización más de 6 años por lo tanto se demuestra que la microempresa mantiene políticas que permiten la fidelización de sus trabajadores.

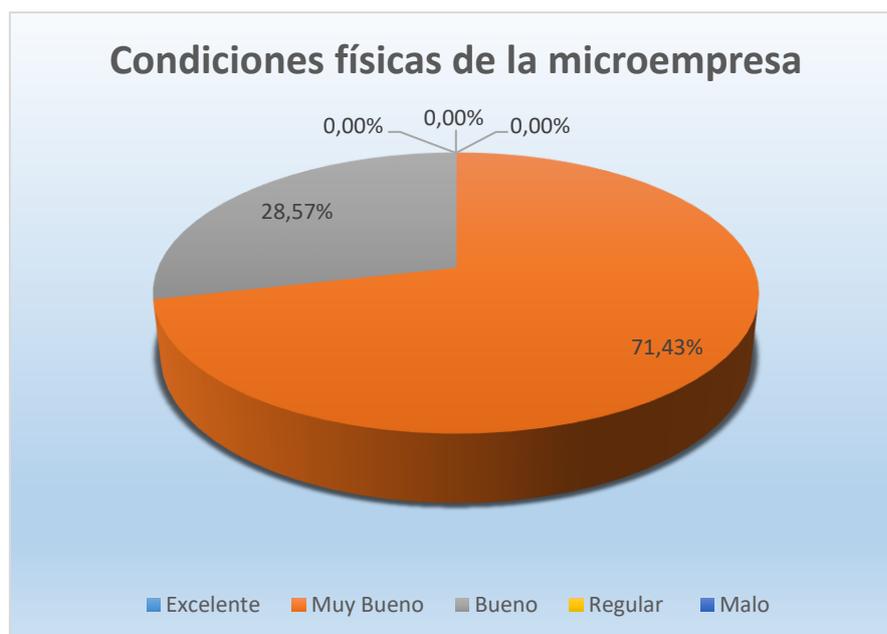
2. ¿A su criterio cómo calificaría las condiciones físicas de la microempresa?

Tabla 4 Condiciones físicas de la infraestructura

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Excelente	0	0,00%
Muy Bueno	5	71,43%
Bueno	2	28,57%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 2 Condiciones físicas de la infraestructura



Análisis:

Las condiciones físicas de la microempresa son favorables para el desempeño de las actividades, en la encuesta aplicada a todos los trabajadores manifiestan por encima del 50% que las instalaciones son muy buenas y un porcentaje considerable la califican como buenas. Por lo tanto no es necesaria la reestructuración de la organización respecto de la infraestructura.

3. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en la microempresa Prosystem, su solución en computación?

Tabla 5 Ambiente de Trabajo

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Excelente	1	14,29%
Muy Bueno	5	71,42%
Bueno	1	14,29%
Malo	0	0,00%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 3 Ambiente de Trabajo



Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a todos los trabajadores de Prosystem, su solución en computación se puede evidenciar que el ambiente de trabajo que brinda la organización es muy bueno, un porcentaje mínimo lo considera excelente y bueno respectivamente, por lo tanto podemos concluir que las políticas internas adoptadas por la gerencia general son de aceptación de sus trabajadores y por lo tanto genera un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades de cada uno de sus miembros.

4. Para la realización de las tareas encomendadas, Ud recibe disposiciones:

Tabla 6 Asignación de funciones y actividades

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Escritas	1	14,29%
Verbales	6	85,71%
Otro	0	0,00%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 4 Asignación de funciones y actividades



Análisis:

Las disposiciones para el cumplimiento de las tareas y/o actividades a los trabajadores de la microempresa se realiza en forma verbal casi en su totalidad, un porcentaje mínimo manifiesta que recibe disposiciones vía correo electrónico, por lo tanto es necesario establecer procesos y/o políticas internas que permitan disponer las actividades a realizar a través de un medio verificable mismo que servirá como evidencia y respaldo en el caso de incumplimiento.

5. ¿Con qué frecuencia son supervisadas sus tareas?

Tabla 7 Supervisión de Tareas

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Diario	2	28,57%
Semanal	0	0,00%
Mensual	2	28,57%
Trimestral	0	0,00%
Nunca	3	42,86%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 5 Supervisión de tareas



Análisis:

De la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa obtenemos como resultado que la supervisión de actividades es mínima; un bajo porcentaje manifiesta que es diaria y/o mensual sin embargo el mayor porcentaje de encuestados manifiesta que nunca han sido sujetos de supervisión a sus tareas, por lo tanto es necesario realizar el levantamiento y aplicación de procedimientos que permitan una supervisión periódica a las tareas de acuerdo al perfil de puesto.

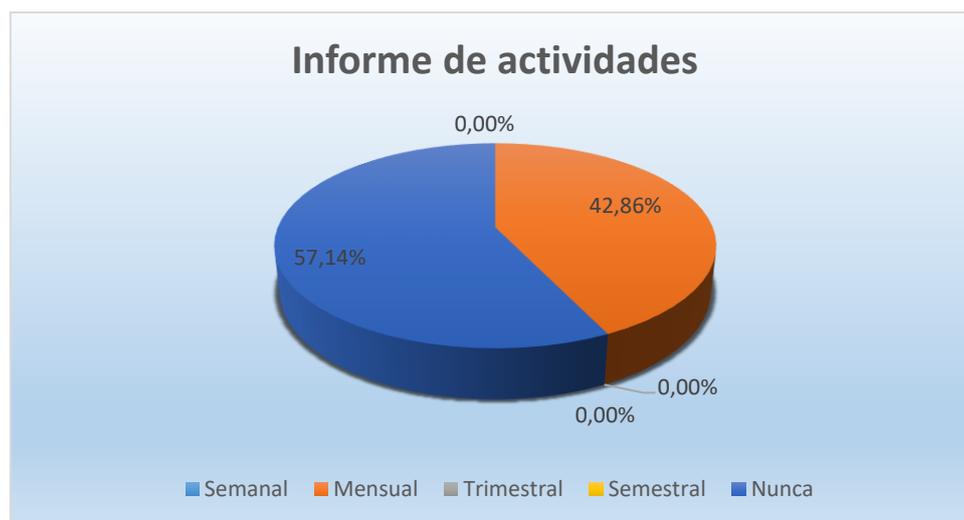
6. ¿Con qué frecuencia emite un informe de actividades de su puesto de trabajo?

Tabla 8 Informe de actividades

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Semanal	0	0,00%
Mensual	3	42,86%
Trimestral	0	0,00%
Semestral	0	0,00%
Nunca	4	57,14%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 6 Informes de actividades



Análisis:

Los encuestados manifiestan por encima del 50% que nunca han emitido un informe de actividades dirigido a la gerencia general, sin embargo un porcentaje considerable lo hace en forma mensual, con estos resultados podemos evidenciar que es necesario establecer procesos y/o políticas que permitan definir la entrega y frecuencia en que cada uno de los trabajadores debe remitir un informe respecto del cumplimiento de actividades de acuerdo al perfil del puesto.

7. ¿Conoce Ud las políticas y procedimientos que son de aplicación al personal de Prosystem su solución en computación?

Tabla 9 Políticas y Procedimientos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	7	100,00%
No	0	0,00%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 7 Políticas y Procedimientos



Análisis:

El 100% de los trabajadores encuestados manifiesta que conoce y aplica las políticas y procedimientos existentes en la microempresa, por lo tanto se evidencia que la comunicación interna desde la Gerencia General hacia los trabajadores es la correcta.

8. ¿Con que frecuencia recibe capacitación acorde a las actividades que realiza?

Tabla 10 Capacitación al personal

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Una vez al año	3	42,86%
Dos veces al año	0	0,00%
Tres veces al año	0	0,00%
Más de tres veces al año	1	14,28%
Nunca	3	42,86%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 8 Capacitación al personal



Análisis:

En cuanto a la capacitación al personal en relación a las actividades que realizan los trabajadores manifiestan en un mínimo porcentaje que han recibido más de tres capacitaciones en el año, pero un porcentaje considerable manifiesta que ha sido una vez al año o nunca, por lo tanto es necesario realizar el levantamiento de un plan de capacitación con temas acorde al perfil de puesto.

9. **¿Cómo se siente trabajando en la microempresa Prosystem, su solución en computación?**

Tabla 11 Nivel de Satisfacción Laboral

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Muy satisfecho	5	71,43%
Satisfecho	2	28,57%
Poco Satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 9 Nivel de Satisfacción Laboral



Análisis:

De la encuesta aplicada a todos los trabajadores de la microempresa arroja como resultado que dentro del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores se encuentran en un nivel muy satisfactorio, únicamente un porcentaje mínimo manifiesta satisfactorio; en contexto general todos los empleados se encuentran satisfechos de pertenecer a la organización.

10. ¿Con qué frecuencia ha sido evaluado en el desempeño de sus labores por su jefe inmediato?

Tabla 12 Evaluación del trabajo

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Una vez al año	1	14,28%
Semestral	3	42,86%
Nunca	3	42,86%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 10 Evaluación al desempeño



Análisis.

En lo que corresponde a la evaluación del desempeño un porcentaje mínimo manifiesta que ha sido evaluado una vez al año, sin embargo en algunos casos ha sido aplicada en forma semestral y en otros casos no ha sido aplicada nunca, éstos resultados evidencian la necesidad de establecer políticas y/o procesos que normen la aplicación y la periodicidad de evaluación del desempeño y cuyos resultados permitan a la alta gerencia tomar decisiones con respecto a sus trabajadores.

11. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 13 Relación entre compañeros de trabajo

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Excelente	0	0,00%
Muy Bueno	5	71,43%
Bueno	2	28,57%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Total	7	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 11 Relación entre compañeros de trabajo



Análisis:

Los resultados que arrojó la aplicación de la encuesta a todos los trabajadores manifiesta que la relación entre compañeros de trabajo son muy buenas, un porcentaje mínimo manifiesta que son buenas, por lo tanto en contexto general los pertenecientes a la organización mantienen una relación adecuada entre sí, lo que facilita el desarrollo de las actividades y cumplimiento de objetivos de la microempresa.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A CLIENTES DE LA MICROEMPRESA PROSYSTEM SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN DEL CANTON CAYAMBE

1. ¿Cómo calificaría la atención recibida por Prosystem su solución en computación?

Tabla 14 Calidad de atención recibida

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Excelente	21	15,91%
Muy Bueno	77	58,33%
Bueno	31	23,48%
Regular	3	2,28%
Malo	0	0,00%
Total	132	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 12 Calidad de atención al cliente



Análisis:

La calidad de atención que brinda los trabajadores de la microempresa está calificado en el rango de muy bueno, un porcentaje considerable lo califica como bueno y excelente, por lo tanto las políticas aplicadas en atención al cliente arrojan el resultado esperado de satisfacción del cliente.

2. ¿Alguna vez ha tenido algún inconveniente con el personal de Prosystem, su solución en computación?

Tabla 15 Manejo de conflictos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	2	1,52%
No	130	98,48%
Total	132	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 13 Manejo de conflictos



Análisis:

En tanto a conflictos entre el personal de la microempresa y el usuario existe una mayoría que manifiesta que no ha tenido inconvenientes sin embargo existe un mínimo porcentaje que manifiesta que ha tenido conflictos respecto de la demora en el tiempo de entrega del equipo que ingresó al departamento técnico y en atención de caja al realizar un pago, por lo tanto nos indica que existe áreas en las que debemos trabajar.

3. ¿Considera Ud que el personal de la microempresa se encuentra capacitado para atender sus requerimientos?

Tabla 16 Capacitación del personal

Categoría	Respuesta	Porcentaje
SI	127	96,21%
NO	5	3,79%
Total	132	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 14 Capacitación del personal



Análisis:

La población encuestada considera en su mayor porcentaje que los trabajadores de la microempresa se encuentran capacitados para atender los requerimientos, sin embargo un mínimo de porcentaje considera que sus conocimientos deben ser actualizados por lo tanto nos indica que debemos reforzar la capacitación del personal para satisfacción total del usuario.

4. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas de la microempresa Prosystem?

Tabla 17 Condiciones físicas del establecimiento

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Excelente	53	40,15%
Muy Bueno	77	58,33%
Bueno	2	1,52%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Total	132	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 15 Condiciones físicas del establecimiento



Análisis:

Las condiciones de la infraestructura de la microempresa están consideradas como muy buenas, excelentes y buenas por lo tanto no es necesario realizar una restructuración o cambio físico del establecimiento.

5. Ud acude a Prosystem su solución en computación por su...

Tabla 18 Preferencias del cliente

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Atención al cliente	36	27,27%
Sus precios accesibles	46	34,85%
Eficiencia en el trabajo	32	24,24%
Reputación en el mercado	18	13,64%
Total	132	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 16 Preferencias del cliente



Análisis:

En cuanto a las preferencias del cliente reflejan que acuden a la microempresa por sus precios accesibles, seguido por la atención al cliente, eficiencia en el trabajo, y por la reputación en el mercado, por lo tanto podemos manifestar que los precios establecidos por la microempresa son accesibles y competitivos en el mercado. Además los porcentajes obtenidos en las demás opciones no muestran que los clientes acuden porque son bien atendidos, muestran una clara eficiencia en el trabajo realizado y la organización tiene una reputación positiva en el Cantón Cayambe y Pedro Moncayo.

6. ¿Recomendaría a la microempresa Prosystem a sus colegas y/o conocidos?

Tabla 19 Recomendación del cliente

Categoría	Respuesta	Porcentaje
SI	129	97,73%
NO	3	2,27%
Total	132	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 17 Recomendación del cliente



Análisis:

De los resultados que arroja la encuesta podemos evidenciar que los clientes se encuentran satisfechos por los servicios y productos que oferta la microempresa razón por la cual el porcentaje mayoritario manifiesta su decisión de referir al negocio a sus colegas y conocidos, por lo tanto son ellos quienes ayudan a la publicidad a través de las buenas referencias.

Visualización física de la microempresa

Fotografía Nro. 1



Fotografía Nro. 2



Fotografía Nro. 3**Fotografía Nro. 4.**

Fotografía Nro. 5**Análisis:**

De la información recopilada durante la entrevista con el Gerente General podemos evidenciar que las decisiones administrativas y económicas son tomadas en su totalidad por el Gerente General es decir el propietario en base a la información financiera que presenta en forma mensual la profesional Contadora Externa, actualmente mantienen políticas empresariales favorables lo cual ha permitido a la organización contar con un ambiente favorable para el desempeño de la actividades y cumplimiento de objetivos.

La empresa tiene una adecuada distribución de espacios físicos permitiendo la facilidad en el tránsito de los clientes, la mercadería se encuentra ordenada por líneas de productos y secciones, el área administrativa y el departamento técnico se encuentra rotulados, por otra parte en el departamento técnico y la bodega el espacio de almacenamiento es reducido.

1.10. Matriz FODA

1.10.1. Elaboración de la matriz FODA

1.10.1.1. Fortalezas

- Productos y servicios que satisfacen a los clientes.
- Equipo de trabajo consolidado, comprometido y con experiencia.
- Liderazgo con conocimiento técnico y administrativo.
- Precios competitivos en el sector.
- Infraestructura ubicada en un sector comercial.
- Ambiente de trabajo satisfactorio.
- Incentivos económicos al personal en relación a las ventas.

1.10.1.2. Debilidades

- Ausencia del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros.
- Ausencia de supervisión de tareas y actividades.
- No existe la presentación de un informe de actividades en forma periódica.
- Falta de capacitaciones al personal.
- Falta de políticas y procedimientos.
- Ausencia de control de presupuesto.
- Clientes insatisfechos por la demora en los servicios.
- Falta de controles administrativos y financieros.
- Ausencia de seguimiento de las actividades y funciones.
- Duplicidad de tareas.
- Perfiles de puesto desactualizados.

1.10.1.3. *Oportunidades*

- Microempresa con oportunidades de crecimiento en el mercado.
- Liderazgo en el mercado local.
- Conocimiento de sus competidores.
- Vínculos estratégicos con el sector público y privado.
- Implementación de diferentes líneas de productos.
- Ambiente de seguridad favorable en la zona.

1.10.1.4. *Amenazas*

- Inestabilidad en las políticas gubernamentales.
- Latente crecimiento de la competencia.
- Los clientes realizan la compra de los productos directamente a los distribuidores

1.11. **Estrategias FO FA DO DA**

1.11.1. **Cruce estratégico FO: Fortalezas – Oportunidades**

Con un equipo de trabajo comprometido y con experiencia, productos y servicios que satisfacen al mercado y con precios competitivos se podrá mantener el liderazgo en la localidad y crear oportunidades de crecimiento en el mercado.

Los conocimientos técnicos y administrativos de la gerencia permitirán a la organización mantener los vínculos existentes y crear nuevos entre los sectores estratégicos del Cantón Cayambe y Pedro Moncayo.

La ubicación de la microempresa en un sector comercial y con seguridad favorable permitirá a la organización incursionar en nuevas líneas de productos y/o servicios.

1.11.2. Cruce estratégico FA: Fortalezas – Amenazas

Para evitar que los clientes acudan a comprar los productos directamente a los distribuidores la microempresa deberá crear nuevas estrategias de financiamiento para los clientes, logrando así mantener la fidelidad de los clientes.

Realizar la publicidad necesaria resaltando la experiencia del equipo de trabajo, los productos y servicios que ofertan y la ubicación comercial de la organización con el fin de captar clientes nuevos.

Establecer un manual de funciones administrativos y financieros que permita a los trabajadores conocer las actividades que debe realizar y mejorarlas; éste procedimiento arrojará como resultado mejorar la impresión de la empresa frente al mercado, ser conocida como una microempresa organizada tanto administrativa como financiera.

1.11.3. Cruce estratégico DO: Debilidades – Oportunidades

El establecimiento del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros enfocadas a las áreas funcionales de la microempresa con el objetivo de mejorar la organización, el servicio, los controles y realizar la captación de clientes.

Implementación de capacitación continua a los miembros del equipo de trabajo permitirá que la microempresa pueda incursionar en la ampliación de su línea de productos y satisfacer las necesidades de los clientes.

La aplicación de políticas y procedimientos de control de presupuesto permitirá a la microempresa planificar a corto, mediano y largo plazo su crecimiento en el mercado.

La supervisión y seguimiento de actividades permitirá el mejoramiento de tiempos de entrega de los servicios y mantener el liderazgo empresarial en la localidad.

1.11.4. Cruce estratégico DA: Debilidades – Amenazas

Establecer mecanismos de financiamiento y planificación estratégica de acuerdo a las necesidades de la microempresa con el objetivo de incrementar su línea de productos y satisfacer las necesidades de sus potenciales clientes.

Implementar plan de capacitación enfocado a cada puesto de trabajo con el objeto de contar con un personal con conocimientos actualizados y de esta manera mejorar los servicios que actualmente presta y evitar que los clientes acudan a la competencia.

1.12. Determinación del Problema Diagnóstico

Una vez realizada la observación y el análisis de la matriz FODA de la microempresa, se identificó que los principales problemas son los siguientes: Inexistencia de un manual de procedimientos administrativos y financieros que norme las actividades que desempeñan cada uno de los trabajadores de la organización y; la ausencia de un organigrama que permita a la organización identificar las áreas funcionales y los niveles de jerarquía así como la cadena de mando para una rápida visualización de la composición de la empresa.

De lo expuesto anteriormente se plantea el diseño de un: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA PROSYSTEM, UBICADO EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA”** en el cual se incluirá la actualización de perfiles de puesto, levantamiento y estructuración del organigrama.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

La investigación se ha realizado a través de la búsqueda de información en libros, conceptos de varios autores, publicaciones científicas, y los conceptos encontrados en internet, para la consolidación se han tomado en cuenta aquellos de mayor relevancia y comprensión:

2.1.OBJETIVO

Identificar las bases teóricas y científicas en los campos de administración, finanzas y contabilidad en los cuales se fundamenta la realización del presente: Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, para la microempresa PROSYSTEM, su solución en computación, ubicado en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.

2.2.ORGANIZACIÓN

La organización administrativa básicamente es un proceso que consiste en planificar, controlar, dirigir y organizar los recursos de una empresa de manera que se pueda alcanzar los objetivos. (Ponce, 2002) afirma:

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (pág. 212)

La organización es una fase del proceso administrativo mediante el cual se definen el orden y la secuencia de las funciones, actividades y responsabilidades con el fin de generar el

resultado esperado, se integran a todos los actores y éstos deben estar enfocados a lograr los objetivos generales.

2.2.1. Importancia de la organización

La organización empresarial abarca la estructuración, organización e integración de los recursos y áreas organizativas de una empresa, así como también las facultades y las relaciones entre ellas; a través de la organización se puede realizar el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de las actividades enmarcados al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Conseguir los mejores resultados con los recursos disponibles, disminuir los costos y mejorar los tiempos de ejecución de los proyectos es posible gracias a la adecuada organización empresarial.

2.3.EMPRESA

La empresa se considera una unidad productiva y que desarrolla actividades con fines de lucro. (López, 2012) afirma: “Una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que producen un valor material, a través de la producción de determinados productos o servicios” (pág. 29). Una empresa se constituye como un organismo social que se encuentra integrado por recursos humanos, económicos y técnicos o tecnológicos, pretende generar utilidad y la prestación de servicios a la sociedad en general dependiendo de su naturaleza.

2.4.Aspectos legales de una Personal Natural Obligada a llevar Contabilidad

Personas naturales son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el

SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica. Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: operen con un capital propio superior a USD 180.000,00 al 01 de enero del año fiscal o al inicio de sus operaciones, cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 300.000,00; y, cuyos costos o gastos anuales, imputables a la actividad económica, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 240.000,00. (SRI, 2018)

En estos casos, están obligadas a llevar contabilidad, bajo la responsabilidad y con la firma de un contador público legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos (SRI, 2018)

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo, deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

2.5.ORGANIGRAMAS

Los organigramas son representaciones gráficas que permiten realizar un análisis rápido de la estructura de la organización. (Rojas, 2009) afirma: “El organigrama puede describirse como un instrumento utilizado por las ciencias administrativas para análisis teóricos y la acción práctica” (pág. 5). Así también (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “Organigrama es el diagrama que muestra la distribución del trabajo en toda la organización, con los nombres de cada puesto y las líneas de interconexión que indican

quién le reporta a quién y se comunica con quién” (pág. 48). Muestran gráficamente los distintos niveles de jerarquía y las relaciones entre las unidades que conforman la empresa.

2.5.1. Importancia del organigrama

Los organigramas son instrumentos útiles para las empresas porque en ellos podemos reflejar, la estructura de la organización, la separación de funciones, los niveles de jerarquía, las líneas y niveles de autoridad y responsabilidad, los canales de información, las relaciones entre las áreas estructurales, y el asesoramiento de cada área funcional.

2.5.2. Funciones del organigrama

El organigrama refleja la estructura de la organización y permite vigilar su continua revisión y actualización, generalmente esta atribución le corresponde a la unidad de personal y conocida como talento humano. (Rojas, 2009) afirma: “Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones” (pág. 6). El organigrama también es utilizado por la unidad de personal o talento humano para realizar el levantamiento del perfil de puestos de cada cargo, la planificación de salarios y como elemento de apoyo para implementar, supervisar y actualizar de los sistemas del personal.

2.5.3. Ventajas del organigrama

La utilización de los organigramas brinda las siguientes ventajas a la organización:

- Facilita la interpretación de la estructura general y las relaciones de trabajo entre las diferentes unidades, la fácil visualización evita que se lo haga a través de una larga descripción.

- Muestra los niveles de jerarquía es decir muestra quien depende de quién.
- Indica los puntos fuertes y débiles de la organización.
- Permiten la operación de los principios de la organización.
- Muestra a los trabajadores nuevos y a los administradores la forma en que se integran a la organización.

2.5.4. Clases de organigramas

Según la forma geométrica pueden ser:

Verticales: Esta forma es clásica porque representa fácilmente a la pirámide jerárquica y su forma de desplazamiento, de arriba hacia abajo en proporción jerárquica descendente.

Horizontales: Son aquellos que representan su estructura a través de una distribución de izquierda a derecha, en estos organigramas los nombres de las figuras pueden o no colocarse en figuras geométricas, es opcional.

Organigrama Escalar: Son aquellos que no utilizan las figuras geométricas para ubicar los nombres de las unidades estructurales, únicamente líneas sobre las cuales se colocan los nombres de las unidades.

Organigrama circular: En este tipo de organigramas los niveles jerárquicos se indican a través de círculos en una distribución desde el interior hacia el exterior, se recomienda el uso de estos organigramas para la práctica de las relaciones humanas.

