



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA
LA EMPRESA LIDERSOFT ESPECIALIZADA EN DESARROLLO
DE SOFTWARE, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE
IMBABURA”.**

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

AUTORA:

JÁCOME GALINDO ÉRIKA PAMELA

DIRECTORA DE TESIS:

MGS. MYRIAN CISNEROS

Ibarra, Junio 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El diseño y desarrollo del Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para la empresa LIDERSOFT, surge por la necesidad de mejorar la calidad global de la organización, a través de la implementación de un adecuado sistema de procedimientos administrativos, contables y financieros que contribuirá eficaz y eficientemente en el desarrollo de sus actividades productivas, mejorará el servicio y la satisfacción del cliente, además que optimizará los recursos materiales y económicos, aumentará su competitividad, producirá mayores ingresos a sus accionistas.

La ausencia de un sistema de gestión administrativa es un problema crítico para la empresa ya que no existen manuales para los procesos que se realiza, no existe organización, ningún proceso está documentado, con la ejecución del presente trabajo se tendrá un adecuado seguimiento, evaluación, control eficiente y eficaz del cumplimiento de procesos.

El éxito en la implementación de este manual implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entregue todo su potencial para la consecución satisfactoria de los objetivos empresariales.

SUMMARY

The design and development of the model of management administrative and financial for the company LIDERSOFT, arises for the need to improve the quality overall organization through the implementation an adequate system of administrative procedures accounting and financial accounting and financial help effectively and efficiently in the development of their productive activities, improve service and customer satisfaction, which also optimize the material and economic resources, increase their competitiveness, will produce more income to its shareholders. The absence of a system of administrative management is a critical issue for the company as there are no manuals for processes that takes place, there is no organization, no process is documented, with the implementation of this work will have adequate monitoring, evaluation monitoring efficient and effective compliance processes. The successful implementation of this manual implies a commitment to all human talent, motivated by a sense of belonging deliver its full potential for the successful achievement of business objectives.

AUTORÍA

AUTORÍA

Yo, **Érika Pamela Jácome Galindo**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040144911-1 declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi total responsabilidad, además que no han sido presentados previamente para un grado ni calificación profesional; y que he respetado las diferentes fuentes de información.

Considero que el presente trabajo reúne méritos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública por parte del tribunal examinador que se digne.

Ibarra a los 28 días del mes de mayo de 2014

.....

Érika Pamela Jácome Galindo

Firma

040144911-1

CERTIFICACIÓN

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por la egresada Érika Pamela Jácome Galindo, con cédula de identidad N° 0401449111 para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría CPA, cuyo tema es: **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA LIDERSOFT ESPECIALIZADA EN DESARROLLO DE SOFTWARE, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra a los 28 días del mes de mayo de 2014

Firma

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Myrián Cisneros', is written over a horizontal dotted line.

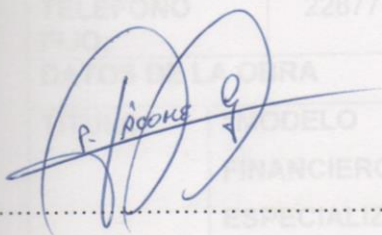
MGS. MYRIAN CISNEROS

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

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

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

Yo, **Érika Pamela Jácome Galindo**, con cédula de identidad N° 040144911-1 declaro conocer y aceptar la disposición del Estatuto de la Universidad Técnica del Norte, que en su parte manifiesta textualmente "Forman parte de patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad", en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA LIDERSOFT ESPECIALIZADA EN DESARROLLO DE SOFTWARE, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA"**, que ha sido desarrollado para obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, quedando la Universidad Técnica del Norte facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.



Érika Pamela Jácome Galindo

040144911-1

Ibarra a los 19 días del mes de junio de 2014

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

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	0401449111	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Érika Pamela Jácome Galindo	
DIRECCIÓN:		Gran Colombia y Av. Mantilla, Bolívar	
E-MAIL:		epamelajacome@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	22877-066	TELÉFONO MÓVIL:	0987052163
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA LIDERSOFT ESPECIALIZADA EN DESARROLLO DE SOFTWARE, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”		
AUTORA:	Érika Pamela Jácome Galindo		
FECHA:	19-06-2014		

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría CPA
ASESOR/DIRECTOR:	Mgs. Myrian Cisneros

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría CPA
ASESOR/DIRECTOR:	Mgs. Myrian Cisneros

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Érika Pamela Jácome Galindo, con cédula de ciudadanía N° 0401449111 en calidad de autor y titular de los de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144

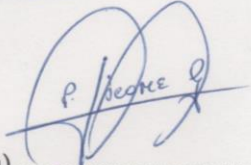
3. CONSTANCIAS

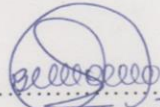
La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma u saldrá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

Ibarra, a los nueve días del mes de Junio de 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....


(Firma).....


Nombre: Erika Pamela Jácome Galindo
 C.C.: 0401449111

Nombre: Eng. Betty Chavez
 C.C.:

DEDICATORIA

El presente trabajo no podría haber tenido sentido, si no fuera por el apoyo y estímulo de personas tan necesarias en mi vida, como el aire que respiro; personas a las cuáles dedico este trabajo realizado con esfuerzo y sacrificio, pero sobre todas las cosas, con amor.

A mi Padre, quien con su amor incondicional me ha apoyado desde el inicio de mis días; su guía me ha permitido llegar a dónde estoy, enseñándome y alentándome hasta creer en mí cómo nadie lo ha hecho.

A mis hijas, Carol Montserrat y Ana Paula, que son el principal aliciente para superarme; que con sus palabras, con su sonrisa me han dado la energía suficiente para cumplir con mis sueños.

A mis hermanos que con sus travesuras de niñez, su compañía en la adolescencia y su consejo en la adultez, han aportado a ser la persona que hoy soy.

A la memoria de mi Madre, que nunca se ha ido, es un ángel más que está al lado de Nuestro Señor. No hay fronteras entre tú y yo, sólo existe el amor que te tengo y las bendiciones y abrazos que desde el cielo me das.

PAMELA

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por iluminar mi camino y llenar de bendiciones cada uno de mis días.

A mis amigos, cómplices de aventuras, que siempre estuvieron a mi lado y que ahora los llevo grabados en el corazón.

A los integrantes de LIDERSOFT, quienes me brindaron su apoyo para la elaboración de mi proyecto.

A mis queridos profesores, que con sus conocimientos sembraron en mí el amor por mi profesión

A mi directora de tesis la Msc. Myrian Cisneros, quien con su experiencia supo guiarme en la realización del presente trabajo.

A mi querida Universidad Técnica del Norte, en donde forme mis conocimientos.

PAMELA

PRESENTACIÓN

El fin que cumple la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa Financiera para la empresa LIDERSOFT es la optimización de recursos entre ellos, económicos, humanos, con el objetivo de que la empresa se encuentre organizada de mejor manera y todos los procesos se hallen bien estructurados y se presenten de manera escrita.

Para la ejecución del presente proyecto se cuenta con la colaboración de todo el personal que forma parte de esta organización.

Cabe recalcar que es de gran ayuda la experiencia con la que cuentan cada uno de los socios de la empresa, ya que por las múltiples actividades que han desarrollado son el personal idóneo para ser fuente de información requerida para estructurar una correcta Planificación.

El trabajo de investigación se desarrollará en cuatro capítulos:

El primer capítulo consta de se una investigación de campo orientada al personal, socios y clientes de la empresa, con el propósito de conocer los problemas, dificultades, oportunidades y fortalezas que tiene la organización, estableciendo un diagnóstico situacional que permita determinar las razones por las cuales es importante implementar la propuesta, en donde será necesario aplicar las diferentes técnicas e instrumentos de la investigación científica.

El segundo capítulo es el marco teórico, el cual está desarrollado mediante una investigación documental que permitió obtener información apropiada para respaldar la propuesta. Como fundamento teórico y científico se utilizará: libros, folletos, revistas, tesis, al igual que información actualizada de Internet.

En el tercer capítulo se creó el Manual de Gestión Administrativo-Financiero en el que constarán: Manual de funciones, manual de procesos y procedimientos, elaboración de un sistema de control interno; mediante métodos, técnicas y políticas, con el fin de contribuir un grado de confiabilidad y razonabilidad por medio de la integridad en la adhesión de políticas administrativas,

En el cuarto capítulo, para finalizar el proyecto se hará una investigación y desarrollará los impactos social, económico, tecnológico, educativo los cuales nos ayudarán a establecer los indicadores y luego de un proceso y cálculo matemático obtendremos el resultado del nivel de impacto que tendrá el proyecto en estudio.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que ayudarán a fortalecer la organización en la Empresa Lidsoft.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
CAPÍTULO I.....	21
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	21
Antecedentes del diagnóstico	21
Objetivos del diagnóstico	24
Objetivo general.....	24
Objetivos específicos	24
Variables diagnósticas	25
Identificación de variables.....	25
Matriz de relación diagnóstica.....	27
Identificación de la población	28
Determinación de la muestra	28
Información primaria	29
Información secundaria.....	29
Tabulación y análisis de la información	29
Entrevista dirigida al gerente y contador de la empresa "LIDERSOFT" ...	30

Encuesta aplicada al personal que labora en la empresa "LIDERSOFT"	35
Encuesta a los clientes de la empresa LIDERSOFT	52
Matriz FODA	60
Cruce estratégico FO - FA	61
Identificación del Problema	62
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	63
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	63
LIDERSOFT,.....	63
Empresa	63
Proceso y requisitos para constituir una empresa	64
Tipos de empresas	66
Administración	69
Proceso Administrativo	69
Contabilidad	71
Normas Internacionales de Información Financiera.....	72
Rubros contables	76
El proceso contable	77
Control interno	80
Componentes del control interno	81
Evaluación de control interno.....	81
Obligaciones tributarias	82
Ley de equidad tributaria	82
Tributos vigentes.....	82
Manuales	83
Tipos de Manuales.....	84
Organigramas	86
Clasificación de Organigramas	87
Diagramas de flujo	89
Símbolos Utilizados en los Diagramas reflujo	89
CAPÍTULO III.	92
PROPUESTA ESTRATEGICA	92
La Empresa.....	92

Nombre o Razón Social	92
Titularidad de la empresa	92
Tipo de empresa (Sector Actividad).....	92
Misión	94
Visión	94
Objetivos.....	94
Principios corporativos.....	95
Valores institucionales	95
Aspectos administrativos	95
Aspectos financieros.....	96
Base legal	96
Normas administrativas	96
Normas de ventas.....	98
Normas contables	98
Normas financieras	99
Normas de precios.....	100
Normas de comunicación	100
Normas de calidad.....	101
Manual de procesos y procedimientos.....	101
Procesos administrativos	101
Procesos financieros.....	110
Organigrama estructural	111
Manual de funciones.....	112
Estructura contable y control de interno.....	122
Plan de cuentas	122
Reclutamiento de personal, organigrama y funciones	132
Plan de reclutamiento y selección de personal	132
Organigrama estructural	135
Manual de funciones.....	136
Estructura contable y control de interno.....	146
Plan de cuentas	146
Descripción del plan de cuentas	150

Control interno grupos contables en base a NIIF.....	163
Estados financieros propuestos en base a NIFF´s	172
Estado de resultados	173
Estado de evolución del patrimonio	174
Estado de flujo del efectivo	174
Notas a los estados financieros	175
Indicadores financieros	176
Análisis vertical	176
Análisis horizontal	177
Indicadores de liquidez	177
Indicadores de endeudamiento	178
Indicadores de rentabilidad	179
Estrategias empresariales	179
Estrategias mercadológicas de posicionamiento	180
Estrategias operativas	180
CAPÍTULO IV IMPACTOS	183
ANÁLISIS DE IMPACTOS	183
Determinación de impactos	184
Determinación de indicadores del impacto social	185
Matriz de Impacto Social.....	185
Determinación de indicadores del impacto económico	187
Matriz de Impacto Económico.....	187
Determinación de indicadores del impacto tecnológico	189
Matriz de Impacto Tecnológico	189
Determinación de indicadores del impacto educativo	191
Matriz de Impacto Educativo.....	191
Matriz del impacto general del proyecto	193
CONCLUSIONES	194
RECOMENDACIONES.....	195
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	196
BIBLIOGRAFÍA.....	196
LINKOGRAFÍA.....	198

ANEXOS	199
--------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

Nº 1 Matriz de Relación Diagnóstica.....	27
Nº 2 Población	28
Nº 3 Muestra	28
Nº 4 Pregunta 1	35
Nº 5 Pregunta 2	36
Nº 6 Pregunta 3	37
Nº 7 Pregunta 4	38
Nº 8 Pregunta 5	39
Nº 9 Pregunta 5	40
Nº 10 Pregunta 6	41
Nº 11 Pregunta 10	42
Nº 12 Pregunta 11	43
Nº 13 Pregunta 12	44
Nº 14 Pregunta 13	45
Nº 15 Pregunta 16	46
Nº 16 Pregunta 17	47
Nº 17 Pregunta 8	48
Nº 18 Pregunta 9	49
Nº 19 Pregunta 14	50
Nº 20 Pregunta 15	51
Nº 21 Pregunta 1	52
Nº 22 Pregunta 2	53
Nº 23 Pregunta 3	54
Nº 24 Pregunta 4	55
Nº 25 Pregunta 5	56
Nº 26 Pregunta 6	57
Nº 27 Pregunta 7	58
Nº 28 Pregunta 8	59
Nº 29 Matriz FODA	60

Nº 30 Figuras para flujogramas	90
Nº 31 Manual de procesos y procedimientos elaboración software	102
Nº 32 Manual de procesos y procedimientos servicio de mantenimiento	104
Nº 33 Manual de procesos y procedimientos compra de materiales. ...	106
Nº 34 Manual de procesos y procedimientos acciones preventivas y correctivas.....	108
Nº 35 Manual de procesos y procedimientos ciclo contable de la intermediación financiera	110
Nº 36 Manual de procesos y procedimientos pago de nómina	128
Nº 37 Manual de procesos y procedimientos cuentas por cobrar	130
Nº 38 Manual de funciones de los Accionistas	112
Nº 39 Manual de funciones gerente	113
Nº 40 Manual de funciones Secretaria.....	115
Nº 41 Manual de funciones de Jefe de Talento Humano	116
Nº 42 Manual de funciones contador/a	118
Nº 43 Manual de funciones auxiliar contable	119
Nº 44 Manual de funciones analista de sistemas.....	120
Nº 45 Manual de funciones desarrolladores informáticos.	121
Nº 46 Control interno grupos contables en base a NIIF	163
Nº 47 Activos financieros	164
Nº 48 Inventarios	165
Nº 49 Servicios y otros pagos anticipados	166
Nº 50 Activos por impuestos corrientes	167
Nº 51 Propiedades planta y equipo.....	168
Nº 52 Activo intangible	169
Nº 53 Pasivo corriente	170
Nº 54 Capital.....	171
Nº 55 Estado de situación financiera inicial	172
Nº 56 Estado de resultados	173
Nº 57 Estado de evolución del patrimonio	174
Nº 58 Estado de flujo del efectivo	175

Nº 59 Niveles de impacto 1	184
Nº 60 Matriz de impacto social.....	185
Nº 61 Matriz de impacto económico	187
Nº 62 Matriz de impacto tecnológico.....	189
Nº 63 Matriz de impacto educativo	191
Nº 64 Matriz del impacto general del proyecto.....	193

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº 1 Instructivo de actividades.....	35
Nº 2 Objetivos y metas.....	36
Nº 3 Instrucciones de actividades.....	37
Nº 4 Planificación y organización	39
Nº 5 Motivación en el trabajo	40
Nº 6 Implementar modelo de gestión.....	41
Nº 7 Capacitación en la empresa.....	42
Nº 8 Valoración de esfuerzos.....	43
Nº 9 Tiempo en la empresa	44
Nº 10 Ambiente laboral	45
Nº 11 Infraestructura física.....	46
Nº 12 Pago de remuneraciones puntuales.....	47
Nº 13 Levantamiento de procesos y duplicidad de tareas	48
Nº 14 Controles en el cargo que ejerce	49
Nº 15 Procedimientos detallados de actividades	50
Nº 16 Elementos para mejorar el servicio	51
Nº 17 Línea de servicios de LIDERSOFT	52
Nº 18 Atención a los clientes de LIDERSOFT	53
Nº 19 Frecuencia en que utilizan los servicios.....	54
Nº 20 Precios de los servicios.....	55
Nº 21 Satisfacción del cliente.....	56
Nº 22 Lugar estratégico de LIDERSOFT	57
Nº 23 Conocimiento de LIDERSOFT	58
Nº 24 Sugerencias para mejorar el servicio	59

Nº 25 Flujograma de elaboración, inspección y ensayo de software.	103
Nº 26 Flujograma servicio de mantenimiento.....	105
Nº 27 Flujograma compra de materia prima y materiales.	107
Nº 28 Flujograma acciones preventivas y correctivas.....	109
Nº 29 Flujograma ciclo contable.....	127
Nº 30 Flujograma pago de nómina	129
Nº 31 Flujograma cancelación de cuentas por cobrar clientes	131
Nº 32 Organigrama propuesto LIDERSOFT	111

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes del diagnóstico

En el Ecuador, la evolución del sector software de 2004 a 2009 fue del 22,46% anual en promedio. Según datos de la Superintendencia de Compañías existen cerca de 500 empresas que participan del sector del software.

De ellas, el 47% se dedica a recuperación en casos de desastre informático e instalación de programas. El otro 47% se emplea en la adaptación de programas informáticos. EL 80% se ubica en Quito y el 20% restante en Guayaquil, Cuenca, Ambato y Loja.

El desarrollo del software, es una de las industrias de mayor crecimiento en el mundo, que demanda mano de obra calificada. Sus aplicaciones y servicios contribuyen sustancialmente a alcanzar el desarrollo del comercio y de la industria en general, la eficiencia de todos los sectores, sus productos y servicios, el Progreso de la ciencia y la tecnología.

La Asociación Ecuatoriana de Software, **AESOFT**, es una organización gremial privada sin fines de lucro creada en mayo de 1995 en Quito, Ecuador que busca aglutinar a las empresas de la industria de tecnologías de información y comunicaciones propendiendo a alcanzar el desarrollo tecnológico en el País. Agrupa a empresas productoras, distribuidoras y desarrolladoras de software así como compañías dedicadas a la prestación de servicios informáticos relacionados con el software y la tecnología.

La AESOFT es miembro de la Asociación Latinoamericana de Entidades de Tecnología Informática – ALETI y de WITSA, la Asociación Mundial de Tecnología.

EL compromiso de esta Asociación es seguir trabajando en conjunto con todas las fuerzas del Ecuador (Gobierno) para consolidar una infraestructura de tecnología de información más fuerte y sustentable en el país, que facilite su utilización por todo tipo de usuario y masifique el acceso, brinde valor a través de la innovación, propicie un claro mapa para el desarrollo a futuro y apoye sus objetivos estratégicos de desarrollo. Se encuentran organizados para gestionar:

- a) Políticas Públicas y marcos regulatorios (compras Públicas, comercio electrónico, fomento al software, etc.) orientados a favorecer el crecimiento del sector.
- b) Generación de partidas arancelarias para bienes intangibles.
- c) Políticas específicas para el sector de TICs que permitan: una significativa disminución de costos de telecomunicaciones (internet, telefonía), disminuir los costos de adquisición de insumos (computadores, partes, etc.) Políticas que incentivarán el desarrollo del Sector.
- d) Comercializadora internacional de software de Ecuador.
- e) Incentivos fiscales y de seguridad social.
- f) Fuentes de financiamiento como capital de riesgo, fideicomisos, etc.
- g) Participación en las zonas francas.

La idea de crear la empresa LIDERSOFT nació hace más de 15 años por iniciativa del Ingeniero en Sistemas José Ayala, quien percibe la necesidad que demostraban empresas de diversos sectores comerciales de la provincia de Imbabura, los cuales no poseían su información contable y administrativa de manera sistematizada.

Históricamente las empresas que se hicieron clientes de LIDERSOFT se encargaban exclusivamente de cumplir los requerimientos del Servicio de Rentas Internas pero hasta ese entonces no consideraban relevante el contar con un Sistema de Administración Contable que les permitiera

utilizar esta información para la toma de decisiones administrativas y así mejorar su productividad.

En sus inicios el ingeniero José Ayala se encargaba del desarrollo de software desde su hogar y por la gran demanda del servicio se ve obligado a buscar socios estratégicos, con experiencia, proactivos, emprendedores, que compartan su misma visión; como lo son los Ingenieros en Sistemas, Oliver Toro y Frank Caicedo, quienes mantenían dependencia laboral, razón por la cual no estaban vinculados al ciento por ciento con el proyecto.

Ante la falta de instalaciones propias de la empresa, inician trabajando cada uno desde su casa, con sus propios equipos tecnológicos personales. Debido a la implementación de tecnología de punta, (Hardware y Software) logran abarcar un segmento del mercado empresarial, obteniendo una ventaja competitiva en relación con las pocas empresas existentes, debido a que la mayoría de las empresas con que competían, manejaban tecnología obsoleta.

Gracias al incremento de clientes, los socios toman la decisión de abandonar la relación de dependencia convirtiéndose de sus propios jefes; si bien se presentaron algunas dificultades económicas en los inicios, pudieron superar esta situación al mantener un buen ambiente laboral, canalizando eficazmente los primeros ingresos que obtuvieron.

Para atender los nuevos proyectos de LIDERSOFT contratan los servicios del Tecnólogo Oswaldo Endara quien con sus conocimientos, iniciativa y dinamismo aporta mejoras de orden operativo a la empresa.

La mayor ventaja de LIDERSOFT es valorar el recurso humano sobre los demás recursos. Garantizando el bienestar del personal, todos los trabajadores se encuentran afiliados al seguro social. Mantienen buenas relaciones con profesionales de otras áreas, lo que les permite una

productiva retroalimentación, mejorando continuamente el desarrollo de software dependiendo de las necesidades y requerimientos de los clientes.

Por aporte de uno de los socios cuentan con una oficina que permite dar una atención personalizada, la misma que cubre las exceptivas de sus actuales clientes y de los futuros, ya que trabajan con un sistema de clientes referenciales. La oficina está ubicada estratégicamente en la calle Maldonado y Grijalva.

Poseen RUC, cumplen con sus obligaciones tributarias con la declaración del IVA mensualmente.

Es evidente la ausencia de un sistema de gestión administrativa, de una planificación estratégica, de un adecuado control interno, de políticas y objetivos claros que oriente a los actores a administrar de forma integral los recursos y optimizar los mismos.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico situacional interno analizando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Empresa LIDERSOFT, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el marco legal que rige a la empresa LIDERSOFT.
- Analizar la actual estructura organizacional que tiene la Empresa.
- Examinar las condiciones administrativas y la ejecución de sus procesos.
- Determinar los procesos contables con los que cuenta la Organización.

- Evaluar la calidad de servicio al cliente que brinda LIDERSOFT.

1.3. Variables diagnósticas

1.3.1. Identificación de variables

En el diagnóstico se han tomado en cuenta las siguientes variables:

- Marco Legal
- Estructura Organizacional
- Procesos Administrativos
- Gestión Contable
- Servicio al Cliente

a. Marco Legal

- Normativa que regula a LIDERSOFT
- Políticas.
- Reglamentos.

b. Estructura Organizacional

- Misión, Visión, Objetivos
- Organigrama Estructural y Funcional
- Manual de Funciones

c. Procesos administrativos

- Toma de decisiones.
- Ambiente Laboral.
- Recepción y elaboración de informes.
- Contratación del personal.
- Capacitación y motivación del personal.

d. Gestión contable

- Presupuesto y fuente de financiamiento.
- Información financiera.
- Políticas Contables.
- Control de procesos.

e. Servicio al Cliente

- Atención al Cliente.
- Satisfacción del cliente.
- Variedades de productos y servicios.

1.4. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro N° 1 Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS
1.- Identificar el marco legal que rige a la empresa de desarrollo de software LIDERSOFT.	Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa que regula a LIDERSOFT. • Políticas. • Reglamentos. 	Gerente Información Documental	Investigación Documental
2.- Observar la estructura organizacional actual que tiene la Empresa.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión, Objetivos. • Organigrama Estructural y Funcional. • Manual de Funciones. 	Gerente Socios	Entrevista Encuesta Observación
3.- Examinar las condiciones administrativas y la ejecución de sus procesos.	Procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Ambiente Laboral. • Contratación del personal • Capacitación y Motivación del personal. 	Gerente Socios	Entrevista Documentos
4.- Determinar los procesos contables con los que cuenta la Organización.	Gestión contable	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto y fuente de financiamiento. • Información financiera. • Políticas Contables. • Control de procesos. 	Gerente Socios	Encuesta Entrevista
5.- Evaluar la calidad de servicio al cliente.	Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente. • Satisfacción del cliente. • Variedades de productos y servicios. 	Socios Clientes	Entrevista Encuesta Observación

Fuente: Investigación

Elaborado por: Autora de la Investigación

1.5. Identificación de la población

Para la presente investigación tomaremos en cuenta a cada miembro de la empresa Lidersoft.

Cuadro N° 2 Población

DENOMINACIÓN	Nº
SOCIOS DE LA EMPRESA	3
AYUDANTES DE DESARROLLO	3
CONTADOR INDIRECTO	1
CLIENTES	40
TOTAL	47

Fuente: Investigación

Elaborado por: Autora de la Investigación

1.5.1. Determinación de la muestra

La población a estudiar está conformada por: socios de la empresa, empleados y clientes actuales.

El presente diagnóstico consideró las técnicas de investigación, la entrevista, la encuesta y la observación directa. Como el universo a investigar está en el rango: Menor a 50, se decide realizar un censo, es decir aplicar las encuestas y entrevistas al total de la población.

Cuadro N° 3 Muestra

DENOMINACIÓN	Nº	TÉCNICA
SOCIOS DE LA EMPRESA	3	Entrevista
AYUDANTES DE DESARROLLO	3	Encuesta
CONTADOR INDIRECTO	1	Entrevista
CLIENTES	40	Encuesta
TOTAL	47	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Autora de la Investigación

1.5.2. Información primaria

a. ENCUESTAS

Se aplicó encuestas a los empleados de la empresa, para determinar los inconvenientes presentados en el negocio y su funcionamiento. Al igual que a los clientes para determinar la satisfacción o no de los servicios prestados.

b. ENTREVISTAS

Se realizó entrevistas a los socios quienes son los encargados del manejo del área administrativa y el área financiera. Las mismas que servirán para profundizar el conocimiento de los aspectos relevantes para la creación de un modelo de gestión administrativo financiero para la empresa.

c. OBSERVACIÓN DIRECTA

Hemos observado el espacio físico, la tecnología y el recurso humano con el que cuentan otras empresas similares, para así comparar, la información obtenida de otras fuentes.

1.5.3. Información secundaria

Se utilizaron documentos que permitieron direccionar correctamente la presente investigación: Modelos Administrativos Financieros, Estrategias y programas de Organización.

1.6. Tabulación y análisis de la información

Se elabora una entrevista conjunta dirigida al gerente que a su vez es socio de la Empresa y al contador, para determinar la necesidad de crear un Modelo de Gestión Administrativa Financiera.

1.6.1. Entrevista dirigida al gerente y contador de la empresa "LIDERSOFT"

OBJETIVO: Conocer las actividades administrativas y financieras de LIDERSOFT

1. ¿Cuál es la base legal con que se rige la empresa?

Por el tamaño de la empresa nos constituimos como una Sociedad Civil, contamos con una Escritura Pública.

2. ¿Con qué reglamentación se administra la entidad?

Actualmente no contamos con ninguna reglamentación.

3. ¿Qué entidad controla a la empresa?

Estamos al día en obligaciones tributarias con el SRI, no estamos registrados en el Registro Mercantil.

4. ¿Cuáles son las principales políticas institucionales?

Fortalecimiento de procesos orientados a satisfacer el interés del Cliente.

Lograr ventajas comparativas frente a la competencia.

La gestión empresarial, en todas las áreas y dependencias, se desarrollará bajo la cultura de trabajo en equipo, del autocontrol, la calidad, el mejoramiento continuo.

5. ¿Se realiza planificación para la gestión institucional?

Semanalmente hacemos reuniones para medir los resultados que hemos planeado.

6. ¿Se ha socializado con los colaboradores de la empresa los objetivos y metas propuestos para el crecimiento de la misma?

Sí, cada uno de los integrantes de LIDERSOFT es parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

7. ¿LIDERSOFT posee organigramas funcionales y estructurales?

No, LIDERSOFT está conformada por tres socios que tomamos conjuntamente las decisiones y organizamos el trabajo según el requerimiento del cliente.

8. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones para la gestión administrativa?

No disponemos.

9. ¿Indique de que información financiera dispone para la toma de decisiones?

Los Balances de Situación Financiera y Estado de Resultados.

10. ¿Poseen contratos de trabajo para los empleados?

Si, para nosotros lo más importante es el talento humano con el que contamos.

11. ¿Cómo se realiza el proceso de contratación de personal?

Por referencias de amigos, que conocen las capacidades de los prospectos, luego se realizan pruebas de programación, se procede a entrevistas, verificación de datos y finalmente los socios son quienes toman la última decisión, no son procesos estandarizados.

12. ¿Los empleados cuentan con los beneficios legales?

Sí, estamos afiliados al IESS, se cancelan décimos, priorizamos el bienestar de nuestros colaboradores.

13. ¿Brindan capacitación al personal para mantenerse actualizados en sus conocimientos?

Sí, pero por los costos en los que se incurren no es posible capacitar a todos.

14. ¿La empresa desarrolla sus actividades en base a presupuestos?

No, más bien en base a los proyectos de nuestros clientes y a las fechas de entrega.

15. ¿Disponen de un sistema contable?

Sí, contamos con un sistema contable

16. ¿Cuál es el monto de los activos o recursos con los que actualmente cuenta la empresa?

5.000 USD

17. ¿Considera usted que la información contable es clara, objetiva y precisa?

Si, el Contador es eficiente en su trabajo.

18. ¿Existe un auditor interno o externo que realice controles?

No, cada socio se encarga de realizar controles tanto financieros como del personal.

19. ¿La empresa tiene una cuenta exclusiva para el manejo del efectivo, es decir, existe una cuenta para la empresa y otra para los propietarios?

Sí, poseemos una cuenta corriente en donde ingresan exclusivamente ingresos por trabajos de la Empresa.

20. ¿El personal que desarrolla el sistema cuenta con políticas de privacidad de información?

Obviamente, nuestros clientes son exclusivos y la información que se maneja es de carácter privado, contamos con un contrato de Confidencialidad.

21. ¿Cree que existe una oportuna y adecuada comunicación entre todos quienes integran la empresa?

Si, existe un ambiente amigable y la comunicación fluye normalmente.

22. ¿Considera usted que sería de utilidad la realización de un modelo de gestión administrativo y financiero para su empresa?

Si, de vital importancia, para optimizar recursos y ser más eficientes en los procesos.

23. ¿La empresa cuenta con políticas de servicio a los clientes?

Vocación de servicio, siempre inclinados a la satisfacción del cliente, ser siempre amables y brindar la mejor atención.

24. ¿Cómo se promociona a la empresa para obtener nuevos clientes?

Nuestros principales clientes los hemos obtenido por referencias de anteriores usuarios, también a través de lanzamientos publicitarios, envío masivo de propuestas a futuros clientes.

25. ¿Se realizan retroalimentación de la calidad del servicio al cliente?

Si, en caso de tener un cliente insatisfecho nos encargamos de darle seguimiento para cumplir a cabalidad sus requerimientos.

26. ¿Qué hace diferente a LIDERSOFT de las otras empresas de desarrollo de software de la provincia?

La experiencia, las herramientas de última generación. Además los valores que nos caracterizan honestidad, ser siempre francos y razonables con nuestros clientes y equipo de trabajo, ética profesional, respeto a nuestros principios morales y profesionales.

1.6.2. Encuesta aplicada al personal que labora en la empresa "LIDERSOFT"

OBJETIVO.- Analizar los procesos administrativos con los que cuenta la organización en las diferentes áreas de trabajo.

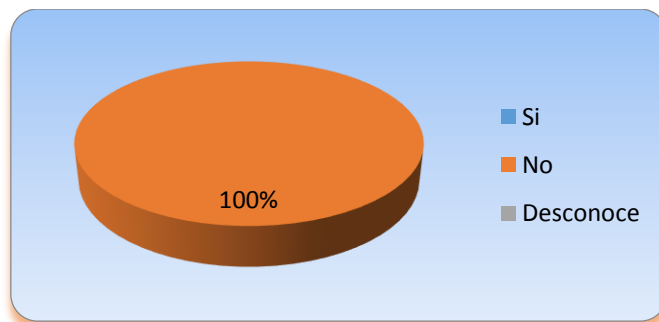
1. ¿Existe algún instructivo en donde se establezca las actividades que debe usted realizar?

Cuadro N° 4 Pregunta 1

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si		0%
No	3	100%
Desconoce		0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 1 Instructivo de actividades



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

El personal de LIDERSOFT conoce las actividades que debe realizar, pero no existe un instructivo que les permita conocer detalladamente cuales son las acciones a seguir. Se evidencia que falta organización al momento de asignar las tareas.

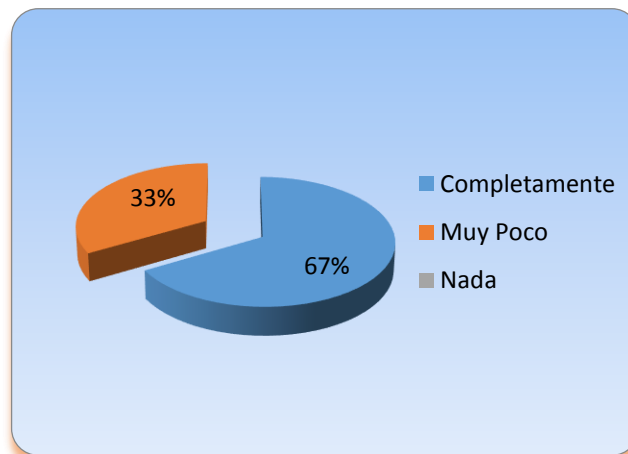
2. ¿Conoce los objetivos y metas trazados por gerencia?

Cuadro N° 5 Pregunta 2

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	2	66,67%
Muy Poco	1	33,33%
Nada		0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 2 Objetivos y metas



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Los objetivos y las metas que se quiere alcanzar son conocidos por la mayoría de los colaboradores de LIDERSOFT, una sola persona, no está tan alto, por cuanto lleva poco tiempo vinculado a la empresa. Se puede identificar que no existe un adecuado proceso de vinculación del personal al momento de ingresar a la organización. Lo propio es involucrar al nuevo personal con los objetivos, misión, visión y presupuesto de la empresa para que pueda aportar con ideas, acciones para mejorar la empresa.