2.6.JERARQUIA

Las empresas son organizaciones jerárquicas en donde existen responsables para la toma de decisiones administrativas y financieras. (Rojas, 2009) afirma:

La jerarquía cuando se usa como instrumento para ejecutar la autoridad posee una mayor formalidad y es conocida como jerarquía estructural de la organización. Este tipo de jerarquía no solamente depende de las funciones que debido a ella existen sino también del grado de responsabilidad y autoridad asignadas a la posición, por ejemplo independientemente de la eficiencia que pueda tener un presidente es su desempeño, este cargo posee intrínsecamente determinadas y complejas funciones, responsabilidades y un alto grado de autoridad. (pág. 9)

Los órdenes jerárquicos se establecen en base a criterios como el rol del puesto, autoridad, cargo, responsabilidad, etc. En el contexto organizacional los niveles jerárquicos muestran las cadenas de mando, permiten la asignación de funciones, y el establecimiento de responsabilidades a los miembros de la empresa.

2.6.1. Importancia de la jerarquía

La correcta toma de decisiones en una organización radica esencialmente en la clara definición de los niveles jerárquicos, la decisión deberá estar acorde al nivel de responsabilidad que tenga cada uno. Para alcanzar el éxito en las actividades empresariales es importante contar con una estructura jerárquica claramente definida.

2.6.2. Niveles Jerárquicos

Los niveles jerárquicos contribuyen al funcionamiento de la organización a través de la distribución de responsabilidades y el mejoramiento de la eficiencia.

Nivel Directivo: Entre sus principales funciones le corresponde legislar, orientar, planificar, ejecutar, organizar y crear normas y/o procedimientos que la organización deberá seguir. Elabora normativa para mejorar el desenvolvimiento total de la empresa. Se considera el primer nivel jerárquico de la organización.

Nivel ejecutivo: Considerado como el segundo nivel en la organización, sus principales responsabilidades es hacer cumplir la normativa que haya sido dispuesta por el nivel directivo, además planifica, dirige, organiza, y controla las actividades administrativas de la organización, también se encarga del manejo y seguimiento de planes y programas en coordinación con el nivel operativo, este nivel es aplicado cuando existe un Director o Gerente.

Nivel asesor: Este nivel no tiene autoridad, su principal función es aconsejar y preparar proyectos en el ámbito judicial, financiero, contable y demás áreas que integren o se relacionen con la organización.

Nivel auxiliar o de apoyo: Su principal actividad es apoyar a los niveles administrativos en forma oportuna y eficiente durante la prestación de servicios.

Nivel operativo: Considerado como el nivel sustancial de la organización, es el responsable de la ejecución de las actividades de la empresa, caracterizado por ser el pilar fundamental en la producción y comercialización de bienes o servicios que presta la empresa.

2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional puede definirse como la división de las actividades en la empresa y que se agrupan para formar áreas, en la estructura también se define la autoridad, el

nivel jerárquico, la cadena de mando, entre otras. La delimitación de la estructura y un adecuado control permite alcanzar metas y objetivos de la empresa.

2.7.1. Tipos de estructura organizacional

2.7.1.1. Estructura formal

La estructura formal responde a la necesidad de realizar la división de actividades dentro de la organización para la consecución de los objetivos planteados, utiliza como herramientas a los organigramas, manuales de funciones y procedimientos e interacciona los principios de la organización entre ellas la división de trabajo, responsabilidad, jerarquía, control, carga de trabajo, etc.

2.7.1.2.

2.7.1.3. Estructura informal

Se origina en la estructura formal, generalmente son más dinámicas que las formales y obedecen al orden social, están conformada por las personas y las relaciones existentes entre ellas, puede basarse en la amistad que surge entre los miembros de la organización independientemente de su nivel jerárquico, en la autoridad o poder que desarrolla por factores como antigüedad, conocimientos, empatía, etc.

2.8.MANUAL ADMINISTRATIVO

Los manuales administrativos son documentos cuyo objetivo principal es coordinar y transmitir la información de una empresa en forma sistemática y ordenada. (Vidal, 2012)
afirma:

Un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información que una organización considera necesaria para la mejor ejecución del trabajo. Como una herramienta de gestión, un manual constituye un medio para comunicar las decisiones institucionales sobre la organización, las políticas y procedimientos. (pág. 52)

Los manuales de tipo administrativos son los más utilizados por las organizaciones, también se utilizan los manuales de organización, manual de funciones y manual de procedimientos. Entre las funciones que cumplen los manuales son:

- a) Organizar a la empresa en cuanto a su estructura, políticas, normas, descripción de puestos y actividades, para alcanzar la eficiencia en el trabajo y el cumplimiento de objetivos y metas.
- b) Mejorar la comunicación en la organización de manera que sea clara al momento de disponer la ejecución de responsabilidades, atribuciones y actividades.
- c) Estructurar la imagen corporativa al público y a los miembros de la organización.

2.8.1. Importancia del manual administrativo

La importancia del manual administrativo radica principalmente en su contenido, puesto que abarca desde la presentación de la visión empresarial, describe las funciones de cada unidad orgánica, establece la jerarquía y sus responsabilidades, optimiza tanto los recursos humanos como económicos, crear vínculos de relación y coordinación con otras organizaciones, y son portadores de información de los proveedores de bienes y servicios.

2.9.ADMINISTRACIÓN

La administración es un conjunto de actividades cuyo propósito es obtener resultados eficaces y eficientes dentro de una empresa. (Luna, 2015) afirma: “La administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de los seres humanos y otros recursos” (pág. 32).

2.9.1. Importancia de la administración

La administración es aplicable a todos los campos es decir es global, a través de una buena administración las empresas consiguen bases confiables para su futura diversificación y permite alcanzar la calidad total en los organismos sociales.

2.9.2. Principios de la administración

2.9.2.1. Autoridad y responsabilidad.- (Luna, 2015) afirma: “La autoridad y la responsabilidad debe estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera” (pág. 35).

2.9.2.2. Unidad de mando.- (Luna, 2015) afirma: “Esto significa que los trabajadores deben recibir órdenes y disposiciones de un superior definido en la estructura orgánica” (pág. 35).

2.9.2.3. Cadena escalar (jerarquía).- (Luna, 2015) afirma: “La organización debe estar estructurada desde el nivel más bajo hasta el gerencial (pág. 35).

2.9.2.4. Espíritu de cuerpo.- (Luna, 2015) afirma: “Tiene particular énfasis en la importancia del trabajo en equipo y en el principio de la unidad de mando” (pág. 35).

- 2.9.2.5. **División de Trabajo.-** (Luna, 2015) afirma: “La separación de funciones y la asignación de responsabilidades a cada trabajador o equipo por lo tanto cada miembro se especializa en el área que se desempeña” (pág. 35).
- 2.9.2.6. **Disciplina.-** (Luna, 2015) afirma: “Cuando se toma las acciones correctivas ante posibles actuaciones fuera de las órdenes de un superior” (pág. 35).
- 2.9.2.7. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.-** (Luna, 2015) afirma: “Los interés de la organización deben prevalecer ante los interés individuales de los trabajadores” (pág. 35).
- 2.9.2.8. **Remuneración.-** (Luna, 2015) afirma: “Cada trabajador debe recibir un salario justo por sus servicios” (pág. 35).
- 2.9.2.9. **Centralización.-** (Luna, 2015) afirma: “Define la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, éstas pueden ser centralizadas y descentralizadas y dependiendo del grado óptimo de cada situación” (pág. 36).
- 2.9.2.10. **Orden.-** (Luna, 2015) afirma: “Los recursos tanto materiales como humanos deben estar en forma ordenada” (pág. 36).
- 2.9.2.11. **Equidad.-** (Luna, 2015) afirma: “Igualdad en la asignación de funciones y responsabilidades” (pág. 36).
- 2.9.2.12. **Estabilidad del personal.-** (Luna, 2015) afirma: “Se fundamenta en una adecuada planificación del talento humano para alcanzar la eficiencia” (pág. 36).
- 2.9.2.13. **Iniciativa.-** (Luna, 2015) afirma: “Generar ideas a base del compromiso de todos los involucrados (pág. 36).
- 2.9.2.14. **Unidad de Dirección.-** (Luna, 2015) afirma: “Todos los que conforman la empresa deben realizar sus actividades encaminadas al cumplimiento de actividades” (pág. 36).

2.10. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La Administración de Recursos Humanos consiste en organizar al personal que conforma la empresa desde el reclutamiento, distribución, motivación, organización y capacitación para conseguir la mayor eficiencia, el compromiso y la fidelidad de sus empleados. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “La Administración de Recursos Humanos el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y de manejar los aspectos de equidad” (pág. 4).

El área asignada para la administración de recursos humanos deberá estar integrada por personal con conocimientos en el campo, el proceso inicia con la selección del personal previo un requerimiento del área, se identifica los candidatos adecuados y calificados para desempeñar las funciones del cargo en cuestión.

2.10.1. Importancia de la Administración de los Recursos Humanos para los gerentes

La importancia de la Administración de Recursos Humanos evitará a los gerentes que se cometan los errores usuales como contratar equivocadamente a una persona, no contar con el compromiso de los colaboradores, provocar alta rotación del personal, o desperdiciar tiempo y recursos en entrevistas, que la falta de capacitación en el personal impida lograr la máxima eficiencia en el departamento.

2.11. GERENTE

Gerente es una persona cuya responsabilidad es la coordinación o dirección de las actividades y funciones de un área, departamento, sector o grupo dentro de la empresa. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “Un gerente es la persona responsable de alcanzar las metas

de la organización mediante la administración de los esfuerzos del personal de la compañía” (pág. 4).

2.11.1. Funciones del Gerente

El Gerente pertenece a la nómina de la organización, son remunerados y su responsabilidad es de un área determinada, en el caso de las microempresas el gerente es el propietario de la misma. Su relación estrecha es con el nivel operativo de acciones y son responsables que se cumplan las actividades asignadas. EL gerente debe buscar las mejores estrategias para que la utilización de recursos sea la más eficiente posible, estas medidas deber orientarse a obtener el máximo beneficio de los recursos que dispone la empresa tanto humanos, materiales y financieros. Para ser gerente no es necesario ningún tipo de conocimiento específico sin embargo se trata de tener los suficientes conocimientos que son adquiridos a través de las experiencia y trayectoria laboral.

2.11.2. Conocimientos del gerente

Para ocupar un cargo de gerencia administrativa entre los principales conocimientos son: Técnicas y estrategias de negociación, manejo estadístico y de contabilidad, conocimientos de implementación de tareas, manejo de talento humano, legislación laboral y conocimientos de Salud y Seguridad Laboral.

2.11.3. Importancia del gerente en una organización

Para que una empresa alcance su desarrollo es primordial la ejecución de proyectos y la consolidación de un equipo de trabajo; por lo tanto el gerente cumple un rol esencial al momento de controlar y determinar el rumbo que debe tomar cada área de la empresa,

es el responsable de definir las actividades, asignar funciones, seguimiento permanente de las actividades y la motivación a los trabajadores para trabajar en el mismo objetivo.

2.12. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Es el proceso a través el cual la empresa define la visión, misión, valores, objetivo a corto y largo plazo, se definen las estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, en base al análisis interno y externo. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “Es el plan general que diseña la compañía para alinear sus fortalezas y debilidades internas con las oportunidades y amenazas externas, con la finalidad de mantener una ventaja competitiva” (pág. 21).

La planificación estratégica se debe realizar a nivel organizacional es decir tomando en cuenta un enfoque global y considerando un periodo de 5 a 10 años, ésta planificación debe ser flexible, revisada cada cierto tiempo y realizar los cambios que se considere necesarios, la responsabilidad de la elaboración de la planificación es de la alta gerencia sin embargo consiste en el involucramiento de todos los niveles de la organización.

2.13. CONTROL ADMINISTRATIVO

El control es parte del proceso administrativo incluyen las actividades que garantizan el cumplimiento de los objetivos planificadas. (Mallo, 2008) afirma: “Control administrativo: es el proceso mediante el cual los administrativos aseguran la obtención de recursos y su utilización eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos de la organización” (pág. 18).

Para que el control administrativo sea efectivo la supervisión de actividades debe ser permanente, además se debe establecer estándares de referencia y sus posibles

desviaciones, también debe ser flexible ya que el control permite la correcciones de deficiencias identificadas, y para finalizar a través del control se debe planificar las actividades que se deberán realizar una vez que se realizaron las correcciones.

2.13.1. Importancia de control dentro del proceso administrativo

El control es el responsable de evaluar si el desempeño de los trabajadores asegura la consecución de los objetivos y planes de la empresa, a través del control precisamos si lo ejecutado está enmarcado a la planificación y si la existencia de desviaciones fueron corregidas a tiempo y determinado las responsabilidades. Para lograr el éxito en el control es vital realizar un análisis a la información histórica de la empresa para revisar los eventos pasados y de ser el caso comprender por qué los estándares establecidos no fueron alcanzados, de esta manera se evita errores futuros.

2.14. CONTROL OPERATIVO

El control operativo es responsabilidad de los niveles gobernantes. (Mallo, 2008) afirma: “Control operativo: es el proceso consistente en asegurar que las tareas específicas se cumplan de forma eficaz y eficiente” (pág. 18). El objetivo del control operativo es identificar las actividades en las cuales es necesaria aplicar medidas de control y que las tareas sean realizadas de manera efectiva.

2.15. MISIÓN

La misión es el motivo de la existencia de la organización o empresa. (Chiavenato, 2011) afirma: “Es la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad. La misión organizacional no es definitiva ni estática, pues experimenta cambios a lo largo de la existencia de la organización” (pág. 130). La misión en una organización dependerá principalmente de su naturaleza, el entorno y los recursos disponibles.

El establecimiento de la misión genera motivación en los miembros del equipo porque se sienten identificados y comprometidos, significa darle identidad a la organización, se considera la base primordial para crear una cultura organizacional y es aquella que nos distingue de las otras organizaciones.

Para establecer la misión es importante considerar que debe ser clara y comprensible y sobre todo describir en pocas palabras cual es la esencia del negocio.

2.16. VISIÓN

La visión de la empresa es el objetivo trazado para el futuro, es decir a dónde quiere llegar o cual es la aspiración. La creación de la visión empresarial es responsabilidad de los fundadores de la empresa y debe ser flexible a cambios de acuerdo al crecimiento y evolución de la organización.

2.16.1. Funciones de la visión estratégica

- Establece la referencia para definir la misión, y es el criterio principal para la planificación estratégica.
- Motiva a los miembros para comprometerse en la actuación y cumplimiento de la misión de la organización.

2.17. ESTRATEGICA COMPETITIVA

La estrategia competitiva consiste en una planificación de la empresa a largo plazo a través de la cual sus fortalezas son explotadas, se desarrolla las capacidades y se aprovecha las oportunidades. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “Una estrategia competitiva describe la manera de construir y fortalecer a largo plazo la posición

competitiva que tiene la unidad de negocios en el mercado” (pág. 25). La correcta estrategia competitiva da lugar a una ventaja competitiva en el mercado.

2.18. ANÁLISIS DE PUESTO

En una empresa es importante identificar cuáles son los puestos necesarios para el buen funcionamiento de las unidades, cuales son las principales características, habilidades y rasgos que necesitan los colaboradores para realizar sus tareas de manera eficaz. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “Procedimiento para establecer las responsabilidades y las habilidades que requiere un puesto, así como el tipo de persona que se debería contratar para ocuparlo” (pág. 47). A través del análisis de puesto se obtiene información respecto de las actividades, niveles de desempeño, contexto y requisitos del puesto.

Para realizar el análisis de puesto se puede utilizar varios métodos a fin de recolectar información necesaria, para citar algunos son: Entrevista, observación, cuestionarios, etc.

2.19. CAPACITACIÓN

La capacitación es un conjunto de actividades que se orientan a la ampliación de conocimientos y habilidades de los miembros de la empresa. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “Proceso para enseñar a los empleados nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo” (pág. 154).

La capacitación continua permite a la empresa contar con un personal actualizado y con capacidad de competir con los demás por lo tanto produce un impacto positivo en la productividad de la empresa.

2.20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación al desempeño es un proceso y herramienta para obtener el grado de cumplimiento de los objetivos individuales propuestos. (Dessler) y (Valera, 2017) afirman: “La evaluación al desempeño consiste en evaluar el desempeño actual o pasado de un trabajador respecto de sus estándares de desempeño” (pág. 154). Es un proceso de medición sistemático, objetivo e integral que evalúa el comportamiento profesional, el rendimiento y consecución de resultados.

2.20.1. Importancia de la evaluación al desempeño

A través de la evaluación al desempeño se puede determinar si existen problemas de integración de un empleado/a en la empresa. Identifica las principales deficiencias del personal y también aspectos positivos como sus fortalezas, oportunidades, capacidades y habilidades. Previo a la evaluación al desempeño es importante establecer lo que se va a evaluar, la forma en que se va a realizar, y el periodo de tiempo, usualmente es anual o semestral.

Una adecuada evaluación permite identificar los problemas y gestionar los planes para combatirlos a fin de que los empleados continúen trabajando o en el caso extremo deban ser separados de la organización, también permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre todos los miembros es decir superiores y operativos. Estimula a la mayor productividad y el desarrollo de los trabajadores.

La evaluación al desempeño comprende aspectos como la personalidad y el comportamiento del individuo, el compromiso y la contribución del individuo para la consecución de los objetivos empresariales y las oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Entre los factores que intervienen en la evaluación al desempeño se evalúan los conocimientos del cargo, la calidad con que se desarrolla las actividades, las relaciones interpersonales y las competencias conductuales. Por ningún motivo la evaluación debe considerarse como un proceso para obtener el resultado malo sino por el contrario debe general un ambiente en el que el empleado ayude a mejorar su desempeño y por ende el de la empresa.

2.21. Rotación de personal

La rotación de personal es el término utilizado para describir el cambio de empleados en una empresa, puede originarse por renuncia voluntaria o por decisión del empleador (despido). La rotación es voluntaria cuando el trabajador presenta su renuncia. Las causas que pueden motivar esta decisión pueden considerarse un conflicto con sus jefes inmediatos, una mejor oferta laboral, o simplemente por motivos familiares y personales. La rotación es involuntaria cuando es por decisión del empleador de igual forma existen múltiples razones para esta decisión, inadecuado desempeño laboral, medidas de reducción de personal, la reestructuración de la empresa entre otras.

Por lo general la rotación de personal enfoca un aspecto externo negativo puesto que los clientes y proveedores generan desconfianza hacia la empresa en donde sus empleados duran poco tiempo en sus actividades, en el caso que el nivel de rotación sea alto es necesario fortalecer la visión de la empresa frente a los componentes externos.

A nivel interno la rotación de personal genera de igual forma consecuencias negativas, el ingreso de nuevos empleados implica la inversión de recursos en la inducción y formación de los trabajadores, además que, la experiencia que es requerida por la empresa únicamente la alcanzaran a medida que desarrollen las actividades de tal modo durante este proceso de

aprendizaje y perfeccionamiento es posible que la empresa presente bajos niveles de productividad e ingresos.

En el caso de que la empresa se encuentre realizando una reestructuración, con el objetivo de contar con un personal más capacitado o con mayor experiencia, la rotación de personal puede considerarse un aspecto positivo, de esta manera la inversión de capital y el tiempo pueden ser justificados por los posteriores resultados que alcance la empresa.

El término *índice de rotación de personal* dentro de una empresa se utiliza para identificar los problemas que causan insatisfacción laboral o las causas de deficiencia en el proceso de selección y contratación.

Para determinar el índice de rotación de personal son esenciales los siguientes datos:

- Número de personas contratadas en un periodo determinado.
- Número de personas que han sido desvinculadas en el mismo periodo.
- Número de trabajadores que iniciaron sus labores durante el periodo descrito, y
- Número de trabajadores que existen al final del periodo sujeto de cálculo.

2.22. CONTABILIDAD

La contabilidad forma parte de las finanzas porque estudia las partidas que muestran los movimientos financieros de la organización. (Rengel, 2017) afirma:

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y produce sistemática o

estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen transacciones, transformaciones internas y otros eventos. (pág. 5)

En la actualidad es casi imposible suponer que una estructura empresarial de cualquier naturaleza sea funcional si no cuenta con una adecuada gestión en aspectos contables.

2.22.1. Objetivos de la Contabilidad

Presentar la información de los hechos económicos y financieros, en forma organizada y sistemática, la información contable está relacionada al cumplimiento de los objetivos empresariales y servirá como insumo al momento de tomar decisiones por parte de la alta gerencia de la empresa u organización.

2.22.2. Importancia de la contabilidad

La información contable presentada se transforma en indicadores, que son una herramienta para evaluar el progreso de la empresa, registra información a lo largo de los periodos de trabajo; a través de la contabilidad podemos obtener información clara y precisa respecto de los ingresos y egresos, permite determinar las probabilidades futuras, y es parte fundamental para la toma de decisiones tácticas y estratégicas.

2.23. RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros son el medio que permite obtener lo deseado, en otras palabras se considera la liquidez de la empresa a través de los activos. (Luna, 2015) afirma:

Son los valores monetarios que pueden ser propios o ajenos de los que disponen la empresa para hacer frente a sus obligaciones e inversiones. Tienen gran importancia,

dado que si no hay dinero no se puede adquirir los recursos materiales, remunerar al recurso humano ni desarrollar los recursos técnicos. (pág. 14)

2.23.1. Tipos de recursos financieros

La empresa posee recursos financieros que pueden provenir de distintas fuentes, la principal se origina de la actividad básica de la empresa, siendo así la venta de productos y/o servicios, se realiza la transacción de venta a cambio de dinero. Los préstamos a entidades bancarias para inyección de capital o hacer frente a nuevas inversiones, en este caso es a cambio de un interés. Los inversores dependiendo de la naturaleza o giro de negocio pueden incrementar su capital para obtener rendimientos en el futuro.

2.24. CONTABILIDAD FINANCIERA

La contabilidad financiera proporciona información respecto de las finanzas de una organización para propósitos generales y con alcance de los dueños, accionistas y externos que muestren su interés en conocer la situación económica y financiera de la empresa.

2.24.1. El proceso contable de la contabilidad financiera

El proceso contable es un ciclo en el cual se registran las operaciones de una empresa en el ejercicio económico. (Mallo, 2008) afirma:

La contabilidad financiera permite registrar el ciclo económico de la empresa y, para ello, requiere del cumplimiento sistemático de una serie de etapas, mediante las cuales, como fase final, se obtienen los estados financieros que facilitan información relevante en relación con su situación financiera. (pág. 26)

2.25. CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA

Presenta información administrativa de la organización, para uso interno, sus principales usuarios son los administradores y dueños, quienes principalmente evalúan el desarrollo de la empresa y determinan el uso de políticas y procedimientos comparativos entre las acciones pasadas y presentes y facilita la formulación de estrategias para el futuro.

2.26. CONTABILIDAD DE GESTIÓN

La contabilidad de gestión es de carácter analítica cuyo objeto es planificar y fijar metas en el área de producción. (Julio, 2015) afirma:

La contabilidad de gestión se basa, principalmente, en el análisis de los datos de proceso productivo que tiene lugar en el seno de la entidad. Por tanto, esta información va a servir de apoyo a los responsables de la empresa, quienes tienen que tomar decisiones casi de forma continuada. La elaboración de esta información no está sujeta a la legislación mercantil como sucede en la contabilidad financiera. (pág. 3)

Este tipo de contabilidad es una herramienta utilizada para conocer en forma clara y estructurada los costos de la empresa clasificados por cada una de las áreas.

2.27. ACTIVO

Los activos corresponden a bienes que dispone la empresa y de los cuales espera un beneficio futuro. (Julio, 2015) afirma: “Activos: Son bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por las empresas, resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro” (pág. 9).

2.27.1. Clasificación del activo

Activo corriente.- Se lo conocen también como activo circulante, corresponden a los bienes y derechos que permanecerán en la empresa por un tiempo menor a un año ya que su fin es consumirlos o venderlos en ese periodo.

Activo no corriente.- Conocido también como fijo, incluye los bienes y derechos que la empresa pretende mantener por más de un año, su objetivo de compra no es con el fin de venderlos o comercializarlos.

2.28. PASIVO

El pasivo corresponde a las obligaciones de la empresa frente a terceros. (Julio, 2015) afirma: “Pasivos: Son obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados” (pág. 9).

2.28.1. Clasificación del pasivo

Pasivo corriente.- Conocido como pasivo circulante corresponde a las deudas y obligaciones que tienen vencimiento de un año o menor, pueden ser las facturas de los proveedores.

Pasivo no corriente.- Denominado también fijo, en este tipo se incluyen las deudas y obligaciones cuyo vencimiento es superior a un año, puede ser los préstamos bancarios.

2.29. PATRIMONIO NETO

Puede definirse como todos los elementos que constituyen la financiación de la empresa, principalmente los fondos propios. (Julio, 2015) afirma: “Patrimonio Neto: constituye la parte

residual de los activos de la empresa, una vez reducido todos sus pasivos. Incluye las aportaciones realizadas, ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores por sus socios o propietarios” (pág. 9).

El cálculo del patrimonio neto es sencillo, procede el activo menos el pasivo. Determinar correctamente el patrimonio nos muestra si la empresa está funcionando acorde a la planificación estratégica y cumpliendo los objetivos trazados. El incremento anual se interpreta como una organización con futuro, mientras que por el contrario si el patrimonio neto igual a cero significa que todo el activo se ha obtenido con deudas.

2.30. CUENTA

La cuenta es el nombre codificado o numerado que se da a los valores tangibles o no tangibles, es un registro cronológico de las transacciones que realiza la empresa. (Anónimo, 2011) afirma: “La cuenta es el principal instrumento de la Contabilidad que sirve para representar, valorar y registrar los cambios de valor que se producen en un elemento patrimonial” (pág. 49).

2.31. EL MÉTODO DE LA PARTIDA DOBLE

La partida doble consiste en el registro de al menos dos cuentas contables en cada asiento registrado es decir una en el debe y otra en el haber. La sumatoria del asiento debe ser igual en el debe y en el haber. La idea sustancial es que no existe un deudor sin un acreedor. Es importante considerar que en el debe se registran los aumentos en el activo, disminuciones del pasivo y patrimonio; en el haber corresponden las disminuciones del activo, aumentos del pasivo y patrimonio.

2.32. ESTADOS FINANCIEROS

Son conocidos también como estados contables, reflejan la situación económica de una empresa. (Mendoza, 2016) afirma:

Los estados se realizan con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos producto de las actividades de un periodo. La información que suministran los estados financieros es de interés, entre otros, para la administración, lo propietarios, lo acreedores, los trabajadores y el Estado. (pág. 41)

La información que se desprende de los estados financieros facilita la toma de decisiones en los niveles gerenciales.

Los principales estados financieros que muestran la situación económica de una empresa son los siguientes:

2.32.1. **Balance general:** conocido como balance de situación, muestra la relación existente entre las propiedades e inversiones y la forma que fueron financiados, facilita la comprensión de la situación al momento de la empresa.

2.32.2. **Estado de resultados:** denominado también estado de rentas y gastos, muestra los ingresos y gastos en un determinado periodo.

2.32.3. **Estado de cambios en el patrimonio:** se muestra el detalle de los aportes de los socios, la distribución de utilidades y los movimientos que afecten al patrimonio empresarial.

2.32.4. **Estado de flujo efectivo:** refleja las variaciones de efectivo, permite el análisis de las fuentes de efectivo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA ESTRATÉGICA

3.1.INTRODUCCIÓN

Prosystem, su solución en computación es una microempresa constituida como persona natural obligada a llevar contabilidad, considerada pequeña en categoría PYMES.

El Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa Prosystem, su solución en computación se elaboró en base de una administración por procesos, identificando los procesos estratégicos de apoyo, gobernante, agregador de valor. Los procesos han sido desagregados en subprocesos y en actividades que se relacionan entre sí y por lo tanto se consolida como una herramienta que orienta a la organización a cumplir con su misión y visión.

Cada proceso, subproceso y actividad ha sido analizado y revisado por el gerente propietario, y las unidades administrativas, su estructuración es sistemática y pretende alcanzar la eficacia de los procesos, se registra el nombre, objetivo, responsable, y el diagrama de flujo.

El manual de procedimientos administrativos y financieros refleja las actividades, procesos y procedimientos que la microempresa Prosystem debe aplicar para el normal funcionamiento, optimización de recursos y consecución de los objetivos empresariales.

3.2.OBJETIVOS

3.2.1. Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa PROSYSTEM, sustentado en la normativa legal vigente y considerando criterios que ayuden a la optimización de los recursos de la microempresa.

3.2.2. Objetivos específicos

- Establecer el manual funcional del nivel jerárquico y cargos de la microempresa.
- Diseñar el mapa de procesos estableciendo los procesos de asesoría, gobernante, agregadores de valor y de apoyo.
- Realizar el levantamiento de procesos administrativos y financieros de la microempresa Prosystem, su solución en computación, con la descripción de actividades esenciales y sus respectivos diagramas de flujo.

3.3.ALCANCE

La información levantada en el manual de procedimientos administrativos y financieros es de aplicación y uso para la microempresa Prosystem, su solución en computación.

3.4.FILOSOFÍA EMPRESARIAL

3.4.1. Visión

Atender las necesidades informáticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes, servicios y productos de calidad con la más alta tecnología, garantía y respaldo técnico, además a nuestros empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

3.4.2. Misión

Ser la primera opción en soluciones informáticas en el Cantón Cayambe y sus alrededores, que se distinga por proporcionar a sus clientes servicios y productos de calidad, así como un ambiente de trabajo acogedor para sus empleados, donde encontrarán oportunidades de desarrollo profesional y personal.

3.4.3. Valores empresariales

Alta tecnología.- Estamos comprometidos con nuestros clientes, brindándoles los productos y servicios tecnológicos más avanzados, y que se encuentren disponibles en el mercado mundial, sin dejar de lado la garantía y calidad que ofrece PROSYSTEM.

Responsabilidad.- Sabemos que toda acción debe efectuarse de manera consciente y que siempre existirá consecuencias de nuestros actos, por ello los colaboradores de PROSYSTEM efectuarán toda labor de manera responsable, cumpliendo con sus obligaciones, siendo comprometidos y correctos.

Compromiso.- Somos comprometidos con el desarrollo y crecimiento de PROSYSTEM. Sentimos que con nuestro trabajo lograremos conseguirlo y contribuimos al bienestar de la comunidad y nuestras familias.

Eficiencia.- Trabajamos de manera óptima, rápida e igualmente correcta, buscando siempre darle la mejor solución tecnológica al cliente y que satisfaga su necesidad.

Honestidad.- Es la cualidad que nos distingue como trabajadores de Prosystem, ya que toda actividad la realizamos de manera justa, recta e íntegra, expresando el respeto por nosotros mismos y por los demás.

Trabajo en equipo.- Respetamos todos los criterios de nuestros colaboradores, y sabemos que trabajando juntos lograremos cumplir los objetivos.

Ética profesional.- Actuamos con ética profesional en nuestras labores diarias, y asumimos nuestros compromisos con todo el profesionalismo del caso.

Puntualidad.- Sabemos que el tiempo es uno de los recursos que no se puede recuperar, por ello PROSYSTEM valora y respeta el tiempo de los demás, inculca a sus colaboradores el cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo acordado.

3.4.4. Políticas empresariales

- a. Satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas de los clientes, ofreciendo productos y servicios de alta tecnología y calidad.
- b. Trabajar en equipo con responsabilidad, eficiencia, compromiso, honestidad, puntualidad y profesionalismo.
- c. Establecer políticas de ventas, negociación y cobranza.
- d. Trabajar con proveedores competentes que ofrezcan productos y servicios de calidad y a precios competitivos.
- e. Proporcionar a sus empleados un ambiente de trabajo acogedor, donde puedan desarrollarse personal y profesionalmente.
- f. Capacitar a los trabajadores en temas relacionados a sus actividades

3.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Prosystem, su solución en computación es lineal y funcional a través de la identificación de procesos, organización jerárquica y la distribución de actividades de los trabajadores de cada unidad.

Los procesos identificados en Prosystem, su solución en computación son los siguientes:

- Proceso Gobernante
- Proceso Agregador de Valor
- Proceso de Apoyo

3.5.1. Proceso Gobernante

Dentro del proceso gobernante de la microempresa Prosystem, su solución en computación se encuentra el nivel directivo, representado por la gerencia. Las funciones principales son:

- Realizar la planificación empresarial estableciendo objetivos claros y posibles, los planes de acción y los recursos disponibles o fuentes de financiamientos para alcanzarlos.
- Coordinar la creación de políticas y procedimientos que regulen el normal desempeño de la microempresa.
- Coordinar el diseño y la determinación de funciones, actividades, tareas de cada unidad administrativa, su forma de comunicación, las relaciones entre las mismas, y la atribución en la toma de decisiones.
- Dirigir los esfuerzos realizados por todos los miembros de la organización a la consecución de los objetivos empresariales.

- Controlar la ejecución de las actividades conforme a la planificación empresarial.
- Superar los planes de acción para el mejoramiento continuo en las áreas operativas administrativas y financieras.
- Fomentar políticas de desarrollo profesional a través de capacitaciones continuas al personal.

3.5.2. Proceso Agregador de Valor

En el proceso agregador de valor se encuentran las unidades administrativas que son la razón de ser de la organización, aquellas que directamente desempeñan funciones encaminada a cumplir con la misión, visión y objetivos de la microempresa, está conformada por el área de ventas, atención al cliente y departamento técnico. Las principales funciones son:

- Presentar informes de gestión relacionados a las ventas de productos y prestación de servicios.
- Diseñar estrategias que faciliten el mejoramiento continuo de los procesos en las áreas de ventas y servicio técnico.
- Proponer a la gerencia estrategias de marketing, ventas y promociones de los productos y servicios que oferta.
- Formular estrategias para la adecuada atención al cliente.
- Elaborar el informe a la gerencia que permita determinar la compra de mercadería y los suministros para el departamento técnico.

3.5.3. Proceso de Apoyo

En este proceso se encuentran las unidades que coadyuvan al desarrollo de las actividades empresariales, está conformado por Contabilidad y Administración, entre sus funciones son las siguientes:

3.5.3.1.Unidad Administrativa

3.5.3.2.

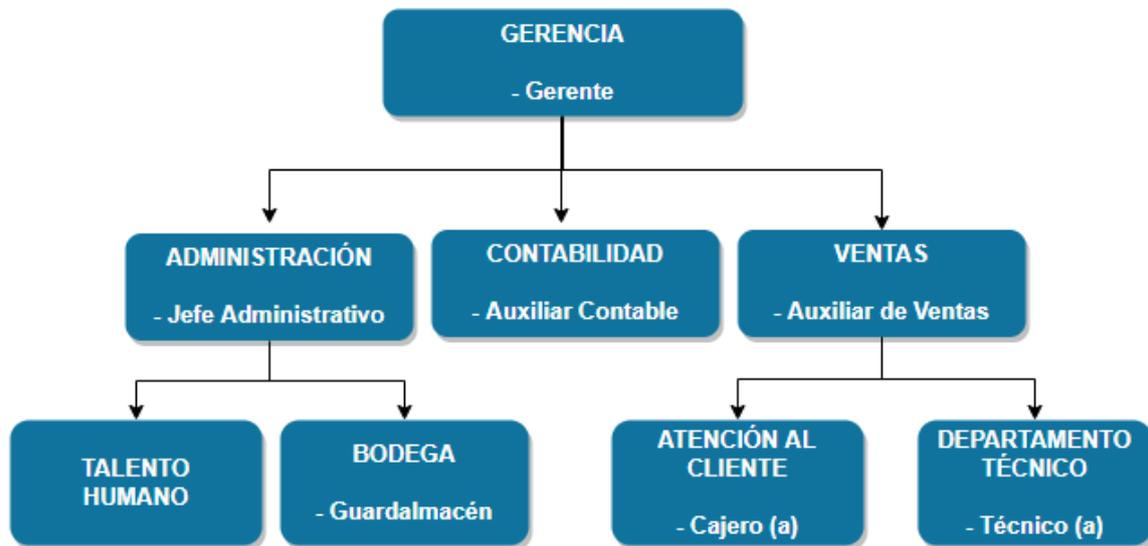
- Reclutamiento y Selección de personal
- Aplicación e informe de la evaluación del desempeño
- Base de datos de la información personal y laboral de los trabajadores.
- Elaborar programas para mejorar la Cultura Organizacional
- Elaboración de nómina de salarios y beneficios sociales a los trabajadores
- Compra e informe de rotación de mercadería
- Propuesta para la implementación de nuevas líneas de productos
- Plan correctivo y preventivo de equipos de computación de la organización.

3.5.3.3.Unidad Financiera

- Pago de salarios y beneficios sociales a los trabajadores
- Presentación de informes económicos en distintos periodos
- Pago a proveedores.
- Informe sobre el estado de la gestión de cobranzas

3.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico 18 Prosystem, su solución en computación, del Cantón Cayambe



Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Los niveles de jerarquía son:

- Gerencia
- Administración
 - Talento Humano
 - Bodega
- Ventas
 - Atención al cliente
 - Departamento Técnico
- Contabilidad

Manual orgánico funcional para la microempresa Prosystem, su solución en computación ubicada en el Cantón Cayambe.

En el manual orgánico funcional se encuentra estructurado en base a los diferentes procesos de la microempresa y el nivel de jerarquía, contiene información respecto de información de identificación, instrucción forma requerida, misión del puesto, experiencia laboral, actividades esenciales, competencias técnicas y conductuales.

Para el levantamiento de los perfiles de puesto se validó la información con los trabajadores de cada unidad administrativa y bajo la aprobación de la gerencia.

3.7.FUNCIONES PRINCIPALES DE PUESTOS DE TRABAJO

Tabla 20 Puesto: Gerente

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Gerente	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel/ Cuarto Nivel.
Departamento:	Gerencia	Área de conocimiento:	Administración. Economía, Finanzas, Contabilidad, y afines.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	5 años en funciones gerenciales.		
Especificidad de la experiencia:	Liderazgo, administración de empresas, contabilidad, estadística.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Garantizar la administración efectiva de los recursos, a través de la formulación de políticas, estrategias y la toma de decisiones orientadas al desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos de la organización.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la empresa. • Promover la ejecución de políticas de desarrollo profesional a los trabajadores. • Tomar decisiones gerenciales en base a la información proporcionada. • Ejecutar la evaluación de los trabajadores. • Autorizar las contrataciones de personal en base a los requerimientos de los Departamentos. • Autorizar el pago a proveedores de acuerdo a la programación. • Revisar y analizar los estados financieros conjuntamente con el Departamento de Contabilidad. 			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Orientación a los resultados	Genera relaciones beneficiosas que encaminan al cumplimiento de objetivos y metas empresariales.		
Orientación al servicio	Detecta a tiempo las necesidades del cliente interno y externo para satisfacción de sus necesidades.		
Orientación/ Asesoramiento	Generar estrategias que permitan el desarrollo de los integrantes de la organización.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 21 Puesto: Jefe Administrativo

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Jefe Administrativo	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel/ Cuarto Nivel.
Departamento:	Administración	Área de conocimiento:	Administración. Economía, Finanzas, Contabilidad, y afines.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	2 años en cargos afines		
Especificidad de la experiencia:	Administración de empresas, contabilidad, estadística, manejo de proyectos y levantamiento de procesos.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Coordinar y supervisar las actividades administrativas y financieras dentro de la organización para encaminar al cumplimiento de los objetivos microempresariales.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
Coordinar las actividades que desarrollan los integrantes del equipo de trabajo.			
Supervisar las actividades del equipo de trabajo su cargo.			
Emitir informes de cumplimiento de actividades en forma periódica a la Gerencia			
Coordinar las actividades que desarrollan los integrantes del equipo de trabajo.			
Diseñar propuesta de mejora continua a los procesos de la organización			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Orientación a los resultados	Genera relaciones beneficiosas que encaminan al cumplimiento de objetivos y metas empresariales.		
Orientación al servicio	Detecta a tiempo las necesidades del cliente interno y externo para satisfacción de sus necesidades.		
Orientación/Asesoramiento	Generar estrategias que permitan el desarrollo de los integrantes de la organización.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 22 Puesto: Auxiliar Contable

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Auxiliar Contable	Nivel de Instrucción:	Bachiller/ Estudiante Universitario/ Tercer Nivel
Departamento:	Contabilidad	Área de conocimiento:	Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Economía y Afines.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	1 año en cargos similares		
Especificidad de la experiencia:	Gestión Financiera, Archivología, Tributación Atención al cliente, Redacción de Documentos.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Ejecutar actividades de apoyo al Departamento de Contabilidad de Prosystem, para lograr la eficiencia, eficacia y oportunidad en la venta de productos y prestación de servicios.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir en las actividades contables para elaboración de declaraciones, anexos transaccionales, devolución de impuestos. • Ingresar de información para elaboración de roles de pago. • Realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar de acuerdo al procedimiento establecido. • Realizar las conciliaciones bancarias de las cuentas bancarias de la microempresa. • Recaudar y emitir comprobantes de ingresos por los valores ingresados. • Elaborar documentos inherentes al Departamento Contable, oficios, memorandos, solicitudes, etc. • Elaborar retenciones de las facturas de los proveedores conforme a la normativa legal vigente. • Asistir en el manejo del archivo físico y digital del Departamento de Contabilidad. • Contabilizar los pagos realizados a los proveedores de la microempresa. • Realizar arqueos de caja. • Las demás ordenadas por el inmediato superior. 			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Orientación al servicio	Actúa de acuerdo a los requerimientos y necesidades del cliente interno y externo.		
Orientación a los resultados	Realiza su trabajo en forma eficaz y eficiente.		
Aprendizaje Continuo	Actitud constante por adquirir nuevos conocimientos y actualización en su formación técnica.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 23 Puesto: Auxiliar de Bodega

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Guardalmacén	Nivel de Instrucción:	Bachiller/ Estudiante Universitario/ Tercer Nivel
Departamento:	Bodega	Área de conocimiento:	Administración, Contabilidad y afines
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	1 año en cargos similares		
Especificidad de la experiencia:	Despacho de productos tangibles, atención al cliente.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Ejecutar procesos de recepción, ingreso, registro, inventario, almacenamiento, custodia, egreso y control interno de los bienes, suministros y materiales de la microempresa.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, revisar y organizar los bienes y existencias adquiridos por la microempresa. • Asistir en la clasificación y codificación de los bienes y existencias que ingresan a bodega. • Elaborar los comprobantes de ingreso y egresos de bodega. • Despachar la mercadería, y proporcionar de suministros y materiales de oficina. • Elaborar el informe de rotación de mercadería para la Gerencia. • Apoyar en el control físico de los bienes y su conciliación con el control contable. • Realizar la verificación de existencias y reposición mínima de los inventarios, bienes, suministros y materiales. • Reportar novedades del movimiento de la mercadería e insumos a la Gerencia. • Las demás ordenadas por el inmediato superior. 			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Comprensión oral	Comprende y satisface los requerimientos de los clientes.		
Aprendizaje continuo	Actitud constante por adquirir nuevos conocimientos y actualización en su formación técnica.		
Orientación de servicio	Identifica las necesidades de los clientes de tal forma que brinde soluciones a la medida del requerimiento.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 24 Puesto: Auxiliar de ventas

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Auxiliar de Ventas	Nivel de Instrucción:	Bachiller/ Estudiante Universitario/ Tercer Nivel
Departamento:	Ventas	Área de conocimiento:	Marketing, Administración o afines
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	1 año en cargos similares		
Especificidad de la experiencia:	Ventas de productos y prestación de servicios, atención al cliente.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Promover la venta de productos y la prestación de servicios a través de la asesoría personalizada al cliente.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Venta de productos y prestación de servicios. • Asesora a los clientes de acuerdo a las necesidades. • Emite proformas y/o cotizaciones solicitadas. • Seguimiento de las cotizaciones emitidas. • Maneja cartera de clientes y cuentas por cobrar. • Las demás ordenadas por el inmediato superior. 			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Comprensión oral	Comprende y satisface los requerimientos de los clientes.		
Expresión Oral	Comunica en forma clara y precisa información estratégica y técnica		
Orientación de Servicio	Identifica las necesidades de los clientes de tal forma que brinde soluciones a la medida del requerimiento.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 25 Puesto: Cajero

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Cajero (a)	Nivel de Instrucción:	Bachiller/ Estudiante Universitario
Departamento:	Ventas	Área de conocimiento:	Administración, Contabilidad, economía y afines
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	1 año en cargos similares		
Especificidad de la experiencia:	Atención al cliente, contabilidad, recaudación.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Apoyar en el proceso técnico de recaudación, depósito y custodia de valores cobrados por venta de productos o prestación de servicios.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos que representen valor. • Registrar permanente y sistemáticamente las transacciones que realiza. • Reportar los movimientos de caja en forma diaria. • Cumplir con los procedimientos establecidos para el cobro de valores por venta de productos y prestación de servicios. • Realizar diariamente los depósitos bancarios del dinero recaudado. • Emitir los comprobantes de venta de acuerdo a cada transacción. • Las demás ordenadas por el inmediato superior. 			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Iniciativa	Promover ideas innovadoras para crear oportunidades y vínculos.		
Trabajo en equipo	Crear un ambiente de trabajo adecuado en coordinación de las otras unidades.		
Orientación de Servicio	Identifica las necesidades de los clientes de tal forma que brinde soluciones a la medida del requerimiento.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 26 Puesto: Técnico

 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del puesto:	Técnico (a)	Nivel de Instrucción:	Bachiller/ Estudiante Universitario/Tercer Nivel
Departamento:	Atención al cliente	Área de conocimiento:	Tecnologías de la Información, mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de computación.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:	1 año en cargos similares.		
Especificidad de la experiencia:	Manejo de programas de computación, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación.		
MISIÓN DEL PUESTO			
Brindar asistencia y soporte técnico preventivo/correctivo a los equipos de computación que ingresan al departamento técnico.			
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y registrar los equipos de computación que ingresan al departamento técnico. • Evaluar el estado de ingreso del equipo de computación para determinar el trabajo a realizar. • Realizar mantenimientos correctivos y/o preventivos a los equipos de computación. • Remitir la información al área de ventas para la facturación del servicio prestado. • Solicitar los insumos necesarios para realizar los mantenimientos correctivos y preventivos a los equipos de computación. • Emitir informes de estado de equipo de computación cuando sea requerido. 			
COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES			
Orientación y Asesoramiento	Asesorar a los clientes en el área de su competencia que permitan la toma de decisiones acertadas.		
Monitoreo y Control	Promueve la aplicación técnicas de monitoreo, control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.		
Manejo de los recursos materiales	Determina las necesidades de insumos en el área y su correcta utilización.		

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

3.8.POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE PROSYSTEM

3.8.1. Introducción

Una de las partes más importantes de una empresa es el personal, por lo que es necesario poseer un documento en el cual se apliquen las políticas y procedimientos que regularán la gestión del talento humano.

Es responsabilidad de la Gerencia, Departamento Administrativo, Contabilidad y de Atención al Cliente, el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos en lo que fuere pertinente. La Gestión del Talento Humano estará a cargo del titular del Departamento Administrativo quien deberá asegurarse que se dé fiel cumplimiento a lo aquí estipulado y realizará todas las actividades que fueran necesarias, para la difusión de las Políticas de Gestión de Talento Humano.

3.8.2. Objetivos

- Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente que regulan la gestión del talento humano.
- Establecer políticas y procedimientos claros que sean aplicados por el personal de Prosystem, su solución en computación.

3.8.3. Alcance

La aplicación y el cumplimiento de las políticas establecidas en este Manual, son de carácter general y obligatorio para el personal Gerencial, Administrativo, Contabilidad y de Atención al Cliente de PROSYSTEM, su solución en computación.

Entendiéndose como personal Gerencial, Administrativo y de Contabilidad al personal que realiza trabajos administrativos que van relacionados al cumplimiento de metas y funciones en base al Manual de Funciones de PROSYSTEM, su solución en computación.

Por otra parte, se comprende al personal de Ventas que atiende directa y personalmente al público, y que forman parte del personal del departamento técnico y de atención al cliente.

3.8.4. Procedimientos Administrativos

3.8.4.1.Inducción y entrega del cargo

a) Organiza presentación del nuevo colaborado

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) organizará una reunión con todo el personal de PROSYSTEM, a fin de que el nuevo empleado sienta la acogida de todos los colaboradores y conozca de manera general las funciones que realizan en la organización.

b) Entrega Reglamento Interno de Trabajo Prosystem

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará el reglamento interno de trabajo de PROSYSTEM, y procederá a receptor la firma del empleado a través de un acta de entrega – recepción.

c) Entrega funciones del Cargo

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará de manera formal las funciones del cargo que desempeñará en PROSYSTEM, y procederá a receptor la firma de recepción del trabajador.

d) Entrega Manuales

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará en medio magnético una copia de los manuales a ser utilizados en la ejecución de las funciones a desempeñar y procederá a receptar la firma a través de un acta de entrega – recepción.

e) Entrega activos

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará mediante acta de entrega – recepción los activos que estarán a cargo del nuevo colaborador.

f) Entrega Formulario inducción

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará al nuevo colaborador el formulario de inducción, el nuevo empleado deberá registrar los temas dictados, la hora de inicio y finalización de la inducción.