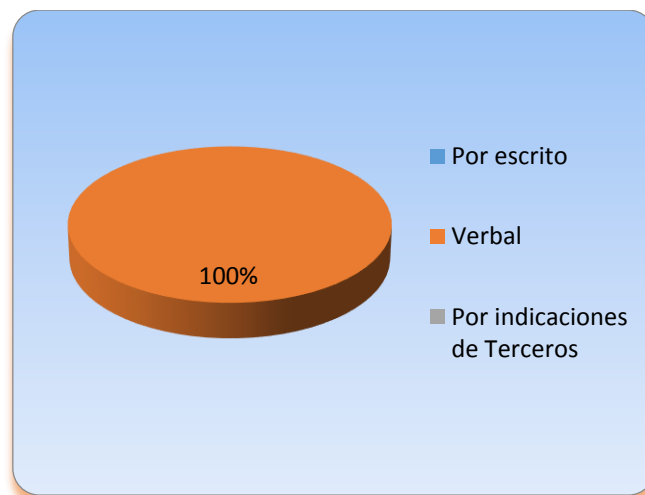
3. ¿Cómo recibe las instrucciones para el desarrollo de sus actividades diarias?

Cuadro N° 6 Pregunta 3

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por escrito	0	0%
Verbal	3	100%
Por indicaciones de Terceros	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 3 Instrucciones de actividades



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Todo el personal de LIDERSOFT recibe las instrucciones de las actividades diarias a realizar de manera verbal, lo que evidencia que no existe un seguimiento y un control de procesos, cabe indicar que al no haber evidencia de las tareas asignadas estas bien pueden no realizarse o a la vez duplicarse. Pueden existir errores involuntarios del personal y por ello las tareas no se realicen causando dificultades en la empresa.

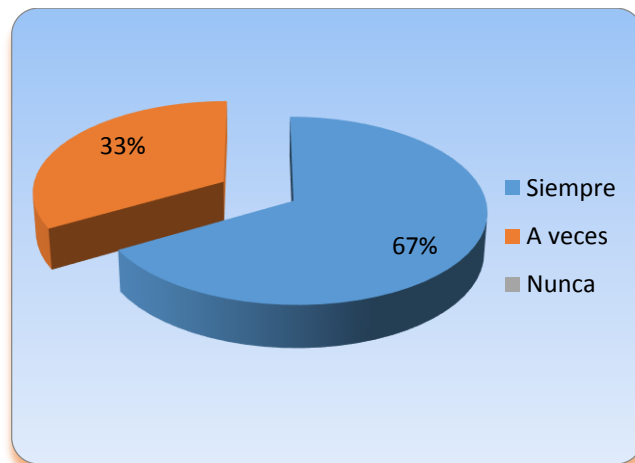
4. ¿Colaboraría usted en lo que este a su alcance para la elaboración de un manual de procedimientos administrativos financieros?

Cuadro Nº 7 Pregunta 4

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	66,67%
A veces	1	33,33%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico Nº 4 Elaboración manual de procedimientos



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Se puede observar que la mayor parte del personal de LIDERSOFT está de acuerdo en colaborar siempre en la elaboración del Manual de Procedimientos, mientras que una persona solo colaboraría en ocasiones, debido a su reciente ingreso a la Institución no se encuentra totalmente capacitado para colaborar, así lo expresa el funcionario, pero persiste la voluntad de participar en las mejoras para la empresa.

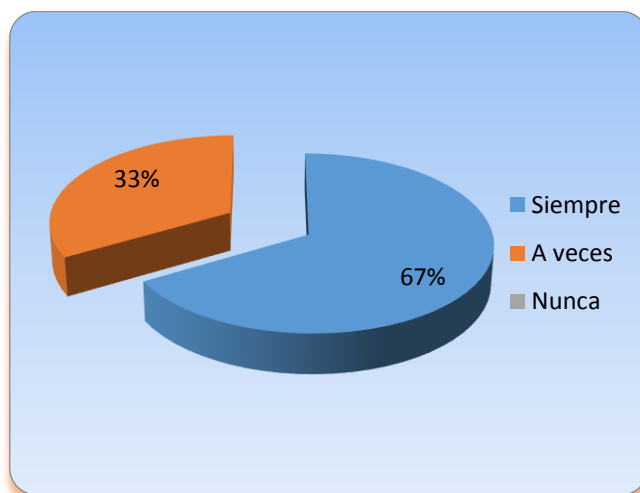
5. ¿Participa en la planificación y organización de las actividades de la empresa?

Cuadro N° 8 Pregunta 5

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	66,67%
A veces	1	33,33%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 4 Planificación y organización



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Más de la mitad del personal participa de forma continua en la planificación de las actividades que realiza la empresa, un empleado, no se encuentra totalmente inmerso en la planificación evidenciando la carencia de compromiso con los objetivos propuestos por la empresa. Se debe trabajar en equipo, para que cada uno aporte con nuevas ideas para optimizar recursos y mejorar calidad y servicio al cliente.

6. ¿Se encuentra motivado en el desempeño de su trabajo?

Cuadro N° 9 Pregunta 5

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 5 Motivación en el trabajo



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Todo el personal de LIDERSOFT se encuentra motivado al momento de realizar sus actividades diarias, esto fomenta el buen ambiente laboral que se ve reflejado en un excelente desempeño y el cumplimiento de los planes propuestos. Al ser conocidos entre sí, existe una relación de amistad y confianza que permite solucionar inconvenientes de manera oportuna además se encuentran incentivados con la remuneración que perciben.

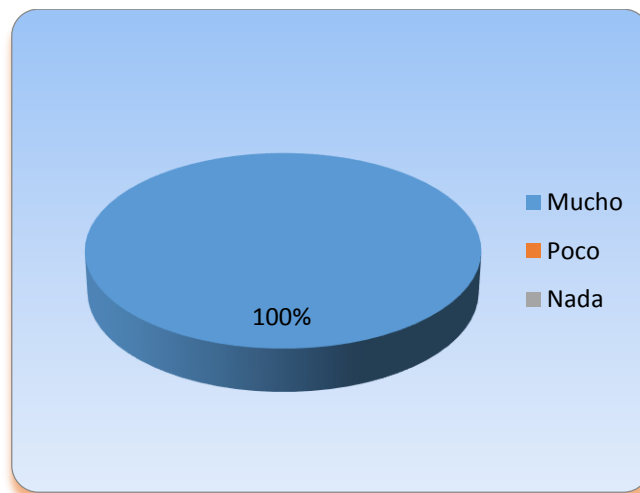
7. ¿Considera que el implementar un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero, ayude a mejorar los procesos organizacionales?

Cuadro N° 10 Pregunta 6

8. CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	3	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 6 Implementar modelo de gestión



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Como se puede apreciar en el gráfico, todos los colaboradores de LIDERSOFT están consientes de que al implementar un Modelo de Gestión, los procesos organizacionales van a ejecutarse de una mejor manera optimizando así recursos, mejorando el servicio, ampliando el número de clientes y por ende incrementando los ingresos para la organización.

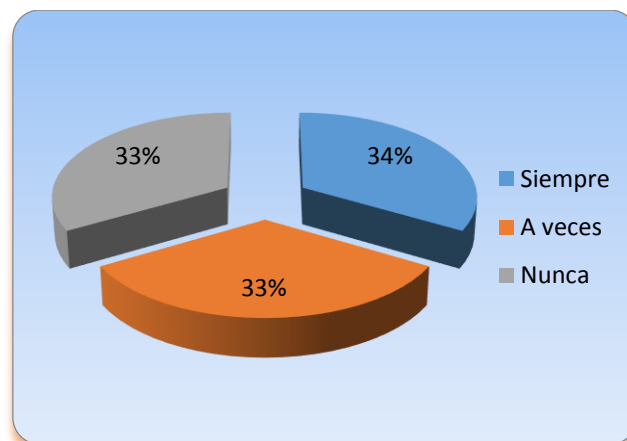
9. ¿Le han capacitado en la empresa para un mejor desempeño laboral?

Cuadro N° 11 Pregunta 10

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	33,33%
A veces	1	33,33%
Nunca	1	33,33%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 7 Capacitación en la empresa



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Según el gráfico podemos observar que un miembro de la organización ha sido capacitado siempre, otro miembro sólo a veces y el restante nunca ha recibido capacitación. Hablando con el personal identificamos que la razón es que el último integrante lleva poco tiempo en la empresa además la capacitación en temas informáticos es costosa, la experiencia de los funcionarios es de mucha utilidad al momento de inducir a los nuevos colaboradores. Utilizan herramientas informáticas de fácil acceso.

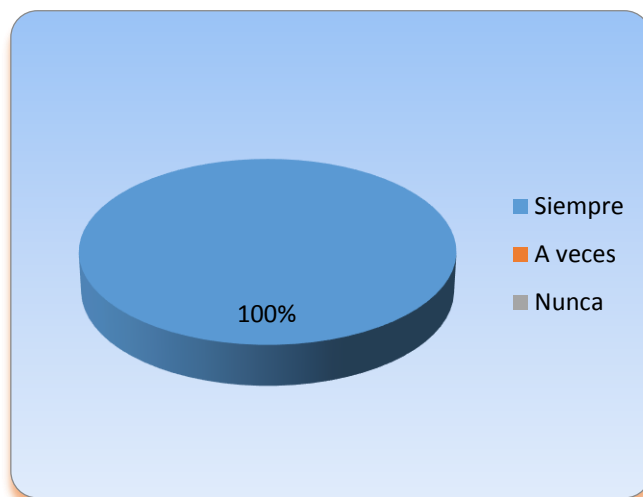
10. ¿La empresa valora sus esfuerzos al realizar sus tareas?

Cuadro N° 12 Pregunta 11

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 8 Valoración de esfuerzos



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Como se puede observar en el gráfico, todo el personal siente que sus esfuerzos siempre son valorados en la organización, de esta forma se evidencia la calidad de ambiente laboral que tienen, estando el personal motivado su rendimiento será elevado. Lidersoft prioriza la satisfacción de su personal, es una política interna que manejan desde que se formó la empresa.

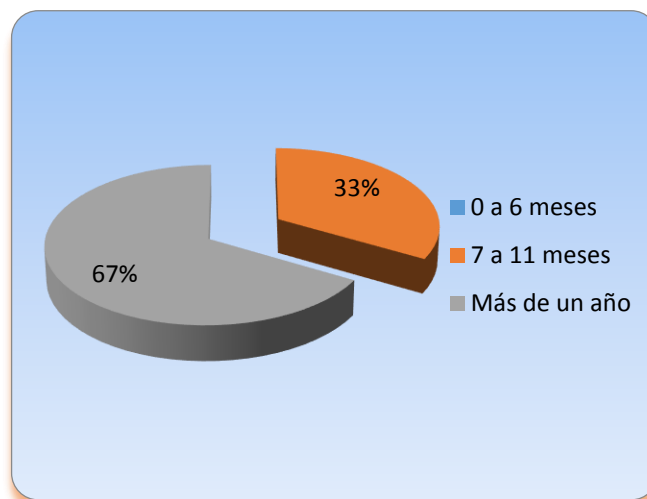
11. ¿Hace cuánto tiempo labora usted en la empresa?

Cuadro N° 13 Pregunta 12

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 a 6 meses	0	0%
7 a 11 meses	1	33,33%
Más de un año	2	66,67%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 9 Tiempo en la empresa



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Podemos evidenciar que la mayoría del personal labora más de un año en la empresa y un funcionario trabaja de 7 a 11 meses, el tiempo de experiencia en cada uno de los colaboradores permite que los proyectos se desarrollen de manera eficiente y en el menor tiempo posible es notorio que existe una relación laboral cordial donde el equipo se complementa para la consecución de los objetivos.

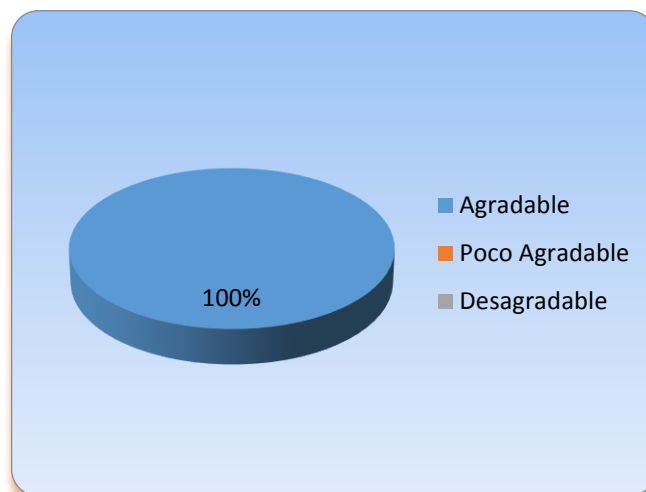
12. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la empresa?

Cuadro N° 14 Pregunta 13

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agradable	3	100%
Poco Agradable	0	0%
Desagradable	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 10 Ambiente laboral



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Se puede identificar que todo el personal está de acuerdo en que el ambiente laboral en la empresa LIDERSOFT es agradable, esto hace que no exista la barrera entre jefe y subordinado, más bien una relación de amistad, que permite que las actividades fluyan sin complicaciones. En un ambiente agradable el personal desarrolla las actividades en forma organizada, trabajando en equipo es más fácil cumplir con los objetivos.

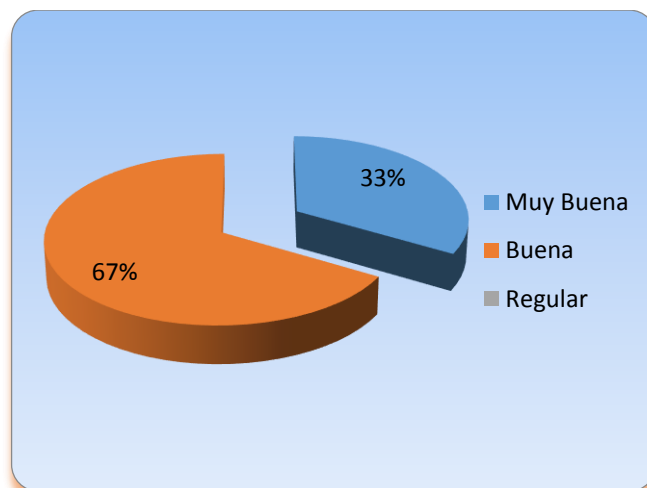
13. ¿La infraestructura física en la que desempeña sus actividades es?

Cuadro N° 15 Pregunta 16

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	1	33,33%
Buena	2	67,67%
Regular	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 11 Infraestructura física



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Podemos observar que la mayoría de los colaboradores de LIDERSOFT consideran que la infraestructura donde realizan sus actividades es buena, mientras que un empleado cree que es muy buena, esto se debe a que el espacio físico es reducido para los equipos informáticos que tienen a su cargo al momento de programar, en ocasiones requieren más de tres equipos para cumplir con un proyecto para determinado cliente.

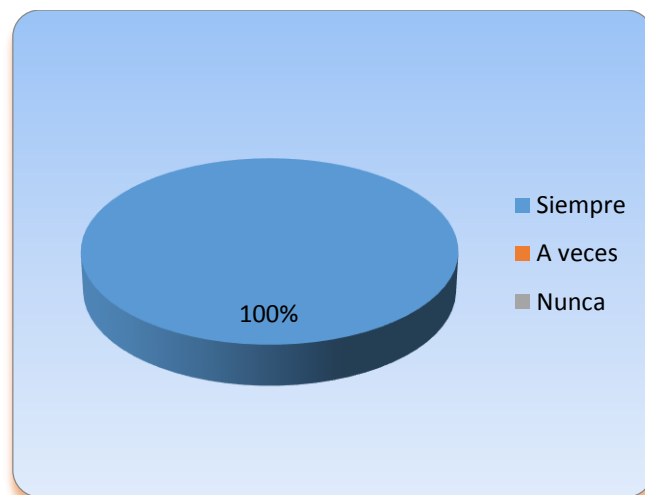
14. ¿El pago de remuneraciones y beneficios de ley se cumplen puntualmente?

Cuadro N° 16 Pregunta 17

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 12 Pago de remuneraciones puntuales



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Con el gráfico anterior podemos evidenciar que todo el personal de LIDERSOFT está satisfecho con la puntualidad en que es cancelada su remuneración, como se ha mencionado en párrafos anteriores la empresa prioriza la satisfacción de sus colaboradores, lo que hace que desempeñen de manera eficiente sus actividades.

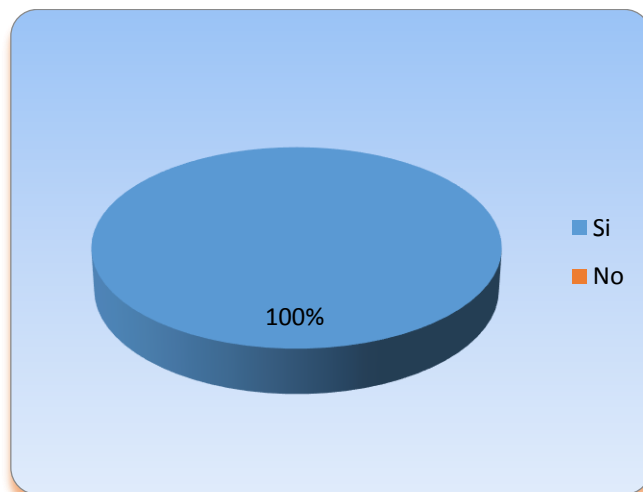
15. ¿Considera que con el levantamiento de procedimientos de su área mejoraría la gestión y se evitaría la duplicidad de tareas?

Cuadro N° 17 Pregunta 8

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100%
No		0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 13 Levantamiento de procesos y duplicidad de tareas



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Según el gráfico se puede observar que todo el personal de LIDERSOFT está convencido que el levantamiento de procedimientos en sus respectivas áreas eliminaría la duplicidad de tareas, beneficiaría al llevar un registro en forma organizada en el desarrollo de sus tareas y de esta manera cada persona se responsabilizará del cumplimiento de las actividades designadas según sus funciones, proyectos y programas a ejecutar.

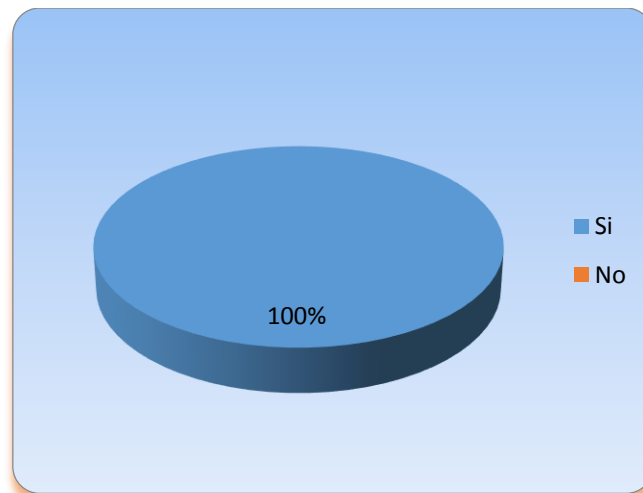
16. ¿Realiza controles en el cargo que ejerce?

Cuadro N° 18 Pregunta 9

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100%
No		0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 14 Controles en el cargo que ejerce



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Como se puede observar en el gráfico el total de los funcionarios de LIDERSOFT es cauteloso con la información confidencial de los clientes que se maneja al momento de programar el sistema, es por eso que se realiza consecutivos y minuciosos controles para que no existan errores en la información ingresada al sistema. Con cada nuevo cliente se firma un contrato de confidencialidad que responsabiliza a la empresa sobre el manejo de la información entregada para la elaboración de los sistemas informáticos.

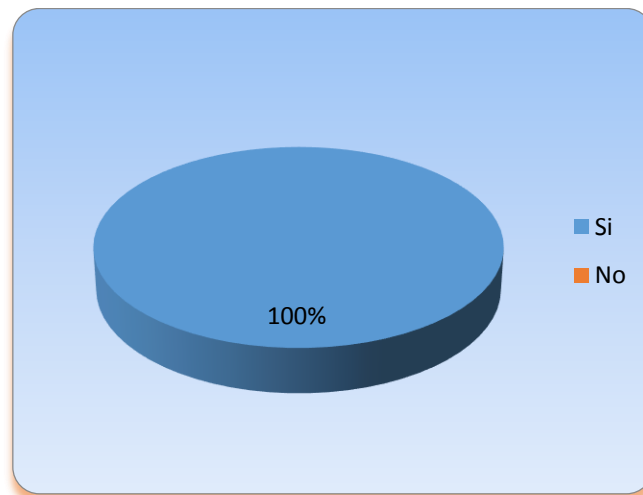
17. ¿Considera conveniente que la empresa incorpore procedimientos en donde se detalle las actividades que debe realizar?

Cuadro N° 19 Pregunta 14

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100%
No		0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 15 Procedimientos detallados de actividades



FUENTE: Encuesta al personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Claramente se puede observar que todos los colaboradores están de acuerdo en adoptar un Modelo de Gestión donde se detallen los procedimientos de las actividades que deben realizar diariamente, esto mejorará la productividad de la empresa, evitará el desperdicio de recursos, mejorará la imagen de la empresa ante la competencia y ante los posibles clientes.

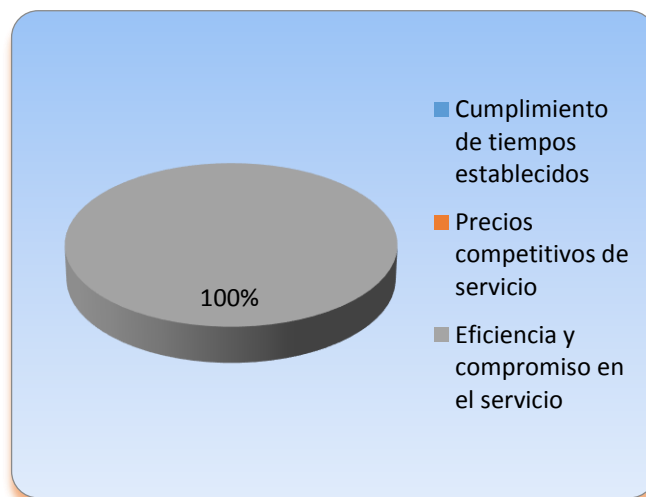
18. ¿Qué elementos considera necesarios para mejorar el servicio?

Cuadro N° 20 Pregunta 15

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumplimiento de tiempos establecidos	0	0%
Precios competitivos de servicio	0	0%
Eficiencia y compromiso en el servicio	3	100%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 16 Elementos para mejorar el servicio



FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Todo el personal de LIDERSOFT opina que para mejorar el servicio es imprescindible la eficiencia y el compromiso con que se realizan las actividades, esto conlleva a que el cliente este siempre satisfecho; al cumplir estas políticas se vuelven más competitivos, y de esta manera se atraen a más clientes y se fidelizan los ya existentes.

1.6.3 Encuesta a los clientes de la empresa LIDERSOFT

Objetivo.- Conocer el nivel de aceptación que tienen los servicios que ofrece LIDERSOFT

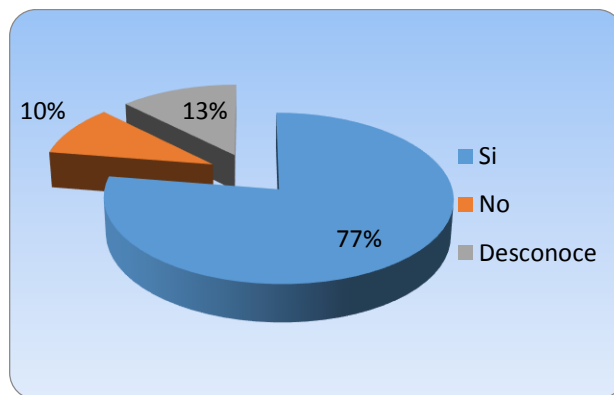
1. ¿Conoce la línea de servicios que ofrece LIDERSOFT?

Cuadro N° 21 Pregunta 1

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	77,50%
No	4	10%
Desconoce	5	12,50%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 17 Línea de servicios de LIDERSOFT



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

La mayoría de clientes conoce la línea de servicios que ofrece LIDERSOFT, pero existe un porcentaje que no los conoce los servicios y otro que desconoce, esto indica que hace falta publicidad o una persona encargada del marketing de la empresa para difundir los productos que se ofertan a los posibles clientes y también fidelizar a los consumidores.

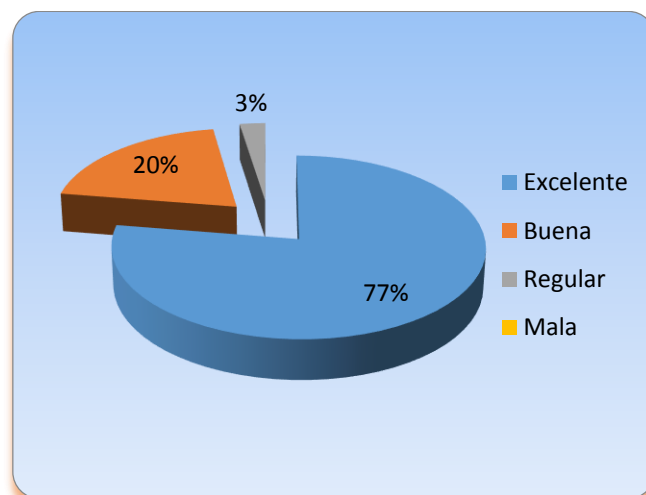
2. ¿Cómo califica la atención que usted recibió de la empresa?

Cuadro N° 22 Pregunta 2

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	31	77,50%
Buena	8	20%
Regular	1	2,50%
Mala	0	0%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 18 Atención a los clientes de LIDERSOFT



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Según el gráfico la mayoría de los clientes ha recibido una excelente atención, un porcentaje medio ha recibido una buena atención y un porcentaje mínimo regular, a pesar de que los socios de LIDERSOFT se encargan personalmente de buscar y negociar con nuevos clientes es evidente que hace falta mayor esmero en los requerimientos de los nuevos consumidores.

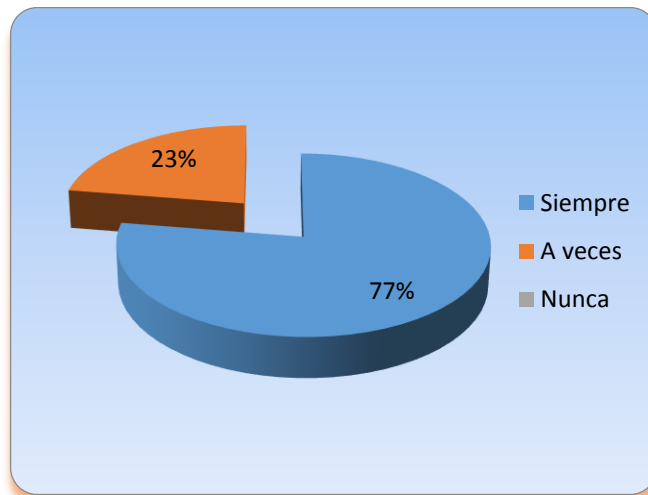
3. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio en esta empresa?

Cuadro N° 23 Pregunta 3

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	31	77,50%
A veces	9	22,50%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 19 Frecuencia en que utilizan los servicios



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Se puede identificar que la mayoría de los clientes siempre utilizan los servicios de LIDERSOFT, debido a la confianza, seguridad y excelente atención brindada por el personal que realiza los proyectos; un mínimo porcentaje de clientes a veces los utiliza; tal vez por que no se ha promocionado todos los servicios que se ofertan es por ello que se requiere un plan de marketing para la difusión de todos los productos y servicios que brinda la empresa.

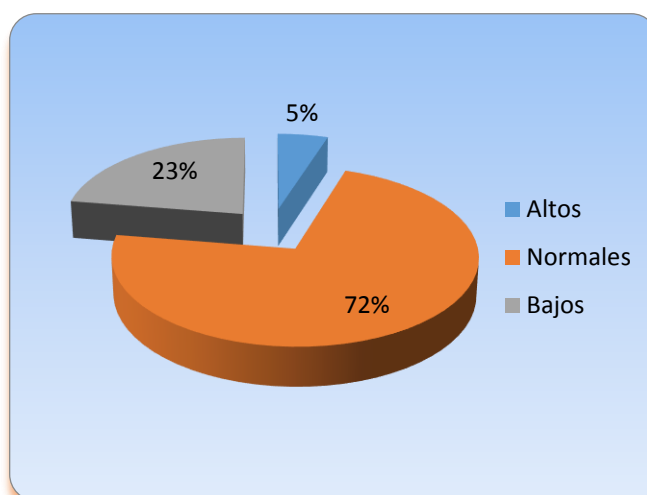
4. ¿Cómo considera los precios del servicio que brinda LIDERSOFT?

Cuadro N° 24 Pregunta 4

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altos	2	5%
Normales	29	72,50%
Bajos	9	22,50%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 20 Precios de los servicios



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

En el gráfico se puede observar que más de la mitad de los clientes consideran que los precios de los servicios de LIDERSOFT son normales y un número de clientes cree que los precios son bajos, un porcentaje mínimo estima que los precios son altos. En Ibarra existen varios profesionales que se dedican a programar sistemas informáticos que trabajan de manera independiente y por ello los precios de los productos que ofertan pudieran ser más bajos a los de LIDERSOFT.

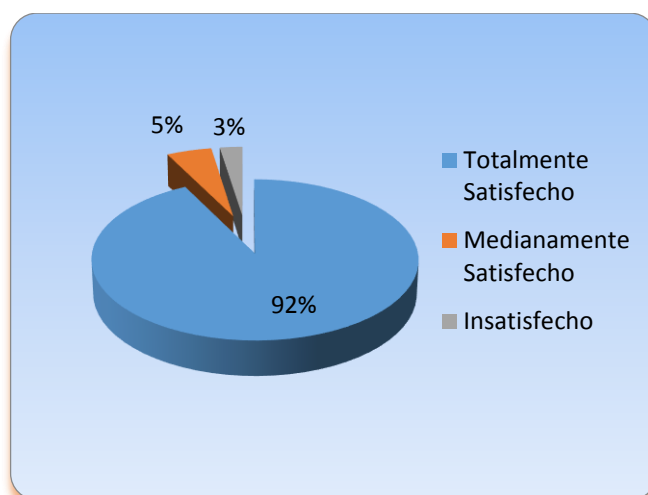
5. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio que ofrece la empresa?

Cuadro Nº 25 Pregunta 5

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	37	92,50%
Medianamente Satisfecho	2	5%
Insatisfecho	1	2,50%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico Nº 21 Satisfacción del cliente



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Como podemos observar en el gráfico el 92% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que le ha brindado LIDERSOFT, un 5% se encuentra medianamente satisfecho y un 3% insatisfecho. El caso de insatisfacción representa a un cliente, después de revisar las causas se evidenció que el cliente no estuvo de acuerdo con los precios acordados.

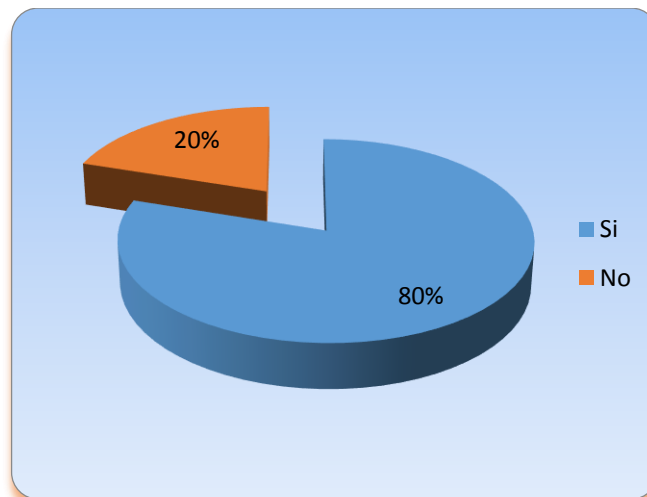
6. ¿Cree que la empresa está en un lugar estratégico?

Cuadro N° 26 Pregunta 6

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	80%
No	8	20%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 22 Lugar estratégico de LIDERSOFT



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Se puede identificar que la mayoría de los clientes de LIDERSOFT están de acuerdo con la ubicación de la empresa y un porcentaje bajo opina que no es adecuada. Si bien es cierto la ubicación estratégica de una institución juega un papel fundamental en el nivel de ventas, en empresas de desarrollo de software lo más importante es la calidad de servicio que se brinde y el capacidad profesional del programador.

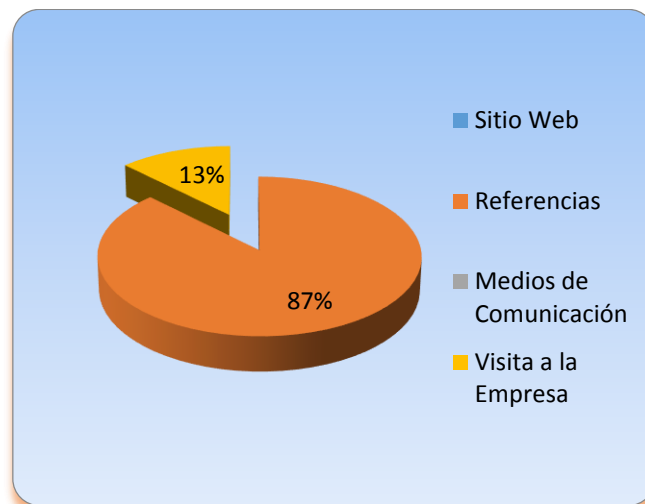
7. ¿Cómo se enteró de la existencia de la empresa?

Cuadro N° 27 Pregunta 7

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sitio Web	0	0%
Referencias	35	87,50%
Medios de Comunicación	0	0%
Visita a la Empresa	5	12,50%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 23 Conocimiento de LIDERSOFT



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Gráficamente podemos darnos cuenta que más de la mitad de los clientes de LIDERSOFT conoce de la empresa a través de referencias personales y tan solo un mínimo porcentaje la conoce por visitas. Con esto se evidencia que los clientes satisfechos están dando buenas referencias de la empresa y ello atrae a nuevos clientes.

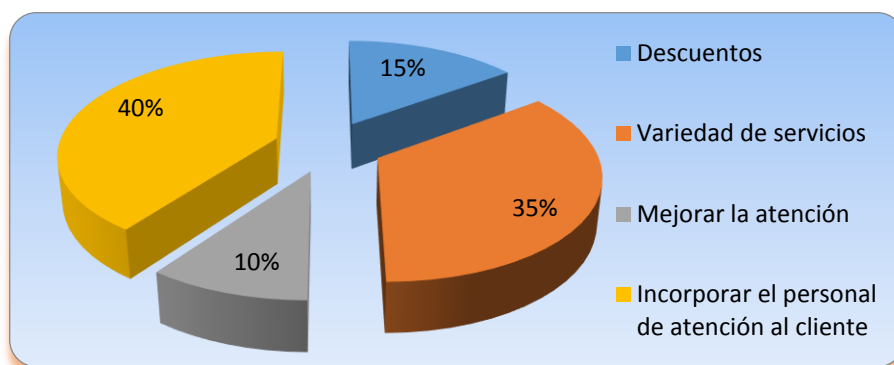
8. ¿Para mejorar el servicio qué sugerencias propone?

Cuadro N° 28 Pregunta 8

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Descuentos	6	15%
Variedad de Servicios	14	35%
Mejorar la atención	4	10%
Incorporar el personal de atención al cliente	16	40%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Encuesta a l personal de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 24 Sugerencias para mejorar el servicio



FUENTE: Encuesta a los clientes de LIDERSOFT
ELABORADO: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

Para mejorar el servicio en la empresa un porcentaje alto de sus clientes cree que se debe incrementar una persona en el área de atención al cliente la misma que se encargue de promocionar a la empresa, hacer visitas a posibles nuevos clientes; un porcentaje considerable cree que se de ampliar la variedad de servicios, como venta de equipos informáticos, arreglo y mantenimiento, capacitación, etc., pero al analizarlo con los socios manifiestan que ellos se centran exclusivamente en programación de sistemas para empresas que prestan diferentes servicios; un porcentaje bajo opina que se debe realizar descuentos y se debe mejorar la atención al cliente.

1.7 Matriz FODA

A través del método FODA, se efectuó un diagnóstico interno, con el fin de determinar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Institución investigada. A continuación se puntualizan los diferentes aspectos encontrados:

Cuadro N° 29 Matriz FODA

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
A M B I E N T E	1. Experiencia de todos los socios	1. Empresas que necesitan cumplir requerimientos legales.	A M B I E N T E
	2. Tecnología de punta	2. Alto índice de crecimiento en empresas que necesitan de un software a la medida	
	3. La confianza mutua entre los socios	3. Manejan base de clientes referidos.	
	4. Utilizan paquetes Informáticos que son constantemente actualizados		
	5. Programadores Certificados		
	DEBILIDADES	AMENAZAS	
I N T E R N O	1. Errores en levantamiento de información y requerimientos	1. Competidores nacionales y extranjeros	E X T E R N O
	2. Incumplimiento de plazos establecidos en contratos.	2. No están constituidos legalmente	
	3. Poco nivel de expansión hacia otras áreas de mercado.	3. Poca intervención en el mercado local	
	4. Generan mayor dependencia hacia una sola persona.	4. Poco conocimiento de la empresa por del mercado en general	

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autora de la Investigación

1.8 Cruce estratégico FO - FA

➤ F1. F2. F3. O1.

Contando ya con la experiencia de los socios, la confianza de los clientes y la tecnología de punta que manejan, se puede aprovechar los requerimientos actuales que tienen las empresas para el cumplimiento de requerimientos legales.

➤ F1. F2. F3. A1.

La experiencia de los socios, la confianza con la que cuentan, la tecnología de punta que manejan y con los ajustes pertinentes podremos empezar a contrarrestar la pérdida de mercado a causa de la competencia.

➤ F1. F5. O3.

La experiencia de los socios y la certificación que ellos tienen, han ayudado a que logren tener una cartera de clientes referidos gracias a la labor que están realizando con sus consumidores actuales.

➤ F1. F5. A3.

A pesar de la experiencia de los socios y la certificación que ellos tienen, eso no es suficiente para entrar en el mercado libremente.

➤ F4. F5. O2.

El utilizar paquetes informáticos actualizados y tener profesionales certificados es una ventaja competitiva que ayudará a tener un gran crecimiento de clientes por todos los beneficios que se les está ofertando y además la excelente atención que se brinda a los clientes.

➤ **F4. F5. A4.**

A pesar de tener paquetes informáticos actualizados y profesionales calificados, la empresa no se ha dado a conocer hacia su potencial mercado.

➤ **F1. A2.**

La experiencia de los socios no ha contribuido a que ya esté constituida legalmente como tal.

1.9. Identificación del Problema

Luego de realizar un análisis minucioso de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, se procede a plasmar la matriz FODA en la que se aprecia claramente el problema diagnóstico que está afectando al área administrativa de LIDERSOFT, siendo necesario el diseño de un Modelo de Gestión que permita controlar los procesos administrativo-financieros y evitar desperdicios.

A su favor y como base de la entidad se determina que posee un buen clima organizacional, pero hace falta mejorarlo con procesos estandarizados que permitan a los colaboradores tener conocimiento claro de las tareas a ejecutarse evitando así duplicidad de tareas y permitiendo ser eficaces y eficientes.

Con lo anteriormente expuesto se propone implementar un **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA LIDERSOFT ESPECIALIZADA EN DESARROLLO DE SOFTWARE, DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIAL DE IMBABURA”**.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para la ejecución del presente Modelo de Gestión Administrativo Financiero es necesario tener bases teóricas que sirvan de herramienta para las propuestas planteadas, es por ello que a continuación se describe información biográfica con el propósito de ampliar conocimientos.

2.1. LIDERSOFT,

Es una empresa privada creada con el objetivo de desarrollar Soluciones Informáticas, utilizando metodologías y herramientas modernas.

Dispone de recursos humanos capacitados en el desarrollo de sistemas para el sector empresarial, con habilidades en:

- Análisis, Diseño de Sistemas
- Implementación de Sistemas
- Administración de Proyectos Informáticos
- Control y Aseguramiento de la Calidad
- Diseño y Administración de base de datos
- Diseño y Administración de redes LAN y WAN

2.2. Empresa

Sarmiento Rubén (2010), Contabilidad de Costos, 2ª edición, Impresos Andinos S.A., manifiesta que la empresa: “es una entidad u organización que se establece en un lugar determinado; con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y

comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer diversas necesidades de la sociedad". pág. 1.

En base a estos conceptos podemos determinar que la empresa es el conjunto organizado de personas, para desarrollar bienes o servicios, que satisfagan necesidades humanas, con la finalidad de obtener recursos lucrativos.

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

2.2.1. Proceso y requisitos para constituir una empresa

Según la página web de la Superintendencia de Compañías <https://www.supercias.gov.ec/Web/privado/seguridad/htm/servicios%20personalizados.htm> .

- Reservar el nombre para la sociedad: éste trámite ayudará a revisar si todavía no existe una compañía con el mismo nombre. El trámite se lo realiza en la Superintendencia de Compañías en el balcón de servicios
- Apertura de cuenta de integración de capital: este trámite se lo realiza en cualquier banco del país, los requisitos básicos (que pueden variar dependiendo de la institución) son:
 - a. Capital mínimo es USD 800 para constituir una compañía anónima y USD 400 para una compañía limitada;

- b. Carta de socios en la que se detalla la participación de cada uno (para constituir una compañía se requiere un mínimo de dos socios); y,
 - c. Copias de cédula y papeleta de votación de cada socio.
- Elaboración de los estatutos o contrato social que regirá a la sociedad, este documento se lo realiza mediante una minuta firmada por un abogado.
- Una vez que se cuente con la reserva del nombre, el certificado de apertura de cuenta de integración de capital y la minuta firmada por un abogado, se debe, con todos estos documentos acudir ante notario público a fin de que eleve a escritura pública dichos documentos.
- Posterior a que el notario entregue los estatutos elevados a escritura pública se debe ingresar a la Superintendencia de Compañías para su revisión y aprobación mediante resolución.
- Después de que se ha obtenido la aprobación de la Superintendencia, dicha institución entrega cuatro copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional.
- Previo a la inscripción en el Registro mercantil, se debe realizar la publicación del extracto mencionado en el numeral anterior en un diario de circulación nacional; y, realizar el pago de la patente municipal y del “1.5×1000” (uno punto cinco por mil) y obtener el certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por el Municipio.
- Cuando ya se cuente con todos los documentos antes descritos, se debe ir al Registro Mercantil del cantón correspondiente.

- Una vez inscrita la sociedad, se debe elaborar un acta de junta general de accionistas a fin de nombrar a los representantes (Presidente, Gerente, dependiendo del estatuto).
- Con los documentos inscritos en el Registro Mercantil, se debe regresar a la Superintendencia de Compañías a fin que le entreguen varios documentos que son habilitantes para obtener el RUC de la compañía.
- Y como penúltimo paso, con los mencionados documentos se debe ir a las oficinas del Servicio de Rentas Internas (SRI) para sacar el Registro Único de Contribuyentes (RUC), con original y copia de la escritura de constitución, original y copia de los nombramientos, el formulario correspondiente debidamente lleno, copias de cédula y papeleta de votación de los socios y de ser el caso, una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite. Para finalizar el proceso, con el RUC, se debe acudir a la Superintendencia de Compañías para que les entreguen una carta dirigida al Banco en el que se abrió la cuenta de integración de capital; desde ese momento se dispondrá del valor depositado en el banco.

2.2.2. Tipos de empresas

Bravo Valdivieso Mercedes (2010), Contabilidad General, 5ta edición, manifiesta que: “Existen algunos criterios para clasificar las empresas, para efectos contables más útiles los siguientes:

1.- Por su naturaleza:

a. Empresas Industriales: Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.

b. Empresas Comerciales: Son aquellas que se dedican a la compra-

venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.

c. Empresas de Servicios: Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad

2.- Por el sector al que pertenece

- a) **Empresa pública:** si el capital y el control está en manos del Estado.
- b) **Empresa privada:** si el capital está en manos de accionistas particulares.
- c) **Empresa mixta:** si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.

3.- Por la integración del capital

- a) **Unipersonales:** Son aquellos cuyo capital pertenece a una persona natural.
- b) **Pluripersonales:** Son aquellos cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales.

4.- Por su forma jurídica

Todas las empresas deben tener una forma jurídica que viene determinada, entre otras cosas, por el número de personas que participan en la creación de la misma, por el capital aportado y por el tamaño; así, podemos distinguir:

Empresario individual: Cuando el propietario de la empresa es la única persona que asume todo el riesgo y se encarga de la gestión del negocio.

Sociedades: Cuando varias personas se deciden a invertir en una empresa pueden formar una sociedad.

- Sociedad anónima.

- Sociedad anónima laboral.
- Sociedad de responsabilidad limitada.
- Sociedad cooperativa de responsabilidad limitada.
- Sociedad regular colectiva.
- Sociedad comanditaria.
- Sociedad civil.

En este caso LIDERSOFT es un Sociedad Civil por lo que a continuación se detallara los puntos más relevantes de este tipo de empresa.

Sociedad Civil

La sociedad civil es un contrato por el cual dos o más personas se obligan a poner en común dinero, bienes o industria, con ánimo de partir entre sí las ganancias, sin personalidad jurídica propia.

Características de una Sociedad Civil

- Tener un objeto lícito.
- Establecerse en interés común de los socios.
- La sociedad comienza desde que se celebra el contrato.
- La sociedad dura por el tiempo convenido, salvo pacto en contrario.
- Los socios pueden ser capitalistas o industriales, siendo los primeros los que aportan bienes o dinero y los segundos los que realizan para la sociedad una aportación de trabajo o industria.

Ventajas de una Sociedad Civil

- Solución de comienzo para pequeñas empresas que no disponen de capital.
- Solución para uniones de autónomos y profesionales.
- Sencilla y económica en su constitución. Exige menos trámites que las sociedades mercantiles.

- No es necesario disponer de ningún capital inicial para su constitución.

Responsabilidad de una Sociedad Civil.

- Los socios responden con todo su patrimonio personal y empresarial de las posibles pérdidas (responsabilidad ilimitada).

2.3. Administración

Jones Gareth R. – George Jennifer M. (2010), Administración contemporánea, 6ª edición, editorial McGraw-Hill, manifiesta: “La administración es la planeación, organización, dirección, y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”, Pág. 5.

Entendiendo estos conceptos se puede decir que la Administración es un proceso de Organización, Planificación y Control que sirve para optimizar recursos dentro de una empresa, cumpliendo los objetivos propuestos.

2.3.1. Proceso Administrativo

CHIAVENATO, Idalberto (2009), Administración en los nuevos tiempos, Bogotá, Editorial McGRAW-HILL, Manifiesta: “Se toma la Administración como proceso para hacer énfasis en que los administradores, sin importar sus niveles ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados. De ahí se deriva la denominación de proceso administrativo, dada el conjunto y la secuencia de las funciones administrativas” Pág. 16

Entendiendo este concepto podemos decir que el Proceso Administrativo es un conjunto de pasos lógicos que se desarrollan de forma concatenada, a fin de obtener resultados específicos, previamente trazados.

a. Planeación

HERNANDEZ, Sergio (2010) manifiesta que: “La planificación es un proceso de conceptualizar a la organización en el futuro, presenta las bases sólidas para la toma de decisiones, para proyectar las acciones por medio de un plan rector de largo plazo”. (Pág. 142)

El concepto la planeación se puede entender como una proyección futura de metas y estrategias tendientes a un éxito mayor y a corregir posibles deficiencias, con el objetivo de multiplicar la eficiencia, eficacia y rentabilidad, de los procesos.

b. Organización

HERNANDEZ, Sergio (2010) dice que: “La organización orienta la acción técnica para dividir las funciones por áreas, departamentos y puestos; establece las jerarquía, las responsabilidades y define la comunicación formal”. Pág. 163.

La organización como concepto fundamental de la estructura empresarial determina directrices, funciones y responsabilidades consabidas de cada cargo para la ejecución del objeto de la empresa y la consecución exitosa del fin mismo.

c. Dirección

HERNANDEZ, Sergio (2010) dice que: “La dirección es la acción ejecutiva para hacer realidad los planes, mediante estrategias

efectivas que permitan el desarrollo de la organización en el medio donde opera". Pág. 204.

El direccionamiento adecuado de la empresa aclara el enrutamiento definido y proyecta un plan de acción estratégico, en este concepto se define la efectividad de la visión propuesta por la empresa y es en su administración donde recae la responsabilidad de toma de decisiones.

d. Control

DE CENZO, Robbins (2009) menciona que: "El control es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realice conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes" Pág. 185.

Mediante la aplicación de este concepto se obtiene que el control es un proceso adecuado de seguimiento del cumplimiento de lineamientos estratégicos implantando acciones correctivas y preventivas.

2.4. Contabilidad

Bravo Mercedes, (2009), Contabilidad general, novena edición, editorial nuevo día, Quito – Ecuador; en referencia al tema la autora la define como: "La ciencia, arte y la técnica que permite el registro, clasificación, análisis e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable". Pág. 1

La aplicación de un sistema contable de forma técnica, permite mantener un orden y una fuente de las transacciones realizadas durante periodos contables específicos, ello con el propósito de tener información real para su respectivo análisis, a la vez para tomar decisiones oportunas, acertadas.

La contabilidad se define como la ciencia que nos enseña a analizar, clasificar, registrar y procesar las operaciones contables que se realizan en la empresa creando un sistema de información que nos permite medir, controlar e informar sobre la situación financiera de la empresa, expresada en términos monetarios.

Presenta la situación financiera de la empresa bajo un enfoque realista y técnico, considerando todos los elementos necesarios para la presentación de cada valor monetario en cada cuenta que se presenta en los Estados Financieros. Eso genera la confianza necesaria para que los dueños, inversionistas, acreedores, clientes y el público en general, valoren a la empresa en su accionar interno, su productividad o capacidad de generación de ingresos, utilidades, su posicionamiento económico y social en su accionar operativo.

Permite conocer los costos reales de sus productos o de cada uno de sus procesos internos donde se generan esos costos lo que permite que se puedan establecer valores de venta de los productos, ajustar sus gastos operativos, de ventas, de mano de obra, para lograr una administración más eficiente de sus recursos, aumentar su nivel de productividad y competitividad.

2.4.1. Normas Internacionales de Información Financiera

Las NIC – “Normas internacionales de contabilidad, normas internacionales de información financiera (NIIF), son las normas e interpretaciones adoptadas por el consejo de normas internacionales de contabilidad (CNIC). Esas normas comprenden:

- a) Las normas internacionales de información financiera;
- b) Las normas internacionales de contabilidad, y

- c) Las interpretaciones originadas por el comité de interpretaciones de normas internacionales de información financiera (CINIIF) o las antiguas interpretaciones (SIC)".

Las normas NIC y NIIF nacen para satisfacer la necesidad en una economía globalizada, con un imparable crecimiento e internacionalización de los mercados, de presentar la información contable de las empresas de forma que sea comparable y comprensible para todos.

Las NIIF y NIC aplicables a LIDERSOFT son las siguientes:

NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

Establece los procedimientos que sigue una empresa que adopta las NIIF por primera vez como base de presentación de los estados financieros.

Se necesita una declaración explícita y sin reservas sobre el cumplimiento de las NIIF, en sus estados financieros anuales, se debe seleccionar sus políticas contables en función de las NIIF, también se debe preparar estados financieros de años anteriores generar retroactivamente el estado de situación financiera de apertura aplicando las NIIF vigentes.

NIC 1 Presentación de estados financieros

Tiene como objetivo establecer el marco global para la presentación de estados financieros para uso general, incluyendo lineamientos sobre su estructura y el contenido mínimo. Se debe presentar información comparativa correspondiente al ejercicio anterior para los importes incluidos en los estados financieros y en la información complementaria.

Generalmente, los estados financieros deben prepararse con una periodicidad anual. Si cambia la fecha de cierre del ejercicio, y los estados

financieros se presentan para un período distinto al año, será necesario informar de este hecho.

Un conjunto completo de estados financieros debe incluir

- Un estado de situación financiera
- Un estado de resultados integrales
- Un estado de cambios en el patrimonio neto
- Un estado de flujos de efectivo
- Notas explicativas

NIC 7 Estado de flujos de efectivo

Se resume en exigir a las empresas que suministren información acerca de los movimientos históricos en el efectivo y equivalentes de efectivo a través de un estado de flujos de efectivo que clasifique los flujos de efectivo del período según su origen: actividades de explotación, de inversión o de financiación.

El estado de flujos de efectivo debe analizar los cambios en el efectivo y equivalentes de efectivo durante un período.

Los equivalentes de efectivo incluyen inversiones a corto plazo (menos de 3 meses desde la fecha de adquisición), fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, y sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor. Generalmente no incluyen participaciones de capital.

Los flujos de efectivo procedentes de actividades de operación, inversión y financiación deben presentarse por separado.

NIC 16 Propiedades, planta y equipo

Tiene como fin establecer los principios para el reconocimiento inicial y la medición posterior de propiedades, planta y equipo.

Los elementos de propiedades, planta y equipo deben registrarse como activo cuando sea probable que la empresa obtenga beneficios económicos derivados del mismo, y el costo del activo pueda determinarse con suficiente fiabilidad.

El reconocimiento inicial del activo ha de realizarse atendiendo al costo, que incluye todos los costos necesarios para su puesta a punto para el uso al que está destinado. Si el pago se aplaza, deberán registrarse intereses.

NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación

Su finalidad es Establecer principios de clasificación y presentación de los instrumentos financieros como instrumentos de deuda o de patrimonio, así como sobre la compensación de activos y pasivos financieros.

La clasificación de un instrumento por parte del emisor como instrumento de deuda o de patrimonio:

- Se basará en la sustancia y no en la forma del mismo.
- Tendrá lugar en el momento de su emisión y no se modificará posteriormente.
- Un instrumento es un pasivo financiero si el emisor puede estar obligado a entregar efectivo u otro activo financiero o si el titular tiene derecho a exigir efectivo u otro activo financiero. Un ejemplo son las acciones preferidas cuyo rescate es obligatorio.

- Un instrumento que no da lugar a dicha obligación contractual es un instrumento de patrimonio.
- Los intereses, dividendos, pérdidas y ganancias relacionados con un instrumento clasificado como pasivo deben presentarse como ingresos o gastos, según corresponda.

NIC 38 Activos intangibles

Su finalidad es establecer el tratamiento contable para el reconocimiento, medición y exposición de todos los elementos de inmovilizado intangible que no están contemplados específicamente en otras NIIF.

Un activo intangible, ya sea adquirido o desarrollado internamente, se reconoce si:

- Es probable que dicho activo genere beneficios económicos futuros para la sociedad; y el costo del activo puede ser determinado de forma fiable.

2.4.2. Rubros contables

a. Activos

La NIC 38 párrafo 8, define: “El Activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos”

Los activos son los recursos monetarios, los bienes tangibles e intangibles, así como los derechos de cobro sobre documentos u otras especies que son propiedad de la empresa y que le permitirán obtener beneficios económicos futuros.

b. Pasivos

Las NIC 37 párrafo 10, define: “Pasivo es una Obligación actual de la entidad, como resultado de sucesos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla, la empresa espera obtener en el futuro, beneficios económicos”

Los pasivos constituyen aportes de terceras personas como proveedores, entidades financieras y requerimientos por parte de entidades del gobierno, que se convierten en obligaciones y que deben ser satisfechas en un determinado tiempo.

c. Capital

El Patrimonio representa la inversión efectuada por el propietario o socios de la empresa u organización y representa en todo momento la diferencia entre el activo y el pasivo. Tales aportes pueden ser: en bienes, en valores y/o derechos.

2.4.3. El proceso contable

BRAVO, Mercedes (2010) indica; “Denominado también ciclo contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los estados financieros”. Pág. 31.

Un proceso financiero permite satisfacer la demanda de los recursos económicos necesarios para la eficiente operación de la empresa y suministrar la información requerida en forma confiable y oportuna de modo que permita apoyar eficazmente la toma de decisiones y el control sobre los bienes de la empresa.

Los elementos del ciclo contable comprenden una serie de pasos en orden cronológico de todas las operaciones y transacciones en los cuales se detalla todo el proceso desde que inicia la transacción hasta la presentación de los diferentes Estados Financieros con sus respectivas cuentas y saldos de un período determinado.

- **Documentos Fuente:** Comprende la documentación base sobre la cuál se origina una transacción en la que interviene una cuenta deudora y una acreedora, es el respaldo para justificar ingresos o egresos de cuentas.
- **Estado de Situación Inicial:** Es el Balance en el cuál se muestra los saldos iniciales para un periodo contable de todas las cuentas de la organización.
- **Libro Diario:** constituye la base de la información contable, es el principal libro de registros, ya que en el se registran todos los hechos económicos-financieros en forma de transacciones que luego serán procesadas para obtener la información contable.
- **Libro Mayor:** Este libro es el segundo de los principales libros contables, ya que aquí se mantiene información de los movimientos generados en el libro diario; de forma individualizada por cada una de las cuentas para determinar su saldo correspondiente.
- **Libros Auxiliares:** Son los libros en los que se registran las cuentas temporales, es decir, aquellos que se aperturan únicamente para un determinado ciclo y se cierran al final del mismo, dada su naturaleza se les conoce como cuentas auxiliares o transitorias.
- **Balance de Comprobación:** Este documento nos permite comprobar que el principio de partida doble se cumpla y que los saldos deudores y acreedores se equiparen, de igual manera nos permitirá verificar que las cuentas y valores sean los correctos y actualizar cuentas y saldos.
- **Hoja de Trabajo:** Es el documento en donde se refleja un estado inicial y ayuda a identificar los diferentes ajustes a realizar en un determinado

periodo, los mismos que son realizados para el cierre de las cuentas temporales u otras de ingresos y gastos que son cerradas con utilidad o pérdida del ejercicio.

- **Ajustes y resultados:** Son movimientos que sirven para realizar correcciones de errores que se den en un periodo determinado ocasionados de forma involuntaria o voluntaria debido al mal uso de las cuentas u otros. Además todas las cuentas que ameriten realizar algún tipo de ajuste de un determinado período contable.
- **Cierre de libros:** Proceso que se utiliza para determinar los saldos reales de las cuentas generales y cerrar las cuentas temporales de un período contable, conocidos también como ajustes y cierres.
- **Estado de Situación Financiera:** El Balance General o Estado de Situación Financiera, es un informa contable que presenta en forma ordenada y sistemática, las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio, y que a determinado periodo, determina la posición financiera de una entidad o empresa
- **Estado de Resultados:** El Estado de resultados es un documento contable que informa de manera ordenada, clasificada y detallada, el resultado de las operaciones de una empresa y que al final del periodo determinara una utilidad o pérdida como resultado de dichas operaciones.
- **Estado de Evolución de Patrimonio:** El Estado de Cambios en el patrimonio, es preparado al final del período con el propósito de demostrar la evolución ocurrida en las cuentas patrimoniales, el origen de las modificaciones y la posición actual del patrimonio, también conocido como capital contable.
- **Estado de Flujo de Efectivo:** Es un documento contable normado por la NIC7, que mide la habilidad de la empresa para generar recursos en efectivo y las necesidades en que se utiliza estos recursos, con el propósito de informar los cambios en la situación financiera en términos de liquidez y solvencia.

- **Notas Aclaratorias a los estados Financieros:** Las notas a los estados financieros incluyen descripciones narrativas o análisis más detallados de los montos presentados en el balance general, estado de resultados, estado de flujos de efectivo y estado de cambios en el patrimonio, así como información adicional tales como pasivos contingentes y compromisos. Las notas a los estados financieros incluyen información que las Normas Internacionales de Información Financiera requieren que sea revelada o recomiendan o incentivan a su revelación, y/o otras necesarias para lograr una presentación razonable.

2.5. Control interno

ESTUPIÑÁN R. (2010): señala que “control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable en una empresa”. Pág. 25.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Implementar un Sistema de Control Interno permite:

- Proteger y salvaguardar los bienes y otros activos contra pérdidas, bien sea por fraudes o errores no intencionales.
- Asegurar el grado de confiabilidad de flujo de información que pueden utilizar los administradores como base para planificar, dirigir y controlar.
- Promover la eficiencia operacional.
- Impulsar la adhesión a la política establecida por la administración de la entidad.

2.6. Componentes del control interno

Según Informe COSO II los componentes del Control Interno son:

- **Entorno Interno:** Filosofía administración de riesgo, apetito al riesgo, supervisión de Directorio, Integridad valores éticos y competencia del personal, autoridad, roles y responsabilidad infraestructura.
- **Definición y Comprensión de Objetivos:** Estratégico, operacional, cumplimiento, reporte.
- **Identificación de eventos:** Fuente Externa económicos, negocio, tecnológicos, políticos y sociales. Fuente Interna proceso, personas, sistema e infraestructura.
- **Valoración del Riesgo:** Técnicas cualitativas y cuantitativas.
- **Respuesta al Riesgo:** Evitar, reducir, compartir, aceptar.
- **Actividades de Control:** Políticas y procedimientos, preventivos, detectivos, correctivos, manuales, automáticos.
- **Información y Comunicación:** Información y captura de datos, datos internos y externos, datos históricos y esquema de reporte.
- **Monitoreo:** Actividades continuas, esporádicas.

2.7. Evaluación de control interno

Según la página web: <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml> la evaluación de control interno puede aplicarse: Memorándum o Narrativas; Flujogramas y Cuestionarios de control interno.

- **Memorándum o Narrativas:** Descripción de los procedimientos empleados en las diferentes áreas de una organización.
- **Flujogramas:** Diseños gráficos de la organización y sistemas administrativos de manera esquematizada.

- **Cuestionarios de Control Interno:** Forma escrita, preguntas agrupadas secuencialmente, valoración de respuestas, la mejor técnica de evaluación.

2.8. Obligaciones tributarias

2.8.1. Ley de equidad tributaria

La Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador 2008 y Reglamento, manifiesta: “El sistema tributario en nuestro país constituye un muy importante instrumento de política económica, que a más de brindarle recursos públicos al Estado permite el estímulo de la inversión, el ahorro y una mejor distribución de la riqueza, por lo que es necesario introducir, en el marco jurídico que lo rige, herramientas que posibiliten un manejo efectivo y eficiente del mismo, que posibilite el establecimiento de tributos justos y que graven al contribuyente sobre la base de su verdadera capacidad para contribuir; por lo que la Ley de Equidad Tributaria establece estabilidad y seguridad jurídica tanto al Fisco como a los contribuyentes.”

Todas las empresas que generen ingresos se encuentran en la obligación de estar al día con los impuestos a través del Servicio de Rentas Internas.

2.8.2. Tributos vigentes

a) Impuesto a la Renta (IR)

Art. 1.” Objeto del impuesto. Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.”(LRTI)

Se considera renta a los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito u oneroso, sea que provenga del trabajo, del capital, consistente en dinero, especies y servicios.

b) Impuesto al Valor Agregado (IVA)

“Art. 52 Se establece el impuesto al valor agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.”(LRTI)

Es aquel que grava al valor de la transferencia de dominio a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé la ley, es un equivalente al 12%, el cual se lo calcula sobre una base imponible.

c) Retenciones en la Fuente (RF)

Toda persona jurídica, pública o privada, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier otro tipo de ingresos que constituyan renta gravada para quien lo reciba, actuara como agente de retención del impuesto a la renta, de acuerdo a los porcentajes previstos en la Ley.

2.9. Manuales

DULTAT, Miguel (2010), Expresa que: “El Manual contiene información respecto de las tareas que deben cumplir cada puesto de trabajo y cada unidad administrativa. Facilitan por otro lado una mejor selección del personal para los distintos cargos de la empresa”. Pág. 205.

Los manuales son herramientas que permiten comunicar y documentar los procedimientos de una empresa

Los manuales son de gran importancia porque sirven para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades

Ayudan a mantener actualizado al personal de forma constante contienen toda la información de la institución sobre las políticas, procedimientos, funciones, etc. Lo cuáles permite minimizar el riesgo inherente que existe en todos los procesos que realizan de forma cotidiana.

2.10. Tipos de Manuales

a. MANUAL ADMINISTRATIVO CONCEPTO:

Según GÓMEZ, Franklin (2010) “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización”. Pág. 169

El Manual Administrativo es una herramienta que sirve para comunicar, coordinar en forma ordenada los procedimientos a seguir dentro de la organización.

b) MANUAL FINANCIERO CONCEPTO:

Según ENRÍQUEZ, Benjamín Franklin (2009) tercera edición manifiesta “Es aquel que respalda el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles Las responsabilidades del

contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración”. Pág. 170

El Manual Financiero brinda información adecuada sobre el manejo y distribución de los recursos económicos de una empresa, para salvaguardar los bienes de la misma.

c) MANUAL DE FUNCIONES CONCEPTO:

Según GÓMEZ, Franklin (2010), Es un documento donde deben existir las especificaciones de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas forman parte de la estructura orgánica, y cumplir con las atribuciones de la organización. Pág. 171

En este Manual se detallan específicamente las actividades que debe realizar cada uno de los miembros de la empresa.

Se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- Que sigan el orden establecido en la estructura.
- Que la redacción se inicie con el verbo en tiempo infinitivo.

d) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONCEPTO:

Según GÓMEZ, Franklin (2010) “Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma”. Pág. 172

Este Manual es más explícito en cuanto a los procedimientos que se debe seguir en cada una de las áreas de la Empresa.

2.11. Organigramas

Según <http://www.monografias.com/trabajos11/organig/organig.shtml> Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría.

Los organigramas son útiles para:

- a) Proporcionar una imagen formal de la organización.
- b) Constituirse en una fuente de consulta oficial.
- c) Facilitar el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- d) Representar un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

➤ NIVELES ADMINISTRATIVOS

Los niveles administrativos constituyen la distribución de una determinada organización según la responsabilidad que conlleva cada uno de los niveles de esta, siendo necesario que se realice este proceso para establecer de mejor manera las respectivas funciones y responsabilidades en la consecución de objetivos institucionales. Las empresas constituyen sistemas complejos destinados para alcanzar objetivos también diferenciados y complejos; por consiguiente, se presenta la división del trabajo y la especialización de actividades de los órganos y de los

miembros. Es posible definir diversos niveles de actuación dentro de la empresa, cada uno de los cuales desarrolla diversos enfoques en cuanto a los objetivos empresariales. Cada nivel tiene su propia racionalidad.

➤ **NIVEL INSTITUCIONAL.**

Constituyen los máximos representantes de las organizaciones, los mismos que defienden los objetivos empresariales y las estrategias globales necesarias para alcanzarlos de manera adecuada.

➤ **NIVEL INTERMEDIO.**

Este nivel debe adecuar las decisiones del nivel institucional a las operaciones realizadas en el nivel operacional. Generalmente este nivel esta compuesto por la administración media de la empresa, esto es la persona u órganos que transforman las estrategias elaboradas para alcanzar los objetivos empresariales en programas de acción.

➤ **NIVEL OPERACIONAL.**

Se relaciona con los problemas asociados a la ejecución cotidiana y eficiente de las tareas y operaciones de la empresa y se orienta exclusivamente hacia las exigencias impuestas por la naturaleza de la tarea técnica que debe cumplirse, los materiales que deben procesarse y la cooperación de numerosos especialistas requeridos en la ejecución de los trabajos.

2.12. Clasificación de Organigramas

Según <http://www.galeon.com/glsvoce5/ORGANIGRAMAS.HTM> Existen distintos tipos de organigramas, y distintos criterios para clasificarlos. Algunos de ellos son:

➤ **Según la presentación:**

Horizontales: en estos las unidades son desplegadas de izquierda a derecha colocando al título en el extremo izquierdo. Las relaciones entre las unidades se representan mediante líneas horizontales y las jerarquías se ordenan en columnas.

Son organigramas que representan la estructura organizativa de izquierda a derecha. Esta modalidad representa las unidades ramificadas de izquierda a derecha, colocando al órgano superior a la extrema izquierda. Los niveles jerárquicos se única en columnas y las relaciones entre las unidades se representan por líneas dispuestas horizontalmente. Este tipo de organigrama resulta de utilidad en el caso de estructuras con un gran número de órganos de igual jerarquía en la base.

Verticales: las unidades se despliegan de arriba hacia abajo y el titular se ubica en el extremo superior y las jerarquías se despliegan de manera escalonada.

Son organigramas que representan la estructura jerárquica, desde arriba hacia abajo. Son los organigramas más utilizados. Este tipo de organigrama es muy usado y recomendó para utilizarse en los manuales de organización. Consiste en colocar todos los puestos en casilleros, apareciendo el puesto de más alto nivel en la cúspide y los demás puestos en orden descendente y conectar los puestos por líneas de puntos para indicar autoridad funcional, es una modalidad más sencilla y difundida para representar gráficamente una empresa o institución

Mixtos: estos organigramas son una combinación de los dos anteriores, por lo que permiten un mayor despliegue.

2.13. Diagramas de flujo

Miranda F. (2011): señala que “Es un modo de representar gráficamente flujos o procesos, es decir, representar la secuencia de pasos que se realizan para obtener un determinado resultado, así como las relaciones entre las diferentes actividades que lo componen a través de un conjunto de símbolos”. Pág. 76

Un diagrama de flujo es documentar y representar gráficamente las etapas, tareas, la secuencia y las relaciones existentes en un proceso o sistema.

Un diagrama de flujo permite tener una visión clara de los procesos que realiza una empresa, además los dos autores señalados mencionan que los diagramas de flujo permiten tener una clara comprensión de la secuencia y las actividades que se necesitan para ejecutar un proceso. En resumen los diagramas de flujo se aplican para:

- Identificar problemas/oportunidades
- Definir el alcance del proceso
- Definir y documentar el proceso
- Analizar los procesos para su mejora y simplificación
- Planificar e implementar un cambio en el proceso o una solución
- Verificar los resultados


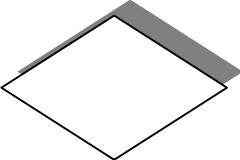


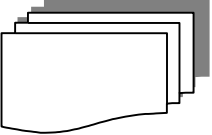
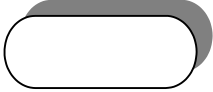
2.14. Símbolos Utilizados en los Diagramas de flujo

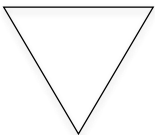
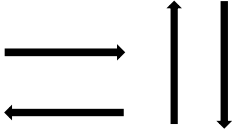
Según la página web <http://macabremoon0.tripod.com/id6.html> Para elaborarlo se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Identificar el proceso en cuestión
- Establecer punto por punto la secuencia del proceso
- Describir los pasos o las actividades principales dentro de las figuras geométricas.