Una vez finalizada la inducción el nuevo colaborador deberá entregar el formulario a el/ la Jefe(a) Administrativo(a)

g) Imparte inducción el Gerente Propietario

El Gerente propietario impartirá una breve inducción sobre la reseña historia, misión, visión y procesos de Prosystem, una vez concluida la inducción suscribirá su firma en el formulario pertinente.

h) Imparte inducción Responsables de cada área

Los responsables de cada área deberán capacitar al nuevo colaborador sobre los temas principales y del giro de negocio de PROSYSTEM, una vez concluida la capacitación firmarán el formulario pertinente.

3.8.4.2. Actualización de datos

Los trabajadores de Prosystem tienen la obligación de comunicar y presentar el documento de respaldo a la Unidad de Talento Humanos cuando exista modificación referente a los siguientes datos:

- Estado civil (copia de cédula de identidad)
- Aumento o disminución de cargas familiares de hijos, cambio de estado civil de los hijos mayores de edad. (partidas de nacimiento)
- Fallecimiento de hijos cónyuge y otra persona que constituya carga familiar. (partida de defunción).
- Dirección Domiciliaria (carta de servicios básicos y/o contrato de arrendamiento).
- Número telefónico propio fijo-móvil o de referencia (carta de servicio básico).
- Cursos terminados en centros educativos (escuelas, colegios, universidades, institutos, academias, etc.) (certificado de estudios).

a) Envía comunicación a los empleados

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) enviará por escrito una comunicación a todo el personal informándoles sobre el inicio del proceso de actualización de datos y se adjuntará el formulario respectivo.

Los colaboradores tendrán un plazo de 1 semana para presentar el formulario de actualización de datos.

b) Realiza seguimiento

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) remitirá una nueva comunicación al empleado que después del plazo transcurrido no hayan entregado el formulario de actualización de datos y la documentación requerida, en la misma comunicación se incluirá el llamado de atención respectivo por no cumplir la disposición de manera oportuna, esta comunicación se archivará en el expediente del empleado.

c) Ingresa información

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) una vez recopilados los formularios de actualización de datos, ingresará la información en la base de datos de información de los empleados.

d) Analiza información

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) analizará la información de cada empleado y emitirá un informe al Gerente sobre la ejecución de dicho proceso.

El Gerente en el caso de existir novedades solicitará las aclaraciones necesarias.

3.8.4.3.Desvinculación del personal

a) Notifica decisión de desvinculación

Renuncia.- El trabajador entregará la carta de renuncia al Gerente, el mismo que deberá firmar la recepción del documento y colocará la fecha efectiva de salida del empleado, documento que será trasladado al/ la Jefe(a) Administrativo(a) para el Trámite pertinente.

Desahucio.- El inspector de trabajo dejará la notificación de la renuncia al Gerente Propietario de Prosystem, quien a su vez informará al Jefe Administrativo, este último deberá considerar desde la fecha de recepción del documento, 15 días más que el colaborador trabajará en Prosystem.

Despido.- El/ la Jefe(a) Administrativo(a) previo al despido del trabajador deberá considerar lo manifestado en el artículo 172 del Código de Trabajo respecto de las causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato y llevará el proceso conjuntamente con el Ministerio de Trabajo.

b) Obtiene información

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) obtendrá la información necesaria para el cálculo de la liquidación.

c) Entrega del cargo

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) el último día de labores del trabajador recibirá los equipos, insumos y herramientas que la microempresa entregó al empleado en el momento de su contratación, esto lo realizará mediante un acta de entrega – recepción.

d) Entrega funciones

El ex trabajador entregará el último día de labores al/ la Jefe(a) Administrativo (a) un informe del estado en el que deja cada una de las actividades que se encontraban a su cargo y este informe deberá ponerse en conocimiento de la Gerencia.

e) Notifica aviso de salida

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) al siguiente día hábil que deje de laborar el trabajador, notificará el aviso de salida al IESS.

f) Elabora acta de finiquito pág. web Ministerio de Trabajo

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) una vez que el ex trabajador deje de laborar tendrá un máximo 10 días para elaborar el acta de finiquito y realizar la respectiva liquidación.

g) Prepara documentación para entrega liquidación

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) tendrá lista la documentación necesaria para la entrega de la liquidación al ex trabajador.

- Actas de finiquito
- Cheque certificado
- Copia cheque certificado junto con comprobante de pago.

h) Entrega liquidación a ex trabajador

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará el cheque de la liquidación una vez que el ex trabajador haya firmado la documentación necesaria de respaldo, y además se le entregará la siguiente documentación:

- Copia acta de finiquito
- Copia comprobante de pago
- Copia aviso de salida IESS
- Original certificado de trabajo
- Formulario 107 (de ser aplicable)

i) Envía documentos de respaldo al Ministerio de Trabajo

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) escaneará los documentos de respaldo del pago de liquidación los que serán subidos en la página web del Ministerio de Trabajo.

j) Archiva documentación.-

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) archivará en el expediente del empleado junto con todos los documentos que respaldan la desvinculación del ex trabajador.

3.8.4.4. Horario de trabajo en Prosystem, su solución en computación

Tabla 27 Horarios de trabajo

HORARIO DE LUNES A VIERNES			
Cargo	Entrada	Almuerzo	Salida
Responsable Administrativo	8:30	12:30-13:30	17:30
Auxiliar Contable	8:30	12:30-14:30	18:30
Técnico 1	8:30	12:30-14:30	18:30
Técnico 2	8:30	12:30-15:00	19:00
Técnico 3	8:30	14:00-16:00	18:30
Técnico 4	8:30	14:00-15:30	18:00
Auxiliar de ventas	8:30	13:30-15:30	18:30
Guardalmacén	8:30	14:00-16:00	18:30
Cajero(a)	8:30	14:00-16:00	18:30
HORARIO DÍA SÁBADO			
Cargo	Entrada	Almuerzo	Salida
Técnico 1	8:30	n/a	13:00
Técnico 2	8:30	13:00-14:30	18:00
Técnico 3	8:30	13:00-14:30	18:00
Auxiliar de ventas	8:30	13:00-14:30	18:00
Cajero(a)	8:30	13:00-14:30	18:00

HORARIO FERIADOS

Cargo	Entrada	Almuerzo	Salida
Técnico 1	8:30	13:00-14:30	18:00
Técnico 2	8:30	13:00-14:30	18:00
Auxiliar de ventas	8:30	13:00-14:30	18:00
Cajero(a)	8:30	13:00-14:30	18:00

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

El tiempo excedente posterior a las ocho horas de la jornada diaria de lunes a viernes y Las horas trabajadas el sábado y feriados se considerará pago de horas suplementarias y extraordinarias de acuerdo al artículo 55 del Código de Trabajo.

3.8.4.5. Proceso designación horarios diferidos y feriados

a) Solicita horarios

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) solicitará la última semana del mes al departamento técnico, caja y ventas, el horario de trabajo para el fin de semana y feriados.

b) Elabora horarios

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) con la información proporcionada elaborará un horario de todo el personal.

c) Difunde horarios

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) difundirá los horarios definidos para el mes y el jueves de cada semana enviará por correo electrónico un recordatorio a las personas que deben asistir a laborar el día sábado.

d) Realiza cambio de horarios

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) modificará el horario solo si existe un pedido por escrito del cambio de horario entre colaboradores, esto debe ser notificado anticipadamente y el pedido deberá ser suscrito por los dos colaboradores.

e) Controla la asistencia

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) controlará la asistencia basándose en el proceso control de asistencia.

3.8.4.6.Registro de Asistencia

El trabajador de manera obligatoria registrará su asistencia en el sistema biométrico, tanto al ingresar al trabajo, a la salida e ingreso del almuerzo, y a la salida de sus labores diarias.

Si el trabajador no registra su asistencia y no existe justificación sobre el tema, el/ la Jefe(a) Administrativo (a) podrá considerar como día no laborado.

Para el caso del departamento técnico que realiza trabajo de campo registrará su asistencia en formularios preestablecidos para dicho efecto y que respaldará el trabajo realizado.

Horario de ingreso.- el horario de entrada para los trabajadores es a las 8:30 am, a quien lleguen atrasados se aplicará las siguientes sanciones conforme estipula el Código de Trabajo, la empresa considerará tiempo de gracia únicamente 5 minutos.

Horario de almuerzo.- Los colaboradores deberán acatar los horarios indicados previamente. El personal del departamento técnico deberá organizar su trabajo, de tal manera que tomen su tiempo de almuerzo en los horarios establecidos, con excepciones del técnico que sale a trabajos externos, para el cual se realizará un procedimiento particular.

a) Obtiene Reporte

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) diariamente y al final del mes obtendrá el reporte de registro de asistencia del reloj biométrico.

b) Revisa cada registro

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) revisará y clasificará los registros de asistencia, se contabilizará el tiempo de atrasos, permisos, vacaciones, horas suplementarias y extraordinarias.

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) elaborará un resumen de todos los registros de asistencia de empleados, para facilitar el control pertinente.

c) Aplica control

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) la primera semana del mes, con el resumen de información de los empleados, procederá al registro de atrasos, ausencias, faltas injustificadas, con el objetivo de mantener actualizado la información del talento humano de la micro empresa.

d) Entrega información

El primer día hábil de mes, el/la Jefe(a) Administrativo (a) entregará a la unidad Contabilidad para el proceso correspondiente, un resumen con la información de horas suplementarias y extraordinarias, descuentos, etc.

e) Informa a la Gerencia

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará un informe mensual al Gerente Propietario de Prosystem para su respectivo análisis.

3.8.4.7.Procedimiento registro de asistencia Servicio Técnico

Este procedimiento será utilizado cuando un cliente requiere el servicio técnico a domicilio, para lo cual se debe registrar en el formulario creado para tal efecto, el tiempo utilizado del técnico por cada servicio efectuado.

a) Solicita hoja de trabajo

El Técnico designado para el trabajo solicitará al/la Jefe(a) Administrativo(a) la hoja de trabajo, quien registrará en el formulario la hora de salida al trabajo en campo.

b) Efectúa su trabajo

El Técnico efectuará su trabajo según los procedimientos definidos en el Departamento Técnico, y registrará un resumen de lo realizado y de los materiales utilizados en la hoja de trabajo.

c) Registra hora de almuerzo

El Técnico registrará en el formulario la hora de salida y entrada que tomó para su receso, que no será mayor de 45 minutos, esto lo hará cuando el trabajo dure todo el día, para tal efecto la organización le entregará el valor para costear su alimentación.

d) Califica el servicio y Registra hora salida

El cliente una vez que el Técnico llene toda la información de la hoja de trabajo que le corresponde, calificará el servicio técnico, firma el formulario y registrará la hora en que sale el técnico.

e) Registra hora de llegada a Prosystem

El Técnico entregará al/la Jefe (a) Administrativo (a) la hoja de trabajo, quien registrará la hora de entrada a Prosystem.

f) Recibe original hoja de trabajo

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) entregará a caja la hoja de trabajo original para que continúe con el proceso correspondiente.

g) Controla tiempos de cada trabajo

El/ la Jefe(a) Administrativo(a) llevará un control del tiempo por cada tipo de servicio técnico, lo cual ayudará a tener estadísticas de los servicios, información que servirá mantener tiempos eficientes en los servicios brindados por los trabajadores.

3.8.4.8. Ausencia, permisos, licencias y vacaciones**a) Requiere Formulario**

El trabajador solicitará al/la Jefe(a) Administrativo(a) el formulario y comunicará el tipo de permiso a solicitar.

b) Entrega Formulario

El empleado entregará al/la Jefe(a) Administrativo(a) el formulario debidamente lleno y con las firmas de autorización necesarias.

De ser el caso con la documentación que sustente el permiso, según el tipo o dependiendo del caso inmediatamente que el trabajador se incorpore al trabajo regularizará la documentación necesaria.

c) Registra del formulario

El Responsable de Departamento Administrativo llevará una base de datos con los registros de los formularios de cada trabajador, en el que registrará una vez que el trabajador haya presentado el formulario con las debidas aprobaciones.

El/la Jefe(a) Administrativo(a) deberá mantener actualizada la información de cada empleado respecto a los permisos, ausencias, licencias y vacaciones que ha tomado, esto servirá para las consultas del caso tanto del empleado como del Gerente de Prosystem.

d) Verifica los registros de asistencia

El/la Jefe(a) Administrativo(a) controlará en el registro de asistencia los permisos solicitados, y constatará las horas recuperadas, según sea el caso.

3.8.4.9. Procedimiento Vacaciones

PROSYSTEM procurará que anualmente todos sus trabajadores hagan uso de su derecho a vacaciones, las mismas que no podrán ser negadas salvo el caso por necesidad de la organización; Si PROSYSTEM negare las vacaciones al trabajador por necesidades de la microempresa, se le concederá el siguiente año en la época que requiera el trabajador, dando así prioridad a dicho colaborador. Si el trabajador deseara acumular sus vacaciones, de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Trabajo, deberá presentar su solicitud por escrito al/la Jefe(a) Administrativo(a) para su aceptación o negación.

a) Solicita información de las vacaciones a tomar de cada empleado

En octubre de cada año, el/la Jefe(a) Administrativo(a) solicitará a todo el personal que envíen por escrito la planificación respecto de la fecha en que desean salir en goce de vacaciones en el próximo año.

b) Elabora calendario de vacaciones

Hasta noviembre de cada año, el/la Jefe(a) Administrativo(a) elaborará el calendario de vacaciones, el que se presentará al Gerente para su aprobación. En los casos que sean necesarios

el/la Jefe(a) Administrativo(a) se reunirá con el trabajador a fin de buscar que los intereses tanto de Prosystem con del trabajador no se vean afectados.

c) Difunde calendario de vacaciones

A partir del primero de diciembre de cada año, el/la Jefe(a) Administrativo(a) comunicará a los trabajadores el cuadro de vacaciones.

d) Verifica el cumplimiento del calendario de vacaciones

Desde el primer día hábil del siguiente año, el/la Jefe(a) Administrativo(a) velará por el cumplimiento del calendario de vacaciones.

3.8.4.10. Remuneraciones y horas extras

- Dividendos de préstamos que adeuden al IESS;
- Pensiones alimenticias judicialmente ordenadas.
- Créditos de cualquier índole concedidos por Prosystem;
- Las demás que se establezcan por ley y que estén debidamente autorizadas por el trabajador.

a) Obtiene información de cada trabajador

El/la Jefe(a) Administrativo(a) mensualmente obtendrá los valores correspondientes al pago de horas extras de cada trabajador, así como también la información respectiva a los descuentos que establece la Ley.

b) Envía información a Contabilidad y Gerente Propietario

El/la Jefe(a) Administrativo(a) enviará mensualmente a contabilidad un informe con los valores correspondientes al pago de horas extras y descuentos, esta información también será enviada al Gerente Propietario.

c) Realiza el pago de la remuneración y horas extras de cada trabajador

Contabilidad elaborará los roles de pagos donde se reflejará los valores a recibir y los descuentos efectuados de cada trabajador. Una vez que tenga la información completa, efectuará la acreditación de los valores de la remuneración y horas extras en la cuenta bancaria de cada trabajador.

3.8.4.11. Pago de utilidades, décimo tercero, décimo cuarto

PROSYSTEM en cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo y leyes laborales, procederá con el pago de los beneficios de Ley que comprenden a las Utilidades, Décimo Tercero y Décimo Cuarto a los trabajadores, en las fechas preestablecidas:

Tabla 28 Pago de beneficios sociales

CONCEPTO	FECHA DE PAGO
Utilidades	Hasta el 15 de abril de cada año
Décimo Tercero	Hasta el 24 de diciembre de cada año
Décimo Cuarto	Hasta el 15 de agosto de cada año

Datos obtenidos del Ministerio de Trabajo (Elaboración propia)

3.8.4.12. *Beneficios Adicionales*

3.8.4.13.

PROSYSTEM brindará a sus colaboradores beneficios adicionales que proporcionen un valor añadido de motivación, compromiso, fidelidad e identificación del personal con la organización.

Los beneficios adicionales establecidos como política de PROSYSTEM son:

- Dotación de Uniformes
- Capacitación
- Paseo de Integración.
- Agasajo Navideño

a) Dotación de Uniformes

PROSYSTEM dotará de uniformes a sus empleados cada 2 años, éste uniforme deberá estar alineado con la imagen corporativa, de ninguna manera los trabajadores podrán utilizar ropa deportiva mientras se encuentran cumpliendo sus funciones y actividades.

Se velará por el cumplimiento del buen uso de los uniformes ya que representa la imagen de PROSYSTEM ante los clientes.

b) Capacitaciones

PROSYSTEM buscará las mejores opciones de cursos de capacitación para sus colaboradores, se analizará el perfil de cada empleado y las necesidades de la empresa.

Dentro del presupuesto anual se considerará el rubro correspondiente a capacitación, valor que debe ser prorrateado para cada empleado dependiendo del curso a seguir, o a su vez se realizará un solo evento por año, donde participarán todos los empleados, y se dictarán los siguientes temas: motivación, atención al cliente, ventas, nuevos procesos de PROSYSTEM, entre otros temas, se programará que los eventos de capacitación sean efectuados en el primer trimestre de cada año.

c) Paseo de Integración

PROSYSTEM como una tradición empresarial efectuará anualmente el paseo de integración del personal de Prosystem, donde se buscan estrechar lazos entre los grupos de amistad al interior de la empresa.

El paseo de oficina tendrá un carácter voluntario, dado que su propósito es fortalecer lazos de amistad, relajarse y recargar energías para los nuevos retos empresariales.

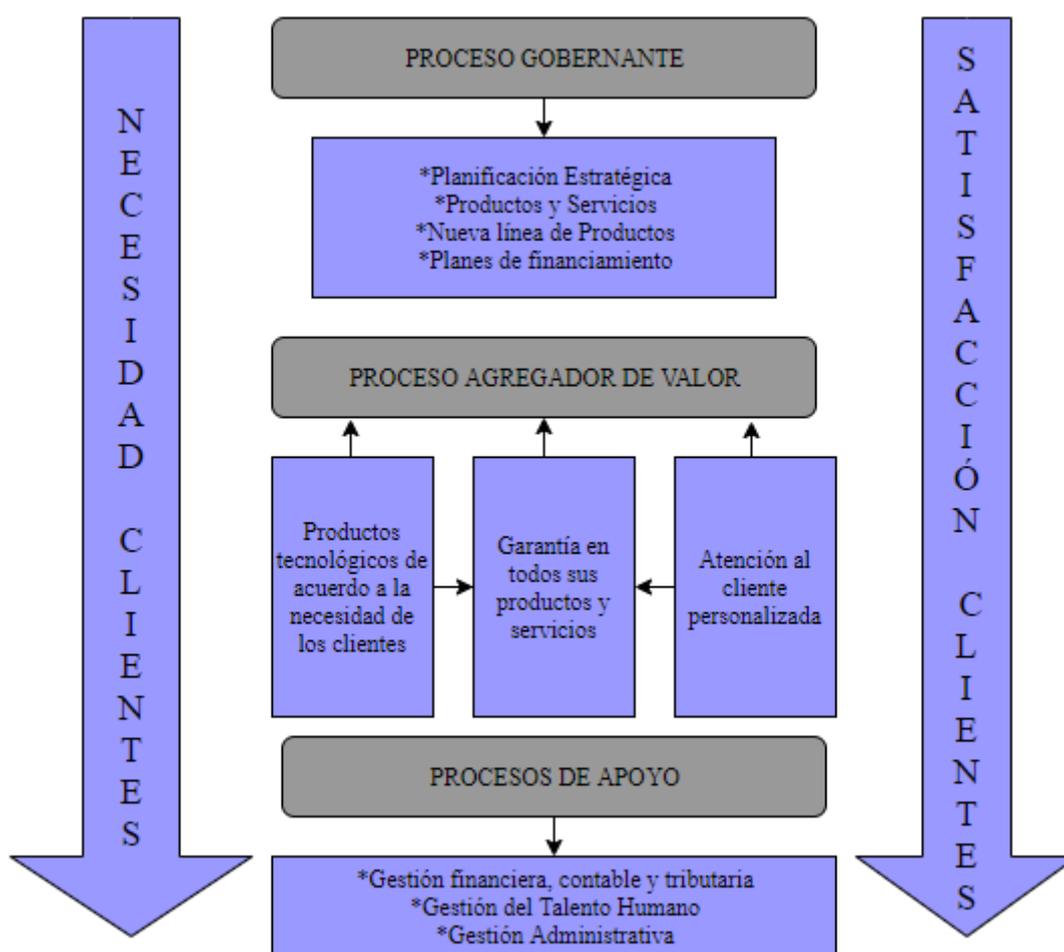
El paseo de integración estará programado para el cuarto trimestre de cada año, el rubro se colocará en el presupuesto anual y se empezará a organizar el evento con un mes de anticipación.

d) Agasajo Navideño

PROSYSTEM en afán de mantener la unidad organizacional organizará un evento extra laboral para festejar las festividades navideñas.

3.9. ESTRUCTURA DEL DIAGRAMA DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)

Gráfico 19 Mapa de Proceso



Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

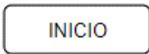
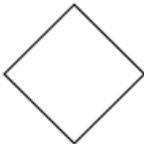
Este diagrama de procesos permitirá el cumplimiento de los objetivos estratégicos, eliminará la duplicidad de tareas y asignaciones, establecerá los canales de comunicación para evitar la

confusión de niveles de jerarquías y facilitará el desempeño de las actividades y responsabilidades de acuerdo a cada perfil de puesto.

3.10. SIMBOLOGIA UTILIZADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LS PROCESOS

Para elaborar los diagramas de procesos administrativos y financieros se utilizó la siguiente simbología:

Tabla 29 Simbología para gráfico de procesos

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Este símbolo determina el inicio o el fin en un diagrama de flujo, es necesario incluir la palabra "inicio" "fin" para diferenciar.
	Representa la operación que se lleva a cabo durante el procedimiento, se describe la actividad.
	Éste símbolo indica decisión, además indica que dentro del diagrama de flujo existen posibles varias alternativas que se derivan de una decisión, es decir opciones, entre las posibles pueden ser "SI" o "NO" las cuales deberán estar escritas sobre las líneas del diagrama
	Éste símbolo representa conexión o enlace con una parte distante del diagrama de flujo, evita cruce de entre líneas del flujograma.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

3.11. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Los procesos administrativos se concentran en subprocesos y actividades a través de los cuales se describe el objetivo de cada uno y la secuencia lógica de las actividades que los

componen, se establece quien es el responsable y la metodología utilizada con normas administrativas, mismo que serán aplicados a los distintos procesos de acuerdo a la estructura organizativa y funcional de la microempresa Prosystem, su solución en computación.