A continuación se presentan los gráficos más utilizados en la elaboración de Flujogramas.

Cuadro Nº 30 Figuras para flujogramas

FIGURA	DETALLE
	<p>PROCESO: Representa la ejecución de una operación por medio de la cual se realiza una parte del procedimiento descrito.</p>
	<p>DECISIÓN: Representa dos o más alternativas por respuesta a una pregunta siguiéndose acciones diferentes según sea la misma (sí, no, etc.)</p>
	<p>SUBPROCESO: Representa la ejecución de un subproceso.</p>
	<p>DOCUMENTO: Cualquier documento o impreso.</p>
	<p>DOCUMENTOS: Varios documentos.</p>
	<p>INICIO O FINAL PROCESO: El punto en que hace su aparición o desaparecen en el flujo un determinado documento.</p>

	<p>ARCHIVO: Operación que indica archivo de documentación del proceso.</p>
	<p>INDICADOR DE DIRECCIÓN O LÍNEA DE FLUJO: Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.</p>

Elaborado por: Autora de la Investigación

CAPÍTULO III.

3. PROPUESTA ESTRATEGICA

3.1. La Empresa

El presente Modelo administrativo Financiero tiene como principal finalidad la estandarización de todos los procesos que LIDERSOFT realiza en sus actividades diarias y además definir una adecuada segregación de funciones de acuerdo al nivel de autoridad.

Adicionalmente ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia en los diferentes departamentos de la organización con un adecuado y organizado desarrollo de funciones.

3.2. Nombre o Razón Social



Fuente: Empresa Lid ersoft
Elaborado por: la autora de la Investigación

3.3. Titularidad de la empresa

El representante legal de LIDERSOFT es el Ingeniero en Sistemas José Ayala quien cumple con las funciones de Gerente.

3.4. Tipo de empresa (Sector Actividad)

LIDERSOFT posee una amplia experiencia en el desarrollo de soluciones informáticas integrales y comunicaciones. Ofrece servicio de

asesoramiento y soporte en cualquier nuevo proyecto informático que su empresa necesite, proponemos diversas alternativas para la solución de sus problemas y requerimientos. Disponemos de soluciones que van desde el diseño de un sitio Web para su empresa, hasta un completo Sistema de Gestión de Contenidos tanto en informática interna como en negocios por Internet.

Adicional brinda servicios para gestionar tanto las comunicaciones de su oficina central con diversas delegaciones, tele trabajadores o clientes de una forma segura y fiable. Son expertos en el mundo de la seguridad informática, con soluciones para evitar los problemas derivados del uso de Internet (virus, hackers, etc.) y los de la propia operativa diaria (soluciones de backup, recuperación de archivos, planes de contingencia).

Como objetivo principal, LIDERSOFT se ha propuesto brindar el mejor servicio y soporte técnico en lo concerniente a Soluciones Informáticas y Comunicaciones con una pasión por la calidad e innovación tecnológica, anticipándose de esta manera a las necesidades de nuestros clientes.

Habiendo realizado la investigación diagnóstica de la Empresa Lidersoft, se recolectó información que permite conocer la situación actual de la organización para solucionar los problemas existentes en cuanto a la estructura organizacional, funcional y manejo de recursos económicos.

El modelo de gestión administrativo financiero tiene como meta principal permitir la correcta existencia de segregación de funciones con el personal que labora en la empresa y su control de recursos financieros para su optimización y toma de decisiones eficientes, que contribuirá al desarrollo de sus actividades mejorando la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.

Es una empresa dedicada a brindar el servicio en asesoría en sistemas, la cual está ubicada estratégicamente en la calle Maldonado y Grijalva, de la

ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. La empresa nació hace más de 15 años por iniciativa del Ingeniero en Sistemas José Ayala, para de esta manera satisfacer las necesidades de sus clientes.

BASE FILOSÓFICA

3.4.1 Misión

“LIDERSOFT es una empresa dedicada al desarrollo de software Financiero, Administrativo, Asesoría en sistemas e instalación de servidores con software. Aplicamos de manera óptima la tecnología para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestras soluciones permiten tener la información requerida oportunamente para la toma de decisiones”.

3.4.2. Visión

“LIDERSOFT” en el 2017 será el proveedor N° 1 de software, asesoría e instalación para las empresas con el fin de ofrecer las mejores alternativas que satisfagan las más altas exigencias de nuestros clientes, con un equipo humano competente y comprometido con el desarrollo tecnológico de nuestro país.

3.4.3. Objetivos

- Desarrollar software de buena calidad y con alto nivel competitivo para facilitar y automatizar diferentes tareas en las empresas.
- Aumentar la eficiencia y eficacia en los procedimientos para la optimización de recursos.
- Incentivar a las personas al trabajo, estudio y progreso.

- Garantizar que sus clientes cuenten con software que contribuyan al cumplimiento de la misión, estrategias y objetivos propios.

3.4.4. Principios corporativos

- Trabajo en equipo para el cumplimiento a cabalidad de sus objetivos.
- Puntualidad en el desarrollo de sus tareas.
- Compromiso con sus cliente y consigo mismo..
- Servicio y calidad para una mejora continúa.
- Transparencia en el servicio.

3.4.5. Valores institucionales

- Ética profesional al momento de emprender su trabajo.
- Respeto a sus clientes y producto.
- Responsabilidad en el desarrollo de su trabajo y para con los clientes.
- Actuar para una acción y reacción constante, orientadas a ser más eficientes y efectivos.
- Veracidad para obtener resultados deseados.
- Escuchar: Escuchar las necesidades de otros sabiendo que una necesidad insatisfecha genera una oportunidad.

3.5. Aspectos administrativos

Lidersoft es una empresa que empezó con su constitución a cargo del Ing. José Ayala al tener información contable - administrativa relevante y de gran ayuda para las empresas, por lo que luego unieron esfuerzos con los Ingenieros en Sistemas, Oliver Toro y Frank Caicedo hasta lograr ser una sociedad, donde ahora pretenden ser líderes en este ambicioso proyecto de desarrollo de software ya que gracias a un estudio pudieron constatar que existía una demanda insatisfecha de este servicio y ellos podrían ser los propulsores de cubrir con esta necesidad.

3.6. Aspectos financieros

Lidersoft para iniciar con su proyecto se financió mediante financiación interna propia, cada socio aportó con sus propios equipos informáticos. Mirando la demanda existente se ha proyectado cubrir la financiación externa a mediano plazo con una entidad financiera que permitirá solventar los gastos operativos que cada día son más altos, así como lo indispensable que son los equipos de cómputo sofisticados para satisfacer con sus metas.

3.6.1. Base legal

Al ser una empresa basada en la asociación, sólo la responsabilidad de los socios es limitada al Capital aportado; dando a conocer que para ellos deben cuidar de la protección total y definitiva del capital aportado; por tanto la base legal a la cual Lidersoft debe regirse para el buen desarrollo de su trabajo es:

- Licencias, permisos local, provincial y nacional
- Normativa vigente Servicio de Rentas Internas.

3.6.2. Normas administrativas

- Programar las capacitaciones necesarias para que, el personal de la empresa este en constante aprendizaje para mejorar el desempeño de sus funciones logrando eficiencia y calidad en sus actividades.
- La empresa reconocerá los gastos de los materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- El horario de trabajo para el personal será de 08h00 a 12h00 por la mañana y de 14h00 a 18h00 en la tarde de lunes a viernes.

- Las remuneraciones del personal debe estar basado en los establecidos por la ley, su pago será semanal, quincenal o mensual de acuerdo a disposiciones del Departamento de Talento Humano.
- El personal deberá solicitar el permiso que necesite con 24 horas de anticipación al jefe de personal sea personalmente o por cualquier otro medio, por cualquier acontecimiento suscitado ya sea personal o de trabajo.
- El personal de ventas deberá utilizar el uniforme que la empresa le da para que el cliente pueda identificar al personal por seguridad y control.
- El servicio telefónico convencional será para comunicar cualquier situación referente a la empresa en cuanto a comunicación interna o externa, el personal tiene derecho al uso de este servicio siempre y cuando sean para resolver problemas familiares.
- Los Planes Operativos anuales serán concordantes con los presupuestos que se elaboren en el área financiera.
- Se elaborará un plan de negocios con estrategias de posicionamiento.
- Se contará con planes de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de computación.
- Los directivos y empleados de la Empresa Lidersoft tienen la obligación de realizar su trabajo de acuerdo a los principios y prácticas de calidad para la satisfacción del cliente.

3.6.3. Normas de ventas

- Atender de manera cordial y amable al cliente desde que ingresa al local, brindarle la atención que necesite sin distraerse en otras actividades ya que el cliente es importante para la empresa.
- El cliente deberá cancelar la adquisición del producto o servicio en efectivo. En caso de hacerlo con tarjeta el responsable de ventas verificará la documentación de identificación, si el cliente no cumple con estos requisitos no se realiza la transacción. En caso de crédito debe ser autorizado por el Gerente.
- Los nuevos software a incrustarse en el mercado debe ser de calidad para ser competente dentro del mercado
- En la empresa siempre debe existir variedad de productos tecnológicos para satisfacer las necesidades del cliente, y si no se tuviese en ese momento agilizar lo más rápido posible para cumplir con la demanda.
- En caso de tener un cliente insatisfecho se debe dar seguimiento y realizar un proceso de retroalimentación para evidenciar las causas del inconveniente.

3.6.4. Normas contables

- Cuando se haya cumplido con el horario de trabajo: Se imprimirá el informe de ventas del sistema de facturación y se procederá a llenar el documento de cierre de caja, también se registrarán los pagos y gastos realizados con sus respectivos respaldos.
- Para su control se realizará arquezos sorpresivos y permanentes.

- La comunicación entre el gerente y el contador debe ser directa y frecuente con la finalidad de que conozcan las decisiones tomadas en cuanto a normas contables y administrativas.

3.6.5. Normas financieras

- El departamento contable será el único que tiene la autorización de realizar de manera objetiva y a juicio profesional los análisis financieros para poder entregarlos y explicarlos al gerente y socios para tomar las acciones correctivas.
- Se debe realizar análisis financieros mensuales para poder conocer la situación real de la empresa para la adecuada toma de decisiones en cuanto a solicitudes de préstamos, contratación de personal, adquisición de nuevos equipos, entre otros.
- Los gastos que se realice con el dinero de las ventas se utilizara para la compra de insumos, materiales de oficina, los pagos realizados al personal, pago de seguridad, servicios básicos y otros necesarios para el desempeño de las actividades de la empresa con su respectivo respaldo (factura).
- Cada mes se realizará el inventario de los productos y se analizará el movimiento, los productos que no han tenido movimiento en este periodo se los pondrá a promociones con el 10% de descuento hasta agotar stock.
- La contabilidad de Lidersoft se llevará en base a las Normas Internacionales de Información Financieras, Ley de Régimen Tributario Interno, Código Laboral, Código Civil, Código de Comercio y demás disposiciones.

- El contador revisará individualmente las cuentas contables de manera permanente para garantizar la fiabilidad de los saldos
- Los desembolsos o pagos que realice el contador deberán tener la firma de autorización del gerente, mismo que se verá reflejado en los documentos de soporte internos de la empresa.
- Los documentos de soporte deberán ser archivados en forma lógica y secuencial.
- Los estados financieros se elaboraran con periodicidad mensual o cuando determine el gerente.
- Las obligaciones tributarias se mantendrán al día y deberán ser certificados sus pagos, los formularios reposaran en la Gerencia, para garantizar los cumplimientos legales tanto con el SRI como con el IESS.

3.6.6. Normas de precios

- Conseguir una rentabilidad sustentable a corto plazo sobre las ventas.
- Equilibrar precios para soportar o evitar la competencia.

3.6.7. Normas de comunicación

- Existencia de una corriente de comunicación fluida en el interior de la empresa con los diferentes miembros de la misma para poder intercambiar ideas y tomar decisiones.
- Relacionarse con el exterior para dar a conocer sus servicios, así como conocer las necesidades, gustos y quejas de los clientes.

- Imprescindible la publicidad y promoción en ventas.

3.6.8. Normas de calidad


- . El cliente es el último juez de la calidad.
- Al cliente deben proporcionársele productos y servicios sin defectos y que satisfagan sus expectativas.
- La empresa debe preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continúa.
- La empresa debe contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal.

3.7. Manual de procesos y procedimientos

3.7.1. Procesos administrativos

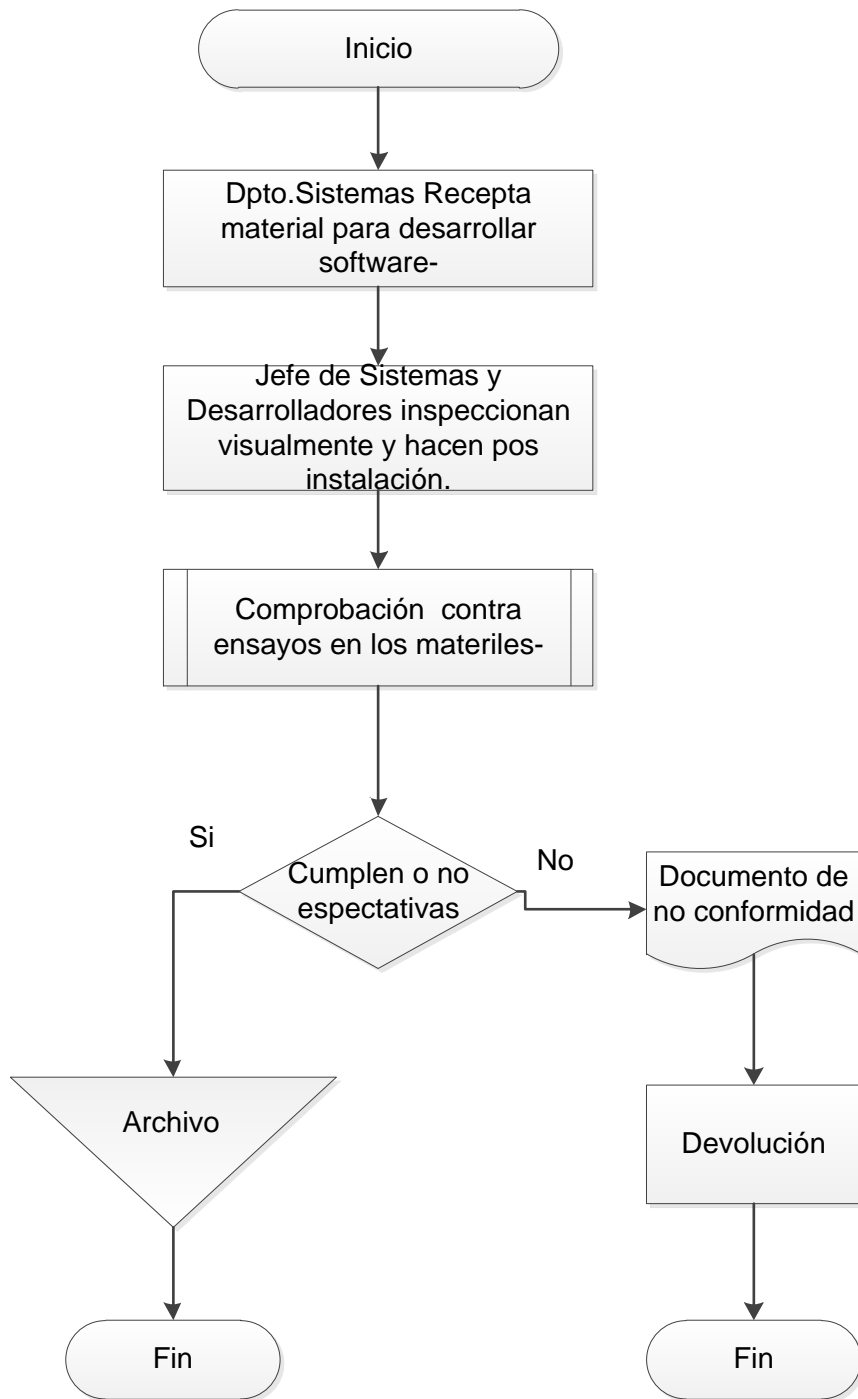
La finalidad de la realización la presente herramienta de trabajo es detallar como se deberán realizar los procedimientos de cada puesto de trabajo, que contiene el responsable y la acción a ejecutarse con las debidas medidas de control que ayuden a realizar una vigilancia permanente que ayude a minimizar los errores que pudieran surgir en cada uno de ellos.

Cuadro Nº 31 Manual de procesos y procedimientos elaboración software

 Lidersoft Software de Gestión Empresarial
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
ELABORACIÓN, INSPECCIÓN Y ENSAYO DE SOFTWARE
OBJETO. Se establecen los métodos a seguir por la Empresa de Desarrollo de Software, en la elaboración, conservación y entrega de los productos empleados y desarrollados.
CAMPO DE APLICACIÓN. Este procedimiento es aplicable a todos los elementos necesarios para la instalación y entrega de los productos desarrollados para los Clientes. <ul style="list-style-type: none">▪ El Dpto. Sistemas recepta todos los materiales necesarios para el desarrollo del sistema de información correspondiente, así como en el transcurso del desarrollo de éstos y el final de los mismos.▪ El Jefe de Sistemas con los desarrolladores se someten a una inspección de recepción visualmente e inspección post-instalación para comprobar la veracidad de los datos, realizando los contra ensayos para aprobar la información y procedimientos a utilizar y si no cumple las expectativas elaborara un documento de no conformidad para su devolución.▪ El Departamento de Talento Humano etiquetará el material que entra con su denominación, suministrador, fecha de fabricación, etc. para un correcto control interno.▪ Departamento de Sistemas entrega software desarrollado al cliente para su utilización.▪ Departamento de Comercialización colabora con la entrega de contrato de mantenimiento y garantía al cliente en caso de que exista fallos durante el ensayo.▪ Departamento de Talento Humano registra las novedades existentes.


FUENTE: La Investigación
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 25 Flujograma de elaboración, inspección y ensayo de software.



FUENTE: La Investigación
ELABORADO POR: La Autora

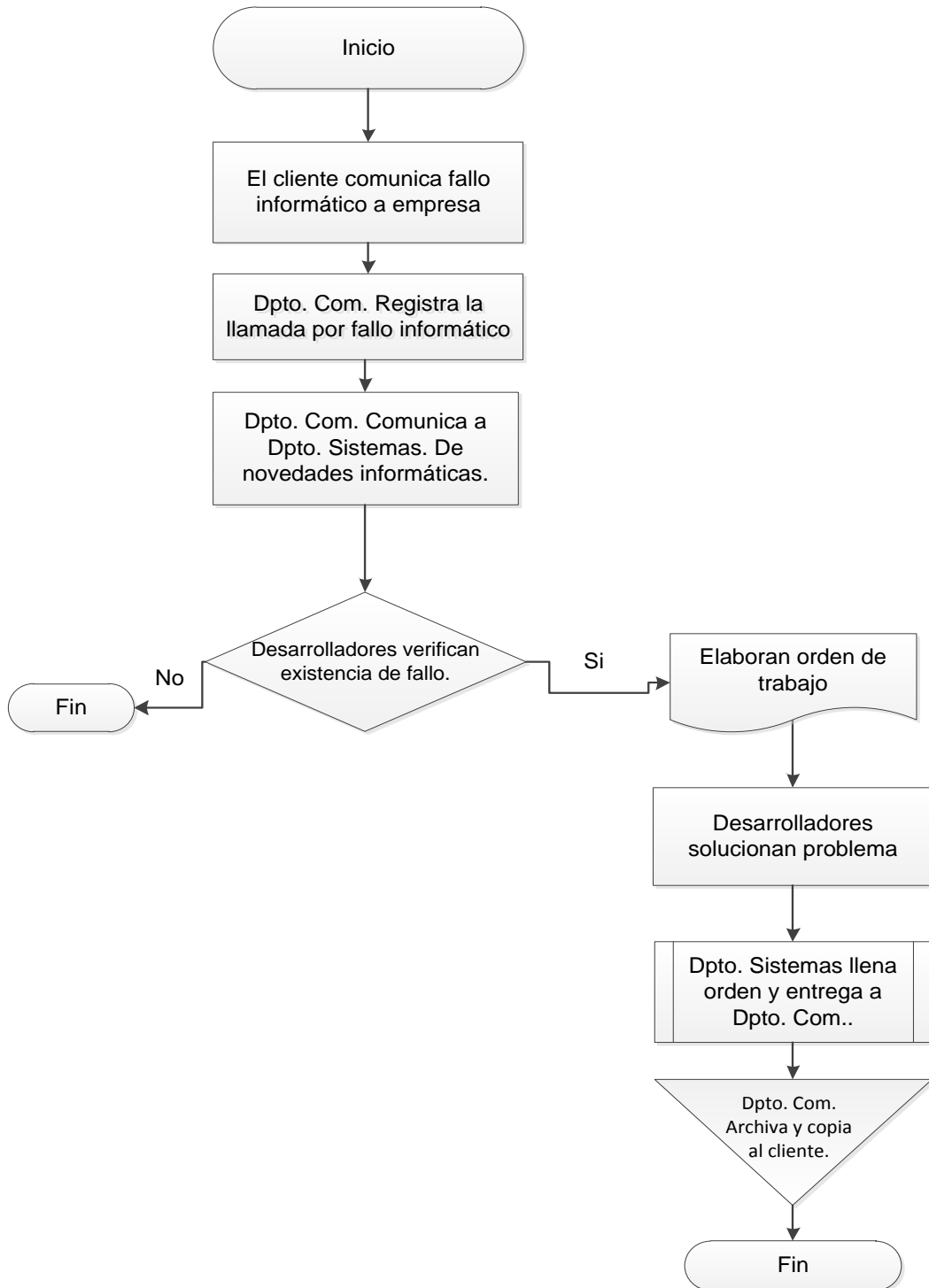
Cuadro Nº 32 Manual de procesos y procedimientos servicio de mantenimiento


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE MANTENIMIENTO
<p>OBJETO.</p> <p>En este procedimiento se establece la sistemática de actuación de la Empresa de Desarrollo de Software a la hora de realizar el servicio de mantenimiento, que puede implicar modificaciones y como consecuencia nuevos proyectos con más o menos modificaciones respecto al inicial, como el mantenimiento propio del servicio post-instalación del sistema de información diseñado (periodo de garantía un año) que sólo implicará resolver las anomalías que puedan surgir; así mismo se contempla en este procedimiento las reclamaciones de los Clientes.</p>
<p>CAMPO DE APLICACIÓN.</p> <p>Este procedimiento es aplicable a la gestión y tratamiento de las reclamaciones de los Clientes a la Empresa de Desarrollo de Software. También es aplicable a las actuaciones realizadas por el Equipo de Desarrollo de Software, como consecuencia de una petición de modificación o una petición de resolución de anomalías.</p>
<ul style="list-style-type: none">▪ El Cliente comunica a la Empresa Lidersoft telefónicamente, por mail, o personalmente, el fallo del sistema de información en cuestión.▪ La persona responsable de la recepción de estas llamadas (Departamento Comercialización), registra la misma en el registro respectivo de novedades con datos del cliente y descripción del fallo informático que tuviese.▪ Jefe de Comercialización comunica a Dpto. Informático y realiza orden de trabajo.▪ El equipo de desarrollo de software procede a la solución del problema, operando como se describen en los procedimientos de trabajo de la Empresa de Desarrollo de Software.▪ El equipo de desarrollo de software debe devolver la orden de trabajo correspondiente llena al Dpto. de Comercialización, informando que se ha dado cumplimiento al aviso.▪ Dpto. Comercialización archiva y entrega una copia de la orden de trabajo al cliente que realizó el aviso del desperfecto.

FUENTE: La Investigación


ELABORADO POR: La Autora de la Investigación

Gráfico Nº 26 Flujograma servicio de mantenimiento



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

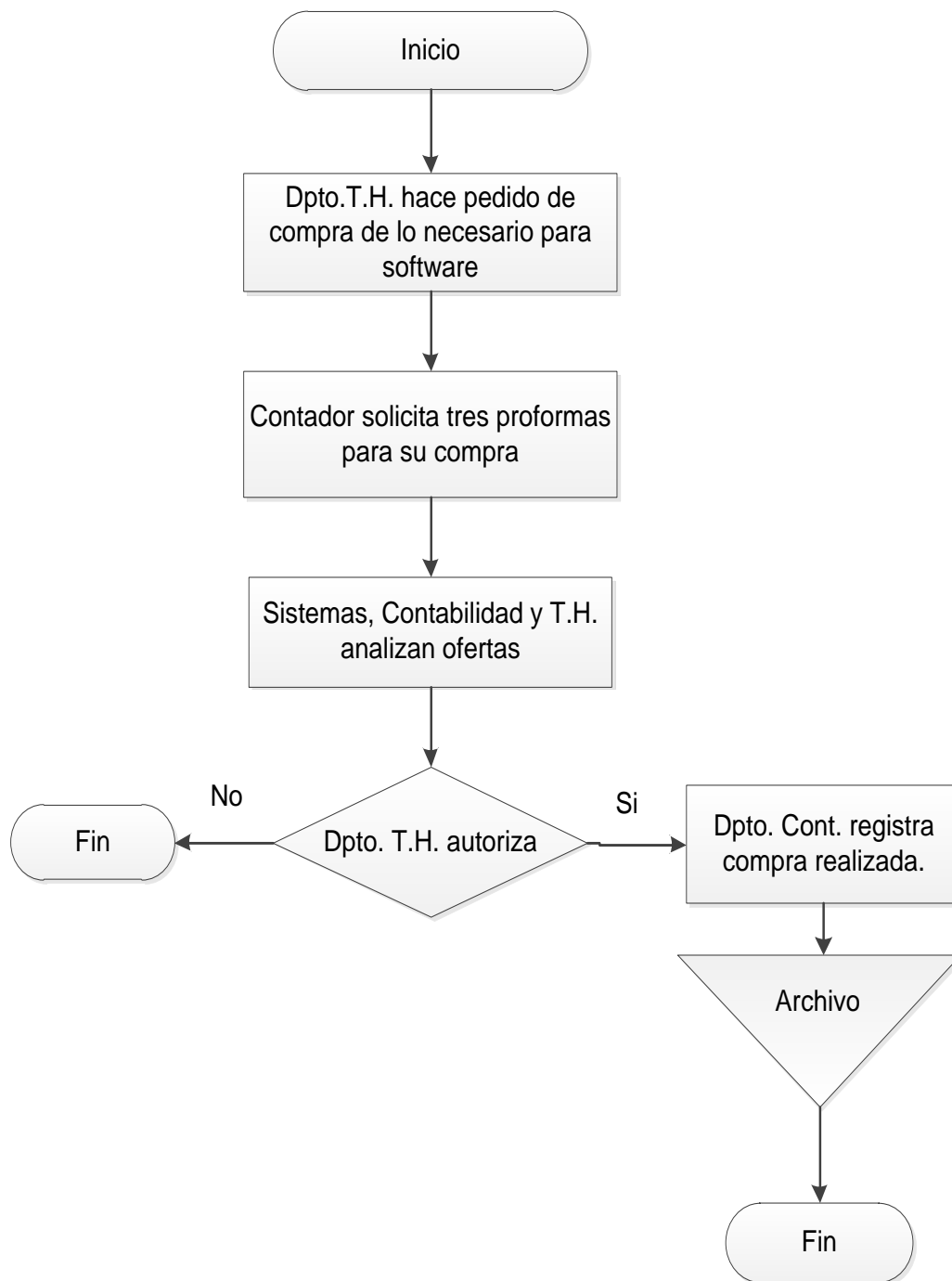
Cuadro N° 33 Manual de procesos y procedimientos compra de materiales.


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
COMPRA DE MATERIALES.
OBJETO. En este procedimiento se trata de establecer para la Empresa de Desarrollo de Software, un sistema que permita asegurar que los productos, materiales y servicios comprados estén en conformidad con los requisitos especificados.
CAMPO DE APLICACIÓN. Este procedimiento es aplicable a todas las compras y aprovisionamientos de materiales y servicios realizadas por la Empresa de Desarrollo de Software
<ul style="list-style-type: none">▪ El Departamento de Talento Humano es el encargado de realizar el pedido de compra, en el que indican los materiales software necesarios para el desarrollo de los sistemas de información.▪ Contador solicita tres proformas para elegir la mejor opción u oferta de productos y precios.▪ Departamento de Sistemas analiza conjuntamente con Contabilidad y Talento Humano los productos ofertados para su respectiva compra.▪ Departamento de Talento Humano autoriza la compra de los materiales requeridos para la empresa.▪ Departamento de Talento Humano archiva los pedidos de compra por número.▪ Departamento de Contabilidad registra la compra y archiva la documentación correspondiente.

FUENTE: La Investigación


ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 27 Flujograma compra de materia prima y materiales.



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

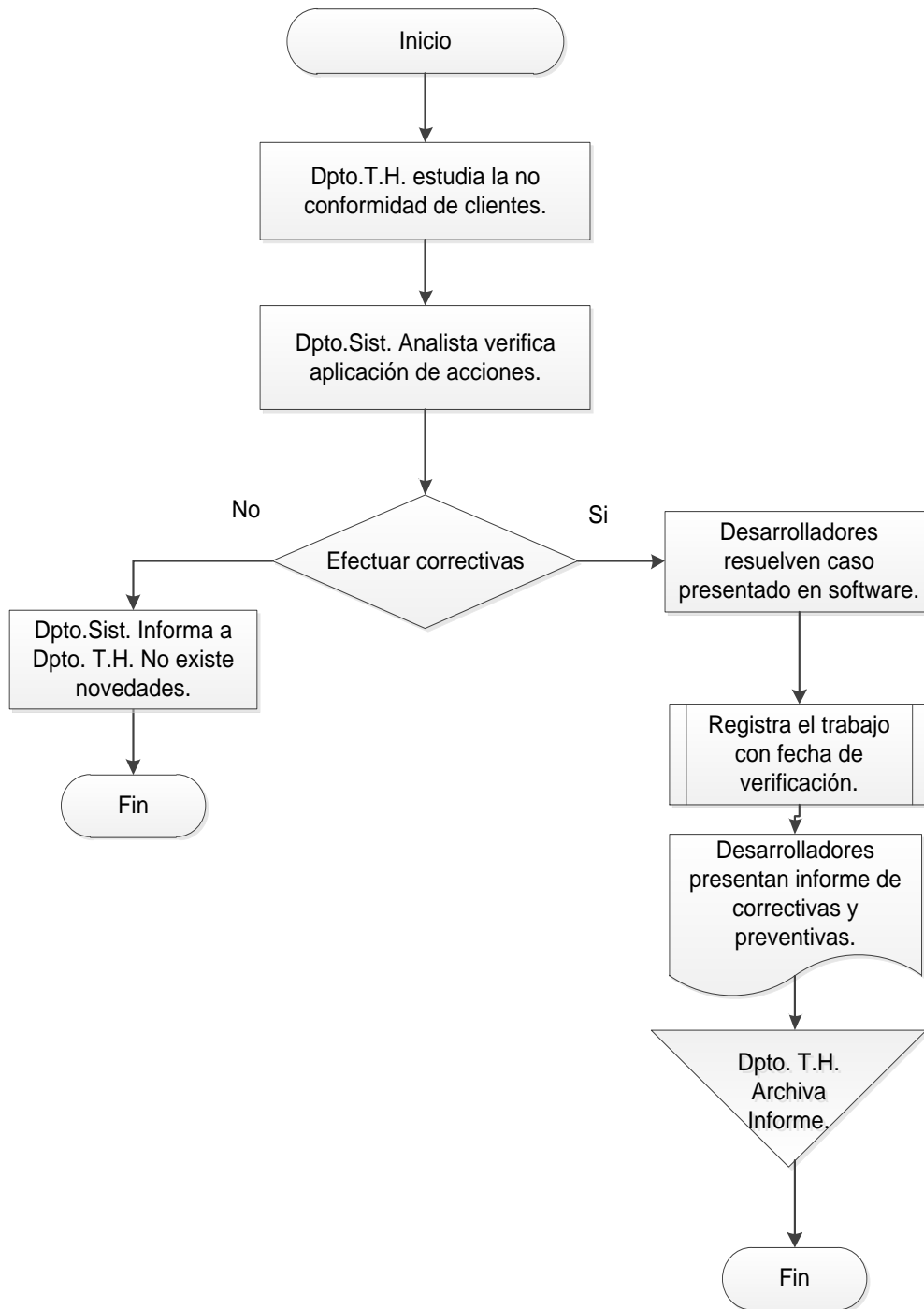
Cuadro Nº 34 Manual de procesos y procedimientos acciones preventivas y correctivas.


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.
<p>OBJETO.</p> <p>Este procedimiento describe la metodología a seguir por la Empresa de Desarrollo de Software para la Implantación de Acciones Correctivas y Preventivas que eviten, en la medida de lo posible, la aparición o repetición de fallos.</p> <p>Se trata de establecer los procedimientos de actuación para investigar las causas de las No Conformidades reales o potenciales.</p>
<p>CAMPO DE APLICACIÓN.</p> <p>Este procedimiento se aplicará a todas las acciones correctivas y preventivas en las actividades que incidan en la calidad de los productos suministrados, así como para solucionar desviaciones del Sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Departamento de Talento Humano estudia las no conformidades de los clientes, ocurridos en el desarrollo del sistema de información y reparación de fallos posteriores de los mismos. ▪ Departamento de Sistemas verifica que cada acción correctiva ha sido aplicada y que su resultado es eficaz, registrando la fecha de la verificación respectiva. ▪ Los Desarrolladores de Sistemas colaboran con las acciones a efectuarse sobre el software y presentan un informe de correctivas y preventivas en los procesos de elaboración y la causa de dichos fallos. ▪ Departamento de Talento archiva informes de trabajo ejecutado por acciones preventivas y correctivas.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación


Gráfico N° 28 Flujograma acciones preventivas y correctivas.



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

3.8.2. Procesos financieros

Cuadro Nº 35 Manual de procesos y procedimientos ciclo contable de la intermediación financiera

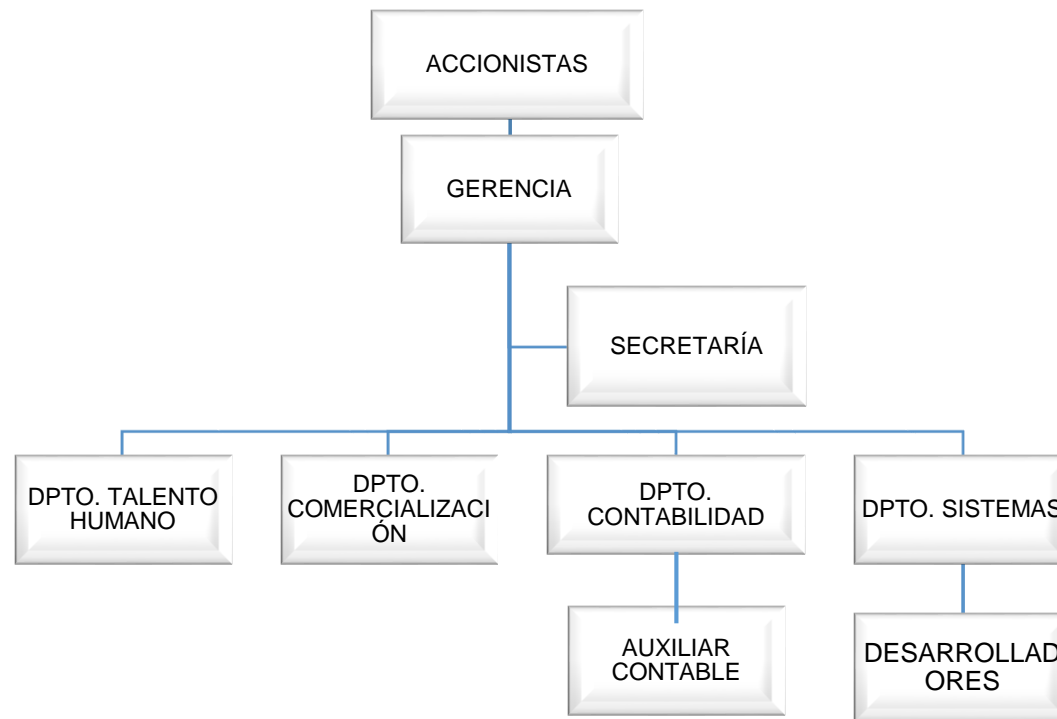

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CICLO CONTABLE DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA
OBJETIVO Registrar de manera eficiente los movimientos económicos de la empresa para que reflejen información veraz y confiable para la toma de decisiones.
CAMPO DE APLICACIÓN. Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de la empresa donde exista movimiento de recursos.
<ul style="list-style-type: none">• Los departamentos entregan documentación fuente: Comprobantes de depósito, facturas de pago.• El Auxiliar Contable revisa, concilia y verifica que los comprobantes.• El Auxiliar Contable, ingresa datos al sistema en base a la documentación fuente.• El Contador mediante el sistema verifica que los datos de las transacciones sean correctos.• Realiza asientos contables y Mayorización.• El Contador realiza los respectivos ajustes.• El Contador elabora el borrador de los Estados Financieros.• El Contador prepara los Estados Financieros definitivos mensualmente• El Auxiliar realiza los anexos de los Estados Financieros.• El Contador prepara los balances anuales, Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Evolución del Patrimonio, Estado de Flujo del Efectivo, Notas Aclaratorias a los Estados Financieros para su respectiva aprobación.• El Contador elabora los respectivos análisis financieros para presentarlos a la Gerencia y demás Áreas o Departamentos para su respectivo análisis y toma de decisiones.• Luego de la aprobación de los Estados Financieros el Contador sube al sistema.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.9.2. Organigrama estructural

Gráfico N° 29 Organigrama propuesto LIDERSOFT



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

3.9.3. Manual de funciones

Cuadro Nº 36 Manual de funciones de los Accionistas

FUNCIONES DE LOS ACCIONISTAS
PUESTO: ACCIONISTAS
OBJETIVO Son directamente responsables por la correcta dirección, organización, y control de los bienes y recursos que posee la Empresa.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• Incrementar el capital accionario.• Nombrar al gerente como representante legal de la empresa y establecer su remuneración.• Conocer y aprobar los estados financieros con las notas a los mismos debidamente auditados.• Conocer y aprobar el presupuesto para el siguiente año.• Tomar decisiones que pueden afectar a la empresa.• Aprobar la planificación a corto, mediano y largo plazo.• Aprobar los reglamentos internos, manuales y otras normas necesarias.• Dictar las políticas de la empresa.• Verificar el cumplimiento de reglamentos y políticas.• Solicitar informes periódicos a la Gerencia para la toma de decisiones.• Seleccionar las auditorias financieras externas.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 37 Manual de funciones gerente

FUNCIONES DEL GERENTE
PUESTO: GERENTE
REPORTA: ACCIONISTAS, DPTO. ADMINISTRACIÓN
OBJETIVO Cumplir y vigilar que los demás empleados también cumplan los reglamentos y disposiciones internas, así como las leyes y demás disposiciones legales externas, para así alcanzar las metas trazadas por la pequeña empresa, con un adecuado uso de los recursos tanto humano, económicos, tecnológico y financiero.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la Empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.• Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.• Implementar todos los controles disciplinarios necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos de la Empresa.• Velar porque los miembros de la Organización actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.• Tomar decisiones con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.• Consultar y coordinar con los Accionistas y Contador las compras de Activos Fijos.• Coordinar y establecer metas y estrategias del Área de Comercialización.• Velar porque se cumplan las metas y estrategias establecidas por la Empresa.

- Debe buscar mecanismos de publicidad en la Empresa.
- Debe verificar y establecer junto con el Contador y Jefe de Talento Humano, los presupuestos a asignar en los diferentes Áreas que componen la Empresa, al igual que su ejecución.
- Estar pendiente del normal funcionamiento de los procesos y emitir nuevas políticas o modificarlas en caso de ser necesarias para beneficio de la empresa.
- Establecer las políticas y reglas de trabajo en lo concerniente a la venta de los productos software desarrollados por Lidersoft.
- Previo análisis aprobar crédito a los clientes a los cuales se entregará los sistemas informáticos, con el fin de disminuir el riesgo de pérdida económica.
- Planificar cursos de capacitación, al personal, eligiendo temas dirigidos a fortalecer el rendimiento laboral y el crecimiento personal de los empleados.
- Analizar previamente a los proveedores a los cuales se adquirirá los materiales para el desarrollo del software.
- Responsable de firmar cheques emitidos por Lidersoft así como los comprobantes de egresos de pago.
- Elaboración de informes de actividades ejecutadas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de instrucción: Título de tercer nivel en Administración, Finanzas Ingeniería Comercial.

Experiencia: 3 años mínimo.

Formación Adicional: Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección, normas de control, manejo de personal.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 38 Manual de funciones Secretaria

FUNCIONES SECRETARIA
PUESTO: SECRETARIO/A
REPORTA: GERENTE.
<p>OBJETIVO</p> <p>Es directamente responsable ante el Gerente General, por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelente atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores de su competencia, además de brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <p>Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Excelente redacción y ortografía. •Facilidad de expresión verbal y escrita. •Persona proactiva, y organizada •Facilidad para interactuar en grupos. •Dominio de Windows, Microsoft Office, Star Office, Linux e Internet. •Brindar apoyo a todos los departamentos. •Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa. •Conocimientos en el área de logística y Atención al Cliente. •Aptitudes para la organización. •Buenas relaciones interpersonales. •Dinámica y entusiasta. •Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones. •Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Secretaria Ejecutiva titulada; estudiante de carreras administrativas o económicas</p> <p>Experiencia: 1 año mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento de paquetes informáticos.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 39 Manual de funciones de Jefe de Talento Humano

FUNCIONES JEFE DE TALENTO HUMANO
PUESTO: JEFE DE TALENTO HUMANO
REPORTA: GERENTE.
<p>OBJETIVO Administrar el personal de la empresa gestionando procesos de selección, control y retiro de empleados, liderar programas de salud ocupacional, afiliaciones a IESS, liquidaciones de nómina, seguridad social, velar por el cumplimiento de las funciones y ejecutar sanciones disciplinarias.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar y controlar el funcionamiento y aspecto de las instalaciones. • Controlar el desempeño del personal y su óptima presentación. • Estudiar solicitud de empleo, elaborar contratos de trabajo, controlar que se hagan las afiliaciones al IESS. • Informar al área financiera sobre ingresos de personal y sus novedades. • Controlar que se hagan los respectivos descuentos y deducciones que tenga cada empleado, velar porque se cumpla con todos los pagos, prestaciones sociales que señala la ley. • Entregar los útiles de oficina al personal que lo requiera y controlar su uso. • Controlar la asistencia de los trabajadores. • Coordinar con el Gerente General lo concerniente a capacitación, inducción y mejoramiento del nivel de los empleados. • Elaborar el Reglamento Interno de trabajo sino existe, colocar una copia en un lugar visible. • Velar por que se cumplan las normas de Seguridad Industrial. • Elaborar las comunicaciones de llamadas de atención al personal y hacer cumplir las sanciones. • Recibir los descargos del personal amonestado al efectuar su evaluación. • Todas las demás inherentes al cargo que le sean asignadas. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO Nivel de instrucción: Formación profesional preferiblemente Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Abogado y con experiencia en manejo de personal. Experiencia: 1 año mínimo. Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento de manejo de personal.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 42 Manual de Jefe de Comercialización

FUNCIONES JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
PUESTO: JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
REPORTA: GERENTE, DPTO. DE TALENTO HUMANO.
<p>OBJETIVO</p> <p>El Jefe de Comercialización tendrá como misión principal el lograr un direccionamiento estratégico y efectivo de toda la gestión de ventas de su territorio y velar por el cumplimiento de las metas puestas, por medio del liderazgo efectivo al momento de realizar las ventas.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 70% del Trabajo debe ser Campo. • 20% Labores Administrativas. • 10% Labores Complementarias: • Visitas y contactos telefónicos con clientes para medir su nivel de satisfacción • Visitas a clientes cuando se determine un comportamiento atípico en la adquisición de servicio. • Investigación de su mercado territorial. • Recorridos físicos a fin de identificar posibles nuevos negocios, requerimientos de nuevos productos, investigación de mercado, inteligencia comercial, acciones de la competencia y análisis situacional y evaluación de acciones estratégicas destinadas a mejorar las ventas, imagen, posicionamiento y presencia en el mercado y punto de venta. • Preparación de reportes y otra información solicitada por la Gerencia o Directorio. • Propuestas, ideas, solicitudes dentro del sistema normal de supervisión, que requieran la aprobación de la Gerencia o Directorio. • Reuniones de Proceso con la Gerencia o Directorio. • Sesiones de planificación con la Gerencia o Directorio. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Título de tercer nivel en Administración de Empresas.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento de estrategias comerciales.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 40 Manual de funciones contador/a

FUNCIONES CONTADOR/A
PUESTO: CONTADOR/A
REPORTA: GERENTE, DPTO. ADMINISTRACIÓN.
<p>OBJETIVO</p> <p>El objetivo del presente manual es desarrollar medidas necesarios que sirvan de guía al contador/a en cuanto a las actividades que debe realizar y como las debe ejecutar en función de las circunstancias que se genera para alcanzar las meta. Además debe responder directamente por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la Empresa y del personal de su dependencia.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización de los dineros y recursos de la Empresa. • Elabora el Presupuesto para cada área y vela por su estricto cumplimiento. • Debe elaborar, analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la entidad. • Debe organizar y dirigir los servicios de contabilidad de la Empresa y del personal de su Área. • Verificar el trabajo del Asistente. • Debe colaborar con el auxiliar contable en el manejo de los soportes de contabilidad y en la precisión de la presentación de los documentos contables en general. • Controlar todos los documentos contables que se originan de las transacciones diarias de la Empresa. • Debe especificar las normas contables a seguir en la Organización. • Cumplir con la realización de roles de pago, arqueos sorpresivos de caja, procedimientos de control para el pago correcto de los impuestos al S.R.I, y demás responsabilidades tributarias. • Establecer y mantener un sistema de control interno acorde a las necesidades que permita salvaguardar los activos fijos, que la información financiera sea confiable y que se aplique la normativa. • Elaborar periódicamente informes contables y financieros para presentarlos oportunamente y mantener información actualizada para la toma de decisiones. • Establecer un adecuado control de la documentación que respalda las transacciones diarias de la pequeña empresa. • Tener actualizado el Plan único de Cuentas. • Actualizarse permanentemente de los cambios de leyes y de la normativa que afecte el normal funcionamiento de la empresa. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Título de tercer nivel en Contabilidad C.P.A.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento tributario, manejo de paquetes informáticos.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 41 Manual de funciones auxiliar contable

FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE
PUESTO: AUXILIAR CONTABLE
REPORTA: CONTADOR/A.
<p>OBJETIVO Brindar apoyo al contador/a en la ejecución y análisis de las operaciones contables.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar, organizar, digitar y generar informes de toda la información contable. • Organizar, analizar y codificar toda la información contable. • Elaborar y revisar los comprobantes de ingreso y egreso que se originen en la dependencia. • Programar y elaborar los cheques para pagos a proveedores y acreedores en general. • Realizar conciliaciones bancarias. • Confrontar el Balance de Prueba con los saldos de los auxiliares. • Efectuar las Depreciaciones respectivas, utilizando el método previamente establecido. • Efectuar los ajustes a la información contable. • Mantener en perfecto orden y archivo todos los documentos del área. • Efectuar y mantener actualizados los registros contables en los libros de contabilidad. • Informar diariamente los ingresos y egresos al Jefe Inmediato. • Realizar corte mensual de cuentas. • Suministrar la información necesaria para realizar los informes requeridos. • Recibir los soportes contables y confrontar su respectiva verificación. • Elaborar y expedir Retenciones de Impuestos. • Ingresar las operaciones diarias de egreso, ingreso, control de cierre de caja, pagos de clientes. • Preparar las órdenes de compra de los productos que se adquirirán al proveedor, detallando las características. • Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO Nivel de instrucción: Título de Bachiller en Contabilidad o Superior. Experiencia: 1 año mínimo. Formación Adicional: 100 horas en áreas afines y conocimiento actualizado en contabilidad y Tributación, manejo de paquetes informáticos.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 42 Manual de funciones analista de sistemas

FUNCIONES JEFE DE SISTEMAS
PUESTO: ANALISTA DE SISTEMAS
REPORTA: GERENTE
OBJETIVO Coordinar actividades encaminadas al desarrollo de software de calidad y con las mejores garantías del mercado.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• Realizar análisis respecto nuevas tecnologías.• Administración de la Red.• Capacitar a todo el personal de la empresa en todo lo que a sistemas se refiere.• Diseño y desarrollo del programa para áreas específicas de la Empresa.• Generar los diferentes niveles de seguridad para los usuarios de la Red.• Controlar los equipos, repuestos y programas fuentes de los sistemas.• Actualizar los manuales de sistemas y de los usuarios de la empresa.• Mantener actualizado los manuales de procedimientos del área informática, seguridad, contingencias, envío y recepción de información.• Coordinación permanente con los usuarios a fin de que los sistemas software cumplan con sus requerimientos.• Controlar cambios y actualizaciones en los sistemas.• Elaborar requerimiento de software y hardware para el periodo.• Mantener los sistemas actualizados de acuerdo a los nuevos requerimientos de los usuarios y el avance tecnológico.• Desarrollar nuevos software en base a los avances en la tecnología de la información contable.• Administrar los recursos informáticos de la empresa.
ESPECIFICACIONES DEL CARGO Nivel de instrucción: Ingeniero en Sistemas o especialidades afines. Experiencia: 2 años mínimo. Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y conocimiento actualizado en tecnología informática.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación


Cuadro Nº 43 Manual de funciones desarrolladores informáticos.

FUNCIONES DESARROLLADOR INFORMÁTICO
PUESTO: PROGRAMADOR –DESARROLLADOR
REPORTA: ANALISTA DE SISTEMAS
<p>OBJETIVO</p> <p>Desarrollar software que permitan facilitar el trabajo de las empresas y su documentación, optimizando tiempo y recursos.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y documentar los sistemas informáticos en base al análisis y diseño que realiza el analista. • Generar los diferentes informes a cada una de las áreas de la Empresa. • Llevar el inventario de los equipos y sistemas software de la empresa. • Instalar y configurar los equipos. • Verificar el normal funcionamiento de los sistemas informáticos de los clientes. • Supervisar el mantenimiento preventivo de los sistemas y equipos. • Capacitar a los usuarios en el uso del software. • Apoyar a los usuarios en la impresión de reportes. • Las demás inherentes a su cargo o las que le sean asignadas. • Servicio de revisión y mantenimiento del software a los clientes. • Dar soporte en software y hardware a los usuarios. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Tecnólogo en Sistemas o carreras afines.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 150 horas en áreas afines y conocimiento actualizado en tecnología informática, desarrollo de aplicaciones, capacidad para dar soporte en software y hardware, conocimientos básicos en redes.</p>

FUENTE: La Investigación
 ELABORADO: Autora de la Investigación

3.10. Estructura contable y control de interno

3.10.1. Plan de cuentas

		
PLAN DE CUENTAS		
CUENTA	NOMBRE	BALANCE/ RESULTADO
1	ACTIVO	B
101	ACTIVO CORRIENTE	B
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	B
1010101	Caja	B
1010102	Caja Chica	B
1010103	Produbanco	B
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	B
1010201	Cuentas por Cobrar Clientes	B
1010202	Documentos por Cobrar Cheques Posfechados	B
1010203	Cheques Protestados	B
1010204	Documentos por Cobrar	B
1010205	Otras cuentas por cobrar	B
1010206	(-) Provisión Cuentas Incobrables	B
10103	INVENTARIOS	B
1010301	Inventario de Máquinas COMPUTADORAS	B
1010302	Inventario de Tintas	B
1010303	Inventario de Papel	B
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	B
1010401	Seguros Pagados por Anticipado	B
1010402	Arriendos Pagados por Anticipado	B
1010403	Anticipos a Proveedores	B
1010404	Otros Anticipos Entregados	B
10105	ACTIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES	B
1010501	Crédito Tributario a Favor de la Empresa (IVA)	B
1010502	Ret. Fuente Imp. Renta 2013	B
1010503	Anticipo del Impuesto a la Renta	B
10107	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	B
102	ACTIVO NO CORRIENTE	B
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	B
1020101	Terrenos	B
1020102	Edificios	B
1020103	Construcciones en Curso	B

1020104	Muebles y Enseres	B
1020105	Maquinaria y Equipo	B
1020106	Equipo de Computación	B
1020107	Vehículos	B
1020108	Repuestos y Herramientas	B
10202	DETERIORO ACUMULADO	B
1020201	Deprecc. Acum- Edificios	B
1020202	Deprecc. Acum- Muebles y Enseres	B
1020203	Deprecc. Acum. de Maquinaria y Equipo	B
1020204	Deprecc. Acum. de Equipo de Computación	B
1020205	Deprecc. Acum- de Vehículos	B
10204	ACTIVO INTANAGIBLE	B
1020401	Activos Intangibles	B
1020402	Amortización Acumulada	B
1020403	Deterioro Acumulado	B
10205	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	B
1020501	Activos por Impuestos Diferidos	B
2	PASIVOS	B
201	PASIVO CORRIENTE	B
20101	CUENTAS POR PAGAR	B
2010101	Proveedores Locales de Inventarios	B
2010102	Proveedores Locales Gastos	B
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	B
2010401	Obligaciones Financieras Locales	B
2010402	Obligaciones Financieras del Exterior	B
20107	OBLIGACIONES CON LA ADM. TRIBUTARIA	B
2010701	12% IVA Por Pagar	B
2010702	1% Ret- Fuente en compras	B
2010703	10% Ret- Fuente Honorarios Profesionales	B
2010704	8% Ret. Fuente Arriendo	B
2010705	2% Ret. Fuente Predomina Mano de Obra	B
2010706	1% Ret. Fuente Publicidad	B
2010707	Otras Ret. Aplicables 1%	B
2010708	Otras Ret. Aplicables 2%	B
2010709	Impuesto a la Renta por Pagar	B
20108	OBLIGACIONES CON EL IESS	B
2010801	Aportes al IESS por Pagar	B
2010802	Préstamos al IESS por Pagar	B
20109	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	B
2010901	Décimo Tercer Sueldo	B
2010902	Décimo Cuarto Sueldo	B
2010903	Vacaciones	B

2010904	Fondo de Reserva	B
2010905	Salario Digno	B
2010906	15% Participación Trabajadores	B
20110	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	B
2011001	Anticipo de Clientes	B
202	OBLIGACIONES NO CORRIENTES	B
20202	OBLIGACIONES BANCARIAS	B
2020201	Banco xxxx Capital	B
2020202	Banco xxxx Intereses	B
20209	PASIVOS DIFERIDOS	B
2020901	Ingresos Diferidos	B
2010902	Sueldos por Pagar	B
20110	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	B
3	PATRIMONIO	B
301	CAPITAL	B
30101	Capital	B
3010102	Resultado del Ejercicio	B
302	RESERVAS	B
3020101	Reserva Legal	B
305	OTROS RESULTADOS INTREGRALES	B
3050101	Superávit por Valuación de Activos Disp. Para la Venta	B
3050102	Superávit por Revaluación Maquinaria y Equipo	B
3050103	Superávit por Revaluación de Activos Intangibles	B
3050104	Otros Superávit por Revaluación	B
306	RESULTADOS ACUMULADOS	B
3060101	Ganancias Acumuladas	B
3060102	(-) Pérdidas Acumuladas	B
3010103	Resultados Acumulados Adopción Primera vez NIIF	B
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	B
3010101	Capital	B
3070102	(-) Pérdida Neta del Ejercicio	B
4	INGRESOS	R
401	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	R
40101	VENTA DE BIENES	R
4010101	Venta de Maquinas	R
4010102	Venta de Suministros de computación	R
4010103	Venta de Papel	R
4010104	Venta de Repuestos	R
40102	PRESTACION DE SERVICIOS	R
4010201	Venta de sistemas intangibles	R

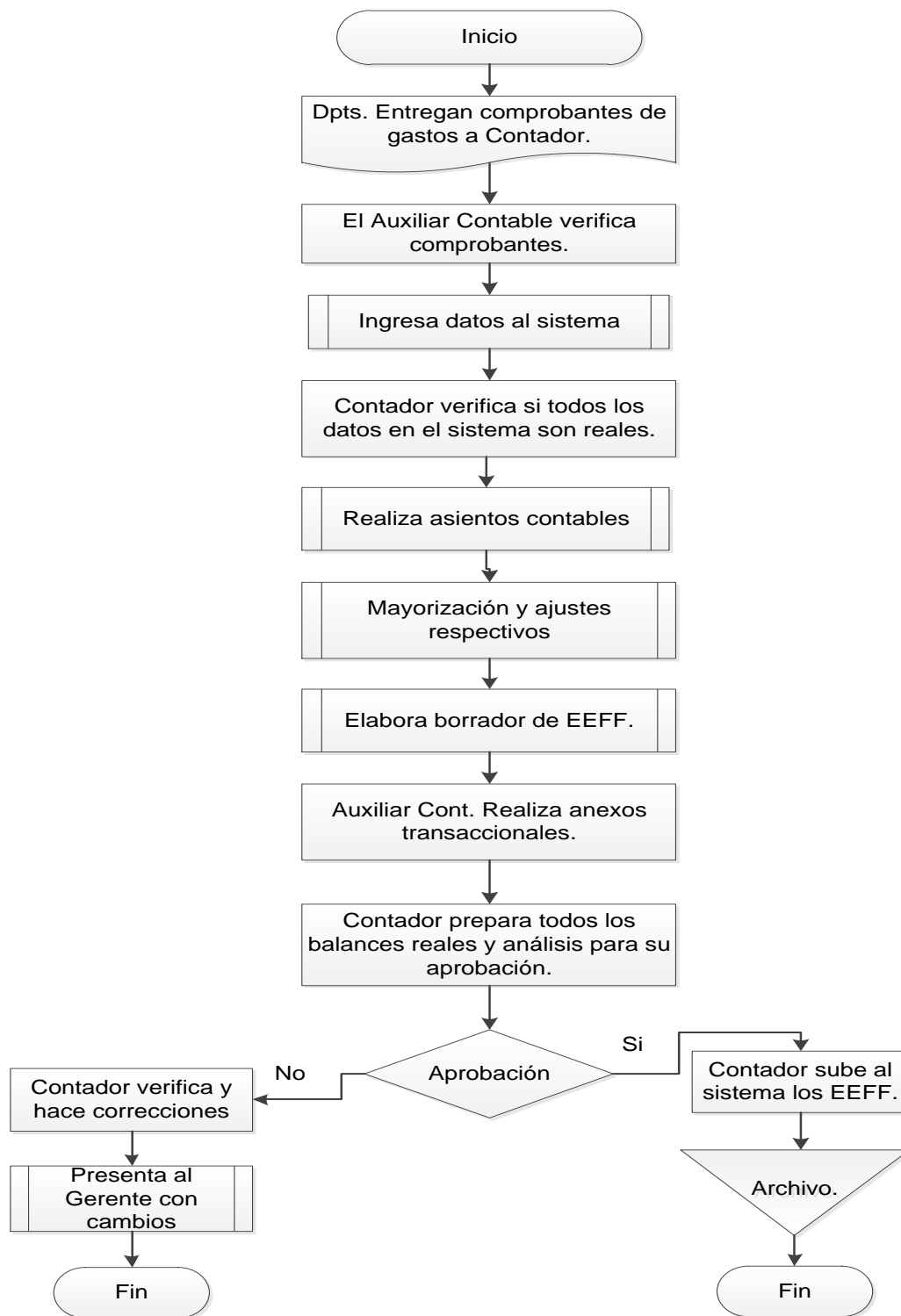
4010202	Servicio Técnico	R
40104	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	R
40109	DESCUENTOS Y DEVOLUCIONES	R
4010901	Descuento en Ventas	R
4010902	Devoluciones en Ventas	R
402	OTROS INGRESOS	R
4020101	Rendimientos Financieros	R
5	COSTO DE VENTAS	R
50101	COSTO DE PRODUCTOS VENDIDOS	R
5010101	Costo de Venta Maquinas de computación	R
5010102	Costo de Ventas Suministros de computación	R
5010103	Costo de Ventas Papel	R
5010104	Costo de Ventas Repuestos	R
6	GASTOS	R
601	GASTOS LIDERSOFT	R
60101	GASTOS ADMINISTRATIVOS	R
6010101	Sueldos y Salarios y demás Remuneraciones	R
6010102	Beneficios Sociales	R
6010103	Gasto Suministros de Oficina	R
6010104	Honorarios Profesionales	R
6010105	Mantenimiento y reparaciones	R
6010106	Arrendamiento	R
6010107	Promoción y Publicidad	R
6010108	Combustibles	R
6010109	lubricantes	R
6010109	Repuestos	R
6010110	Transporte	R
6010111	Gastos de Gestión	R
6010112	Gastos de Viaje	R
6010113	Agua, Luz, Energía y Telecomunicaciones	R
6010114	Impuestos Contribuciones y Otros	R
6010115	Depreciaciones	R
6010116	Amortizaciones	R
6010117	Aporte PATRONAL + Fondo de Reserva	R
6010118	Gasto Suministros de Limpieza	R
6010119	Gasto Servicios Varios	R
6010120	Gasto Prov. Cuentas Incobrables	R
6010121	Otros Gastos	R
60102	GASTOS DE VENTAS	R
6010201	Sueldos y Salarios	R
6010201	Intereses	R
6010202	Comisiones	R

6010203	Beneficios Sociales	R
6010204	Aporte Patronal y Fondo de Reserva	R
6010205	Comisiones	R
6010206	Gastos de Viaje y Alimentación	R
6010207	Varios Gastos Taller	R
6010208	Gasto Remanufacturación	R
6010209	Gasto Garantías	R
60103	GASTOS FINANCIEROS	R
6010301	Comisiones y Servicios Bancarios	R
6010302	Comisión T. Crédito	R
60110	GASTOS NO DEDUCIBLES	R
6011001	Retenciones Asumidas	R
6011002	Intereses y Multas	R
6011003	Gastos sin Respaldo	R

FUENTE: La Investigación


ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 30 Flujograma ciclo contable



FUENTE: La Investigación
 ELABORADO: Autora de la Investigación

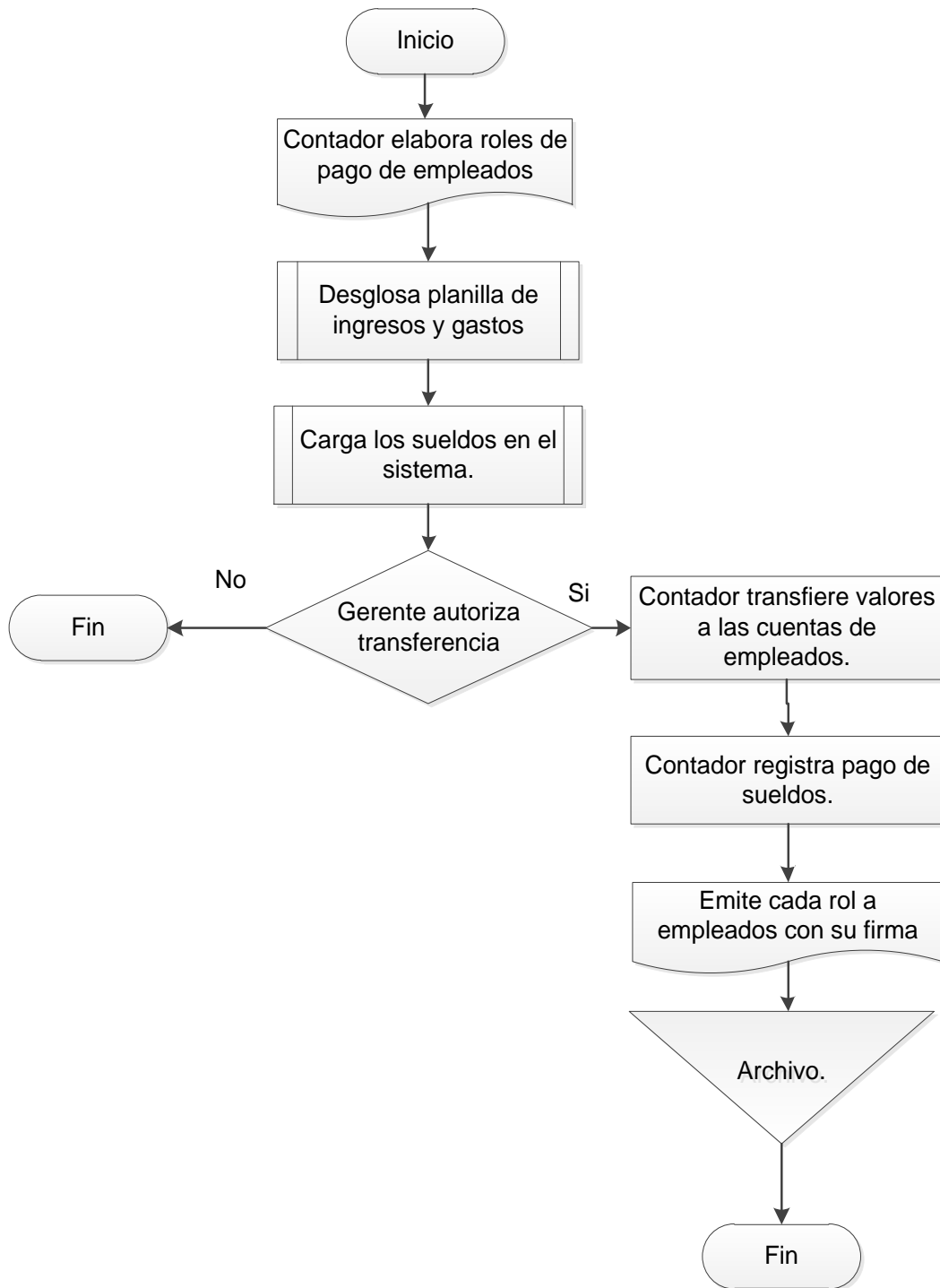
Cuadro N° 44 Manual de procesos y procedimientos pago de nómina

 Lidersoft Software de Gestión Empresarial
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PAGO DE NÓMINA
OBJETIVO Controlar por medio del pago de nómina a los empleados por el servicio que prestan en la empresa.
CAMPO DE APLICACIÓN. Este procedimiento es aplicable a los empleados internos de la empresa mediante sus roles de pago.
<ul style="list-style-type: none">• El Contador elabora los roles de pago de todos los empleados de la Empresa en una planilla del sistema de personal.• El Contador desglosara en la planilla los ingresos (sueldo, horas extras, comisiones y décimos) y egresos (IESS, anticipos, préstamos) de cada empleado.• El Contador carga los sueldos en el sistema y solicita que se transfiera a las diferentes cuentas de los empleados.• El Gerente aprueba las transferencias a las cuentas de los empleados y efectúa el pago.• El Contador registra el pago de los sueldos en el sistema contable además emite los roles de pago de cada empleado e imprime para registro de firmas del pago.• El Contador entrega roles de pago a cada empleado y registra la firma de recibido.

FUENTE: La Investigación


ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 31 Flujograma pago de nómina



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

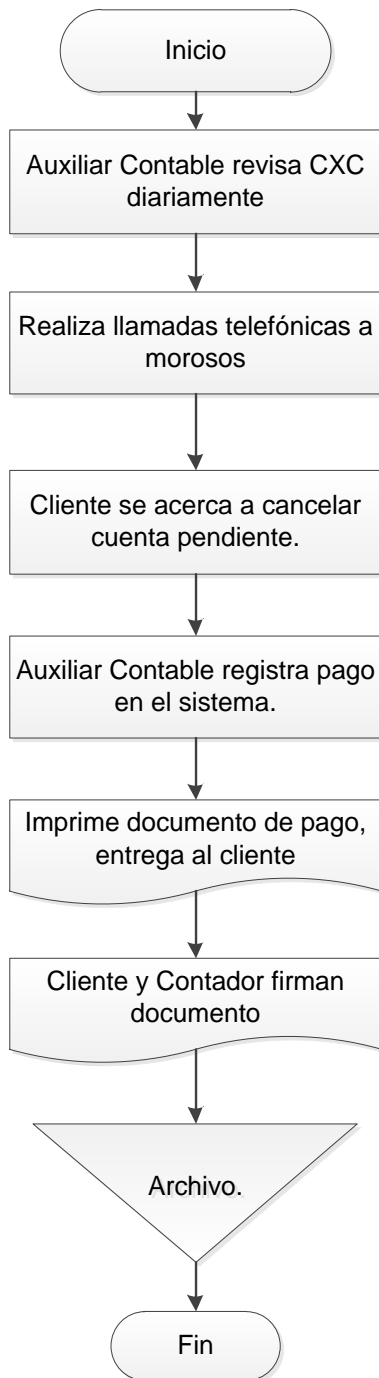
Cuadro N° 45 Manual de procesos y procedimientos cuentas por cobrar


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR
OBJETIVO. Establecer los lineamientos para el manejo de la cancelación de cuentas por cobrar de la empresa, originadas por créditos a clientes en la venta de software, considerando que la administración de estas cuentas afecta directamente a la liquidez de la empresa.
CAMPO DE APLICACIÓN. Este procedimiento es aplicable a las cuentas por cobrar a clientes que por razón de adquisición de software, se da a crédito y en tiempo determinado. <ul style="list-style-type: none">▪ La auxiliar contable es responsable de verificar diariamente que los pagos de clientes se hayan realizado dentro de los plazos acordados. Adicionalmente, para evitar morosidad se debe realizar una llamada telefónica con 2 días de anticipación para que estén pendientes de su obligación para con la empresa.▪ Una vez que el cliente se acerque a cancelar, la auxiliar contable procederá a registrar en el sistema como fue hecha la cancelación si en cheque, efectivo o tarjeta de crédito. Luego de lo cual deberá imprimir el documento de respaldo con una copia, la original para el cliente y una copia para respaldo de la transacción, con firmas de los responsables y proceder archivar los documentos en las respectivas carpetas.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Gráfico N° 32 Flujograma cancelación de cuentas por cobrar clientes



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

3.9. Reclutamiento de personal, organigrama y funciones

3.9.1. Plan de reclutamiento y selección de personal

A continuación se presenta un Plan de Reclutamiento para cualquier tipo de vacante de Lidersoft en donde se detallan los pasos que se debe seguir para seleccionar al nuevo personal.

a. Puesto vacante.