Tabla 30 Listado de procesos administrativos

NOMBRE DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO
Planificación estratégica empresarial	PA-01
Reclutamiento y selección de personal	PA-02
Planificación de la capacitación	PA-03
Evaluación del desempeño del talento humano	PA-04
Venta de productos y prestación de servicios	PA-05
Adquisición de mercadería	PA-06
Toma de inventario de la mercadería	PA-07

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 31 Planificación estratégica

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Planificación estratégica empresarial
	CÓDIGO:	PA-01
OBJETIVO:	Establecer los procedimientos técnicos de la planificación estratégica.	
RESPONSABLE:	Gerente	

Nro.	ACTIVIDADES
1	Realizar una reunión con el equipo integrado por el departamento administrativo, ventas, contabilidad y la gerencia.
2	Establecer los lineamientos estratégicos para la elaboración del POA.
3	Definir acciones que permitirán cumplir los objetivos estratégicos microempresariales, en conjunto con las unidades administrativas.
4	Determinar las prioridades y los procesos clave que agreguen valor y faciliten el cumplimiento de objetivos y metas microempresariales.
5	Definir el presupuesto y los recursos que se necesita para llevar a cabo el Plan Operativo.
6	Diseñar el mapa de aliados estratégicos de la microempresa.
7	Establecer los ejes estratégicos que deberá contener el plan estratégico.
8	Desarrollar el procedimiento para la supervisión, monitoreo y evaluación del plan estratégico organizacional.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 20 Planificación estratégica

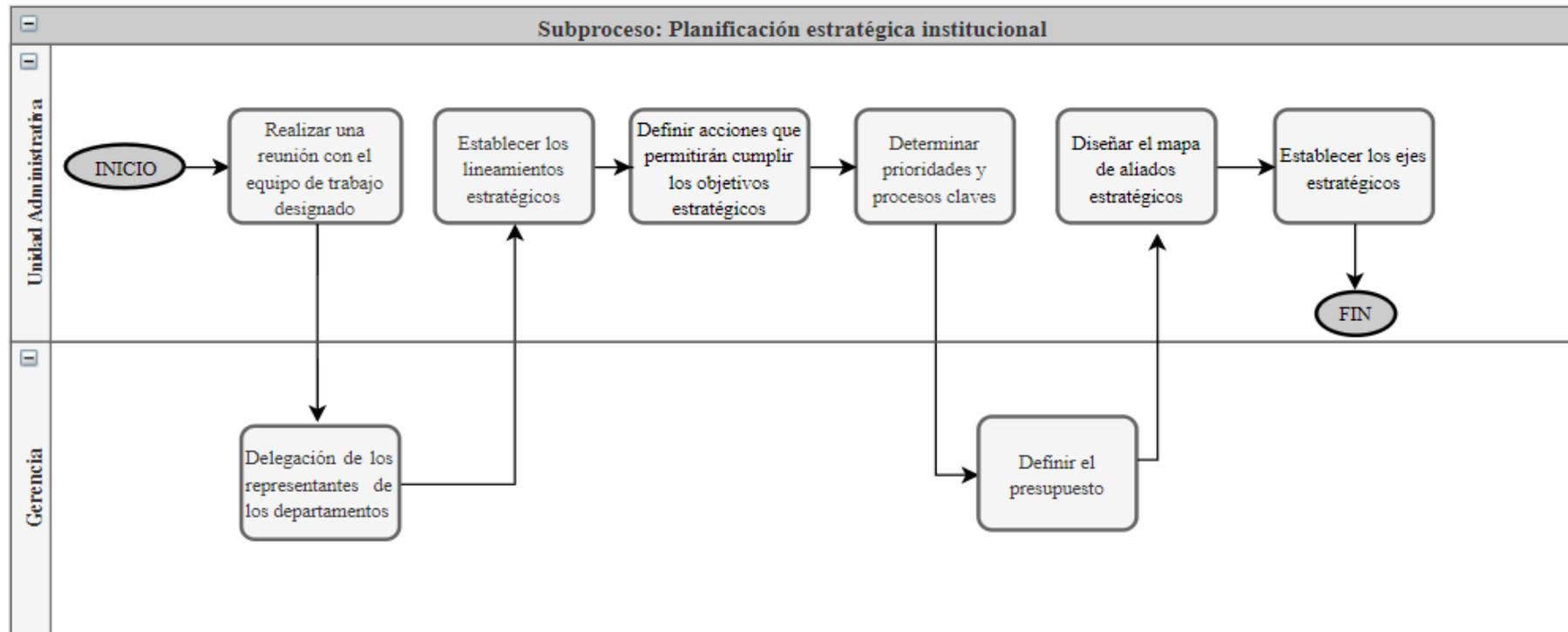


Tabla 32 Reclutamiento y selección de personal

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Reclutamiento y selección de personal
	CÓDIGO:	PA-02
OBJETIVO	Definir los lineamientos para el reclutamiento y selección del talento humano que ingresará a la microempresa, de acuerdo a las necesidades organizacionales y en cumplimiento al perfil de puesto, asegurando el correcto desempeño de las funciones asignadas.	
RESPONSABLE:	Unidad Administrativa/ Talento Humano	

Nro.	ACTIVIDADES
1	Determinar el perfil de puesto acorde a las necesidades del área
2	Publicar la vacantes en los medios de comunicación
3	Recibir las hojas de vida de los postulantes
4	Validar las hojas de vida acorde al perfil de puesto
5	Programar entrevistas con los candidatos seleccionados
6	Aplicar prueba de conocimientos acorde a las actividades del perfil de puesto
7	Comunicar a la persona mejor puntuada en entrevista y prueba de conocimiento
8	Autorizar la contratación acorde a la normativa legal
9	Realizar el proceso de inducción y capacitación

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 21 Reclutamiento y selección de personal

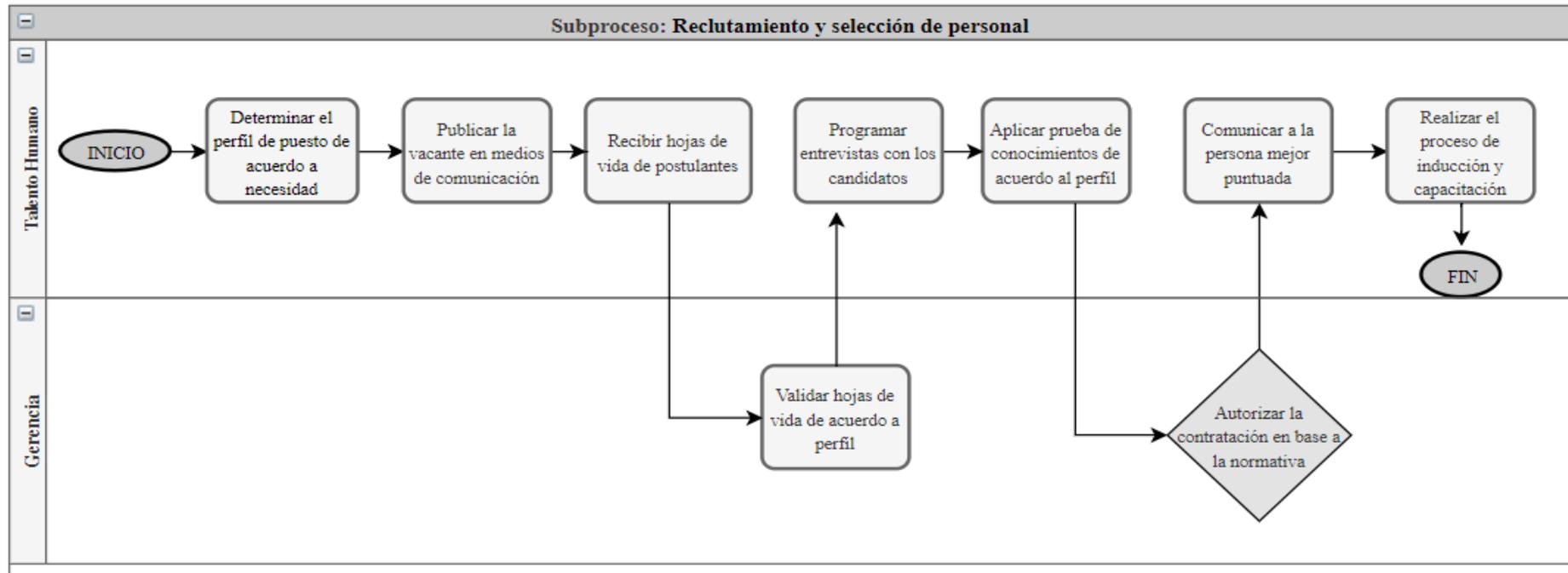


Tabla 33 Planificación de la capacitación

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Planificación de la capacitación
	CÓDIGO:	PA-03
OBJETIVO:	Establecer mecanismos que permitan planificar y ejecutar programas de capacitación para desarrollar y fortalecer los conocimientos y habilidades de los trabajadores de la organización.	
RESPONSABLE:	Unidad Administrativa/ Talento Humano	

Nro.	ACTIVIDADES
1	Detectar las necesidades de capacitación de las áreas
2	Aprobar los requerimientos de las unidades
3	Elaborar un plan de capacitación
4	Presupuestar los eventos aprobados por la Gerencia
5	Programar los eventos de capacitación
6	Ejecutar el plan de capacitación
7	Evaluar la ejecución del evento de capacitación y su impacto en la organización

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 22 Planificación de la capacitación

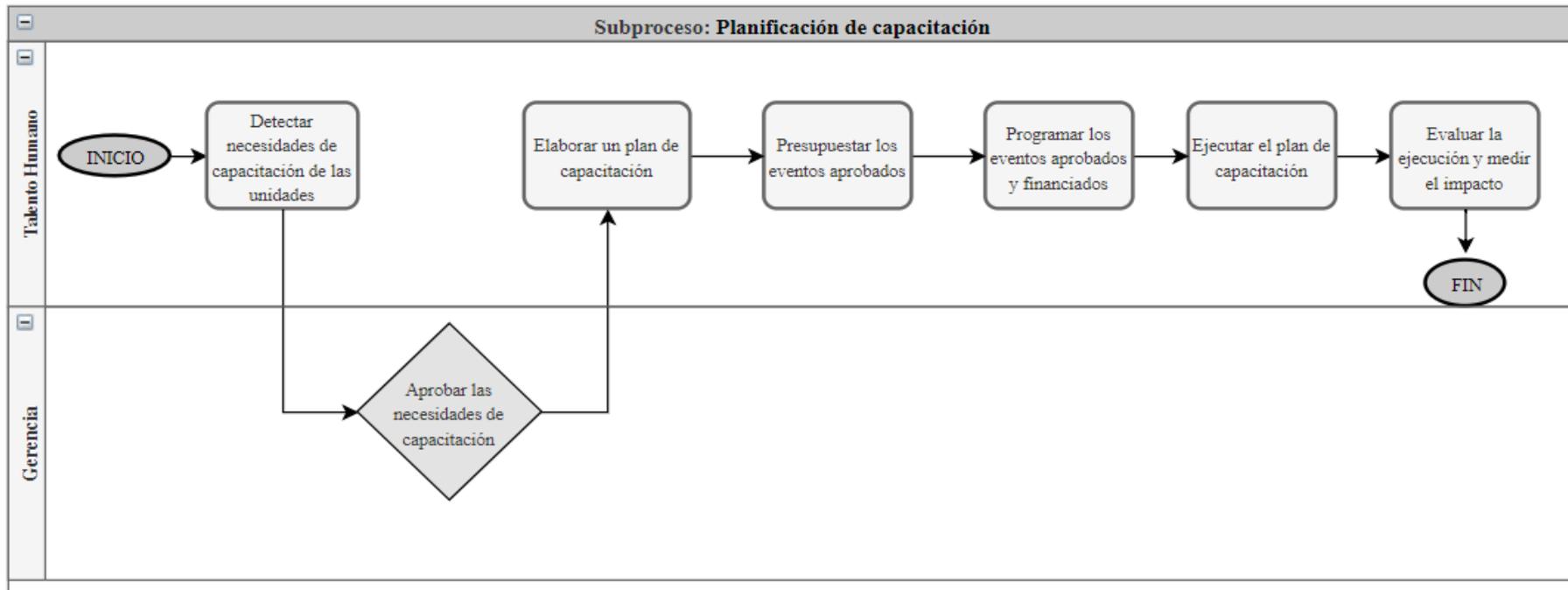


Tabla 34 Evaluación de los trabajadores

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Evaluación de los trabajadores
	CÓDIGO:	PA-04
OBJETIVO:	Establecer la metodología que permita a la organización medir la gestión de los procesos a través del establecimiento de metas y objetivos cualitativos y cuantitativos, permitiendo el desarrollo de los trabajadores y el mejoramiento continuo de la venta de productos y prestación de servicios.	
RESPONSABLE:	Unidad Administrativa	

Nro.	ACTIVIDADES
1	Elaborar el plan de evaluación y el cronograma de actividades para aprobación del Gerente
2	Establecer los formatos a ser utilizados durante la evaluación de los trabajadores
3	Informar y socializar a los trabajadores respecto del establecimiento de metas
4	Aplicar la evaluación del desempeño
5	Informar los resultados de la evaluación a los trabajadores
6	Desarrollar mecanismos para el mejoramiento continuo del talento humano

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 23 Evaluación del desempeño del talento humano

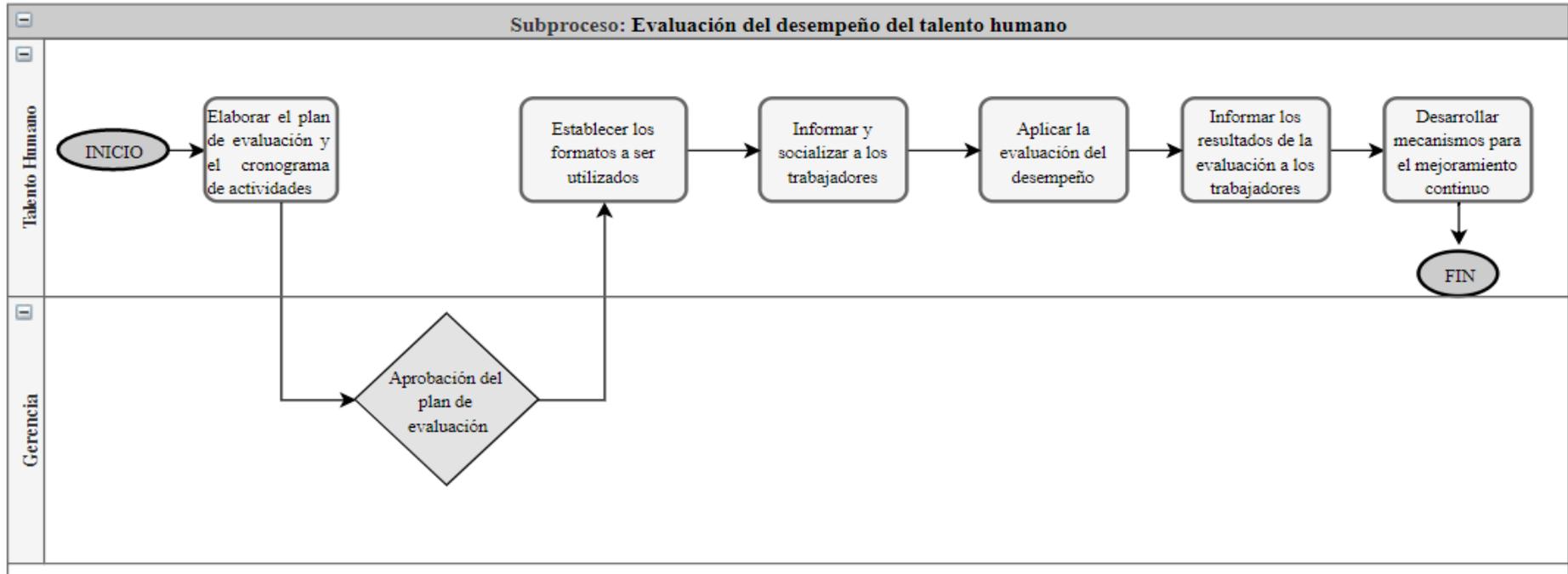


Tabla 35 Venta de productos y prestación de servicios

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Venta de productos y prestación de servicios
	CÓDIGO:	PA-05
OBJETIVO:	Crear el ciclo para la atención al cliente en la venta de productos y la prestación de servicios, encaminados a la satisfacción de necesidades expuestas.	
RESPONSABLE:	Vendedor	

Nro.	ACTIVIDADES
1	El cliente ingresa a Prosystem y expone la necesidad de un producto y/o servicios
2	El vendedor verifica la existencia del producto o la disponibilidad del servicio solicitado
3	En el caso de que no exista el producto solicitado, el vendedor realiza la sugerencia de productos similares y disponibles.
4	El vendedor da a conocer el precio del producto o servicio solicitado
5	El cliente realiza la compra del producto y/o la prestación del servicio
6	El vendedor dirigirá al cliente a la caja para realizar el pago.
7	El vendedor realiza la entrega del producto y/o el registro de la prestación del servicio

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 24 Venta de productos y prestación de servicios

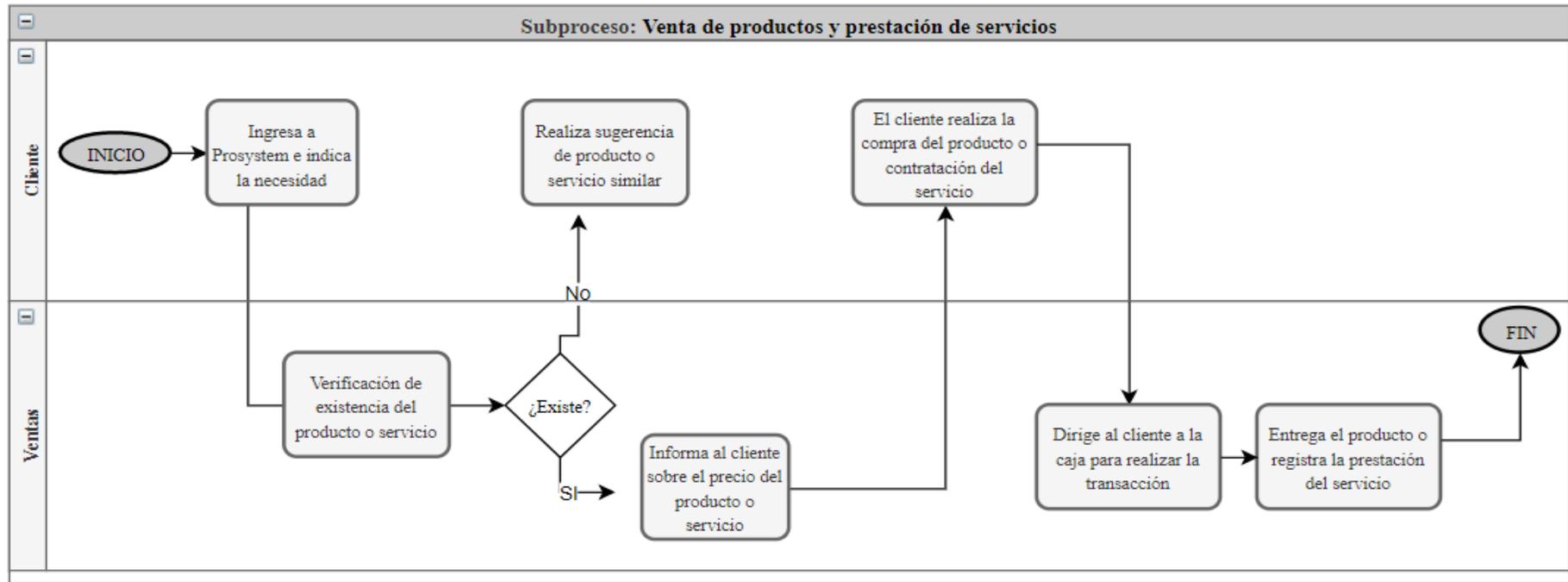


Tabla 36 Adquisición de mercadería e insumos para el departamento técnico

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Adquisición de mercadería e insumos
	CÓDIGO:	PA-06
OBJETIVO:	Definir los lineamientos para la adquisición de la mercadería para la venta e insumos para el departamento técnico.	
RESPONSABLE:	Unidad administrativa / Gerencia	

Nro.	ACTIVIDADES
1	El responsable de la bodega emite un informe del stock disponible para la venta, y del consumo de los insumos y materiales del departamento técnico; realiza el requerimiento para la compra de mercadería e insumos.
2	La Gerencia analiza los informes y aprueba las solicitudes presentadas
3	La unidad administrativa realiza la búsqueda de los proveedores de acuerdo a cada producto
4	La unidad administrativa emite un informe detallado de la compra para aprobación de la Gerencia
5	La Gerencia autoriza la compra y dispone al departamento contable realizar las gestiones pertinentes para el pago y o acuerdos contractuales.
6	La bodega recibe, registra y actualiza el stock disponible de mercadería para la venta
7	El departamento contable realiza los respectivos registros de la compra.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 25 Adquisición de mercadería e insumos

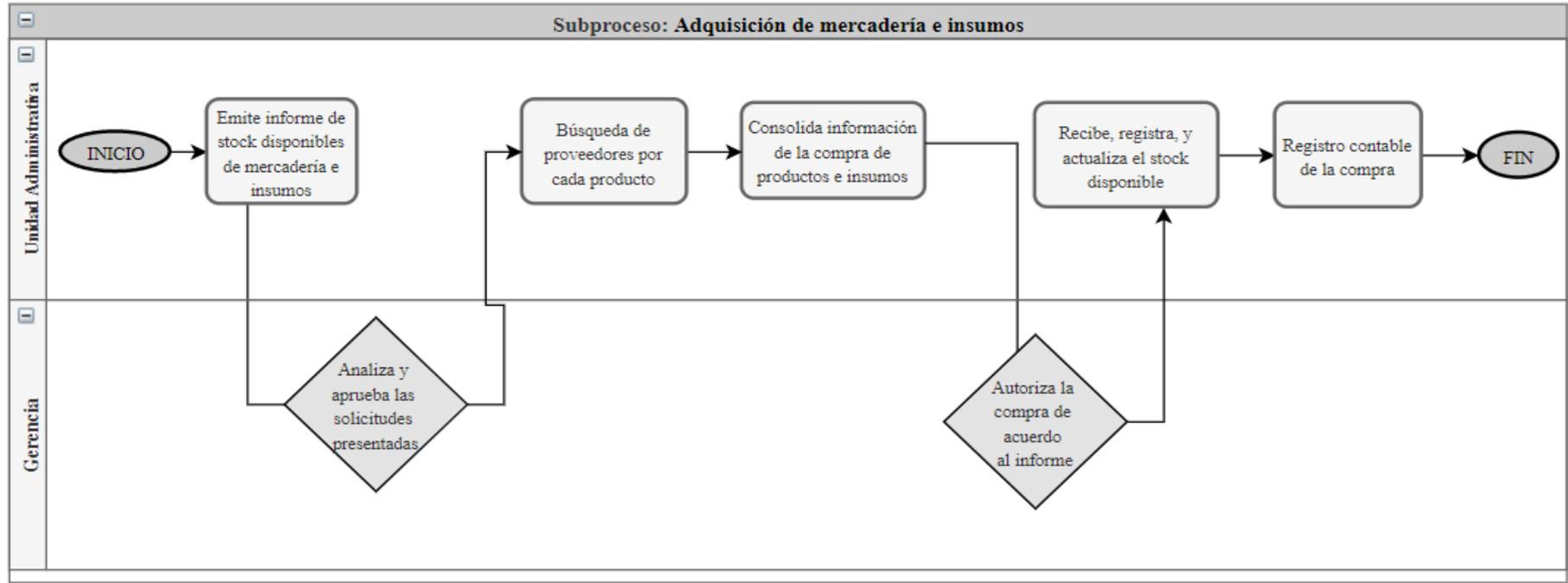


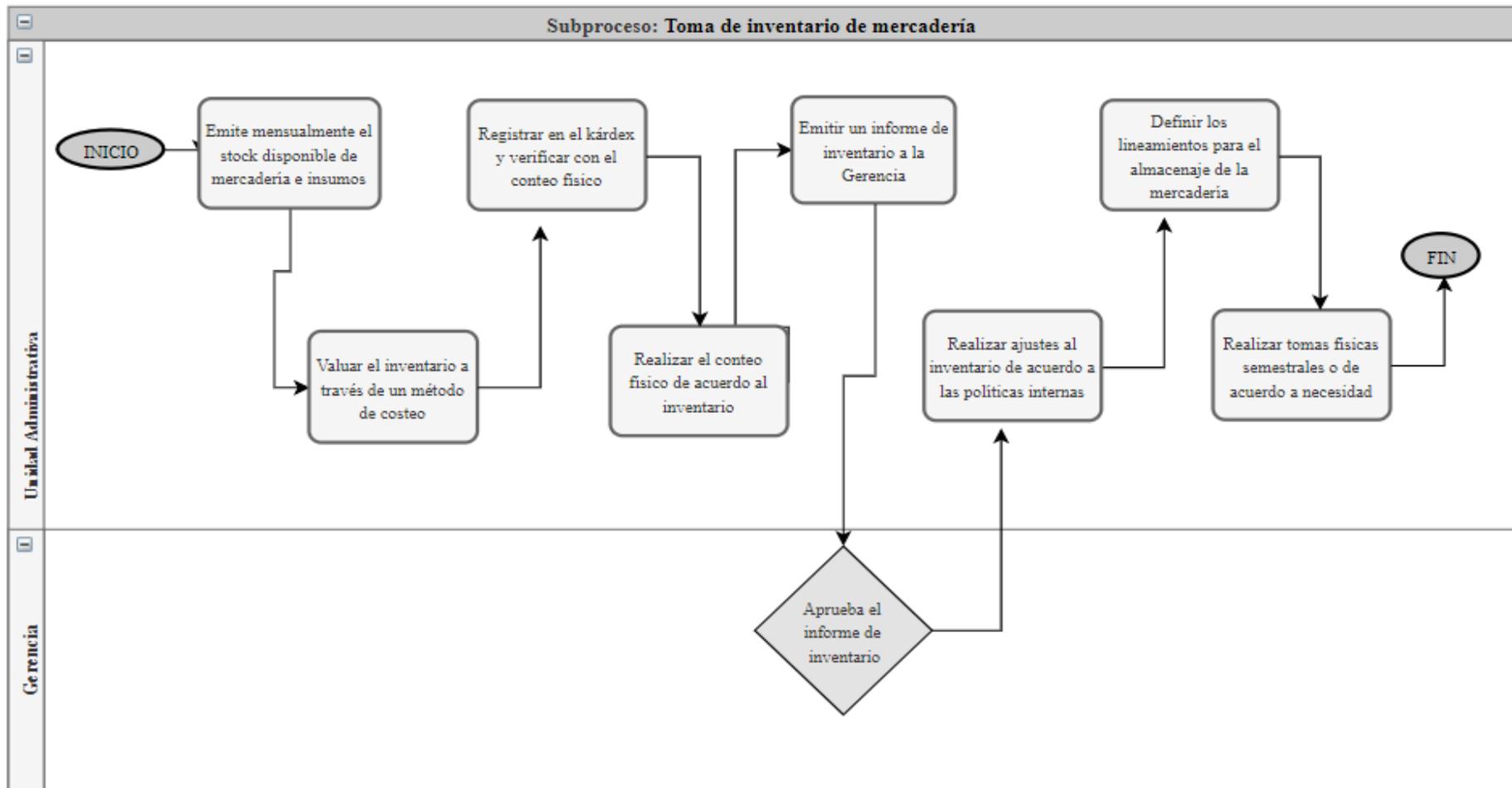
Tabla 37 Toma de inventario de la mercadería

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Toma de inventario de mercadería
	CÓDIGO:	PA-07
OBJETIVO:	Definir los lineamientos para la verificación física de la mercadería, insumos y materiales y el establecimiento de controles internos.	
RESPONSABLE:	Unidad administrativa/ Gerencia	

Nro.	ACTIVIDADES
1	Emitir informes mensuales sobre el stock disponible de mercadería y los insumos y materiales del departamento técnico
2	Valuar el inventario a través del método de costeo por cada producto, insumo y material
3	Registrar en el kárdex a la fecha del cierre del inventario y verificar con el conteo físico de la mercadería, insumo y material.
4	Realizar el conteo físico de acuerdo al inventario
5	Emitir un informe del inventario y remitir a la Gerencia
6	Realizar los ajustes necesario al inventario de acuerdo a políticas internas de la organización
7	Definir lineamientos para el almacenaje de la mercadería, insumos y materiales
8	Realizar tomas físicas semestrales o de acuerdo a las necesidades y movimientos de la mercadería, insumos y materiales

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 26 Toma de inventario de la mercadería



3.12. MANUAL FINANCIERO

3.12.1. Aspectos financieros

El control financiero está basado principalmente en la búsqueda, análisis y comprensión de los estados financieros y los aspectos operativos de la organización, el análisis comprende la comprensión de los porcentajes, indicadores, tasas y tendencias que sirven como insumo para calcular el nivel de eficiencia y eficacia de la empresa.