Según la necesidad de la empresa, analizando el presupuesto disponible se implementa el cargo vacante para cualquier dependencia de LIDERSOFT.

b. Requisición.

El Gerente o encargado del área se encarga de hacer la solicitud al Departamento de Recurso Humano

c. Análisis de puesto.

Se analiza el perfil, habilidades y competencias que deberá cumplir el postulante.

d. Inventario de Recursos Humanos.

Nuestra empresa es nueva por lo cual no cuenta con una base de datos de empleados de la cual se pueda seleccionar y ascender al cargo, se trabaja con referencias de los colaboradores.

e. Reclutamiento.

- **Reclutamiento interno.**

Las formas en que se presenta éste son: bolsa de trabajo interna, amigos, parientes, entre otros.

- **Reclutamiento Externo.**

Publicación de Periódicos, servicios de información tecnológica

f. Solicitud de empleo.

Contiene los datos generales del aspirante, el sueldo que aspira, trabajos anteriores, dirección, entre otros más.

g. Entrevista.

Contamos con aspirantes que cumplen los requerimientos de la empresa a los cuales se realiza una entrevista previa, para conocer en forma general su personalidad.

h. Informe de la entrevista.

Ya realizadas las entrevistas correspondientes es necesario proceder a un informe de ello con el objetivo de hacer una preselección de candidatos.

i. Pruebas de Selección de personal.

Aplicamos las pruebas de selección que son métodos estandarizados que reúnen información sobre una persona midiendo aptitudes, capacidades, aspectos de la personalidad, intereses y valores profesionales. El proceso de validación de una prueba incluye:

- Analizar el puesto
- Escoger la prueba
- Aplicar la prueba
- Relacionar las calificaciones de las pruebas con los criterios

j. Pruebas de trabajo.

Se realiza una evaluación práctica a nuestros aspirantes para determinar si tienen cultura de atención al cliente, ya que la satisfacción de nuestros consumidores es vital en LIDERSOFT.

k. Examen médico.

Este examen es el medio por el cual se conoce el estado de salud del candidato.

l. Estudio socioeconómico.

Se realiza para conocer la situación económica del solicitante, capacidad crediticia y posibles antecedentes penales ya que según el cargo tendrá responsabilidad de valores económicos.

m. Contratación.

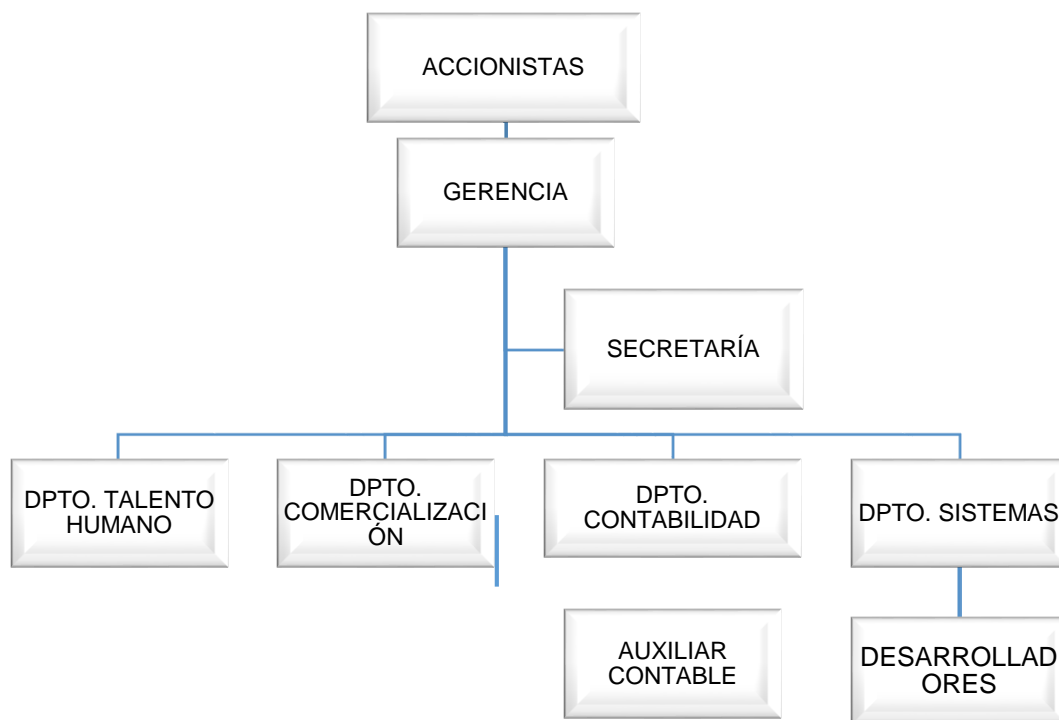
Se realiza una notificación al aspirante con mayor puntaje en las pruebas.

n. Control del proceso de selección.

Se realiza una evaluación y seguimiento luego de transcurridos los tres meses de prueba para determinar si el empleado ha cumplido con los requerimientos de la empresa.

3.9.2. Organigrama estructural

Gráfico N° 33 Organigrama propuesto LIDERSOFT



FUENTE: La Investigación
ELABORADO: Autora de la Investigación

3.9.3. Manual de funciones

Cuadro Nº 46 Manual de funciones de los Accionistas

FUNCIONES DE LOS ACCIONISTAS
PUESTO: ACCIONISTAS
OBJETIVO Son directamente responsables por la correcta dirección, organización, y control de los bienes y recursos que posee la Empresa.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• Incrementar el capital accionario.• Nombrar al gerente como representante legal de la empresa y establecer su remuneración.• Conocer y aprobar los estados financieros con las notas a los mismos debidamente auditados.• Conocer y aprobar el presupuesto para el siguiente año.• Tomar decisiones que pueden afectar a la empresa.• Aprobar la planificación a corto, mediano y largo plazo.• Aprobar los reglamentos internos, manuales y otras normas necesarias.• Dictar las políticas de la empresa.• Verificar el cumplimiento de reglamentos y políticas.• Solicitar informes periódicos a la Gerencia para la toma de decisiones.• Seleccionar las auditorías financieras externas.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 47 Manual de funciones gerente

FUNCIONES DEL GERENTE
PUESTO: GERENTE
REPORTA: ACCIONISTAS, DPTO. ADMINISTRACIÓN
OBJETIVO Cumplir y vigilar que los demás empleados también cumplan los reglamentos y disposiciones internas, así como las leyes y demás disposiciones legales externas, para así alcanzar las metas trazadas por la pequeña empresa, con un adecuado uso de los recursos tanto humano, económicos, tecnológico y financiero.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la Empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.• Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.• Implementar todos los controles disciplinarios necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos de la Empresa.• Velar porque los miembros de la Organización actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.• Tomar decisiones con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.• Consultar y coordinar con los Accionistas y Contador las compras de Activos Fijos.• Coordinar y establecer metas y estrategias del Área de Comercialización.• Velar porque se cumplan las metas y estrategias establecidas por la Empresa.

- Debe buscar mecanismos de publicidad en la Empresa.
- Debe verificar y establecer junto con el Contador y Jefe de Talento Humano, los presupuestos a asignar en los diferentes Áreas que componen la Empresa, al igual que su ejecución.
- Estar pendiente del normal funcionamiento de los procesos y emitir nuevas políticas o modificarlas en caso de ser necesarias para beneficio de la empresa.
- Establecer las políticas y reglas de trabajo en lo concerniente a la venta de los productos software desarrollados por Lidersoft.
- Previo análisis aprobar crédito a los clientes a los cuales se entregará los sistemas informáticos, con el fin de disminuir el riesgo de pérdida económica.
- Planificar cursos de capacitación, al personal, eligiendo temas dirigidos a fortalecer el rendimiento laboral y el crecimiento personal de los empleados.
- Analizar previamente a los proveedores a los cuales se adquirirá los materiales para el desarrollo del software.
- Responsable de firmar cheques emitidos por Lidersoft así como los comprobantes de egresos de pago.
- Elaboración de informes de actividades ejecutadas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de instrucción: Título de tercer nivel en Administración, Finanzas Ingeniería Comercial.

Experiencia: 3 años mínimo.

Formación Adicional: Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección, normas de control, manejo de personal.

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 48 Manual de funciones Secretaria

FUNCIONES SECRETARIA
PUESTO: SECRETARIO/A
REPORTA: GERENTE.
<p>OBJETIVO</p> <p>Es directamente responsable ante el Gerente General, por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelente atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores de su competencia, además de brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <p>Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Excelente redacción y ortografía. •Facilidad de expresión verbal y escrita. •Persona proactiva, y organizada •Facilidad para interactuar en grupos. •Dominio de Windows, Microsoft Office, Star Office, Linux e Internet. •Brindar apoyo a todos los departamentos. •Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa. •Conocimientos en el área de logística y Atención al Cliente. •Aptitudes para la organización. •Buenas relaciones interpersonales. •Dinámica y entusiasta. •Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones. •Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Secretaria Ejecutiva titulada; estudiante de carreras administrativas o económicas</p> <p>Experiencia: 1 año mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento de paquetes informáticos.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 49 Manual de funciones de Jefe de Talento Humano

FUNCIONES JEFE DE TALENTO HUMANO
PUESTO: JEFE DE TALENTO HUMANO
REPORTA: GERENTE.
<p>OBJETIVO Administrar el personal de la empresa gestionando procesos de selección, control y retiro de empleados, liderar programas de salud ocupacional, afiliaciones a IESS, liquidaciones de nómina, seguridad social, velar por el cumplimiento de las funciones y ejecutar sanciones disciplinarias.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar y controlar el funcionamiento y aspecto de las instalaciones. • Controlar el desempeño del personal y su óptima presentación. • Estudiar solicitud de empleo, elaborar contratos de trabajo, controlar que se hagan las afiliaciones al IESS. • Informar al área financiera sobre ingresos de personal y sus novedades. • Controlar que se hagan los respectivos descuentos y deducciones que tenga cada empleado, velar porque se cumpla con todos los pagos, prestaciones sociales que señala la ley. • Entregar los útiles de oficina al personal que lo requiera y controlar su uso. • Controlar la asistencia de los trabajadores. • Coordinar con el Gerente General lo concerniente a capacitación, inducción y mejoramiento del nivel de los empleados. • Elaborar el Reglamento Interno de trabajo sino existe, colocar una copia en un lugar visible. • Velar por que se cumplan las normas de Seguridad Industrial. • Elaborar las comunicaciones de llamadas de atención al personal y hacer cumplir las sanciones. • Recibir los descargos del personal amonestado al efectuar su evaluación. • Todas las demás inherentes al cargo que le sean asignadas. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO Nivel de instrucción: Formación profesional preferiblemente Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Abogado y con experiencia en manejo de personal. Experiencia: 1 año mínimo. Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento de manejo de personal.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 42 Manual de Jefe de Comercialización

FUNCIONES JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
PUESTO: JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
REPORTA: GERENTE, DPTO. DE TALENTO HUMANO.
OBJETIVO El Jefe de Comercialización tendrá como misión principal el lograr un direccionamiento estratégico y efectivo de toda la gestión de ventas de su territorio y velar por el cumplimiento de las metas puestas, por medio del liderazgo efectivo al momento de realizar las ventas.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• El 70% del Trabajo debe ser Campo.• 20% Labores Administrativas.• 10% Labores Complementarias:<ul style="list-style-type: none">• Visitas y contactos telefónicos con clientes para medir su nivel de satisfacción• Visitas a clientes cuando se determine un comportamiento atípico en la adquisición de servicio.• Investigación de su mercado territorial.• Recorridos físicos a fin de identificar posibles nuevos negocios, requerimientos de nuevos productos, investigación de mercado, inteligencia comercial, acciones de la competencia y análisis situacional y evaluación de acciones estratégicas destinadas a mejorar las ventas, imagen, posicionamiento y presencia en el mercado y punto de venta.• Preparación de reportes y otra información solicitada por la Gerencia o Directorio.• Propuestas, ideas, solicitudes dentro del sistema normal de supervisión, que requieran la aprobación de la Gerencia o Directorio.• Reuniones de Proceso con la Gerencia o Directorio.• Sesiones de planificación con la Gerencia o Directorio.
ESPECIFICACIONES DEL CARGO <p>Nivel de instrucción: Título de tercer nivel en Administración de Empresas.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento de estrategias comerciales.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 50 Manual de funciones contador/a

FUNCIONES CONTADOR/A
PUESTO: CONTADOR/A
REPORTA: GERENTE, DPTO. ADMINISTRACIÓN.
<p>OBJETIVO</p> <p>El objetivo del presente manual es desarrollar medidas necesarios que sirvan de guía al contador/a en cuanto a las actividades que debe realizar y como las debe ejecutar en función de las circunstancias que se genera para alcanzar las meta. Además debe responder directamente por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la Empresa y del personal de su dependencia.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización de los dineros y recursos de la Empresa. • Elabora el Presupuesto para cada área y vela por su estricto cumplimiento. • Debe elaborar, analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la entidad. • Debe organizar y dirigir los servicios de contabilidad de la Empresa y del personal de su Área. • Verificar el trabajo del Asistente. • Debe colaborar con el auxiliar contable en el manejo de los soportes de contabilidad y en la precisión de la presentación de los documentos contables en general. • Controlar todos los documentos contables que se originan de las transacciones diarias de la Empresa. • Debe especificar las normas contables a seguir en la Organización. • Cumplir con la realización de roles de pago, arqueos sorpresivos de caja, procedimientos de control para el pago correcto de los impuestos al S.R.I, y demás responsabilidades tributarias. • Establecer y mantener un sistema de control interno acorde a las necesidades que permita salvaguardar los activos fijos, que la información financiera sea confiable y que se aplique la normativa. • Elaborar periódicamente informes contables y financieros para presentarlos oportunamente y mantener información actualizada para la toma de decisiones. • Establecer un adecuado control de la documentación que respalda las transacciones diarias de la pequeña empresa. • Tener actualizado el Plan único de Cuentas. • Actualizarse permanentemente de los cambios de leyes y de la normativa que afecte el normal funcionamiento de la empresa. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Título de tercer nivel en Contabilidad C.P.A.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y pleno conocimiento tributario, manejo de paquetes informáticos.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 51 Manual de funciones auxiliar contable

FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE
PUESTO: AUXILIAR CONTABLE
REPORTA: CONTADOR/A.
<p>OBJETIVO Brindar apoyo al contador/a en la ejecución y análisis de las operaciones contables.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar, organizar, digitar y generar informes de toda la información contable. • Organizar, analizar y codificar toda la información contable. • Elaborar y revisar los comprobantes de ingreso y egreso que se originen en la dependencia. • Programar y elaborar los cheques para pagos a proveedores y acreedores en general. • Realizar conciliaciones bancarias. • Confrontar el Balance de Prueba con los saldos de los auxiliares. • Efectuar las Depreciaciones respectivas, utilizando el método previamente establecido. • Efectuar los ajustes a la información contable. • Mantener en perfecto orden y archivo todos los documentos del área. • Efectuar y mantener actualizados los registros contables en los libros de contabilidad. • Informar diariamente los ingresos y egresos al Jefe Inmediato. • Realizar corte mensual de cuentas. • Suministrar la información necesaria para realizar los informes requeridos. • Recibir los soportes contables y confrontar su respectiva verificación. • Elaborar y expedir Retenciones de Impuestos. • Ingresar las operaciones diarias de egreso, ingreso, control de cierre de caja, pagos de clientes. • Preparar las órdenes de compra de los productos que se adquirirán al proveedor, detallando las características. • Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO Nivel de instrucción: Título de Bachiller en Contabilidad o Superior. Experiencia: 1 año mínimo. Formación Adicional: 100 horas en áreas afines y conocimiento actualizado en contabilidad y Tributación, manejo de paquetes informáticos.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 52 Manual de funciones analista de sistemas

FUNCIONES JEFE DE SISTEMAS
PUESTO: ANALISTA DE SISTEMAS
REPORTA: GERENTE
<p>OBJETIVO</p> <p>Coordinar actividades encaminadas al desarrollo de software de calidad y con las mejores garantías del mercado.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis respecto nuevas tecnologías. • Administración de la Red. • Capacitar a todo el personal de la empresa en todo lo que a sistemas se refiere. • Diseño y desarrollo del programa para áreas específicas de la Empresa. • Generar los diferentes niveles de seguridad para los usuarios de la Red. • Controlar los equipos, repuestos y programas fuentes de los sistemas. • Actualizar los manuales de sistemas y de los usuarios de la empresa. • Mantener actualizado los manuales de procedimientos del área informática, seguridad, contingencias, envío y recepción de información. • Coordinación permanente con los usuarios a fin de que los sistemas software cumplan con sus requerimientos. • Controlar cambios y actualizaciones en los sistemas. • Elaborar requerimiento de software y hardware para el periodo. • Mantener los sistemas actualizados de acuerdo a los nuevos requerimientos de los usuarios y el avance tecnológico. • Desarrollar nuevos software en base a los avances en la tecnología de la información contable. • Administrar los recursos informáticos de la empresa. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Ingeniero en Sistemas o especialidades afines.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 200 horas en áreas afines y conocimiento actualizado en tecnología informática.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro N° 53 Manual de funciones desarrolladores informáticos.


FUNCIONES DESARROLLADOR INFORMÁTICO
PUESTO: PROGRAMADOR –DESARROLLADOR
REPORTA: ANALISTA DE SISTEMAS
<p>OBJETIVO</p> <p>Desarrollar software que permitan facilitar el trabajo de las empresas y su documentación, optimizando tiempo y recursos.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y documentar los sistemas informáticos en base al análisis y diseño que realiza el analista. • Generar los diferentes informes a cada una de las áreas de la Empresa. • Llevar el inventario de los equipos y sistemas software de la empresa. • Instalar y configurar los equipos. • Verificar el normal funcionamiento de los sistemas informáticos de los clientes. • Supervisar el mantenimiento preventivo de los sistemas y equipos. • Capacitar a los usuarios en el uso del software. • Apoyar a los usuarios en la impresión de reportes. • Las demás inherentes a su cargo o las que le sean asignadas. • Servicio de revisión y mantenimiento del software a los clientes. • Dar soporte en software y hardware a los usuarios. <p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <p>Nivel de instrucción: Tecnólogo en Sistemas o carreras afines.</p> <p>Experiencia: 2 años mínimo.</p> <p>Formación Adicional: 150 horas en áreas afines y conocimiento actualizado en tecnología informática, desarrollo de aplicaciones, capacidad para dar soporte en software y hardware, conocimientos básicos en redes.</p>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.10. Estructura contable y control de interno

3.10.1. Plan de cuentas

		
PLAN DE CUENTAS		
CUENTA	NOMBRE	BALANCE/ RESULTADO
1	ACTIVO	B
101	ACTIVO CORRIENTE	B
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	B
1010101	Caja	B
1010102	Caja Chica	B
1010103	Produbanco	B
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	B
1010201	Cuentas por Cobrar Clientes	B
1010202	Documentos por Cobrar Cheques Posfechados	B
1010203	Cheques Protestados	B
1010204	Documentos por Cobrar	B
1010205	Otras cuentas por cobrar	B
1010206	(-) Provisión Cuentas Incobrables	B
10103	INVENTARIOS	B
1010301	Inventario de Máquinas COMPUTADORAS	B
1010302	Inventario de Tintas	B
1010303	Inventario de Papel	B
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	B
1010401	Seguros Pagados por Anticipado	B
1010402	Arriendos Pagados por Anticipado	B
1010403	Anticipos a Proveedores	B
1010404	Otros Anticipos Entregados	B
10105	ACTIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES	B
1010501	Crédito Tributario a Favor de la Empresa (IVA)	B
1010502	Ret. Fuente Imp. Renta 2013	B
1010503	Anticipo del Impuesto a la Renta	B
10107	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	B
102	ACTIVO NO CORRIENTE	B
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	B
1020101	Terrenos	B
1020102	Edificios	B
1020103	Construcciones en Curso	B

1020104	Muebles y Enseres	B
1020105	Maquinaria y Equipo	B
1020106	Equipo de Computación	B
1020107	Vehículos	B
1020108	Repuestos y Herramientas	B
10202	DETERIORO ACUMULADO	B
1020201	Deprecc. Acum- Edificios	B
1020202	Deprecc. Acum- Muebles y Enseres	B
1020203	Deprecc. Acum. de Maquinaria y Equipo	B
1020204	Deprecc. Acum. de Equipo de Computación	B
1020205	Deprecc. Acum- de Vehículos	B
10204	ACTIVO INTANAGIBLE	B
1020401	Activos Intangibles	B
1020402	Amortización Acumulada	B
1020403	Deterioro Acumulado	B
10205	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	B
1020501	Activos por Impuestos Diferidos	B
2	PASIVOS	B
201	PASIVO CORRIENTE	B
20101	CUENTAS POR PAGAR	B
2010101	Proveedores Locales de Inventarios	B
2010102	Proveedores Locales Gastos	B
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	B
2010401	Obligaciones Financieras Locales	B
2010402	Obligaciones Financieras del Exterior	B
20107	OBLIGACIONES CON LA ADM. TRIBUTARIA	B
2010701	12% IVA Por Pagar	B
2010702	1% Ret- Fuente en compras	B
2010703	10% Ret- Fuente Honorarios Profesionales	B
2010704	8% Ret. Fuente Arriendo	B
2010705	2% Ret. Fuente Predomina Mano de Obra	B
2010706	1% Ret. Fuente Publicidad	B
2010707	Otras Ret. Aplicables 1%	B
2010708	Otras Ret. Aplicables 2%	B
2010709	Impuesto a la Renta por Pagar	B
20108	OBLIGACIONES CON EL IESS	B
2010801	Aportes al IESS por Pagar	B
2010802	Préstamos al IESS por Pagar	B
20109	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	B
2010901	Décimo Tercer Sueldo	B
2010902	Décimo Cuarto Sueldo	B
2010903	Vacaciones	B

2010904	Fondo de Reserva	B
2010905	Salario Digno	B
2010906	15% Participación Trabajadores	B
20110	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	B
2011001	Anticipo de Clientes	B
202	OBLIGACIONES NO CORRIENTES	B
20202	OBLIGACIONES BANCARIAS	B
2020201	Banco xxxx Capital	B
2020202	Banco xxxx Intereses	B
20209	PASIVOS DIFERIDOS	B
2020901	Ingresos Diferidos	B
2010902	Sueldos por Pagar	B
20110	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	B
3	PATRIMONIO	B
301	CAPITAL	B
30101	Capital	B
3010102	Resultado del Ejercicio	B
302	RESERVAS	B
3020101	Reserva Legal	B
305	OTROS RESULTADOS INTREGRALES	B
3050101	Superávit por Valuación de Activos Disp. Para la Venta	B
3050102	Superávit por Revaluación Maquinaria y Equipo	B
3050103	Superávit por Revaluación de Activos Intangibles	B
3050104	Otros Superávit por Revaluación	B
306	RESULTADOS ACUMULADOS	B
3060101	Ganancias Acumuladas	B
3060102	(-) Pérdidas Acumuladas	B
3010103	Resultados Acumulados Adopción Primera vez NIIF	B
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	B
3010101	Capital	B
3070102	(-) Pérdida Neta del Ejercicio	B
4	INGRESOS	R
401	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	R
40101	VENTA DE BIENES	R
4010101	Venta de Maquinas	R
4010102	Venta de Suministros de computación	R
4010103	Venta de Papel	R
4010104	Venta de Repuestos	R
40102	PRESTACION DE SERVICIOS	R
4010201	Venta de sistemas intangibles	R

4010202	Servicio Técnico	R
40104	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	R
40109	DESCUENTOS Y DEVOLUCIONES	R
4010901	Descuento en Ventas	R
4010902	Devoluciones en Ventas	R
402	OTROS INGRESOS	R
4020101	Rendimientos Financieros	R
5	COSTO DE VENTAS	R
50101	COSTO DE PRODUCTOS VENDIDOS	R
5010101	Costo de Venta Maquinas de computación	R
5010102	Costo de Ventas Suministros de computación	R
5010103	Costo de Ventas Papel	R
5010104	Costo de Ventas Repuestos	R
6	GASTOS	R
601	GASTOS LIDERSOFT	R
60101	GASTOS ADMINISTRATIVOS	R
6010101	Sueldos y Salarios y demás Remuneraciones	R
6010102	Beneficios Sociales	R
6010103	Gasto Suministros de Oficina	R
6010104	Honorarios Profesionales	R
6010105	Mantenimiento y reparaciones	R
6010106	Arrendamiento	R
6010107	Promoción y Publicidad	R
6010108	Combustibles	R
6010109	lubricantes	R
6010109	Repuestos	R
6010110	Transporte	R
6010111	Gastos de Gestión	R
6010112	Gastos de Viaje	R
6010113	Agua, Luz, Energía y Telecomunicaciones	R
6010114	Impuestos Contribuciones y Otros	R
6010115	Depreciaciones	R
6010116	Amortizaciones	R
6010117	Aporte PATRONAL + Fondo de Reserva	R
6010118	Gasto Suministros de Limpieza	R
6010119	Gasto Servicios Varios	R
6010120	Gasto Prov. Cuentas Incobrables	R
6010121	Otros Gastos	R
60102	GASTOS DE VENTAS	R
6010201	Sueldos y Salarios	R
6010201	Intereses	R
6010202	Comisiones	R

6010203	Beneficios Sociales	R
6010204	Aporte Patronal y Fondo de Reserva	R
6010205	Comisiones	R
6010206	Gastos de Viaje y Alimentación	R
6010207	Varios Gastos Taller	R
6010208	Gasto Remanufacturación	R
6010209	Gasto Garantías	R
60103	GASTOS FINANCIEROS	R
6010301	Comisiones y Servicios Bancarios	R
6010302	Comisión T. Crédito	R
60110	GASTOS NO DEDUCIBLES	R
6011001	Retenciones Asumidas	R
6011002	Intereses y Multas	R
6011003	Gastos sin Respaldo	R

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.10.2. Descripción del plan de cuentas

El plan de cuentas propuesto, servirá para la correcta utilización de la contabilidad, constituyéndose en una base de datos de cuentas contables actualizadas y confiables para los múltiples beneficios de administración de fondos.

ACTIVO

Agrupar el conjunto de cuentas que representan los bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad de la empresa, que son fuente potencial de beneficios presentes o futuros.

Las cuentas que integran el Activo tendrán siempre saldo de naturaleza deudora, con excepción de las provisiones, depreciaciones y amortizaciones acumuladas, que serán deducidas, de manera separada, de los correspondientes grupos de cuentas.

ACTIVO CORRIENTE

Comprende las cuentas que registra los recursos de liquidez inmediata total o parcial con que cuenta la empresa y que puede utilizar para fines generales o específicos.

CAJA

En esta cuenta se controla el movimiento de los valores en efectivo que posee la empresa. Se debita por valores en efectivo que entran o ingresan a la empresa generalmente por ventas al contado. Se acredita por todos los valores en efectivo que salen de la empresa generalmente por depósitos bancarios, pago de gastos en efectivo, etc.

CAJA CHICA

Este fondo es creado para hacer frente a los pagos en efectivo destinados a gastos menores, su manejo deberá ser soportado con la documentación pertinente y debidamente autorizado.

El responsable exigirá que se cumplan las disposiciones referentes a su manejo y los reembolsos se efectuarán luego que los comprobantes hayan sido revisados y verificados para el control previo de gastos.

El débito se genera al momento de crear el fondo fijo, su saldo permanece en el tiempo y/o hasta que se autorice su incremento.

BANCOS

Esta cuenta comprende todos los fondos que se mantienen en cuentas corrientes o de ahorros en los bancos u otras entidades financieras, la misma que se controla a través de subcuentas. Se debita por depósitos en cuentas corrientes, cuentas de ahorro y por las notas de crédito emitidas

por los Bancos. Se acredita por los cheques girados sobre las cuentas corrientes, retiros de cuentas de ahorro y por las notas de débito emitidas por los Bancos.

CUENTAS POR COBRAR

Registra los valores a favor de la compañía y a cargo de clientes, por concepto de ventas de los productos a los clientes.

El débito de esta cuenta será por el valor de la factura emitida, se mantiene registros auxiliares individuales por cliente. Se debita por el valor de los créditos concedidos. Se acredita por los cobros parciales o totales de los créditos.

PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

La concesión de crédito por parte de la empresa ocasiona que en algunos casos estos se conviertan en incobrables o cuentas malas cuando los deudores no cumplen con sus obligaciones, por esta razón la Ley de Régimen Tributario Interno establece el cálculo del 1% anual de provisión sobre los créditos comerciales pendientes de recaudación.

INVENTARIOS

Esta cuenta forma parte del Activo Corriente, controla el movimiento de los suministros, materiales, útiles de oficina, adquiridos por la empresa para utilizarlos de acuerdo a sus necesidades. Se debita por la compra o adquisición de los materiales o suministros. Se acredita por la utilización de los suministros en el asiento de ajuste por consumos.

PAGOS ANTICIPADOS

Los pagos anticipados realizados por la empresa tales como: Impuestos, Seguros, Intereses, etc. Que se convertirán en gastos en períodos inferiores al año, forman parte del Activo Corriente. Se debitan por los valores anticipados o pagados por adelantado. Se acreditan por el valor del ajuste cuando los pagos anticipados se convierten en gastos dentro de un período.

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Constituyen los anticipos pagados antes de la fecha real y las retenciones de impuesto a la realizada en la venta de bienes o servicios sea el 1%, 2%, 8%, 10%

IVA RETENIDO

Es el registro de IVA que se paga al momento de comprar bienes o servicios los mismos que han sido gravados con tarifa 12% de IVA.

ANTICIPOS RETENCION DE IVA

Constituye las retenciones efectuadas por los clientes a quienes vendemos nuestros bienes o servicios y nos retienen el 30% o 70% según el caso emitiéndonos el comprobante de retención.

ACTIVO FIJO

Son aquellos bienes de considerable durabilidad, que son utilizados en las operaciones de la compañía y en ningún caso están destinados para la venta.

ACTIVOS FIJOS NO DEPRECIABLES

INMUEBLES

Representa todos aquellos espacios de tierra propiedad de la Comercializadora.

DEPRECIABLE

MUEBLES Y ENSERES

Son aquellos bienes que son de la propiedad de la compañía y están en uso como, escritorios, archivadores, sillas, mesas de reunión, etc.

EQUIPOS DE OFICINA

Son equipos de uso de la oficina como máquinas de escribir, teléfonos, fax.

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

Registra el costo de adquisición de los equipos de computación comprados por la Comercializadora para el desarrollo de sus actividades.

VEHICULOS

Registra la adquisición de vehículos para uso de la empresa.

DEPRECIACION ACUMULADA

Es el desgaste que sufren los activos fijos, sea por uso o desuso, su porcentaje normal lo estipula el Servicio de Rentas Internas como:

ACTIVO	PORCENTAJE
Edificios	5%
Muebles y Enseres	10%
Equipos de Oficina	10%
Vehículos	20%
Equipos de Computación	33%
Amortización	5%

Se mantendrá registros contables en las subcuentas como:

- a) Depreciación Acumulada de Edificios
- b) Depreciación Acumulada de Equipos de Computación
- c) Depreciación Acumulada de Equipos de Oficina
- d) Depreciación Acumulada de Muebles de Oficina
- e) Depreciación Acumulada de Vehículos

PASIVO

Las cuentas que integran esta clase tendrán siempre saldos de naturaleza acreedora

PASIVO CORRIENTE

El pasivo corriente o circulante agrupa las obligaciones de la Comercializadora cuyas obligaciones tienen un plazo de vencimiento no sea mayor a un año plazo.

CUENTAS POR PAGAR

PROVEEDORES

Comprende los valores que la Comercializadora debe cancelar a los proveedores por compra de productos.

PRÉSTAMOS POR PAGAR

Comprende el valor de las obligaciones contraídas por la empresa, a las instituciones del Sistema Financiero Nacional, de acuerdo a la tabla de amortización.

INTERESES POR PAGAR

Por el capital de los préstamos de las Instituciones Financieras habrá intereses por pagar cuyos valores se contabilizan en esta cuenta.

SUELDOS Y OBLIGACIONES PATRONALES

Esta cuenta comprende el valor de las obligaciones patronales de la Compañía para con sus empleados, en base al Art. 94 del código de Trabajo vigente, contabilizando el gasto mensual.

SUELDOS POR PAGAR

Se registra el valor de sueldos pendientes de pago.

IESS POR PAGAR 9.45%

Se registra el valor retenido al trabajador en base a todos sus ingresos percibidos durante el mes para el aporte individual en el IESS.

APORTE PATRONAL IESS 12.15%

Es el valor que el patrono aporta al IESS por concepto de los ingresos percibidos por los empleados en forma mensual.

DÉCIMO TERCER SUELDO

Esta cuenta representa la remuneración adicional que el patrono entregará a sus empleados en el mes de diciembre de cada año, registrándose el gasto proporcional mensual por este concepto.

DÉCIMO CUARTO SUELDO

Esta cuenta representa la remuneración adicional que el patrono entregará a sus empleados en el mes de agosto de cada año, registrándose el gasto proporcional mensual por este concepto.

FONDOS DE RESERVA

Esta cuenta representa la remuneración adicional que el patrono depositará en el IESS a nombre de cada uno de sus empleados que optaron para que se les siga acreditando mensualmente en su cuenta individual.

VACACIONES

Es el registro de la provisión de las vacaciones de sus empleados.

IMPUESTOS POR PAGAR

IMPUESTO A LA RENTA EMPRESA

Es el registro del impuesto que se debe cancelar producto de las operaciones de ingresos, costos y gastos de la compañía y haya un impuesto a pagar.

IMPUESTO A LA RENTA EMPLEADOS

Se registra la retención de impuesto a la renta de empleados en el rol de pagos, que por su nivel de ingresos sobrepase la base imponible, y que no haya justificado sus gastos proyectados.

IVA EN VENTAS

Registra el valor del IVA que registró en las facturas de venta emitidas, las cuales pueden generar un saldo a favor o a cargo de la compañía.

RETENCIONES EN LA FUENTE

Es la obligación que tiene la compañía, de retener un porcentaje de impuestos de IVA e Impuesto a la Renta por la compra de bienes o servicios al proveedor y no entregar el valor total de la compra. Este valor se acreditará al Estado al momento de las declaraciones mensuales de IVA e Impuesto a la Renta.

Esta cuenta se controlará con subcuentas tales como:

- a) Retención IVA 30%
- b) Retención IVA 70%
- c) Retención IVA 100%
- d) Retención Impuesto a la Renta 1%
- e) Retención Impuesto a la Renta 2%
- f) Retención Impuesto a la Renta 8%

PASIVOS A LARGO PLAZO

Se registra préstamos adquiridos a largo plazo de tres años en adelante con instituciones financieras del sistema nacional y casas comerciales.

PATRIMONIO

Representa la el monto establecido entre los activos que tiene la compañía y los pasivos.

CAPITAL SOCIAL

Esta cuenta comprende el valor nominal de las acciones suscritas,

pagadas o no sea en efectivo o bienes, para fines de control se mantendrá subcuentas o auxiliares para cada socio.

RESULTADOS

La cuenta de resultados está integrada por las cuentas que denotan el resumen de los resultados de la Gestión de un ejercicio económico y de los períodos anteriores.

RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES

Acumula el valor de las utilidades no distribuidas a los socios de cada año, luego de haber realizado el pago de impuestos y las correspondientes reservas. En el caso de obtener pérdidas del ejercicio, se amortizará el valor, en el plazo máximo de cinco años.

RESULTADO PRESENTE EJERCICIO

Es el resultado de las operaciones realizadas durante un ejercicio económico.

INGRESOS

Representan recursos que recibe la Comercializadora por productos en efectivo o a crédito.

VENTAS

Se registra el valor de las ventas emitiendo la factura por los productos.

OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES

RENDIMIENTOS FINANCIEROS

Se registra los valores ganados por intereses en cuenta de ahorros, que no estuvieron previstos recibir por parte de la Comercializadora.

GASTOS

Comprenden activos que se han usado, consumido o gastado en la Empresa con el fin de obtener ingresos.

GASTOS ADMINISTRATIVOS

SUELDOS

Se registra el valor total ganado por cada empleado, antes de las deducciones como IESS personal, impuesto a la renta, anticipos, etc.

APORTE PATRONAL

Este registro, es el resultado de la aplicación de la sumatoria total de todos los ingresos percibidos por el empleado por el porcentaje de aportación patronal.

DECIMO TERCER SUELDO

Se registra el gasto mensual equivalente a la doceava parte del sueldo percibido por un empleado, que se irá acumulando hasta la fecha de pago total en este caso según el Código de trabajo hasta el 24 de diciembre de cada año.

DECIMO CUARTO SUELDO

Se registra el gasto mensual equivalente a la doceava parte de un salario unificado, que se irá acumulando hasta la fecha de pago total en este caso según el Código de trabajo hasta el 15 de agosto de cada año.

FONDOS DE RESERVA

Se registra el gasto mensual equivalente a la doceava parte del sueldo percibido por un empleado, que se irá acumulando hasta la fecha de pago en el IESS hasta el mes de septiembre de cada año.

Con la reforma de Fondos de Reserva publicada en el R.O. N° 644 DEL 29- JUL-2009 relacionada con el pago se establece dos opciones:

a) Afiliado que desee que se le pague mediante rol de pagos se le pagará el 8,33% de su remuneración.

b) Afiliado que desee se le acredite a la cuenta del IESS, debe imprimir su autorización para que el patrono proceda a depositarle mensualmente sus fondos de reserva.

Estas opciones están vigentes a partir de julio de 2009 y permanece vigente.

VACACIONES

Registra el gasto mensual equivalente a la veinticuatroava parte del sueldo percibido por un empleado, que se irá acumulando hasta la fecha en que el empleado haga uso de sus vacaciones anuales.

GASTOS GENERALES

SUMINISTROS DE OFICINA

Es el material que se adquiere para usar (gastar) en oficina: papel, clips, grapas, esferos, carpetas, etc.

TELEFONO, AGUA, ENERGÍA ELÉCTRICA

Se registra el valor por consumo servicios.

IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

Valores que se pagan por funcionamiento de la Empresa: activos totales, patentes y tasas.

MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

Se registrará el gasto ocasionado por mantenimiento de equipos, maquinaria, repuestos varios.

GASTO DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS

A causa del desgaste natural, ciertos activos pierden su valor con el tiempo, esta disminución del valor, llamada depreciación, es un gasto de operación de la Empresa.

SEGUROS VEHÍCULOS

Se registrará el gasto ocasionado por adquisición de seguros para los vehículos de la comercializadora.

GASTOS FINANCIEROS


Son aquellos gastos ocasionados con el mantenimiento de las cuentas bancarias.

GASTOS NO DEDUCIBLES

Se registrará todos aquellos gastos no necesarios para el desempeño de las actividades en los cuales puede incurrir la Empresa como: multas del IESS, SRI, Municipio, intereses por impuestos no pagados a tiempo del SRI, pago de dinero por préstamos adquiridos a personas particulares, etc. Y no pueden descontarse de los ingresos para el cálculo del monto de la imposición por concepto de impuestos sobre utilidades.

3.10.3. Control interno grupos contables en base a NIIF

Cuadro Nº 54 Control interno grupos contables en base a NIIF

 CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	101	ACTIVOS CORRIENTES
SUBGRUPO	10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
DESCRIPCIÓN		
<p>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO: Comprende las cuentas que registra los recursos de liquidez inmediata total o parcial con que cuenta la empresa y que puede utilizar para fines generales o específicos, se registran en efectivo o equivalentes de efectivo partidas como: caja, depósitos en bancos y otras instituciones financieras e inversiones de alta liquidez (menores a 3 meses).</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos de recaudación. • Aportaciones en efectivo de los accionistas • Ventas de activos: software, equipos, suministros. • Entradas de dinero por prestación de servicios de asesoría. • Rendimientos financieros por depósitos bancarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago de varios Gastos. • Transferencias de fondos. • Compra de materiales, equipos, insumos. • Pago de dividendos a los accionistas.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa debe depositar todos los ingresos en efectivo en las cuentas bancarias al día siguiente de la recaudación. • Que todos los egresos se cancelen con cheque, exceptuando los egresos pequeños que se hacen a través de caja chica; con este procedimiento se puede evitar de alguna manera el robo por que el efectivo es el activo más tentador y susceptible de desvíos. • Las cuentas corrientes deben ser conciliadas periódicamente. • Mantener el efectivo en cuentas bancarias, los bancos proporcionan a los depositantes registros detallados del movimiento de fondos. • Arqueos sorpresivos. (por personal ajeno) • Los cheques deben llevar por lo menos dos firmas y el sello de la empresa. • Separación de responsabilidades para funciones afines. • Documentación Prenumerada para ordenes de compra, facturas de venta, cheques, comprobantes de Ingreso, Egreso. • La rotación de empleados, fortalece el control interno ya que cuando las personas saben que otro trabajador va a tomar sus funciones, manejaran los registros con mayor cuidado. • Exigir a los empleados a hacer uso de sus vacaciones y que otra persona continúe con las funciones asignadas. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 7	Estado de Flujos de Efectivo	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 55 Activos financieros

 CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	101	ACTIVOS CORRIENTES
SUBGRUPO	10102	ACTIVOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN		
<p>ACTIVOS FINANCIEROS: Es cualquier activo que posee un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad. Como: acciones y bonos de otras entidades, depósitos a plazo, derechos de cobro, otras cuentas por cobrar.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Por adquisición inversiones. • Por aumentos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por salidas. • Por disminución del activo. • Por ingreso de intereses.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar la existencia y legalidad de las Instituciones donde se va a invertir. • Tener custodiados los documentos que garanticen la inversión. • Cuidado minucioso al momento de ingresar rendimientos financieros confirmar su existencia. • Mantener un registro o control de los plazos de vencimiento de las inversiones. • Separación de responsabilidades para funciones afines. • Los certificados de acciones deben ser guardados por una persona independiente o el banco. • El registro debe estar al día, cotejado periódicamente con los certificados de acciones. • Llevar cuenta y razón de los ingresos provenientes de este concepto. • Las transacciones de valores deben se autorizadas por los Accionistas. • Las transacciones efectuadas por el custodio requieren la autorización de cuando menos dos funcionarios. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 32	Instrumentos financieros: Presentación e información a revelar.	
NIC 39	Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.	
NIIF 7	Instrumentos financieros: Información a revelar.	
NIIF 9	Instrumentos financieros	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación


Cuadro Nº 56 Inventarios

		
CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	101	ACTIVOS CORRIENTES
SUBGRUPO	10103	INVENTARIOS
DESCRIPCIÓN		
<p>INVENTARIOS: Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS	CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Inventario Inicial. • Compras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones. • Determinación del Costo de Ventas • Errores de facturación. 	
CONTROL INTERNO		
<p>El control interno sobre los inventarios es importante porque las mercancías son el alma de una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar los inventarios físicamente por lo menos una vez cada año cualquiera que sea el sistema que se use. Cuando se detecta un error se ajusta los registros para que estén de acuerdo con el conteo físico. • Mantener procedimientos eficientes de compras, recepción. • Almacenar los inventarios para protegerlos de robos, daños o deterioro. • Limitar el acceso a los inventarios al personal que no tenga acceso a los registros contables. • Comprar inventarios en cantidades económicas. • Mantener en existencia el inventario suficiente para evitar situaciones de falta de productos, que conducen a la pérdida de ventas. • No mantener almacenado un inventario demasiado grande, evitando de esta forma el gasto de inmovilizar dinero en artículos que no se necesitan. • El mantener alejados de los registros contables a quienes manejan los inventarios es una separación de tareas fundamental. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 2	Existencias	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación


Cuadro Nº 57 Servicios y otros pagos anticipados

		
CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	101	ACTIVOS CORRIENTES
SUBGRUPO	10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
DESCRIPCIÓN		
<p>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS: Son activos derivados en efectivo o sus equivalentes con la finalidad de asegurar el establecimiento, con ciertos beneficios o activos que se van a recibir en el desarrollo normal de la operaciones futuras de la entidad. Así como la porción corriente de los beneficios a empleados diferidos de acuerdo a la disposición transitoria de la NIC 19.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
• Pagos anticipados de arriendos, seguros		• Por ajuste.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Las medidas de control interno para los pagos anticipados fundamentalmente se centran en las autorizaciones para la realización de tales erogaciones. • Deberá existir autorización por funcionario responsable para la contratación de los pagos • Los pagos anticipados deberán estar destinados a los fines de la empresa. • Se mantendrán registros auxiliares para el adecuado control de las amortizaciones, uso, devengado o consumo de lo pagos anticipados. • Establecer en la empresa medidas de seguridad eficiente para eliminar riesgos y reducir los montos de las pólizas de seguro. • En el caso de seguros, la empresa deberá aparecer como beneficiario. • Los seguros deben ser determinados con coberturas que amparen los bienes de la empresa por periodos lógicos. • Deberá establecerse una separación entre las funciones de autorización, custodia y registro. • Los documentos comprobatorios, tales como contratos o pólizas deberán ser custodiadas por funcionario responsable. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 19	Retribuciones a los Empleados	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación


Cuadro N° 58 Activos por impuestos corrientes

 CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	101	ACTIVOS CORRIENTES
SUBGRUPO	10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
DESCRIPCIÓN		
<p>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES: Se registrará los créditos tributarios por Impuesto al valor agregado e impuesto a la renta, así como los anticipos entregados por concepto de impuesto a la renta que no han sido compensados a la fecha y anticipos pagados del año que se declara.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Por compra de bienes u obtención de servicios. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por declaración y/o pago de IVA. • Por declaración.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Minucioso cuidado en la transferencia de pagos a acreedores para que coincidan los depósitos con los documentos de respaldo. • Generar un correcto ingreso de cuentas por cobrar y por pagar. • Llevar un control de las facturas generadas y no cobradas. • Ingresar información correcta en la declaración de los impuestos y anexos transaccionales. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 12	Impuestos Sobre las Ganancias	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 59 Propiedades planta y equipo

		
CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	102	ACTIVOS NO CORRIENTES
SUBGRUPO	10201	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO
DESCRIPCIÓN		
<p>PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO: Son aquellos bienes de considerable durabilidad, que son utilizados en la producción o suministro de bienes y servicios o se utilicen para propósitos administrativos y en ningún caso están destinados para la venta, excepto cuando se dan de baja.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS	CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor inicial. • Adquisiciones. • Aumentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas cuando han sido dados de baja. • Disminuciones. • Por registro de depreciación. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de un archivo para los activos fijos individuales. • Controles físicos adecuados sobre activos que puedan moverse con facilidad. • Asignación de números de identificación a cada activo de planta. • Conteo periódico de los activos fijos y su conciliación con el departamento de contabilidad. • Verificar si los equipos de recientes adquisición sustituyen activos existentes. • Analizar los ingresos provenientes de la eliminación de activos e ingresos misceláneos para detectar recibos de venta de activos. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 16	Inmovilizado material	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación


Cuadro N° 60 Activo intangible

		
CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	1	ACTIVO
GRUPO	102	ACTIVOS NO CORRIENTES
SUBGRUPO	10204	ACTIVO INTANGIBLE
DESCRIPCIÓN		
<p>ACTIVO INTANGIBLE: Son aquellos activos no monetarios identificables, sin sustancia física, que generarán beneficios económicos futuros controlados por la empresa. Representan costos incurridos, derechos o privilegios que se adquieren, con el fin de que aporten beneficios específicos en la entidad, tales como la reducción de costos, aumentos en los futuros ingresos o el incremento de la productividad por el empleo de los activos intangibles. Otros activos intangibles: hardware, software, conocimientos, habilidades, patentes, diseños, derechos de autor, técnicas, programas, cultura organizacional, competitividad del personal, contratos de franquicias, imagen de la empresa, fuerza y lealtad de los clientes; por mencionar algunos. El conocimiento, la investigación, el desarrollo de habilidades, las actitudes, el dominio de la tecnología de investigación; forman parte del capital intelectual de una organización, estando cada vez más presente y siendo la principal fuente de riquezas.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS		CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de activos intangibles. • Aumentos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ventas • Por ajustes • Disminuciones
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar la existencia y legalidad de los activos intangibles. • Tener custodiados los documentos que garanticen estos activos. • Cuidado minucioso al momento de ingresar contablemente • Mantener un registro o control de los activos intangibles. • Separación de responsabilidades para funciones afines. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 38	Activos Intangibles	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 61 Pasivo corriente

 CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	2	PASIVOS
GRUPO	201	PASIVO CORRIENTE
DESCRIPCIÓN		
Representa las obligaciones que tiene la empresa con terceras personas.		
DINÁMICA		
DÉBITOS	CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por salidas. • Por disminuciones. • Pagos. • Por declaración y pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por valor inicial. • Por entradas. • Por aumentos. • Créditos comerciales. • Obligaciones con empleados y trabajadores. • Por retención en compras. • Por venta de bienes y servicios. • Por obligación con el SRI. • Por obligaciones con el arrendador. • Por obligaciones con terceros. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse que las cuentas por pagar estén completas y sean coherentes. • Salvaguardar los registros de las cuentas por pagar • Formular un plan de endeudamiento para la institución. • Que todos los pasivos estén debidamente reconocidos y valuados en el balance general y que cumplen con las características de ser una obligación presente. • Que se evite la contabilización y el pago de pasivos no autorizados. • Que al final del ejercicio contable se precise con claridad que los pasivos corresponden al periodo actual. • Los pasivos que se contabilicen deberán estar debidamente amparadas por documentos de respaldo como facturas, órdenes de compra y comprobantes de pago. • Los documentos por pagar deberán estar enumerados previamente. • Establecer un control adecuado de pago de intereses que genere el pasivo de tal manera que no se pague sumas superiores a las correctas. • Que los pasivos generados por retenciones por cuenta de terceros se reconozcan en el momento de efectuar la transacción o en el momento que se genera la obligación. • Que todos los pasivos se hayan extinguido mediante pago (efectivo, bienes, servicios, etc.), liberación de obligación. • Que el importe reconocido como provisión corresponde a la mejor estimación efectuada por la administración de la entidad. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIIF 7	Instrumentos financieros: información a revelar	
NIIF 9	Instrumentos financieros	
NIC 17	Arrendamientos	
NIC 19	Retribuciones a los Empleados	
NIC 32	Participaciones en Negocios conjuntos	
NIC 37	Provisiones, activos contingentes, pasivos contingentes	
NIC 39	Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

Cuadro Nº 62 Capital

 CATÁLOGO DE CUENTAS		
ELEMENTO	3	PATRIMONIO
GRUPO	301	CAPITAL
DESCRIPCIÓN		
<p>Agrupar el conjunto de cuentas que representan las obligaciones contraídas por la Comercializadora en desarrollo del giro ordinario de sus actividades. Comprende las obligaciones financieras, proveedores, cuentas por pagar, impuestos, obligaciones laborales, diferidas, otros pasivos, provisiones entre otras.</p>		
DINÁMICA		
DÉBITOS	CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por reducción del patrimonio. • Por capitalizaciones. • Por 15% participación trabajadores. • Por reservas que se tomen de las utilidades. • Por impuesto a la renta anual que sobre las utilidades. • Por resultados negativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por Valor Inicial. • Incremento del patrimonio. • Por resultados positivos. • Por transferencia a pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las obligaciones formales. • Registrar las donaciones recibidas. • Personal independiente debe llevar los registros de los títulos. • Conciliar periódicamente el registro de acciones con la cuenta de control. • Efectuar pagos de dividendos a través de una cuenta bancaria especial. • Inspeccionar el registro de acciones nominativas modificaciones en la escritura constitutiva. • Verificar que el pago de dividendos se haya efectuado con base en el acuerdo de accionistas • Comprobar que el capital suscrito se haya exhibido aportaciones para futuros aumentos de capital hayan sido acordadas por los accionista. • Se debe considerar tener una relación de las transacciones en las cuentas de capital incluyendo nuevas emisiones retiros y dividendos. • Se debe investigar si hay algunas restricciones sobre utilidades retenidas u otras cuentas de capital. • Se debe verificar la existencia de registros de la emisión de los títulos que amparen las partes del capital social. • Se debe verificar la custodia de los arqueos de títulos. • Se debe hacer una comparación periódica de la suma de los auxiliares contra el saldo de la cuenta de mayor correspondiente. • Se debe verificar que la información este sistematizada sobre cifras actualizadas. 		
REFERENCIA A LA NORMATIVA		
NIC 1	Activos Intangibles	
NIIF 9	Instrumentos financieros	
NIC 17	Arrendamientos	
NIC 32	Participaciones en Negocios conjuntos	
NIC 39	Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración	

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.11. Estados financieros propuestos en base a NIFF's

Los Estados Financieros constituyen un resumen de los movimientos y transacciones contables realizadas por la institución en el periodo contable, en los cuales se muestra el valor total de las cuentas que han intervenido. La información contenida es muy valiosa para el análisis financiero que permitirá determinar la situación actual de la misma de una manera más objetiva; para así poder tomar decisiones importantes para llevarlas a cabo en los periodos contables futuros.

Cuadro Nº 63 Estado de situación financiera inicial

LIDERSOFT		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INICIAL		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
ACTIVO		<u>XXXX</u>
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		XXXX
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	XXXX	
Inventario Mercadería	XXXX	
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		XXXX
Propiedad Planta y Equipo		
Equipo de Computación	XXXX	
Licencias Software	XXXX	
Muebles de Oficina	XXXX	
Activo Diferido		
Gastos de Constitución	XXXX	
PASIVO		XXXX
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
Préstamo XXX		
PATRIMONIO		
Aporte Accionistas	XXXX	
José Ayala	XXX	
Oliver Toro	XXX	
Frank Caicedo	XXX	
TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO		<u>XXXX</u>

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.11.1. Estado de resultados

El Estado de Resultados da a conocer, la utilidad neta de un ejercicio económico y cuáles son los rubros que intervienen para llegar a este valor. Para ello será necesario restar a los ingresos todos los gastos y costos que se incurrieron para la obtención de aquellos resultados.

Cuadro Nº 64 Estado de resultados

LIDERSOFT		
ESTADO DE RESULTADOS		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
Ventas	XXXX	
(-) Costo de Ventas	XXXX	
= Utilidad bruta en Ventas		XXXX
(-) GASTOS		XXXX
Gastos de Administración		XXXX
Gastos de personal	XXXX	
Servicios básicos	XXXX	
Suministros de oficina	XXXX	
Equipo de oficina	XXXX	
Gastos de Venta		XXXX
Publicidad y Propaganda	XXXX	
Gastos de Personal	XXXX	
Viáticos capacitación	XXXX	
Gastos Financieros		XXXX
Interés Préstamo Bancario	XXXX	
Depreciaciones	XXXX	
Amortizaciones	XXXX	
= UTILIDAD OPERACIONAL		XXXX
15% Participación Trabajadores	XXXX	
Utilidad antes de Impuestos	XXXX	
22% Impuesto a la Renta	XXXX	
UTILIDAD/PÉRDIDA NETA		XXXX

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.11.2. Estado de evolución del patrimonio

Muestra los cambios patrimoniales que se han dado en un determinado periodo y se lo propone de la siguiente manera:

Cuadro Nº 65 Estado de evolución del patrimonio

LIDERSOFT		
ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
Patrimonio		XXXX
Capital Social	XXXX	
Aporte Accionistas	XXXX	
Reservas		XXXX
Legales	XXXX	
Especiales	XXXX	
Utilidades acumuladas	XXXX	
(Pérdidas acumuladas)	XXXX	
Utilidad del ejercicio	XXXX	
(Pérdidas del ejercicio)	XXXX	
TOTAL PATRIMONIO		XXXX

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.11.3. Estado de flujo del efectivo

Es la presentación de los cambios en un determinado periodo para de esta manera determinar la solvencia de Lidersoft y su capacidad para invertir en su actividad económica.

Cuadro Nº 66 Estado de flujo del efectivo

LIDERSOFT		
ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
Inversión		XXXX
Utilidad Operacional	XXXX	
(+) Depreciaciones	XXXX	
(+) Amortizaciones	XXXX	
(-) Participación a trabajadores	XXXX	
(-) Impuesto a la Renta	XXXX	
(+) Venta de Activos	XXXX	
(-) Reinversión	XXXX	
Flujo de caja (sin financiamiento)		XXXX
(-) Pago de la deuda	XXXX	
Flujo de caja (con financiamiento)		XXXX
FLUJO NETO GENERADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		XXXX
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETA DEL EFECTIVO		XXXX

FUENTE: La Investigación

ELABORADO: Autora de la Investigación

3.11.4. Notas a los estados financieros

Las notas, como presentación de las prácticas contables y revelación de la empresa, son parte integral de todos y cada uno de los estados financieros. Las mismas deben prepararse con sujeción a las siguientes reglas:

1. Cada nota debe aparecer identificada mediante números o letras y debidamente titulada, con el fin de facilitar su lectura y su cruce con los estados financieros respectivos.

2. Cuando sea práctico y significativo, las notas se deben referenciar adecuadamente en el cuerpo de los estados financieros.
3. Las notas iniciales deben identificar el ente económico, resumir sus políticas y prácticas contables y los asuntos de importancia relativa.
4. Las notas deben ser presentadas en una secuencia lógica, guardando en cuanto sea posible el mismo orden de los rubros de los estados financieros. Las notas no son un sustituto del adecuado tratamiento contable en los estados financieros.

3.12. Indicadores financieros

Los indicadores financieros son una técnica que ayudará a la empresa a relacionar y procesar la información disponible de los estados financieros con el fin de conocer la situación de Lidersoft para tomar decisiones sobre inversión.

3.12.1. Análisis vertical

El análisis vertical es de gran importancia para establecer si la empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades operativas.

➤ DETERMINACIÓN DEL ANÁLISIS VERTICAL

Representa cada cuenta del activo dentro del total del activo, se debe dividir la cuenta que se quiere determinar, por el total del activo y luego se procede a multiplicar por 100.

3.12.2. Análisis horizontal

En el análisis horizontal, determina la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro

➤ DETERMINACIÓN DEL ANÁLISIS HORIZONTAL

Para determinar la variación absoluta de un estado financiero en un periodo 2 respecto a un periodo 1, se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2 – el valor 1.

3.13. Indicadores de liquidez

Permiten conocer las cifras del activo corriente y del pasivo corriente para conocer el grado de liquidez de la empresa.

a) Capital de trabajo.- Determina el capital que tiene la empresa para la gestión del período.

Fórmula:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

b) Liquidez Corriente.- Consiste en comparar el activo corriente con el pasivo corriente permitiendo conocer el grado de liquidez corriente de un periodo.

Fórmula:

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

c) Liquidez Inmediata.- Determina una medida más rígida de la solvencia de Lidsoft, ya que considera dentro del activo corriente solamente a las cuentas más líquidas y fácilmente realizables.

Fórmula:

$$\text{Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Caja Bancos} + \text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

d) Liquidez Efectiva.- Indica la capacidad para cubrir con el efectivo un endeudamiento inmediato.

Fórmula: $\text{Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$

3.14. Indicadores de endeudamiento

Miden la capacidad para contraer deudas a corto y largo plazo con los recursos que tiene.

a) Razón de Endeudamiento.- Mide la participación de los accionistas en la financiación de los activos totales de la empresa.

Fórmula:

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

b) Endeudamiento del Patrimonio.- Permite determinar una relación entre los pasivos totales y el patrimonio de los accionistas.

Fórmula:

$$\text{Endeudamiento del Patrimonio} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

3.15. Indicadores de rentabilidad

Miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, es una medida de la efectividad de la administración en el manejo de gastos a fin de generar utilidades.

a) Rentabilidad sobre la inversión.- Muestra la eficiencia de la administración para obtener resultados positivos con los activos disponibles.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad sobre la Inversión} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}$$

b) Rentabilidad sobre el Patrimonio.- Indica el margen de utilidad que ha generado la empresa por cada dólar de capital que han aportado los accionistas.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$$

3.16. Estrategias empresariales

Las estrategias son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

Nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia, y la vida de la empresa en sí. Al establecer estrategias es conveniente seguir tres etapas:

- **Determinación de los cursos o alternativas:** consiste en buscar el mayor número de alternativas para lograr cada uno de los objetivos.

- Evaluación: analizar y evaluar cada una de las alternativas tomando en consideración las ventajas y desventajas de cada una de ellas.
- Selección de alternativas: considerar las alternativas más idóneas en cuanto a factibilidad y ventajas.

Para que las estrategias sean operables y cumplan con su función, es necesario:

- Asegurarse de que sean consistentes y contribuyan al logro del objetivo.
- Determinarlas con claridad.
- No confundir las estrategias con las tácticas, ya que estas últimas combinan la acción con los medios para alcanzar el objetivo.
- Considerar las experiencias pasadas para su establecimiento; esto permitirá sugerir un mayor número de cursos de acción.
- Analizar las consecuencias que pudieran presentarse al momento de aplicarlas.
- Al establecerlas, auxiliarse de técnicas de investigación y de planeación.

3.16.1. Estrategias mercadológicas de posicionamiento

3.16.2. Estrategias operativas

a. DEMANDA DEL SERVICIO.

VISIÓN DE FUTURO: Ser una empresa competitiva capaz de cumplir con los requerimientos que exijan sus clientes, para garantizar el cumplimiento de objetivos y convertirse en líder empresarial en el mercado de servicios informáticos contables contando con la mejor tecnología para entregar un servicio de calidad.

Integrantes del Eje:

- Accionistas
- Gerente General (coordinador)
- Técnicos Informáticos
- Aliados Estratégicos

b. LEALTAD Y FIDELIDAD DEL CLIENTE

VISIÓN DE FUTURO: Garantizar los servicios al cumplir con las expectativas de los clientes demostrando capacidad y responsabilidad en cada uno de los procesos para obtener la fidelidad del cliente.

Integrantes del Eje:

- Accionistas
- Gerente General (coordinador)
- Técnicos Informáticos

c. DESARROLLO PROFESIONAL

VISIÓN DE FUTURO: Contar con personal capacitado para el desarrollo de procesos confiables, innovando en servicios que cumplan con las necesidades del consumidor aprovechando así las oportunidades que ofrece el mercado brindando un servicio exclusivo y al nivel de los profesionales que trabajan en la misma.

Integrantes del Eje:

- Accionistas
- Gerente General
- Técnicos Informáticos (coordinador)
- Aliados Estratégicos

d. CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL USO DE TECNOLOGÍA

VISIÓN DE FUTURO: Trabajar con los más altos estándares de calidad en el uso de la tecnología para fortalecer el desempeño del talento humano proveyéndolos de las herramientas adecuadas para optimizar recursos y desarrollar al máximo sus capacidades.

Integrantes del Eje:

- Gerente General (coordinador)
- Técnicos Informáticos
- Aliados Estratégicos

CAPÍTULO IV IMPACTOS

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

Con la implementación del modelo administrativo financiero para el control de procesos en cada área de trabajo de Lidsoft, se tendrá un adecuado seguimiento, evaluación y control eficiente y eficaz de la ejecución de procesos.

En la presente investigación se generaron impactos, mismos que requieren de un análisis, para lo cual se asignará una calificación asociada a indicadores que permitan medir la incidencia del modelo de gestión administrativo financiero en los diversos ámbitos.

Los Impactos son posibles consecuencias que pueden aparecer en el momento de la implantación o ejecución del proyecto. Lo cuales se evaluarán de manera cualificada y cuantificada.

La ejecución de un nuevo proyecto, cualquiera que sea la característica que este tenga, generará impactos de tipo social, tecnológico, educativo, económico, entre otros, estos pueden ser de carácter positivo y negativos. También los podemos considerar impactos directos e indirectos. Los primeros que no son otros que los que pueden generar al interior de quienes participan en el proyecto, y los segundos serán los que están relacionados con la causa y efectos que se pueden ocasionar fuera de él.

Para su análisis partiremos de lo cualitativo y cuantitativo, considerando a los impactos más relevantes.

Para su valoración comenzaremos identificando los principales impactos con sus indicadores respectivos, para ello fijaremos parámetros de valoración cuantitativa y cualitativa, a cada uno de sus componentes, considerando la siguiente escala:

4.1 Determinación de impactos

Con la elaboración de este trabajo se generarán impactos en los siguientes ámbitos:

- Social
- Económico
- Tecnológico
- Educativo

Para su mejor comprensión e interpretación se utilizará una matriz de impactos, base para el análisis e interpretación de los mismos. A continuación se detallan los pasos a seguir para el análisis de impactos:

- Seleccionamos los niveles de impacto numéricamente, de acuerdo a la siguiente matriz:

Cuadro N° 67 Niveles de impacto 1

Negativo			Neutral	Positivo		
Alto	Mediano	Bajo		Bajo	Mediano	Alto
-3	-2	-1	0	1	2	3

ELABORADO POR: La Autora de la Investigación

- Para cada área o aspecto, determinamos o seleccionamos indicadores de impacto en la respectiva matriz.
- A cada indicador se asigna un valor numérico de nivel de impacto en la respectiva matriz.

- Se realiza una sumatoria de los niveles de impacto en cada matriz y se divide este valor para el número de indicadores, obteniéndose de este modo el impacto promedio de área o ámbito.

4.2 Determinación de indicadores del impacto social

- a) Relaciones humanas
- b) Calidad del servicio
- c) Trabajo en equipo

4.2.1 Matriz de Impacto Social

Cuadro N° 68 Matriz de impacto social

INDICADORES	NIVELES						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Relaciones humanas							X
Calidad del servicio							X
Trabajo en equipo							X
TOTAL							9
Σ = 9							
Nivel de Impacto Social = Σ Número de indicadores NI = $9 / 3 = 3$ Nivel de impacto Social = Alto Positivo							

ELABORADO POR: Autora de la Investigación

ANÁLISIS

- El impacto social tenemos como alto positivo lo que nos quiere decir que la implementación del modelo administrativo financiero para el control de procesos en el área financiera de Lidersoft contribuirá al

mejoramiento interpersonal para un adecuado ambiente de trabajo y por ende buenas relaciones humanas y ello fortalecerá los conocimientos de cada uno para una adecuada ejecución de tareas, procedimientos y procesos.

- La calidad del servicio se ve representada como alto positivo, por lo que se verá fortalecida con la finalidad de contar con empleados que se sientan a gusto con las funciones encomendadas, a través de la aplicación adecuada y coordinada de estos; para de esta manera incrementar la calidad en el servicio y conseguir mayores ingresos y satisfacción al cliente.

- Hoy en día el trabajo en equipo es la mejor herramienta para conseguir las metas propuestas, en este caso tenemos una calificación alto positivo lo que permite aplicar normas que conllevan a mejorar la relación entre compañeros, vigorizando así el trabajo, mejorando la imagen institucional y sobre todo dando valor agregado a la calidad de los productos (software desarrollados).

4.3 Determinación de indicadores del impacto económico

a) Optimización de recursos

b) Planificación

c) Control de bienes

4.3.1 Matriz de Impacto Económico

Cuadro N° 69 Matriz de impacto económico

INDICADORES	NIVELES						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos							X
Planificación							X
Control de bienes						X	
TOTAL						2	6
$\Sigma = 8$							
Nivel de Impacto Económico = Σ							
Número de indicadores							
$NI = 8 / 3 = 2.66$							
Nivel de impacto Económico = Medio Positivo							

ELABORADO POR: Autora de la Investigación

ANÁLISIS:

- La optimización de recursos podemos evidenciar que tiene una calificación alto positivo, en este aspecto el departamento financiero al ser el eje de LIDERSOFT en el control y manejo de recursos económicos, requiere optimizar la utilización de estos con una adecuado cuidado, lo que permitirá mantener un mejor control presupuestario para la ejecución de software que se encuentran al

servicio de la ciudadanía incrementando sustancialmente su credibilidad.

- La planificación de Lidersoft tiene una calificación alto positivo, esto motiva a los empleados a trabajar con mas énfasis en cada área, porque seria una de las mejores cartas de presentación con su correcta aplicación, de este modo se pretende inspeccionar cada una de las actividades desarrolladas.
- El control de bienes nos muestra una calificación medio positivo, porque no habrá un programa 100% confiable para el control de estos, sino mas bien los software desarrollados serán una guía que ayude a llevar bien los registros de bienes para presentar informes requeridos.

4.4 Determinación de indicadores del impacto tecnológico

- a) Optimización de recursos
- b) Mejoramiento organizacional
- c) Cumplimiento de metas y objetivos

4.4.1 Matriz de Impacto Tecnológico

Cuadro N° 70 Matriz de impacto tecnológico

INDICADORES	NIVELES						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos						X	
Mejoramiento organizacional						X	
Cumplimiento de metas y objetivos							X
TOTAL						4	3
$\Sigma = 7$							
Nivel de Impacto Tecnológico = Σ							
Número de indicadores							
$NI = 7 / 3 = 2.33$							
Nivel de impacto Tecnológico = Medio Positivo							

ELABORADO POR: La Autora de la Investigación

ANÁLISIS:

- En el campo tecnológico, la optimización de recursos tendrá un impacto medio positivo debido a que se contará con herramientas acordes a la actividad que se desarrolle, maximizando las actividades con menos recursos económicos, humanos y en el menor tiempo posible.

- El mejoramiento organizacional tendrá un impacto medio positivo permitiendo la consecución de las actividades y objetivos de Lidersoft por medio de la correcta distribución de actividades y responsabilidades para cada departamento.
- Para el cumplimiento de metas y objetivos tenemos una calificación alto positivo, ya que por medio de la implantación de este modelo de gestión se logrará satisfacer a los clientes con productos software factibles y útiles, de esta manera cumplir con las expectativas empresariales y tecnológicas.