- Prosystem, su solución en computación registrará la información contable en concordancia a los Principios de contabilidad generalmente aceptados, la Ley de Régimen Tributario Interno, su respectivo reglamento y demás normativa interna y externa.
- El responsable del Departamento de Contabilidad deberá revisar mensualmente las cuentas de mayor movimiento.
- Los desembolsos deberán ser autorizados por el Gerente una vez verificado los documentos de respaldo.
- La información tributaria es de exclusiva responsabilidad de la Contadora y deberá ser presentada en los tiempos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.
- Para las depreciaciones de los activos se utilizará el método de línea recta conforme establece la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Para la valoración de los inventarios se realizará a través del método de promedio ponderado.
- La provisión de cuentas incobrables será del 1% anual al 10% del total de la cartera en el periodo conforme estipula la Ley de Régimen Tributario Interno, artículo 10 numeral 11.

- Todos los registros contables previo a su registro deberán ser sometidos al proceso de control interno por parte del Departamento de Contabilidad teniendo la certeza de los documentos que los respalden así como los respectivos cálculos.

3.12.2. Plan General de Cuentas

El Plan General de Cuentas está conformado por una lista de cuentas que son el principal insumo del proceso contable.

Tabla 38 Plan de Cuentas

PROSYSTEM	
PLAN DE CUENTAS	
CÓDIGO	NOMBRE
1	ACTIVOS
1.01	ACTIVOS CORRIENTES
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE A EFFECTIVO
1.01.01.01	Caja
1.01.01.01.01	Caja Chica
1.1.1.01.02	Bancos
1.1.1.01.02.01	Deposito Cuenta corriente
1.01.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.01.02.01	Documentos y Cuentas por cobrar
1.01.02.01.01	Clientes
1.01.02.01.02	Empleados
1.01.02.03	(-) Provisión cuentas incobrables
1.01.03	INVENTARIO DE MERCADERIA
1.01.03.01	Inventarios y suministros

1.01.04	SERVICIOS Y PAGOS ANTICIPADOS
1.01.04.01	Anticipo Sueldos
1.01.04.02	Anticipo a proveedores
1.01.04.03	Otros anticipos entregados
1.01.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.01.05.01	Crédito Tributario a favor de la empresa (IVA)
1.01.05.01.01	12% IVA en compras
1.01.05.01.02	Retenciones de IVA Clientes
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	Muebles de Oficina
1.02.01.02	Equipos de computación
1.02.01.03	Vehículos
1.02.01.04	Edificios
1.02.01.05	Equipo de Oficina
1.02.01.06	Equipos del Departamento Técnico
1.02.01.07	(-) DEPRECIACIÓN PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.07.01	(-) Depreciación Acumulada Muebles de Oficina
1.02.01.07.02	(-) Depreciación Acumulada Equipos de Computación
1.02.01.07.03	(-) Depreciación Acumulada Vehículos
1.02.01.07.04	(-) Depreciación Acumulada Edificios
1.02.01.07.05	(-) Depreciación Acumulada Equipos de Oficina
1.02.01.07.06	(-) Depreciación Acumulada Equipos del Departamento Técnico
2	PASIVO
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.01	Cuentas y documentos por pagar
2.01.01.01	Proveedores

2.01.01.01	Empleados
2.01.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.01.02.01	Préstamos Bancarios
2.01.03	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2.01.03.01	Con la Administración Tributaria SRI
2.01.03.01.01	Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta por pagar
2.01.03.01.02	Retenciones en la fuente del IVA por pagar
2.01.03.01.02.01	Retenciones IVA 30%
2.01.03.01.02.02	Retenciones IVA 70%
2.01.03.01.02.03	Retenciones IVA 100%
2.01.03.01.02	12% IVA Cobrado
2.01.03.02	IMPUESTOS Y APORTES POR PAGAR
2.01.03.02.01	22% IR
2.01.03.03	Con el IESS
2.01.03.03.01	Aporte Patronal por pagar
2.01.03.03.02	Aporte Individual por pagar
2.01.03.03.03	Fondos de reserva por pagar
2.01.03.04	BENEFICIOS SALARIALES A TRABAJADORES
2.01.03.04.01	Salarios por pagar
2.01.03.04.02	Décimo Tercer Sueldo por pagar
2.01.03.04.03	Décimo Cuarto Sueldo por pagar
2.01.03.04.04	Vacaciones
2.01.03.04.05	Liquidaciones por pagar (finiquitos)
2.01.03.05	PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR EN EL EJERCICIO
2.01.03.05.01	15% Participación trabajadores
2.02	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS

2.02.01.01	Préstamos Bancarios
2.02.02	PROVISIONES POR BENEFICIOS DE TRABAJADORES
2.02.02.01	Jubilación Patronal
2.02.02.02	Deshaucio
3	PATRIMONIO
3.01	Capital
3.02	RESERVA
3.02.01	Reserva Legal
3.03	RESULTADOS ACUMULADOS
3.03.01	Ganancias acumuladas
3.03.02	(-) Pérdidas acumuladas
3.04	RESULTADOS DELEJERCICIO
3.04.01	Ganancias netas en el periodo
3.04.02	(-) Pérdida neta en el periodo
4	INGRESOS
4.01	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.01.01	Ventas de equipos de computación
4.01.02	Venta de suministros de computación
4.01.03	Ingreso por mano de obra departamento técnico
4.01.01	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
4.01.01.01	Otros ingresos de actividades ordinarias
4.01.01.02	(-) Descuento en ventas
4.01.01.03	(-) Devolución en ventas
5	COSTOS Y GASTOS
5.01	COSTO DE VENTAS
5.02	GASTOS
5.02.01	GASTOS ADMINISTRATIVOS

5.02.01.01	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
5.02.01.01.01	Horas extras
5.02.01.02	Aporte Seguro Social
5.02.01.02.01	Aporte al IESS
5.02.01.02.02	Fondos de reserva
5.02.01.03	Beneficios sociales e indemnizaciones
5.02.01.03.01	Décimo Tercer Sueldo
5.02.01.03.02	Décimo cuarto sueldo
5.02.01.03.03	Vacaciones
5.02.01.04	Mantenimiento Local
5.02.01.05	Promoción y publicidad
5.02.01.06	Gastos de viajes
5.02.01.06.01	Movilización
5.02.01.06.02	Hospedaje
5.02.01.06.03	Alimentación
5.02.01.06.04	Peaje
5.02.01.06.05	Parqueadero
5.02.01.07	GASTOS DEL LOCAL
5.02.01.07.01	Agua
5.02.01.07.02	Energía Eléctrica
5.02.01.07.03	Teléfono
5.02.01.07.04	Internet
5.02.05	IMPUESTOS Y TASAS
5.02.05.01	Impuestos municipales
5.02.05.02	Tasas y contribuciones
5.02.06	GASTOS FINANCIEROS
5.02.06.01	Intereses

5.02.06.02	Comisiones Bancarias
6	Ganancia (pérdida) antes de la participación de impuestos
6.01	15% Participación trabajadores
6.02	Ganancia (pérdida) antes de impuestos
6.03	Impuesto a la renta causado

Elaborado por la autora.

3.13. MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS

La descripción del manejo y dinámica de cuentas explica en forma clara y precisa el funcionamiento y naturaleza de las cuentas contables del Plan propuesto para la microempresa Prosystem, su solución en computación, facilita su interpretación y registro; el correcto registro de las cuentas contables permitirá obtener información clara y oportuna, y ésta a su vez será utilizada para la toma de decisiones, mediante la comprensión e interpretación de los estados financieros.

3.13.1. Cuenta de Activo

Tabla 39 Caja

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	1.01.01.01	CUENTA:	CAJA
DESCRIPCIÓN: En esta cuenta se registra las existencias en dinero efectivo.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por ventas en efectivo y de contado. • Por cobros en efectivo. • Por sobrantes durante el arqueo de caja. 		<ul style="list-style-type: none"> • Compra de suministros y materiales. • Por faltantes durante el arqueo de caja 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Arqueo de caja chica en forma sorpresiva. • Depósito al banco en forma diaria. • Todas las transacciones deberán estar respaldadas con documentación. • La persona encargada del efectivo no deberá la misma que efectuó los registros contables. 			
SUBCUENTAS:			
1.1.1.01.01 Caja Chica			
REFERENCIA:		Estado de flujo de efectivo	

Elaborado por: La autora

Tabla 40 Bancos

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	1.01.01.01.02	CUENTA:	BANCOS
DESCRIPCIÓN: Representa el dinero de la microempresa expresado en cheques que reposan en entidades bancarias nacionales e internacionales.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por los pagos recibidos de clientes en cheques. • Por transferencias en efectivo usando medios electrónicos • Por rendimientos financieros por depósitos bancarios. • Por notas de crédito emitidas por los bancos 		<ul style="list-style-type: none"> • Por pagos efectuados con cheques. • Pago usando medios electrónicos • Por notas de débito 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá realiza conciliaciones bancarias mensuales a las cuentas bancarias que mantiene la empresa con las debidas firmas de responsabilidad. • Verificar que no existan cheques sin fondos 			
SUBCUENTAS:			
1.01.01.01.02.01 Banco del Pichincha			
1.01.01.01.02.02 Banco Procredit			
REFERENCIA:	Estado de flujo de efectivo		

Elaborado por: La autora

Tabla 41 Cuentas y documentos por cobrar

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	1.01.02.01	CUENTA:	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR
DESCRIPCIÓN: Valor de los derechos que tiene la microempresa con terceros.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por créditos otorgados a los clientes. • Por el valor de la provisión de cuentas incobrables 		<ul style="list-style-type: none"> • Por cobros y abonos de créditos de los clientes. • Por notas de crédito por ajustes en ventas 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un adecuado registro, control y seguimiento de los pagos vencidos. • Verificación de saldos con clientes. • Control previo a los documentos de respaldo de las cuentas. • Verificación de los depósitos 			
SUBCUENTAS:			
1.01.02.01.01 Clientes			
1.01.02.01.02 Empleados			
1.01.02.03 (-) Provisión cuentas incobrables			
REFERENCIA	Instrumentos Financieros Básicos		
:			

Elaborado por: La autora

Tabla 42 Inventario de Mercadería

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	1.01.03	CUENTA:	INVENTARIO DE MERCADERÍA
DESCRIPCIÓN: Es el valor que corresponde a las existencias de mercadería para la venta, equipos, productos y suministros tecnológicos.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de equipos, productos y suministros tecnológicos. • Por el aumento de precio en los equipos productos y suministros comprados • Por devoluciones en la venta de suministros 		<ul style="list-style-type: none"> • Venta de equipos, productos y suministros tecnológicos. • Por la disminución de precios en los equipos, productos y suministros comprados. • Por la devolución en compra de suministros. 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Conteo físico del inventario al menos una vez al año. • Controlar el inventario a través de un sistema informático. • Establecer mecanismos de control interno de entradas y salidas del inventario de mercadería. 			
SUBCUENTAS:			
1.01.03.01 Inventarios y suministros			
REFERENCIA: Instrumentos Financieros Básicos			

Elaborado por: La autora

Tabla 43 Crédito Tributario (IVA)

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	1.01.05.01	CUENTA:	CRÉDITO TRIBUTARIO (IVA)
DESCRIPCIÓN: Es el valor a favor de la empresa por el pago del Impuesto al Valor Agregado en las compras por diferentes conceptos de la organización.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando existe excedente en compras con IVA a diferencia de las ventas 		<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de la declaración de impuestos, la utilización del crédito tributario. 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Control previo de las facturas de compra y venta con Impuesto al Valor Agregado. • Adecuado registro y utilización del crédito tributario en la declaración de impuestos 			
REFERENCIA:	Instrumentos Financieros Básicos		

Elaborado por: La autora

Tabla 44 Edificios

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	1.02.01.04	CUENTA: EDIFICIOS
DESCRIPCIÓN: Es el valor total registrado por la edificación en donde se desarrolla las actividades de la organización.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por la compra o construcción del de bien inmueble o edificación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de la edificación.
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Registro contable del inmueble o edificación. • Registro de las depreciaciones del inmueble o edificación. 		
REFERENCIA:	Instrumentos Financieros Básicos	

Elaborado por: La autora

Tabla 45 Muebles y enseres

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	1.02.01.01	CUENTA: MUEBLES DE OFICINA
DESCRIPCIÓN: Es el valor registrado por la compra de muebles de oficina que faciliten el desarrollo de actividades y tareas de Prosystem, su solución en computación.		
SE DEBITA	SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por la compra de muebles de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de los muebles de oficina. • Valores dados de baja por pérdida o robo de muebles de oficina. 	
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Registro contable de la compra de muebles y enseres con los documentos de respaldo. • El correcto ingreso y salida de bodega. 		
REFERENCIA:	Propiedad planta y equipo	

Elaborado por: La autora

Tabla 46 Depreciación acumulada de activos

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	1.02.01.07	CUENTA: DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
DESCRIPCIÓN: Es el valor registrado por la depreciación que sufren los muebles de oficina, computadores, vehículos, edificios, equipo de oficina con el transcurso del tiempo.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por la ventas de los bienes. • Por destrucción total o parcial. • Por término de la vida útil. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la depreciación que se refleja en el estado de resultados.
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Calcular correctamente la depreciación acumulada de activos y realizar el respectivo registro contable. 		
SUBCUENTAS:		
1.02.01.07.01 (-) Depreciación Acumulada Muebles de Oficina		
1.02.01.07.02 (-) Depreciación Acumulada Equipos de Computación		
1.02.01.07.03 (-) Depreciación Acumulada Vehículos		
1.02.01.07.04 (-) Depreciación Acumulada Edificios		
1.02.01.07.05 (-) Depreciación Acumulada Equipos de Oficina		
1.02.01.07.06 (-) Depreciación Acumulada Equipos del Departamento Técnico		
REFERENCIA:	Propiedad planta y equipo	

Elaborado por: La autora

3.13.2. Cuentas del Pasivo

Tabla 47 Cuentas y documentos por pagar

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	2.01.01	CUENTA: CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
DESCRIPCIÓN: Corresponden a las obligaciones de la organización contraídas con terceros a corto plazo.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de valores pendientes. • Por abono o pago a proveedores. • Pago de valores pendientes a empleados 		<ul style="list-style-type: none"> • Por deudas contraídas con empleados. • Por compras a crédito de corto plazo. • Por obligaciones pendientes con proveedores.
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar periódicamente las cuentas y documentos por pagar de acuerdo a los controles contables establecidos para evitar presentar saldos antiguos. 		
SUBCUENTAS:		
2.01.01.01	Proveedores	
2.01.01.01	Empleados	
REFERENCIA:	Estado de Situación Financiera	

Elaborado por: La autora

Tabla 48 Obligaciones bancarias

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	2.01.02	CUENTA: OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
DESCRIPCIÓN: Cuentas que corresponden a deudas de la organización contraídas con instituciones bancarias.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por abono a las deudas contraídas con entidades bancarias. • Por los cargos generados por operaciones bancarias 		<ul style="list-style-type: none"> • Por acreditación de préstamos bancarios a la organización.
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la necesidad de financiamiento a través de obligaciones bancarias. • Revisar los documentos de respaldo de las obligaciones bancarias. • Revisar los registros contables de las obligaciones bancarias. 		
SUBCUENTAS:		
2.01.02.01 Préstamos Bancarios		
REFERENCIA:	Estado de Situación Financiera	

Elaborado por: La autora

Tabla 49 Sueldos y beneficios por pagar

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	2.01.03.04	CUENTA: BENEFICIOS SALARIALES A TRABAJADORES
DESCRIPCIÓN: Se registran todos los valores por pagar a los trabajadores de la organización.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por pago de los sueldos y beneficios por pagar a los trabajadores. • Por abono a los sueldos y beneficios por pagar a los trabajadores. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por contraer obligaciones por los trabajadores de la organización.
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión minuciosa de los documentos habilitantes para el pago de la nómina y beneficios a los trabajadores. • Programación de pago de sueldos. 		
SUBCUENTAS:		
2.01.03.04.01 Salarios por pagar		
2.01.03.04.02 Décimo Tercer Sueldo por pagar		
2.01.03.04.03 Décimo Cuarto Sueldo por pagar		
2.01.03.04.04 Vacaciones		
2.01.03.04.05 Liquidaciones por pagar (finiquitos)		
REFERENCIA	Estado de Situación Financiera	
:		

Elaborado por: La autora

Tabla 50 Impuestos por pagar

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS	
CODIGO:	2.1.2.02 CUENTA: IMPUESTOS Y APORTES POR PAGAR
DESCRIPCIÓN: Corresponden a obligaciones por pagar con el Servicio de Rentas Internas.	
SE DEBITA	SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por el pago de las obligaciones en los periodos establecidos por el IESS. • Por el pago de impuestos al SRI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por las retenciones tributarias realizadas. • Por los aportes y obligaciones generadas por los trabajadores en relación de dependencia.
CONTROL INTERNO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Control previo a las facturas de compras y ventas, revisión de montos, porcentajes y cálculos. • Revisión de los comprobantes de retenciones emitidos y recibidos. • Revisión de documentos anulados. • Generación de planillas de aportes y otras obligaciones con el IESS 	
SUBCUENTAS:	
2.01.03.02.01 22% IR	
2.01.03.03 Con el IESS	
2.01.03.03.01 Aporte Patronal por pagar	
2.01.03.03.02 Aporte Individual por pagar	
2.01.03.03.03 Fondos de reserva por pagar	
REFERENCIA:	Estado de Situación Financiera

Elaborado por: La autora

3.13.3. Patrimonio

Tabla 51 Capital

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	3.01	CUENTA: CAPITAL
DESCRIPCIÓN: Corresponde a todas las aportaciones de la organización realizadas por los socios conforme la constitución de la microempresa.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por retiros y dividendos 		<ul style="list-style-type: none"> • Por los aportes del dueño. • Por la utilidad de ejercicio.
REFERENCIA:	Pasivo y Patrimonio	

Elaborado por: La autora

Tabla 52 Resultados

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	3.03	CUENTA:	RESULTADOS
DESCRIPCIÓN: Corresponde al registro de los resultados que se obtienen en un determinado periodo.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se distribuye las utilidades. • Por pérdidas en el ejercicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Por los resultados obtenidos como ganancias. 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión y análisis comparativo periódico entre cuentas de ventas, costos y gastos. 			
SUBCUENTAS:			
3.03.01	Ganancias acumuladas		
3.03.02	(-) Pérdidas acumuladas		
REFERENCIA:	Estado de resultados		

Elaborado por: La autora

3.13.4. Cuentas del Ingresos

Tabla 53 Ventas

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS			
CODIGO:	4.01	CUENTA :	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS
DESCRIPCIÓN: Corresponde a los ingresos por venta de productos o prestación de servicios.			
SE DEBITA		SE ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el cierre de saldos al término del período. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de productos o prestación de servicios 	
CONTROL INTERNO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas internas o procedimientos para el control de las ventas. • Informar a la Gerencia en forma periódica las ventas por artículo. • Revisar en forma periódica el catálogo de productos y realizar un comparativo con tendencias de mercado y precios. 			
SUBCUENTAS:			
4.01.01	Ventas de equipos de computación		
4.01.02	Venta de suministros de computación		
4.01.03	Ingreso por mano de obra departamento técnico		
REFERENCIA :	Estado de resultados		

Elaborado por: La autora

3.13.5. Cuentas de Gastos

Tabla 54 Costo de ventas

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	5.01	CUENTA: COSTO DE VENTAS
DESCRIPCIÓN: Corresponde a los valores que representan el costo de venta del producto y/o prestación de servicio.		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo del producto o la prestación de servicio vendido 		<ul style="list-style-type: none"> • Por el cierre de saldos al término del período. • Cuando se efectúa una devolución en ventas
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar periódicamente el saldo de la cuenta costo de ventas con el respectivo auxiliar. • Establecer controles durante el ingreso de información conjuntamente con los documentos de respaldo. 		
SUBCUENTAS:		
5.01 Costo de Ventas		
REFERENCIA:	Estado de resultados	

Elaborado por: La autora

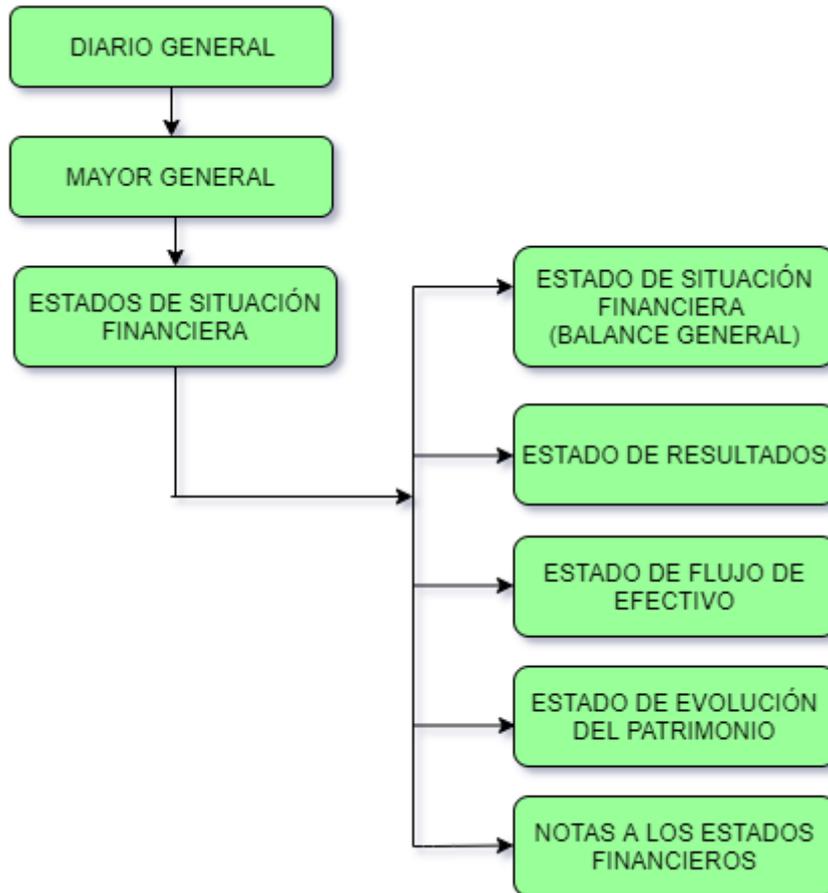
Tabla 55 Gastos de Administración

DESCRIPCIÓN DEL MANEJO Y DINAMICA DE LAS CUENTAS		
CODIGO:	5.02.01	CUENTA: GASTOS ADMINISTRATIVOS
DESCRIPCIÓN: Corresponden a valores generados por concepto de sueldos y beneficios sociales para el desarrollo de las actividades de la organización		
SE DEBITA		SE ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por pago de valores por varios conceptos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por el cierre de saldos al término del período.
CONTROL INTERNO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Control previo a los pagos por concepto de gastos de administración. • Realizar análisis comparativos de gastos de administración entre periodos del ejercicio fiscal. 		
SUBCUENTAS:		
5.02.01.01 Sueldos, salarios y demás remuneraciones		
5.02.01.01.01 Horas extras		
5.02.01.02.01 Aporte al IESS		
5.02.01.02.02 Fondos de reserva		
5.02.01.03.01 Décimo Tercer Sueldo		
5.02.01.03.02 Décimo cuarto sueldo		
5.02.01.03.03 Vacaciones		
REFERENCIA:	Estado de resultados	

Elaborado por: La autora

3.14. PROCESOS CONTABLES PROPUESTA PARA PROSYSTEM, SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN.

Gráfico 27 Proceso contable propuesto



Elaborado por: Autora

3.14.1. DIARIO GENERAL

El libro diario general sirve para registrar en forma cronológica las transacciones económicas de la organización, se propone utilizar el siguiente formato:

Tabla 56 Diario General

PROSYSTEM, su solución en computación					
RUC: 1710202167001					
Dirección: Cayambe, calle Sucre y Rocafuerte					
AÑO:	LIBRO DIARIO			FOLIO	
				1	
FECHA:	CÓDIGO	CUENTA Y DETALLE	AUXILIAR	DEBE	HABER
-1-					
xx/xx/xx	5.2.1.01.01	Sueldos		XXXX	
		Gerente	XXXX		
		Analista Administrativo	XXXX		
		Auxiliar de Bodega	XXXX		
	2.1.1.03.07	IESS por Pagar			XXXX
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			XXXX
		v/ Pago de sueldos y beneficios			
-2-					
xx/xx/xx	5.2.1.02.12	Servicios Básicos		XXXX	
		Medidor #1	XXXX		
		Medidor #2	XXXX		
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			XXXX
		v/ Pago de luz eléctrica mensual			
		SUMA Y PASAN	XXXX		XXXX

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Autora

3.14.2. MAYOR GENERAL

El libro Mayor General consiste en un registro diario de los valores de las cuentas contables de la microempresa según su naturaleza, se registran en forma secuencial de acuerdo al plan de cuentas, en este libro también se determinan los saldos obtenidos del debe y haber.