4.5 Determinación de indicadores del impacto educativo

- a) Nivel académico
- b) Nivel cultural
- c) Fuente de investigación

4.5.1 Matriz de Impacto Educativo

Cuadro Nº 71 Matriz de impacto educativo

INDICADORES	NIVELES						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Nivel académico							X
Nivel cultural							X
Fuente de investigación							X
TOTAL							9
$\Sigma = 9$							
Nivel de Impacto Educativo = Σ							
Número de indicadores							
$NI = 9 / 3 = 3$							
Nivel de impacto General = Medio Positivo							

ELABORADO POR: La Autora de la Investigación

ANÁLISIS:

- Dentro del campo educativo, el nivel académico tendrá un impacto alto positivo porque al aplicar el modelo administrativo financiero el personal tendrá un adecuado conocimiento de la normativa que rige al área en que se desenvuelven, así como las funciones, derechos y obligaciones de cada puesto de trabajo; por ende será mayor el nivel de conocimiento y una manera mas fácil de estudiar nuevas estrategias

de mercado, administración y mejoramiento tecnológico.

- La implantación de este modelo tiene una calificación alto positivo y generará una cultura en el aprendizaje para la adecuada ejecución de cada una de las actividades del área administrativa – financiera; porque a mayor conocimiento, mejores oportunidades de incursionar en el mercado con el producto ofertado.
- El modelo administrativo – financiero se constituirá en una fuente de aprendizaje e investigación continua para las diferentes áreas que conforman Lidersoft, será la guía que impulse a las personas a interesarse más por los procesos y procedimientos a seguir para cumplir con lo propuesto.

4.6 Matriz del impacto general del proyecto

Cuadro N° 72 Matriz del impacto general del proyecto

INDICADORES	NIVELES						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Social							X
Económico							X
Tecnológico						X	
Educativo							X
TOTAL						2	9
Σ = 11							
Nivel de Impacto Generado = Σ Número de indicadores NI = 11 / 4 = 2.75 Nivel de impacto Educativo = Medio Positivo							

ELABORADO POR: La Autora de la Investigación

ANÁLISIS:

La implementación del modelo de gestión administrativo financiero ayudará al control de forma correcta, tanto en procesos, procedimientos en las diferentes áreas de Lidersoft, pudiendo decir que el impacto es alto positivo en las áreas social, económico, educativo y mediano positivo en el impacto tecnológico; pues su aplicación logrará efectivizar las tareas internas, permitirá alcanzar un rendimiento diligente de cada empleado y por ende minimizando costos, de esta manera mejorar la imagen empresarial, mediante la calidad de los servicios prestados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

CONCLUSIONES

- La empresa Lidersoft no cuenta con un modelo administrativo financiero que permita realizar el seguimiento y evaluación de las actividades y competencias que emprende en beneficio de la población.
- El personal del área financiera a pesar de ser altamente competitivo no alcanza la efectividad y eficacia en sus resultados por la inexistencia de políticas, normas, controles de la empresa.
- La falta de comunicación entre los miembros de la organización para la priorización de recursos conlleva a retrasos en el cumplimiento de objetivos.
- El desconocimiento por parte de los colaboradores de los diferentes procesos y procedimientos internos a seguir para la prestación del servicio ocasiona malestar en la relación laboral con otras áreas.
- Se observó duplicidad de actividades en algunos procesos por lo que en los flujogramas propuestos se obvian las actividades innecesarias para evitar los cuellos de botella.

RECOMENDACIONES

- Lidersoft según sus políticas internas requiere de un modelo administrativo financiero, donde se identifique los procesos que, permita cuantificar y cualificar los resultados de una determinada área o unidad para mejorar el servicio brindado a la población.
- Implantando un modelo administrativo financiero facilitará conocer las tareas y actividades de las área investigada lo que fortalecerá la eficiencia y eficacia de los servidores del área financiera potencializando sus conocimientos y aprovechando de sus habilidades y facilitando la inducción del talento humano.
- Es importante establecer un adecuado sistema de comunicación entre las diferentes direcciones que permita clarificar y priorizar acciones y actividades para alcanzar los resultados planteados en el presupuesto y aplicación efectiva de las estrategias.
- Se debe establecer un sistema continuo de socialización de los procesos internos de la dirección financiera para evitar malas interpretaciones en el retraso de la prestación de los diferentes servicios.
- Con la implementación de los flujogramas propuestos se logrará optimizar el uso de recursos y la ejecución de los procesos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, Campo Elías; (2006); “**Guía práctica para la elaboración de Tesis**”, editor Corporación para el desarrollo de la educación Universitaria.

Sarmiento Rubén (2010), Contabilidad de Costos, 2ª edición, Impresos Andinos S.A.

Bravo Valdivieso Mercedes (2010), Contabilidad General, 5ta edición

IFRS, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, “**Normas Internacionales de Información Financiera**”.

JONES, Gareth R. y GEORGE, Jennifer M. (2010), “**Administración Contemporánea**”, sexta edición, editorial McGraw-Hill.

MANTILLA, Samuel A., (2009), “**Auditoría del control interno**”, segunda edición, ediciones ECOE.

MENDEZ, Carlos, **Guía para elaborar diseños de investigación, Ciencias Económicas, Contables y Administrativas**, México DF, McGraw Hill.

MONDY, R. Wayne, (2010), “**Administración de Recursos Humanos**”, décimo primera edición, editorial Pearson Educación, México

OCHOA SETZER, Guadalupe, (2009), “**Administración Financiera**”, segunda edición, editorial McGraw-Hill, pág. 70.

REINOSO, Cifuentes Víctor A. “**El Proceso Administrativo y su Aplicación en las Empresas**”, 1era Edición, 2967009

RHEA, Soraya (2012), **Plan de Trabajo de Grado**

ROBBINS Stephen P. – COUTTER Mary, (2010), **“Administración”**,
décima edición, editorial Pearson Education

SARMIENTO, Rubén; **“Contabilidad de Costos”**, 2ª edición, Editorial
Impresos Andinos, 2010.

Tesis de Grado **“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA
COMERCIALIZADORA CEVALLOS LOPEZ DE LA CIUDAD DE
ATUNTAQUI”** AUTORA: ANA ISABEL CHIRIBOGA VÁSQUEZ.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE; Facultad de Ciencias
Administrativas y Económicas; (2005); Guía para el Diseño Del Plan de
Trabajo de Grado; Editorial Universitaria.

LINKOGRAFÍA

<http://www.aesoft.com.ec>

<https://www.supercias.gov.ec/Web/privado/seguridad/htm/servicios%20personalizados.htm>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manuales administrativos/default3.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manuales_administrativos/default3.asp)

http://www.redculturalmercosur.org/docs/SylvieDuran_es.pdf

<http://www.es.wikipedia.org/wiki/Finanzas>

[http://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover &hl=es#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA LIDERSOFT

Objetivo.- Conocer el nivel de aceptación que tiene los servicios que ofrece "LIDERSOFT"

1. ¿Conoce la línea de servicios que ofrece "LIDERSOFT"?

Si ()

No ()

Desconoce ()

2. ¿Cómo califica la atención que usted recibió de la empresa?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

3. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio en esta empresa?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**4. ¿Cómo considera los precios en el servicio que brinda
LIDERSOFT?**

Altos ()

Normales ()

Bajos ()

**5. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio que ofrece la
empresa?**

Totalmente Satisfecho ()

Medianamente Satisfecho ()

Insatisfecho ()

6. ¿Considera Usted que la empresa está en un lugar estratégico?

Si ()

No ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

7. ¿Cómo se enteró de la existencia de la empresa?

- Sitio web ()
- Referencias ()
- Medios de comunicación ()
- Visita a la empresa ()

8. ¿Para mejorar el servicio que sugerencias propone?

- Descuentos ()
- Variedad de servicios ()
- Mejorar la atención ()
- Incorporar el personal de atención al cliente ()
- Mejorar el proceso de facturación ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA "LIDERSOFT"

OBJETIVO.- Analizar los procesos administrativos con los que cuenta la organización en las diferentes áreas de trabajo.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la opción que a su criterio crea conveniente.

1. ¿Existe algún instructivo en donde se establezca las actividades que debe usted realizar?

Si ()

No ()

Desconoce ()

2. ¿Conoce usted los objetivos y metas trazados por gerencia?

Completamente ()

Muy poco ()

Nada ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

3. ¿Cómo recibe las instrucciones para el desarrollo de sus actividades diarias?

Por escrito ()

Verbal ()

Por indicaciones de terceros ()

4. ¿Participa usted en la planificación y organización de las actividades de la empresa?

Siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

5. ¿Se encuentra usted motivado en el desempeño de su trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

6. **¿Considera usted que el implementar un Modelo de Gestión administrativo y financiero, ayude a mejorar los procesos organizacionales?**

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

7. **¿Colaboraría usted en lo que esté a su alcance para la elaboración de un manual de procedimientos administrativos financieros?**

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8. **¿Considera Usted que con el levantamiento de procedimientos de su área mejoraría la gestión y se evitaría la duplicidad de tareas?**

Si ()

No ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

9. ¿Realiza usted controles en el cargo que ejerce?

Si ()

No ()

10. ¿Le han capacitado en la empresa para un mejor desempeño laboral?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

11. ¿La empresa valora sus esfuerzos al realizar sus tareas?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

12. ¿Qué tiempo labora usted en la empresa?

0 a 6 meses ()

6 a 11 meses ()

Más de un año ()

13. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la empresa?

Agradable ()

Poco Agradable ()

Desagradable ()

14. ¿Considera conveniente que la empresa incorpore procedimientos en donde se detalle las actividades que debe realizar?

Si ()

No ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

15. ¿Qué elementos considera necesarios para mejorar el servicio?

Cumplimiento de tiempos establecidos ()

Precios competitivos de servicio ()

Incremento valor agregado al servicio ()

Eficiencia y compromiso en el servicio ()

16. ¿La infraestructura física en la que desempeña sus actividades es adecuada?

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

17. ¿El pago de remuneraciones y beneficios de ley se cumplen puntualmente?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ACCIONISTAS, GERENTE Y CONTADOR DE LA SOCIEDAD CIVIL "LIDERSOFT"

OBJETIVO: Conocer las actividades administrativas y financieras de LIDERSOFT

1. ¿Cuál es la base legal con que se rige la empresa?
2. ¿Con qué reglamentación se rige la entidad?
3. ¿Qué entidad controla a la empresa?
4. ¿Cuáles son las principales políticas institucionales?
5. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones para la gestión administrativa?
6. ¿La empresa posee organigramas funcionales y estructurales?
7. ¿Se realiza planificación para la gestión institucional?
8. ¿La empresa tiene establecidos normas y procedimientos para los diferentes departamentos?
9. ¿Se cuenta con contratos de trabajo para los empleados?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

10. ¿Se ha socializado con los colaboradores de la empresa los objetivos y metas propuestos para el crecimiento de la misma?
11. ¿Cómo se realiza el proceso de contratación de personal?
12. ¿El personal cuenta con los beneficios legales?
13. ¿La empresa brinda capacitación al personal para mantenerse actualizados en sus conocimientos?
14. ¿La empresa desarrolla sus actividades en base a presupuestos?
15. ¿La empresa cuenta con un sistema contable?
16. ¿Cuál es el monto de son los activos o recursos con los que actualmente cuenta la empresa?
17. ¿Indique que información financiera dispone para la toma de decisiones?
18. ¿Considera usted que la información contable es clara, objetiva y precisa?
19. ¿Existe un auditor interno o externo que realice controles?
20. ¿La empresa tiene una cuenta exclusiva para el manejo del efectivo, es decir, existe una cuenta para la empresa y otra para los propietarios?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

21. El personal que desarrolla el sistema cuenta con políticas de privacidad de información
22. ¿Considera usted que existe una oportuna y adecuada comunicación entre todos quienes integran la empresa?
23. ¿La empresa cuenta con políticas de servicio a los clientes?
24. ¿Cómo se promociona a la empresa para obtener nuevos clientes?
25. ¿Se realizan retroalimentación de la calidad del servicio al cliente?
26. ¿Qué hace diferente a LIDERSOFT de las otras empresas de desarrollo de software de la provincia?
27. ¿Considera usted que sería de utilidad la realización de un modelo de gestión administrativo y financiero para su empresa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN **POWERFLEX – VER 2.0**

GOBIERNO PROVINCIAL DEL CARCHI

08 de marzo del 2013

Ibarra, 8 de Marzo del 2013

Economista

Diego Guerrero

PREFECTO GOBIERNO PROVINCIAL DEL CARCHI

RUC: 046000013001

Presente.

De mi consideración:

Tengo el agrado de elevar a su consideración la presente propuesta para la implementación de **POWERFLEX VER 2.0**.

La propuesta incluye:

- Módulos del Producto,
- Requerimientos Técnicos,
- Propuesta Técnica, y
- Propuesta Económica

Esperamos que nuestra propuesta cumpla con las expectativas de **su empresa** y poder dar así comienzo ha una relación de negocios a largo plazo.

Quedo a su disposición para aclarar cualquier duda o comentario con respecto al contenido de esta propuesta.

Atentamente,

ING. JOSE AYALA B.

GERENTE LIDERSOFT

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

LIDERSOFT, es una empresa privada creada con el objetivo de desarrollar Soluciones Informáticas.

Cuenta con recursos humanos capacitados en el desarrollo de sistemas para el sector empresarial, con habilidades en:

- Análisis, Diseño de Sistemas
- Implementación de Sistemas
- Administración de Proyectos Informáticos
- Control y Aseguramiento de la Calidad
- Diseño y Administración de base de datos
- Diseño y Administración de redes LAN y WAN

Contamos con el conocimiento en metodologías y herramientas modernas para el desarrollo de sistemas

Nuestro mercado objetivo son empresas que necesiten solucionar, modernizar o agregar servicios a sus sistemas informáticos.

Para cubrir las necesidades de su empresa, proponemos implementar **POWERFLEX VER 2.0.**

La innovación tecnológica es un aspecto crítico en nuestra gestión. Por tal razón nuestra permanente capacitación, investigación y desarrollo ha permitido que construyamos productos con tecnología de punta.

Creemos que el uso de la nueva tecnología marcará la posición de nuestros productos en el mercado. Exigiéndonos la modernización y mejoramiento continuo, beneficiando de esta manera a nuestros clientes.

PROPUESTA TÉCNICA

➤ **OBJETIVOS**

Los objetivos principales del presente proyecto son los siguientes:

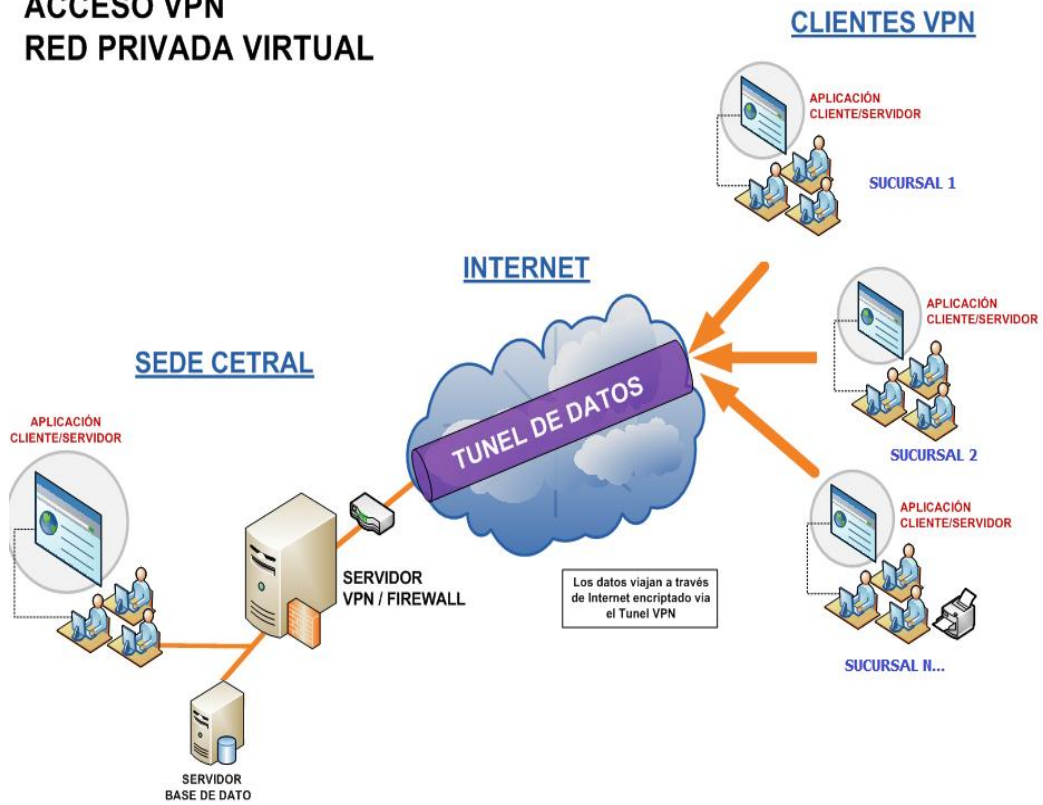
- Implementar **POWERFLEX VER 2.0.** con los módulos adquiridos y realizar la configuración general requerida para su funcionamiento
- Parametrizar los módulos instalados según la funcionalidad disponible.
- Centralizar los procesos tecnológicos
- Mantener un sistema actualizado que permita cubrir las necesidades del mercado.
- Fortalecer controles implementados en las operaciones a través de la automatización de los procesos.
- Capacitar sobre la funcionalidad del sistema
- Coordinar las acciones requeridas para la puesta en marcha de forma exitosa de los módulos del sistema

➤ **ARQUITECTURAS PROPUESTAS**

POWERFLEX VER 2.0, está diseñado para implementarse bajo el esquema cliente servidor.

a) **Arquitectura CLIENTE/SERVIDOR.**

**ACCESO VPN
RED PRIVADA VIRTUAL**



DESCRIPCION DEL SISTEMA

POWERFLEX VER 2.0, es un sistema para empresas Comerciales, Productivas, Industrias Lácteas, Textiles, entre otras, y está preparado para el tratamiento de las actividades de su empresa.

Consta de los siguientes Módulos:

- **Socios estratégicos (CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES)**
 - Información general
 - Datos Adicionales
 - Configuraciones
 - Informes
- **Gestión Comercial**
 - Configuraciones
 - Operaciones
 - Facturación
 - Facturación a Crédito
 - Proformas
 - Pedidos
 - Factura desde pedidos.
 - Modificar Proformas
 - Anular Proformas
 - Cambio de documentos
 - Notas de crédito ventas
 - Facturación con Precedentes - Despachos Parciales
 - Informes
 - Consulta de ventas
 - Reporte de ventas por rango de fecha, oficina, Asesor

- Reporte de transacciones por tipo
- Estados de cuenta de Facturación con precedentes (entregas y saldos)
- **Gestión Compras**
 - Configuraciones
 - Catálogos
 - Ficha de Bienes
 - Ficha de Servicios
 - Operaciones
 - Compras
 - Cambio de documentos
 - Notas de crédito compras
 - Informes
 - Consulta de compras
 - Reporte de compras por rango de fecha, oficina, proveedor
 - Reporte de transacciones por tipo
- **Contabilidad**
 - Configuraciones generales de contabilidad
 - Mantenimiento del plan de Cuentas
 - Mayorización de asientos
 - Desvalorización de asientos
 - Modificación de asientos
 - Ingreso de asientos manuales
 - Reversos
 - Informes
 - Libro Mayor
 - Libro Diario
 - Balance General

- Balance Comprobación
- Balance de Resultados
- Plan de cuentas
- Consulta de asientos por ID
- Reimpresión de comprobantes
- **Cuentas por Cobrar**
 - Configuraciones
 - Operaciones
 - Ingreso de Cuentas por cobrar
 - Cancelaciones de cuentas por cobrar
 - Cobros masivos
 - Informes
 - Análisis de cuentas por cobrar por rangos de vencimiento
 - Estado de cuentas por clientes
 - Consulta de Cuentas por cobrar
- **Cuentas por Pagar**
 - Configuraciones
 - Operaciones
 - Ingreso de Cuentas por Pagar
 - Cancelaciones de cuentas por Pagar
 - Informes
 - Análisis de cuentas por pagar por rangos de vencimiento
 - Estado de cuentas por Proveedores
 - Consulta de Cuentas por pagar
 - Resumen general de saldos de las cuentas por pagar

➤ **Bancos**

- Configuraciones
- Catálogos
 - Mantenimiento de cuentas y chequeras
- Operaciones
 - Egresos de bancos
 - Ingreso de Bancos
 - Ingresos contables
 - Egresos Contables
 - Conciliación automática
 - Ingreso de Conciliaciones
 - Proceso de Conciliación automática
- Informes
 - Libro bancos
 - Cheques girados
 - Consulta de cuentas

➤ **Impuestos (ATS o REOC)**

- Configuraciones
- Catálogos
 - Mantenimiento de autorizaciones
- Operaciones
 - Generación del ATS

➤ **Auditoria**

- Configuraciones
- Catálogo
 - Definición de rastros de auditoria

- Generación de Reglas de auditorías
- Informes
 - Log de auditorías por niveles

➤ **Configuración del Sistema**

➤ **Seguridades**

- Usuarios
- Perfiles de Usuarios
- Gestión de Periféricos

Los diferentes elementos de **POWERFLEX VER 2.0** se implementaran con tecnología de última generación, siguiendo la metodología MSF.

Desde el diseño inicial de **POWERFLEX VER 2.0** se pondrá énfasis en el manejo de parámetros, la integración de aplicaciones y la seguridad, para que el sistema sea flexible, confiable y seguro.

La arquitectura de seguridad de **POWERFLEX VER 2.0** incluye características como: seguridad integrada, administración del acceso a la información a los usuarios mediante el uso de perfiles, opciones y transacciones, esquema de seguridad avanzada tanto para sus usuarios internos como para sus clientes finales, mecanismos de control interno, auditoria y detección de operaciones realizadas.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

A continuación describimos los requerimientos (Talento Humano, Hardware y Software) mínimos y la infraestructura recomendada para la Instalación y Funcionamiento sobre la que se debería instalar el sistema **POWERFLEX VER 2.0**

Oficina Principal

- 1 Auxiliar Técnico (no indispensable)
- 1 Servidor
- Estaciones Cliente (PC), tantas como puntos de atención desee
- Impresoras
- Comunicaciones e Instalaciones básicas

Auxiliar Técnico

- Ingeniero de Sistemas o Tecnólogo, con conocimientos del Sistema Operativo que se utilizará y Administración de Bases de Datos Relacionales. Experiencia mínima de 6 meses.

Servidor:

- 1 Procesador Core i7 (Mínimo), XEON (Óptimo)
 - Memoria: 4 GB (Mínimo), 6 GB (Óptimo)

- Capacidad de Disco: 100 GB (Mínimo), 1 TB (Óptimo)
- Tarjeta de Red 100 BT
- Unidad de DVD Writer (para Back Ups)
- Windows Seven - 2003/2008 Server,
- SQL Server 2008 Standar

Estación Cliente:

- Pentium IV
 - Memoria: 2 GB (Mínimo), 4GB (Óptimo)
 - Capacidad de Disco: Lo que requiera el Sistema Operativo
 - Tarjeta de Red 10/100 BT
- Windows XP/VISTA/WIN 7/ WIN 8
- Cliente de SQL Server 2008

Impresoras:

- Impresora Matricial para Facturación (OPCIONAL)
- Impresora Láser, 16 páginas por minuto (OPCIONAL)

Comunicaciones e instalaciones básicas:

- Switch puertos de comunicaciones (dependerá del número de estaciones a conectarse)
- Router TCP/IP: 1 puerto LAN y 1 Puerto WAN
- Internet
- UPS 3 KVA (o acorde con el hardware a utilizarse)
- Cableado estructurado nivel 5

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

La metodología aplicada a cada una de nuestras implementaciones es la siguiente:

- ANALISIS DE REQUERIMIENTOS.
- PERSONALIZACION DEL SOFTWAREA
- INSTALACION Y CONFIGURACION
- CAPACITACION
- PUESTA EN MARCHA
- SEGUIMINETO Y CONTROL

El desarrollo de la implementación de **POWERFLEX VER 2.0** está dividido en etapas y tareas. Al final de cada etapa existe un punto formal de aprobación y un entregable del trabajo realizado.

ETAPA I – ANALISIS DE REQUERIMIENTOS

DESCRIPCIÓN:

Se realizará una presentación del sistema, definición detallada de lo que debe realizar, seleccionar la solución técnica más adecuada para la personalización y parametrización del sistema.

Etapa que será responsabilidad de los consultores de **LIDERSOFT** conjuntamente con las personas designadas su empresa.

TAREAS:

- Exponer a detalle la funcionalidad del sistema
- Analizar los requerimientos del usuario
- Participar en la definición de los procedimientos operativos necesarios para el funcionamiento del sistema propuesto
- Realizar el análisis del sistema
- Seleccionar la arquitectura más adecuada

ENTREGABLES:

- Documentos de especificaciones funcionales

ETAPA II – PERSONALIZACION DEL SOFTWARE APLICATIVO

DESCRIPCIÓN:

Con base a los requerimientos planteados y definidos claramente en el documento de especificaciones funcionales, se personalizará y parametrizará **POWERFLEX VER 2.0**

TAREAS:

- Analizar los requerimientos del sistema
- Realizar el diseño del sistema
- Modificar / construir los componentes de software
- Realizar las pruebas unitarias de los nuevos componentes

ENTREGABLES:

- Versión del software aplicativo, basados en los requerimientos funcionales

ETAPA III – INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN GENERAL DEL SOFTWARE

DESCRIPCIÓN:

Instalar los programas ejecutables del sistema, configurarlos para que funcionen en la plataforma tecnológica de hardware y software de la Institución, y parametrizar los módulos instalados de acuerdo a la funcionalidad provista.

TAREAS:

- Instalar los programas ejecutables
- Configurar los módulos provistos
- Parametrizar según la funcionalidad disponible
- Realizar las pruebas de instalación del software

ENTREGABLES:

- Software definitivo
- Informe de la Instalación y Configuración General del software

ETAPA IV – CAPACITACION A LOS USUARIOS

DESCRIPCIÓN:

Preparar el material del instructor con ejercicios demostrativos de la funcionalidad de los módulos, y el material del participante que básicamente corresponderá al Manual del Usuario de cada módulo; habilitar el ambiente para el dictado del curso en las instalaciones de su empresa.

TAREAS:

- Preparar el material de capacitación
- Habilitar el ambiente de capacitación
- Realizar las sesiones de capacitación

ENTREGABLES:

- Manual del Usuario
- Funcionarios capacitados en la funcionalidad del sistema
- Informe de la Capacitación a los Usuarios

ETAPA V – PUESTA EN MARCHA

DESCRIPCIÓN:

Instalar los aplicativos y el sistema para la salida a producción, y brindar soporte técnico para resolver cualquier eventualidad que pueda presentarse.

TAREAS:

- Coordinar las acciones para la salida en vivo del sistema

Entregables:

- Módulos aplicativos en producción
- Informe de la puesta en marcha de los sistemas

ETAPA VI – CONTROL Y SEGUIMIENTO

DESCRIPCIÓN:

Acompañar durante los tres primeros días de la salida en vivo del sistema, y brindar soporte técnico para resolver cualquier eventualidad que pueda presentarse.

TAREAS:

- Supervisar el funcionamiento y uso del sistema, y los procesos diarios

EQUIPO DE TRABAJO

El proyecto será dirigido por un Jefe de Proyecto y un grupo de Consultores de nuestra firma.

Cada una de las organizaciones participantes en el proyecto, deberá nombrar un funcionario como COORDINADOR del trabajo; este funcionario será responsable de facilitar la información necesaria para la ejecución del proyecto y coordinará las reuniones con los usuarios y personal técnico.

Se deberá definir un grupo de trabajo de apoyo para la implementación del sistema, compuesto básicamente por ejecutivos de Administrativo, Contabilidad, Negocio, Informática.

Nuestro equipo de trabajo para este proyecto está conformado por:

- Ing. José Ayala Bermeo (**JEFE DE PROYECTO**)
 - Título de Tercer nivel : **INGENIERO EN INFORMATICA**
 - Título de Cuarto Nivel: **GESTION Y EVALUACION DE PROYECTOS (IAEN)**
 - Experiencia Laboral: Cementos Selva Alegre – LiderSoft
- Ing. Frank Caicedo Lugo
 - Título de Tercer Nivel: **INGENIERO DE SISTEMAS**
 - Experiencia Previa: Mutualista Imbabura – GreenSoft - LiderSoft
- Ing. Oliver Toro

- Título de Tercer Nivel: **INGENIERO DE SISTEMAS**
- Experiencia Previa: Corfinsa – Produbanco – LiderSoft -
Floralp
- Tecnólogo. Oswaldo Endara
 - Experiencia Previa: Movistar - LiderSoft

DURACIÓN DEL PROYECTO

De acuerdo a nuestra experiencia en proyectos similares, hemos estimado el tiempo requerido para la implementación de los módulos propuestos.

Este tiempo está distribuido en las siguientes etapas del proyecto, tal como se indica en el cuadro siguiente:

ESTIMACION PARA TODO EL PROYECTO		
Nro.	Etapas	Tiempo estimado
1	Análisis de requerimientos	5 días
2	Personalización y parametrización del sistema	15 días
3	Instalación y Configuración General	2 días
4	Capacitación a los usuarios (TALLERES)	8 días
5	Pruebas y Correcciones	5 días
6	Puesta en marcha	2 días
TIEMPO TOTAL IMPLEMENTACION		37 días
SEGUIMIENTO Y CONTROL		2 días

Los entregables de cada una de las seis etapas se considerarán congelados una vez aprobado por ambas partes y sólo podrán ser modificados de común acuerdo previo análisis del impacto introducido. Los plazos se considerarán aumentados de común acuerdo toda vez que:

- Se presenten fenómenos susceptibles de ser considerados de fuerza mayor, o

Si su empresa excede los plazos, comprometidos en el cronograma, para la aceptación de las salidas de alguna de las etapas de desarrollo.

PROPUESTA ECONÓMICA

CONSIDERACIONES GENERALES

Se hará referencia a los costos del software ofertado, costos de mantenimiento y costo por trabajos adicionales que surjan en el proceso de implementación de **POWERFLEX – VER 2.0**

Todos los valores monetarios de la presente propuesta están expresados en DOLARES NORTE AMERICANOS (USD) y corresponden a valores netos, es decir libre de impuestos.

COSTOS DE LICENCIAS DE USO NO EXCLUSIVA

ARQUITECTURA CLIENTE SERVIDOR

Costo total del proyecto: 5,000.00 USD + IMPUESTOS DE LEY

El precio incluye

- Derecho a usar el Sistema con 8 usuarios
- CD de instalación de los Sistemas
- Capacitación a Usuarios acerca de la funcionalidad del Sistema
- Manual del Usuario
- Garantía de tres meses sobre defectos de programación, a partir de la fecha de instalación de los Sistemas.

El precio No incluye

- Impuestos que se apliquen a este tipo de servicios que estén vigentes o que entren en vigencia durante el tiempo de desarrollo del proyecto.
- La venta de los Códigos fuentes de **POWERFLEX – VER 2.0**

FORMA DE PAGO

- 60% a la firma del contrato.
- 40% contra entrega del sistema

COSTOS POR ACTIVIDADES POSTERIOR A LA INSTALACION

Posterior a la implementación y puesta en marcha del Sistema, pueden surgir actividades tales como las siguientes:

- Instalaciones en otras oficinas del cliente.
- Capacitaciones adicionales.
- Mantenimientos del sistema
- Soporte técnico

De ser así, nuestros costos serían los siguientes:

- Costo hora Técnico será de 50 USD.
- Forma de pago:
 - A se realizara en base a común acuerdo entre las partes.

Los costos de movilización, hospedaje y alimentación serán cubiertos por EL CLIENTE.

Los costos por desarrollo de nuevos requerimientos del Sistema por parte de EL CLIENTE, se realizara una evaluación de los requerimientos y se enviara una oferta económica formal.

SERVICIO DE GARANTÍA

LIDERSOFT se obliga a prestar sin costo un servicio de mantenimiento del producto durante tres meses posterior a la fecha de salida a producción.

En general, este soporte, en todo caso, no implicará modificar la Aplicación y se refiere sólo a deficiencias atribuibles a la Aplicación provista por LIDERSOFT, **excluyendo** problemas atribuibles al computador central, comunicaciones, nuevas versiones de software base, equipos u otros.

Este servicio cubre los siguientes aspectos:

- Corrección de eventuales problemas de software del producto **POWERFLEX – VER 2.0**
- Soporte por e-mail, telefónico, Remoto o presencial en horas de oficina, para consultas referentes a la solución suministrada por LIDERSOFT
- Soporte por e-mail, telefónico, Remoto o presencial en horas de oficina para consultas referentes a la Aplicación. Este soporte se refiere solo a deficiencias atribuibles a la Aplicación provista por LIDERSOFT, excluyendo problemas atribuibles al computador central, comunicaciones, equipos u otros.

Este servicio no cubre los siguientes aspectos:

- Cambios en la aplicación necesarios para soportar nuevas versiones de hardware y/o software básico u otros provistos por terceros
- Solución de problemas causados por fallas o problemas de seguridad de hardware y/o software provisto por terceros

- Cambios de funcionalidad de la aplicación; hacia el Cliente o hacia el Host
- Soporte de aplicaciones de terceros

CONTRATO DE SOPORTE

El contrato de soporte técnico, es un contrato que se establece entre LIDERSOFT y EL CLIENTE para recibir apoyo técnico en la resolución de problemas relacionados con el uso y operación de las aplicaciones de **POWERFLEX – VER 2.0**

EL CLIENTE puede contratar el servicio de soporte técnico a través del tipo de contrato que más se ajuste a sus necesidades. Mientras el contrato esté vigente, usted podrá recibir apoyo por parte de un asesor técnico de LIDERSOFT, vía telefónica, correo electrónico, chat, asistencia remota si las condiciones por su parte lo permiten o soporte en sitio.

Para acceder a este servicio usted deberá proporcionar al asesor de soporte técnico el número de contrato vigente y así recibir la asesoría correspondiente.

Beneficios de contar con un contrato de soporte técnico:

- Usted cuenta con el respaldo y apoyo de expertos en el uso de los productos
- Los asesores de soporte técnico cuentan con la capacitación necesaria para diagnosticar y/o corregir eventualidades con los productos en tiempos cortos
- La operación de su negocio estará siempre asegurada gracias al apoyo que los asesores de soporte técnico pueden brindar en situaciones críticas
- Sus empleados tendrán siempre el apoyo de expertos para operar el sistema o resolver dudas en la operación del sistema

El contrato de soporte técnico no cubre los siguientes casos:

El contrato de soporte técnico está diseñado para brindarle la asesoría necesaria en la operación regular de los productos y resolución de problemas en las soluciones de LIDERSOFT y no deberá ser malinterpretado o confundido con otros servicios complementarios que también ofrece LIDERSOFT al cliente, pero que deberán ser presupuestados fuera del contrato de soporte técnico, por lo que:

- No cubre desarrollos a la medida para adecuar las aplicaciones a las necesidades del cliente
- No incluye en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, por ejemplo sistemas operativos, software de oficina o antivirus, entre otros
- No contempla consultoría de negocios y/o implementación de los productos de LIDERSOFT

Nota: Validez de la propuesta 20 días