Se propone utilizar el siguiente formato:

Tabla 57 Mayor General

PROSYSTEM, su solución en computación					
RUC: 1710202167001					
Dirección: Cayambe, calle Sucre y Rocafuerte					
MAYOR GENERAL					
AÑO:		XXXX			
CUENTA	BANCO PICHINCHA	CÓDIGO:	1.1.1.02.01	FOLIO:	XXXX
:					
FECHA	CUENTA	Nro. DE	DEBE	HABER	SALDO
ASIENTO					
Enero.	BANCO PICHINCHA	1		XXXXX	XXXXX
X/XXX					
Enero.	BANCO PICHINCHA	3		XXXXX	XXXXX
X/XXX					
Enero.	BANCO PICHINCHA	6	XXXXX		XXXXX
X/XXX					
SUMAN			XXXXX	XXXXX	XXXXX

Elaborado por: Autora

3.14.3. ESTADOS FINANCIEROS

3.14.3.1. Estado de Situación Financiera

En este estado se refleja la situación económica de la organización a una fecha determinada y a través de su interpretación permite realizar un análisis comparativo de los periodos económicos, está conformada por las cuentas contables de activo, pasivo y patrimonio; se caracterizan por ser comprensivos, consistentes, relevantes, confiables y comparables.

Tabla 58 Estado de Situación Financiera

PROSYSTEM, SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE XXXX
(EN DÓLARES AMERICANOS)

ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	XXXXX
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	XXXXX
(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES	XXXXX
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA	XXXXX
INVENTARIO DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN	XXXXX
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	XXXXX
ACTIVOS NO CORRIENTES	XXXXX
MUEBLES Y ENSERES	
	XXXXX
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	
	XXXXX
VEHÍCULOS	
	XXXXX

EDIFICIOS	XXXXX
EQUIPOS DE OFICINA	XXXXX
EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO	XXXXX
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	XXXXX
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO,	XXXXX
PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS	
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	XXXXX
TOTAL DEL ACTIVO	XXXXX
PASIVOS CORRIENTES	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXXX
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	XXXXX
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	XXXXX
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	XXXXX
OBLIGACIONES CON EL IESS	XXXXX
BENEFICIOS SOCIALES A TRABAJADORES	XXXXX
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	XXXXX
PASIVOS NO CORRIENTES	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	XXXXX
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	XXXXX

TOTAL DEL PASIVO	XXXXX
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	XXXXX
TOTAL PATRIMONIO NETO	XXXXX
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	XXXXX

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: Autora

3.14.3.2. *Estado de Resultados*

El estado de resultados se lo conoce también como Estado de Pérdidas y Ganancias consiste en un reporte a un determinado periodo en donde se muestra detalladamente los ingresos y gastos de acuerdo al giro del negocio, y en la parte esencial refleja la pérdida o ganancia de la organización en el periodo económico.

Tabla 59 Estado de resultados

PROSYSTEM, SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE XXXX
(EN DÓLARES AMERICANOS)

INGRESOS	XXXXX
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	XXXXX

RENDIMIENTO FINANCIERO	XXXXX
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	XXXXX
TOTAL INGRESOS	XXXXX
COSTOS Y GASTOS	XXXXX
INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	XXXXX
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	XXXXX
(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	XXXXX
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IEISS	XXXXX
BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IEISS	XXXXX
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	XXXXX
HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	XXXXX
HONORARIOS A EXTRANJEROS POR SERVICIOS OCASIONALES	XXXXX
ARRENDAMIENTOS	XXXXX
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	XXXXX

COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	XXXXX
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	XXXXX
SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS	XXXXX
TRANSPORTE	XXXXX
COMISIONES	XXXXX
INTERESES BANCARIOS	XXXXX
SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	XXXXX
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	XXXXX
GASTOS DE VIAJE	XXXXX
IVA QUE SE CARGA AL COSTO O GASTO	XXXXX
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (EXCLUYE ACTIVOS BIOLÓGICOS Y PROPIEDADES DE INVERSIÓN)	XXXXX
SERVICIOS PÚBLICOS	XXXXX
PAGOS POR OTROS SERVICIOS	XXXXX
PAGOS POR OTROS BIENES	XXXXX
TOTAL GASTOS	XXXXX
TOTAL COSTOS Y GASTOS	XXXXX
UTILIDAD DEL EJERCICIO	XXXXX

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: Autora

3.14.3.3. Estado de flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo representa el movimiento de dinero que mantiene la organización en un periodo contable, en otras palabras permite conocer la liquidez de la empresa.

Tabla 60 Estado de flujo de efectivo

**PROSYSTEM, SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DE XXXX
(EN DÓLARES AMERICANOS)**

INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	SALDO BALANCES
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIONES	
Cobros procedentes de las ventas de repuesto o prestación de servicios	XXXX
Pagos a proveedores por el suministro de repuestos y servicios.	
Pagos a y por cuenta de los empleados.	
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Adquisiciones de Propiedad Planta y Equipo.	<XXXX>
Compra de activo intangibles.	
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
Pagos de Préstamos.	XXXX
TOTAL, INCREMENTO (DISMINUCIÓN NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO)	XXXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO.	XXXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO.	XXXX

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: Autora

3.14.3.4. Estado de cambio en el patrimonio

En este estado de cambio de patrimonio es un informe financiero en donde se registra y evidencia los cambios (aumentos o disminuciones) o la evolución del patrimonio una vez que se ha deducido todas las obligaciones de la empresa.

Tabla 61 Estado de cambio en el patrimonio

**PROSYSTEM, SU SOLUCIÓN EN COMPUTACIÓN
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
AL 31 DE DICIEMBRE DE XXXX**

CONCEPTO	CAPITAL SOCIAL	RESERVA LEGAL	APORTES FUTURAS CAPITALIZACIONES	RESULTADOS ACUMULADOS		RESULTADOS DEL EJERCICIO		TOTAL PATRIMONIO
				GANACIAS ACUMULADAS	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	GANANCIA NETA DEL PERÍODO	(-) PERDIDA NETA DEL PERÍODO	
Saldo al final del Período								
Saldo reexpresado del periodo inmediato anterior								
Saldo del periodo inmediato								
Cambios del año en el patrimonio								
Resultado Integral total del año								

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: Autora

3.14.4. INDICADORES FINANCIEROS PROPUESTOS

Tabla 62 Indicadores financieros

INDICE DE SOLVENCIA
El índice de solvencia se interpreta como la capacidad financiera de la organización para responder a las obligaciones contraídas.
FÓRMULA
Índice de solvencia = Activo Corriente/ Pasivo Corriente
ANÁLISIS
El índice de solvencia permitirá conocer la capacidad de pago de obligaciones contraídas por la empresa, el rango favorable de éste índice es al menos de 1,5; si el índice es inferior nos indica que la microempresa es insolvente, éste índice es progresivo es decir que mientras más bajo sea, generará más desconfianza en el mercado en el que desarrolla sus actividades.

CAPITAL DE TRABAJO
El capital de trabajo se considera a los recursos disponibles de la microempresa, mismos que deberán estar disponibles a corto plazo y servirán para cubrir las necesidades de la organización.
FÓRMULA
Capital de trabajo= Activo Corriente - Pasivo Corriente
ANÁLISIS
Conocer el índice de capital de trabajo es de importancia diaria puesto que se puede obtener la eficiencia y liquidez de la organización; muestra a la microempresa el resultado de las actividades que desempeña constantemente.

ÍNDICE DE LIQUIDEZ INMEDIATA
El índice de liquidez inmediata permite conocer la relación entre los recursos que podrían ser disponibles frente a las obligaciones de corto plazo.
FÓRMULA
Índice de Liquidez = Activo Corriente – Inventarios/Pasivo Corriente
ANÁLISIS
Éste índice nos permite conocer la capacidad de la microempresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo con los saldos en efectivo, las inversiones temporales, o cualquier otro activo, sin tomar en cuenta al inventario.

ÍNDICE DE RENTABILIDAD
La rentabilidad sobre las ventas mide la rentabilidad de las ventas que realiza la microempresa de acuerdo a las actividades que realiza.
FÓRMULA
Índice de Rentabilidad= Utilidad Neta del Ejercicio/Ventas
ANÁLISIS
Permite conocer la rentabilidad que se obtiene por cada unidad del producto o servicio que vende la organización, una vez que se ha descontado todos los gastos y costos fijos y variables.

Elaborado por: Autora

3.14.5. Procedimientos financieros

Los procedimientos financieros son aquellos que integran en forma detallada y secuencial las operaciones durante las actividades financieras, está compuesto por la descripción de los procedimientos y la respectiva documentación de soporte que deberá llevar contener cada fase.

Tabla 63 Listado de procesos financieros

NOMBRE DE PROCESOS FINANCIERO	CÓDIGO
Reposición de caja chica	PF-01
Conciliación Bancaria	PF-02
Pago a Proveedores y/o prestadores de servicios	PF-03
Declaración de Impuestos	PF-04

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Tabla 64 Reposición de Caja Chica

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Reposición de caja chica
	CÓDIGO:	PF-01
OBJETIVO:	Disponer de los recursos económicos en efectivo, mismos que son necesarios para compras inmediatas menores a 50 dólares.	
RESPONSABLE:	Unidad Administrativa/ Contabilidad	

Nro.	ACTIVIDADES
1	El departamento administrativo consolida la información y respaldos para solicitar la reposición de caja chica.
2	El departamento administrativo emite un informe al departamento de contabilidad adjuntando todos los respaldos para solicitar la reposición de caja chica
3	El departamento de contabilidad determina el valor total de la solicitud de reposición, verifica los comprobantes originales de los gastos y solicita a la Gerencia su autorización de reposición.
4	La Gerencia autoriza la reposición de caja chica.
5	El departamento de contabilidad entrega al departamento administrativo la reposición de caja chica.
6	El departamento de contabilidad realiza el asiento contable conjuntamente con los documentos de respaldos.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 28 Reposición de Caja Chica

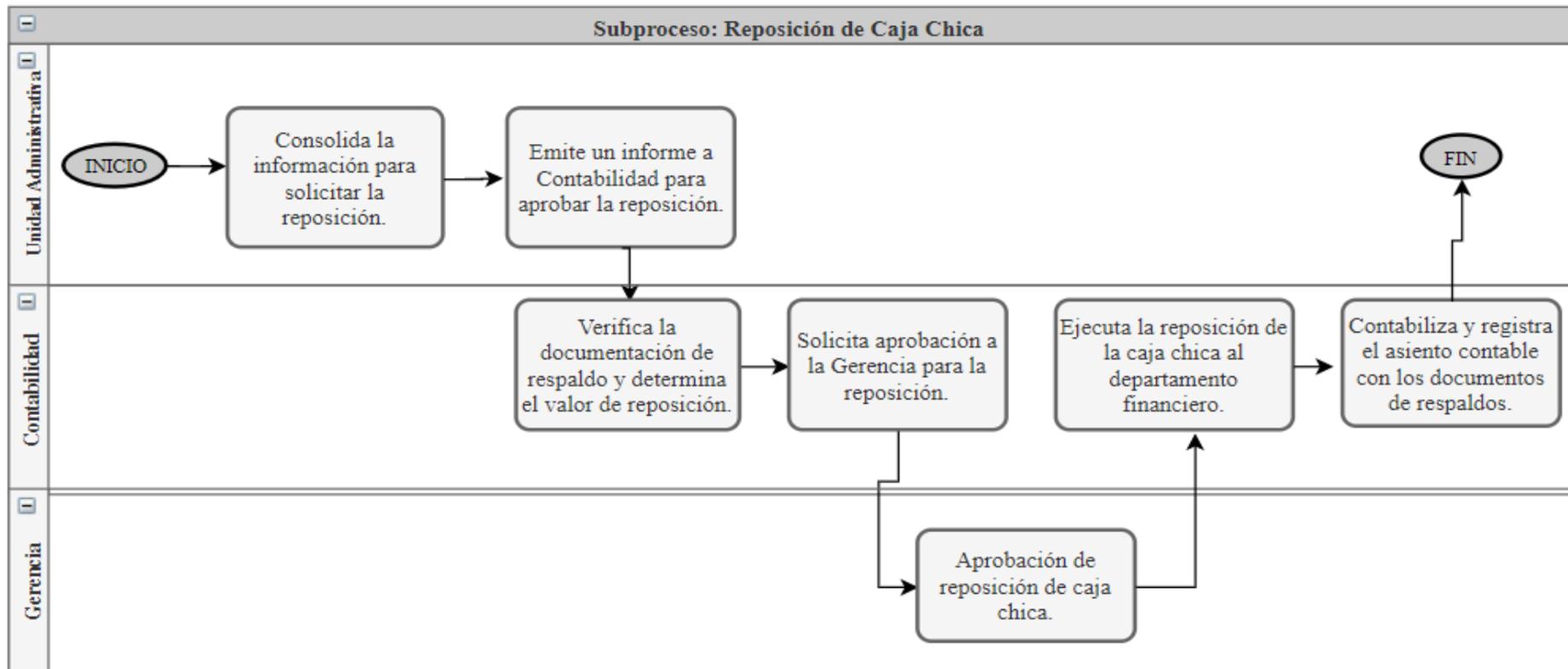


Tabla 65 Conciliación Bancaria

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Conciliación Bancaria
	CÓDIGO:	PF-02
OBJETIVO:	Realizar la verificación de los saldos de las cuentas bancarias en apego a la normativa legal y los controles internos determinados por la institución.	
RESPONSABLE:	Contador	

Nro.	ACTIVIDADES
1	El contador dentro de los 5 primeros días deberá realizar las conciliaciones bancarias de las cuentas que mantenga la empresa en las diferentes instituciones financieras.
2	El contador verificará los estados de cuenta emitidos por las instituciones financieras para detectar posibles errores en los estados.
3	La contadora define criterios técnicos para la comparación de saldos de las cuentas bancarias frente a los estados de cuenta emitidos por las instituciones financieras
4	La contadora emite un informe respecto de las conciliaciones bancarias con documentos de respaldo.
5	Entregar a la Gerencia el informe de la conciliación bancaria conjuntamente con los respaldos de cheques vigentes o en tránsito y los auxiliares de cuenta original y copias certificadas.
6	El Gerente aprueba el informe presentado por el departamento de contabilidad.
7	El departamento de contabilidad archivo el proceso de acuerdo al orden establecido.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 29 Conciliación bancaria

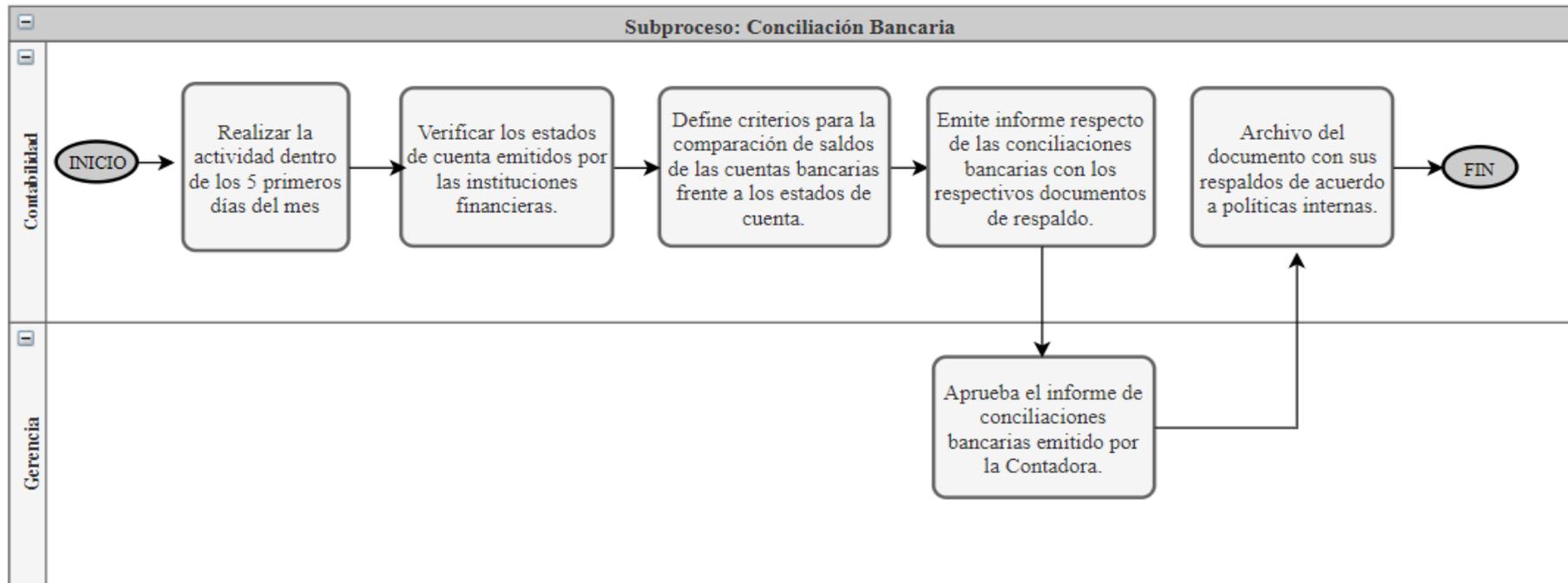


Tabla 66 Pago a Proveedores y/o prestadores de servicios

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO :	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Pago a Proveedores y/o prestadores de servicios
	CÓDIGO:	PF-03
OBJETIVO:	Definir los lineamientos para el pago de proveedores y/o prestadores de servicios tomando en cuenta plazos y planificaciones presupuestarias	
RESPONSABLE :	Departamento Administrativo/ Contabilidad/ Gerencia	

Nro.	ACTIVIDADES
1	El departamento Administrativo emite la solicitud para el pago de proveedores.
2	El departamento de Contabilidad revisa la documentación original de respaldo de la solicitud de pago.
3	El departamento de Contabilidad emite la disponibilidad presupuestaria de acuerdo a la programación de pago a proveedores.
4	El departamento de Contabilidad conjuntamente con los respaldos solicita autorización de pago a la Gerencia.
5	La Gerencia aprueba el pago a proveedores de acuerdo a la programación presupuestaria.
6	El departamento de Contabilidad procede a pago de proveedores y registra el respectivo asiento contable, respaldado con todos los documentos del trámite de pago a proveedores.
7	Archivo de la documentación conforme a las políticas internas.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 30 Pago a Proveedores y/o prestadores de servicios

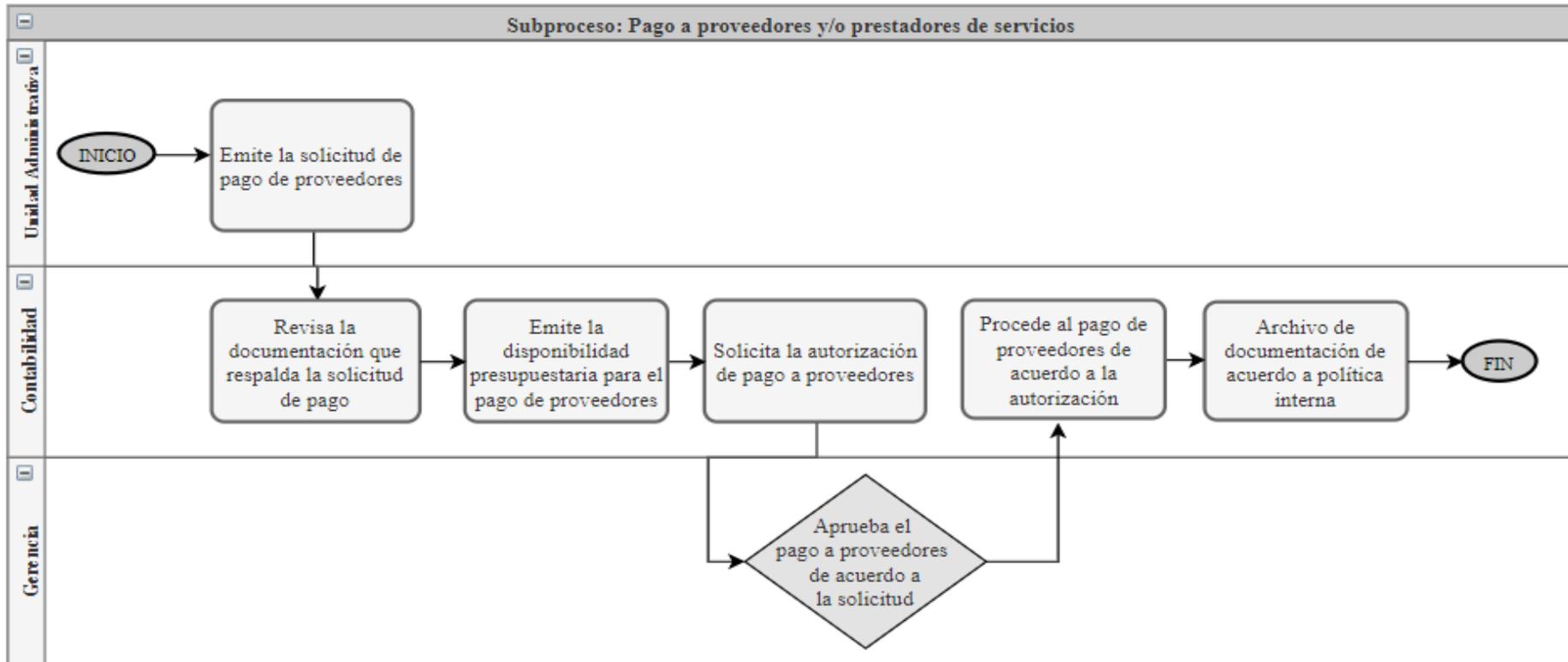


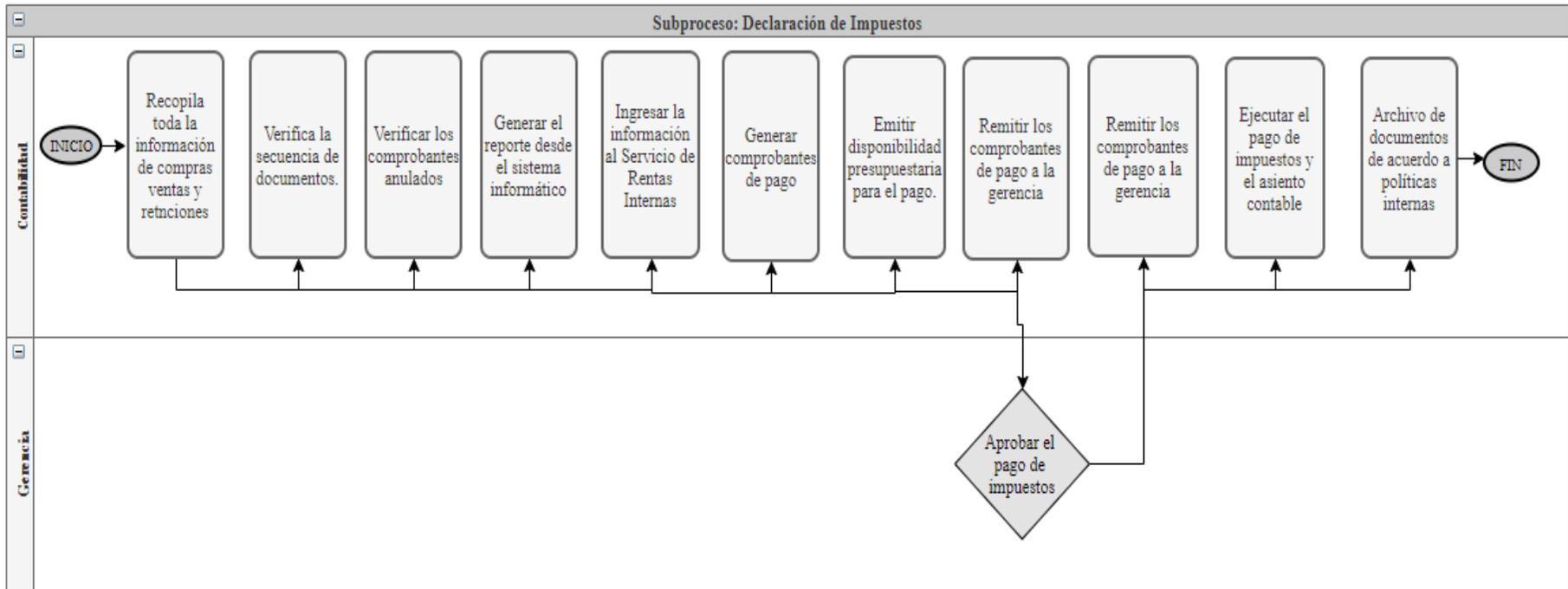
Tabla 67 Declaración de Impuestos

	PROSYSTEM, su solución en computación	
	Manual de procedimientos	
	MACROPROCESO:	PROCESO DE APOYO
	SUBPROCESO:	Declaración de Impuestos
	CÓDIGO:	PF-04
OBJETIVO:	Establecer los lineamientos para la elaboración y declaración de impuestos de la microempresa.	
RESPONSABLE:	Contador/ Gerente	

Nro.	ACTIVIDADES
1	Recopilar toda la información de compras, ventas, retenciones en la fuente, retenciones de IVA.
2	Verificar la secuencia de las facturas, notas de venta, retenciones, notas de crédito.
3	Verificar los documentos anulados.
4	Generar el reporte de compras, ventas y retenciones a través del Sistema Contable.
5	Ingresar la información en el portal del Servicio de Rentas Internas con el usuario y clave asignados, en los formularios para personal natural obligado a llevar contabilidad.
6	Generar los comprobantes de pago.
7	Emitir la disponibilidad presupuestaria para el pago de impuestos.
8	Remitir los comprobantes de pago a la Gerencia para la aprobación de pago de impuestos.
9	Aprobar el pago de impuestos por la Gerencia.
10	Ejecutar el pago de impuestos y el respectivo asiento contable.
11	Archivo de la documentación conforme a las políticas internas.

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Gráfico 31 Declaración de impuestos



CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTO DEL PROYECTO

4.1. Evaluación de Proyectos

Para realizar la evaluación del impacto que podría originar del Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa Prosystem se utilizó la siguiente formato de valoración:

Tabla 68 Valoración de impacto

PARÁMETRO	INDICADOR DE TENDENCIAS (CUALITATIVO)	CALIFICACIÓN (CUANTITATIVO) POSITIVO	CALIFICACIÓN (CUANTITATIVO) NEGATIVO
Magnitud	Alto	3	-1
	Medio	2	-2
	Bajo	1	-3

Elaborado por: La autora

El resultado del impacto se obtendrá del total de la sumatoria dividido para el número de indicadores.

4.1.1. Impacto organizacional

Tabla 69 Matriz de Impacto organizacional

INDICADORES	-3	-2	-1	1	2	3
Alta cultura organizacional						X
Incremento del trabajo en equipo						X
Atención al cliente satisfactorio						X
Mejora la comunicación interna a través de la implementación de procedimientos					X	
Mejora continua en el desempeño de las funciones					X	
TOTAL					4	9

Elaborado por: La autora

Análisis

El nivel de impacto organizacional es de 2,6 que se ubica en la tendencia media alta, por lo tanto la aplicación de Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa Prosystem, mejorará oportunamente la cultura y ambiente organizacional, el trabajo en equipo y la atención al cliente, de la misma manera el manual facilitará la comunicación entre los niveles de la organización a través del uso de los procedimientos planteados, finalmente motivará al equipo de trabajo al cumplimiento de metas para mejorar el desempeño en sus actividades.

4.1.2. Impacto empresarial

Tabla 70 Matriz de impacto empresarial

INDICADORES	-3	-2	-1	1	2	3
Implementar la estructura organizacional						X
Mejorar la cadena de mando a través del establecimiento de jerarquía					X	
Determinación del mapa de procesos						X
Levantamiento de procedimientos administrativos y financieros						X
TOTAL					2	9

Elaborado por: La autora

Análisis

El análisis de la matriz del impacto empresarial arroja como resultado una tendencia del 2,75 considerada en el rango como positiva media alta, nos permite interpretar que la microempresa mejorará considerablemente el desempeño de sus actividades a través de la definición de la estructura organizacional, la cadena de mando y los niveles de jerarquía, coadyuva a la adecuada comunicación y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La herramienta administrativa del mapa de procesos permitirá alcanzar la satisfacción del cliente partiendo desde sus necesidades.

4.1.3. Impacto ético

Tabla 71 Matriz de impacto ético

INDICADORES	-3	-2	-1	1	2	3
Desempeño de actividades con honestidad					X	
Fortalecimiento de valores						X
Competencia leal						X
Establecimiento de precios justos						X
TOTAL					2	9

Elaborado por: La autora

Análisis

El impacto ético es de 2,75 ubicándose en la tendencia positiva media alta. Nos muestra claramente que al establecer una base sólida para gestión microempresarial en donde se tenga como prioridad al talento humano, su desarrollo profesional, seguridad laboral y crecimiento personal motiva e a los trabajadores a desempeñar sus actividades con positivísimo y compromiso, así mismo el establecimiento de precios justos y competencia leal permitirá que los clientes se fidelicen con la organización y de esta manera Prosystem, seguirá manteniendo su posición en el mercado y siendo un referente de emprendimiento local.

4.1.4. Impacto social

Tabla 72 Matriz de impacto social

INDICADORES	-3	-2	-1	1	2	3
Creación de fuentes de empleo en Cayambe						X
Fomento de las relaciones comerciales dentro y fuera de la localidad						X
Responsabilidad Social Empresarial						X
TOTAL						9

Elaborado por: La autora

Análisis

El resultado de la matriz de impacto social es 3 por lo tanto mantiene una tendencia positiva alta. La organización será considerada como un emprendimiento local que brinde oportunidades laborales a los pobladores, con una reputación de ser una empresa sólida, organizada y confiable. Las relaciones comerciales permitirán crear relaciones estratégicas para implementar más líneas de productos y la satisfacción de las necesidades de los clientes.

4.1.5. Impacto Ambiental

Tabla 73 Matriz de impacto ambiental

INDICADORES	-3	-2	-1	1	2	3
Contaminación del medio ambiente			X			
Generación de residuos sólidos y/o líquidos				X		
Prácticas medio ambientales						X
TOTAL			-1	1		3

Elaborado por: La autora

Análisis

El resultado de la matriz de impacto ambiental es de 1,33 calificado como tendencia positiva media, con este resultado la microempresa continuará ejecutando prácticas medio ambientales positivas como el reciclaje tecnológico, es decir recopilar lo que se considera “basura tecnológica” a cambio de suministros de computación, motiva la reutilización y disminución de desechos. Prosystem actualmente no genera contaminación de medio ambiente puesto que sus actividades son de ventas de suministros, equipos de computación y prestación de servicios.

4.1.6. Impacto económico

Tabla 74 Matriz de Impacto económico

INDICADORES	-3	-2	-1	1	2	3
Incremento de ventas					X	
Optimización de recursos						X
Sostenible y sustentable					X	
TOTAL					4	3

Elaborado por: La autora

Análisis

El análisis del impacto económico arroja un resultado de 2,33, considerado una tendencia positiva media alta; por lo tanto podemos interpretar que la correcta planificación económica, implementación de procesos, definición de perfiles y establecimiento de niveles de responsabilidad permitirá que la organización incremente su nivel de ventas y optimice los recursos evitando la duplicidad de funciones de los trabajadores, minimizando tiempos y alcanzando los niveles de eficiencia esperado.

4.2.VALIDACIÓN

4.2.1. INTRODUCCIÓN

Para la aplicación o ejecución de la propuesta se debe considerar previamente su validación, de esta forma se mitiga el riesgo de construir una propuesta únicamente con base a hipótesis y evita el fracaso, por lo tanto se procederá a la validación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la microempresa Prosystem, ubicado en el Cantón Cayambe, provincia de Pichincha para que el documento presentado sea confiable y aplicable.

La finalidad de la validación del presente documento es para que pueda ser aplicable en la organización, a través de ellos permite verificar que los procesos y actividades propuestos coadyuven a la microempresa a continuar desarrollando sus actividades y faciliten el crecimiento empresarial de una manera equilibrada, asegurando el bienestar del talento humano y solvencia de la organización.

Con el manual propuesto para la microempresa Prosystem, su solución en computación, pretende mejorar los procesos Administrativos y Financieros para que su crecimiento organizacional continúe y las decisiones estratégicas sea basadas con bases científicas y analíticas.

4.2.2. METODO DE VERIFICACIÓN

Para la verificación se ha diseñado una matriz de variables, indicadores, método de valuación y las correspondientes observaciones; a través de la verificación se analizará la implementación exitosa de la propuesta en la microempresa y además pretende mitigar las debilidades administrativas y financieras encontradas.

Tabla 75 Matriz de validaciones

MATRIZ DE VALIDACIONES						
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA PROSYSTEM						
CALIFICACIÓN						
No.	VARIABLE	INDICADORES	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1						
2	PROCESO ADMINISTRATIVO					
3						
4						
1						
2	PROCESO FINANCIERO					
3						
4						
TOTAL						

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

4.2.3. FACTORES A VALIDAR

4.2.3.1. Proceso Administrativo

- Misión
- Visión
- Valores empresariales
- Políticas empresariales
- Estructura organizacional
- Manual de funciones administrativos
- Manual de funciones financieros
- Políticas administrativas

4.2.3.2. Proceso Financiero

- Declaración de Impuestos
- Pago a proveedores y/o prestadores de servicios
- Conciliaciones bancarias
- Reposición de caja chica

4.2.4. METODO DE CALIFICACIÓN

Para la validación se propone la siguiente escala:

1= Poco Aplicable

2= Aplicable

3= Muy Aplicable

4.2.5. RANGOS DE INTERPRETACIÓN

Para la facilidad de interpretación respecto de la aplicabilidad o no del presente trabajo se han establecido los siguientes rangos:

0% - 33% = Poco Aplicable

34% - 67% = Aplicable

68% - 100% = Muy aplicable

Se debe aplicar la siguiente fórmula:

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

En donde:

V = Validación

CO = Calificación Obtenida (sumatoria total de cada parámetro)

CT = Calificación Total (Multiplicación de número de indicadores por la calificación más alta)

Estos rangos son definidos tomando en cuenta los métodos de calificación en donde se obtendrá el total de la sumatoria por cada pregunta y el resultado porcentual será obtenido a través de una regla de tres simples.

4.2.6. ESTUDIO ESTRATÉGICO

Una vez identificadas y analizadas las principales debilidades de la microempresa podemos manifestar que:

- Para solventar la ausencia del manual de funciones y procedimientos se propone el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la microempresa Prosystem, mismo que pretende mejorar el desempeño de las actividades que realizan los trabajadores, entre los principales aspectos positivos de la implementación del manual es que se delimita las funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo, se establece responsabilidades a cada nivel de la organización, mejora los canales de comunicación, y facilita la toma de decisiones en el nivel gerencial con base en una información confiable y oportuna.
- El establecimiento de las políticas empresariales permite a los trabajadores conocer cuáles son sus obligaciones frente a la microempresa y de la misma manera sus

beneficios legales y adicionales, de esta manera se consolida el trabajo equipo y se fortalece el compromiso y lealtad con la organización.

- El control interno aplicado a los procedimientos financieros pretende establecer lineamientos claros y específicos respecto de las cuentas y movimientos económicos de la organización, en la actualidad la información financiera está actualizado sin embargo con el esperado crecimiento de la microempresa, éste deberá ser sometido a controles minuciosos para que sea confiable y facilite la toma de decisiones respecto de inversiones y presupuestos.
- El levantamiento del mapa de procesos de la organización compromete el involucramiento de todas las unidades y niveles para el cumplimiento de objetivos, partiendo desde la necesidad del cliente hasta su satisfacción con los productos y/o servicios prestados.

4.2.7. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación en la microempresa Prosystem, se evidenció la existencia de debilidades en las unidades que la conforma, la propuesta del manual administrativo y financiero pretende mitigar las debilidades encontradas, antes de la aplicación de la propuesta es importante validar si en efecto las medidas adoptadas cumplirán los objetivos planteados, para ellos se ha diseñado una matriz que arrojará como resultado la viabilidad o no de su aplicación.

4.2.7.1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Validar el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la microempresa Prosystem, ubicado en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.

4.2.7.2.EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo que participó en la validación de la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la matriz

- Autora

Validadores

- Gerente propietario de la microempresa, Msc. Oscar Rene Guaña Aguirre

Tabla 76 Validación propuesta

UNIVERSIDAD DE TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TABLA DE VALIDACIÓN PROSYSTEM

N°	Variable	Indicador	Calificación			Observaciones
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	
			3	2	1	
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	¿Considera que la misión propuesta es?	X			
2		¿Considera que la visión propuesta es?	X			
3		¿Considera que los principios y valores propuestos son?		X		Fomentan del trabajo en equipo.
4		¿Considera que el organigrama estructural propuesto es?	X			

5	¿Considera que el Manual de Funciones es?		X		A medida del crecimiento de la organización será necesario el levantamiento de nuevos perfiles de puesto
6	¿Considera que las políticas administrativas son?		X		Pueden ser cambiantes de acuerdo a la normativa legal y de acuerdo a disponibilidad presupuestaria.
7	¿Considera que el Manual de Procedimientos Administrativo propuestos?		X		La actualización constante de acuerdo a las necesidades de la microempresa.
8	¿La contratación de un contador a tiempo completo es?		X		Por el costo que representa a la organización.
9	¿Considera que el Manual de Procedimientos Financieros es?		X		Actualización permanente de los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente.
10	¿Considera que el proceso de selección y contratación de personal es?	X			

11	PROCESO FINANCIERO	¿Considera que el Proceso Contable propuesto es?	X			
12		¿Considera que los Estados Financieros adicionales propuestos elaborados son?	X			
13		¿Considera que los Indicadores Financieros propuestos para la toma de decisiones son?	X			
14		¿Considera que el proceso para la declaración de impuestos es?		X		Está sujeta a cambios enmarcados a la normativa.
15		¿Cree usted que la dinámica de cuentas que se propone puede ser?	X			
TOTAL			24	14	0	

Elaborado por: La autora

APROBADOR POR:

Msc. Oscar René Guaña Aguirre

GERENTE PROPIETARIO

4.2.8. RESULTADOS

- **Calificación Total**

Total indicadores: 15

Calificación más alta: 3

Calificación total = Total de indicadores * calificación más alta

$$= 15 * 3$$

$$= 45$$

- **Calificación obtenida**

Muy Aplicable	24
Aplicable	14
Poco Aplicable	0
Total	38

4.2.9. EVALUACIÓN

Luego de la calificación debemos aplicar la siguiente fórmula:

$$V = \frac{CO * 100}{CG}$$

$$V = \frac{38 * 100}{45} = \frac{3800}{45} = 84,44$$

$$V = \mathbf{84,44 \text{ MUY APLICABLE}}$$

4.2.9.1. Rango de validación

De acuerdo a los rangos de validación establecidos previamente arroja como resultado que la aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la microempresa Porsystem, ubicado en el Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha es muy aplicable.

CONCLUSIONES

- En el desarrollo de diagnóstico situacional se realizó el levantamiento e identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través de la utilización de técnicas de investigación como entrevistas, encuestas y observación directa; la información fue levantada de acuerdo a las necesidades de la microempresa Prosystem.
- El marco teórico desarrollado parte de las bases teóricas y científicas, las cuales permitieron introducir las referencias técnicas y metodológicas que facilitaron el planteamiento de la propuesta, contiene investigaciones en fuentes bibliográficas.
- Para desarrollar la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, se realizó una evaluación diagnóstica para conocer su situación actual y consecuentemente se levantó las necesidades de la organización con el propósito de crear una herramienta administrativa que facilite la gestión en Prosystem.
- A través de la validación de la propuesta se demostró la viabilidad respecto de la aplicación del proyecto presentado.

RECOMENDACIONES

- La microempresa deberá tomar en cuenta el diagnóstico levantado y aplicar las estrategias propuestas con el fin de disminuir el riesgo de las amenazas y debilidades; a su vez tomar iniciativas que continúen generando fortalezas y oportunidades, de esta manera la gestión microempresarial se verá reflejada en los resultados positivos obtenidos.
- Se recomienda realizar las actualizaciones correspondientes a las bases teóricas y científicas utilizadas en ese trabajo de investigación conjuntamente con el equipo humano que conforma la microempresa.
- Se recomienda la aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros propuesto para alcanzar de los objetivos microempresariales y mejorar la gestión en general.
- Periódicamente se deberá validar la presente propuesta, para plantear la mejora continua de acuerdo a los resultados que se obtenga.

BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo. (2011). *Contabilidad básica*. Bogota: Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humano*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Julio, M. M. (2015). *Introducción a la contabilidad financiera de las pymes*. Ediones Paraninfo S.A.
- López, F. (2012). *La empresa, explicada de forma sencilla*. Barcelona: Libros de Cabecera.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Mallo, C. (2008). *Contabilidad Financiera. Un enfoque actual*. Editorial Paraninfo.
- Mendoza, C. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Colombia: Ilustre.
- Morales Castro, J. A. (2014). *Administración Financiera*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ponce, A. R. (2002). *Administración de empresas*. México: Editorial Limusa.
- Rengel, V. T. (2017). *Contabilidad General*. Bogota: Editoria Digital UNID.
- Rojas, A. M. (2009). *Los organigramas*. Mexico: El Cid Editor | apuntes.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Valera, R. A. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Vidal, H. P. (2012). *Diseño Organizacional de la Empresa*. Bogota: Ediciones UPC.

ANEXOS

ANEXO 1

Entrevista dirigida al gerente propietario de la microempresa Prosystem, su solución en computación de la ciudad de Cayambe.

Nombre: Ing. Oscar René Guana Aguirre Msc.

Cargo: Gerente Propietario - Prosystem

1. ¿La microempresa Prosystem cuenta con organigrama definido?
2. ¿Cómo se encuentra definida la estructura organizacional de la microempresa?
3. ¿Prosystem, su solución en computación cuenta con un plan estratégico que permita visualizar la gestión de la microempresa?
4. ¿Considera Ud que cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de las funciones de la microempresa?
5. ¿Se ha desarrollado un manual de funciones de la microempresa que permita definir actividades y responsabilidades de los trabajadores de cada área?
6. ¿Cuándo un empleado realiza sugerencias, éstas son acogidas?
7. ¿Con qué frecuencia se realiza supervisiones a las áreas de trabajo?
8. ¿Cuenta Prosystem con un reglamento interno o procesos a través del cual permita evaluar el desempeño y establecer un plan de incentivos a los trabajadores?
9. ¿Existe levantado un procedimiento para la contratación de trabajadores para la microempresa?
10. ¿Con que frecuencia reciben los trabajadores capacitaciones de acuerdo a cada área de trabajo?
11. ¿Quién es el responsable para tomar las decisiones administrativas y económicas de la microempresa?

12. ¿Con qué periodicidad recibe Ud información financiera de la microempresa y en qué forma le ayuda ésta a la toma de decisiones?
13. ¿Cuáles son las técnicas o estrategias al momento de definir el presupuesto para la empresa?
14. ¿Prosystem, cuenta con un sistema contable que facilite el manejo financiero?
15. ¿Existen establecidos procesos de control interno para el área financiera?
16. ¿Alguna vez su microempresa se ha beneficiado de los incentivos que brinda el Gobierno?
17. ¿Durante el tiempo que lleva en el mercado cuál ha sido una de las mayores dificultades que ha tenido en la microempresa, y cuál ha sido su fortaleza para afrontarla?

ANEXO 2

Encuesta dirigida a los trabajadores de la microempresa

1. ¿Cuánto tiempo trabaja en Prosystem, su solución en computación?

Menos de un año ()

1 a 2 años ()

2 a 4 años ()

4 a 6 años ()

Más de 6 años ()

2. ¿A su criterio cómo calificaría las condiciones físicas de la microempresa?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

3. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en la microempresa Prosystem, su solución en computación?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Malo ()

4. Para la realización de las tareas encomendadas, Ud recibe disposiciones:

Escritas ()

Verbales ()

Otro.....

5. ¿Con qué frecuencia son supervisadas sus tareas?

Diario ()

Semanal ()

Mensual ()

Trimestral ()

Nunca ()

6. ¿Con qué frecuencia emite un informe de actividades de su puesto de trabajo?

Semanal ()

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Nunca ()

7. ¿Conoce Ud las políticas y procedimientos que son de aplicación al personal de Prosystem su solución en computación?

Si ()

No ()

8. ¿Con que frecuencia recibe capacitación acorde a las actividades que realiza?

Una vez al año ()

Dos veces al año ()

Tres veces al año ()

Más de tres veces al año ()

Nunca ()

9. ¿Cómo se siente trabajando en la microempresa Prosystem, su solución en computación?

Muy satisfecho ()

Satisfecho ()

Poco Satisfecho ()

Insatisfecho ()

10. ¿Con qué frecuencia ha sido evaluado en el desempeño de sus labores por su jefe inmediato?

Una vez al año ()

Semestral ()

Nunca ()

Otra.....

11. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

12. ¿Ha sentido estrés laboral en el tiempo que pertenece a la microempresa Prosystem?

Si () No ()

ANEXO 3

Encuesta aplicada a los clientes de Prosystem, su solución en computación

1. ¿Cómo calificaría la atención recibida por Prosystem su solución en computación?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

2. ¿Alguna vez ha tenido algún inconveniente con el personal de Prosystem, su solución en computación?

Si ()

.....
.....

No ()

3. ¿Considera Ud que el personal de la microempresa se encuentra capacitado para atender sus requerimientos?

SI ()

NO ()

4. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas de la microempresa Prosystem?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

5. Ud acude a Prosystem su solución en computación por su...

Atención al cliente ()

Sus precios accesibles ()

Eficiencia en el trabajo ()

Otro:.....

.....

6. ¿Recomendaría a la microempresa Prosystem a sus colegas y/o conocidos?

SI ()

NO ()

ANEXO 4

INFRAESTRUCTURA DE PROSYSTEM.

