



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**Análisis de la información contable para la gestión y toma de decisiones de la
compañía Bonelly S.A.: Procesos y Controles**

AUTORAS:

ARELLANO VILLAFUERTE KARINA MARLENE

BRITO BUSTAMANTE ELSA ANGÉLICA

MILAGRO, MARZO 2013

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Diseño de Tesis nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis con el Título: “Análisis de la Información contable para la gestión y toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A.: Procesos y Controles” presentado como requisito previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

El problema planteado consiste: ¿De qué manera la falta de un adecuado control y gestión en los procesos contables puede afectar la toma de decisiones en la empresa Bonelly S.A.?

El mismo que considero debe ser aceptado por ser un tema de importancia y que reúne todos los requisitos leales.

Milagro, a los 25 días del mes de Marzo del 2013.

Ing. Roberto Cabezas C., Msc.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras del presente proyecto de Tesis declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el diseño denominado "Análisis de la Información contable para la gestión y toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A. : Procesos y Controles", es de nuestra propia autoría, no contiene material proveniente de otra persona, salvo las referencias que constan indicadas en el texto; parte del presente documento no ha sido aceptado para ser investigado ni analizado en otras tesis a nivel nacional o extranjera.

Milagro, a los 25 días del mes de Marzo del 2013.



Karina Marlene Arellano Villafuerte

C.C. 0918445511



Elsa Angélica Brito Bustamante

C.C. 0910420207



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme dado la oportunidad de culminar este esfuerzo, con salud, y paciencia, cumpliendo así una de mis grandes metas.

A mi familia

Que con su apoyo, consejos y amor supieron motivarme constantemente para lograr este anhelo de tantos años.

Elsa Angélica Brito Bustamante

DEDICATORIA

A Dios: por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además, de su infinita bondad y amor.

A mis padres: Wilfrido y María que con esfuerzo y lucha salieron adelante con nosotros sus 7 hijos, que con el sudor de su frente hizo que nunca nos falte nada y de alguna u otra manera logró formarnos como personas de bien, dándonos amor, cariño, comprensión, esfuerzo y ánimo para que lleguemos a la meta del éxito hasta el final.

A mis hijas: Melanie Michelle, Ashley Anahi, Mía Sthepanie Campos Arellano, que con su luz ha iluminado mi vida y hacen mi camino más claro, todo lo que he hecho se lo dedico también a ellas para darle un buen ejemplo y se sientan orgullosa de su madre que con esfuerzo y valor se llega a la meta deseada.

A mi esposo: Edsson Joffrey Campos Caceres, por ser el impulso de mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y el amor incondicional a sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

Karina Marlene Arellano Villafuerte

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal de Milagro UNIME en la facultad de Ciencias Administrativa y Comercial Escuela de Ingeniería en Auditoría Pública y Auditoría que me ha dado la oportunidad de aprender valores duraderos y principios de calidad y conducta.

A todos mis maestros que a través de estos años me han enseñado a valorar lo que tenemos para forjar nuestro trabajo a favor de una sociedad.

A mi familia fuente de apoyo constante e incondicional a toda mi vida y más aún a mis duros años de carrera profesional.

A mi compañera de tesis Elsa Brito Bustamante y en especial al tutor de nuestra tesis Máster Roberto Cabezas por sus precisas sugerencias y asesoría hicieron posible la culminación de esta tesis.

Y en especial a Dios, quien me ha dado vida y todas esas cosas hermosas que me ha concedido llenando a cada paso mi vida de constante felicidad y gratificación.

Karina Marlene Arellano Villafuerte

AGRADECIMIENTO

Al culminar cualquier etapa de la vida con esfuerzo y dificultades llega uno a pensar que el sacrificio y el duro trabajo no representa sino la recompensa del mérito que recibiremos como premio a nuestro empuje. Este siempre va acompañado del valor que te dan las personas y que hacen llegar al final de este camino, es por tal razón que agradezco el apoyo obtenido por mis jefes en la compañía Bonelly S.A., a mi tutor y a mi compañera de tesis que me brindaron su aporte profesional y de amistad. A ellos les quedaré inmensamente agradecida.

Elsa Angélica Brito Bustamante



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DOCTOR:

Mg. Jaime Orozco

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente:

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos hacer de la cesión de derecho de autoría de trabajo realizado como requisito previo a la obtención del Título del tercer nivel, cuyo tema fue: "Análisis de la información contable para la gestión y toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A.: Procesos y Controles", y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Guayaquil, marzo 28 del 2013.


Karina Marlene Arellano Villafuerte

C.C. 0918445511


Elsa Angélica Brito Bustamante

C.C. 0910420207

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1 Problematicación: Origen y descripción del problema.....	1
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.1.3 Formulación del Problema.....	5
1.1.4 Sistematización del Problema.....	5
1.1.5 Determinación del Tema.....	6
1.2 Objetivos.....	6
1.2.1 Objetivos Generales de la investigación.....	6
1.2.2 Objetivos Especifico de la Investigación.....	6
1.3 Justificación.....	6
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	14
2.1.3 Fundamentación.....	24
2.3 Marco Conceptual.....	43
2.4 Hipótesis y Variables.....	46
2.4.1 Hipótesis General.....	46
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	46
2.4.3 Declaración de Variables.....	47
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	49

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.....50

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	54
3.2	La población y la Muestra.....	54
3.2.1	Características de la Población.....	55
3.2.2	Delimitación de la Población.....	55
3.2.3	Tipo de muestra.....	56
3.2.4	Tamaño de la Muestra.....	56
3.2.5	Proceso de selección.....	56
3.3	Los métodos y la Técnicas.....	56
3.3.1	Métodos Teóricos.....	57
3.3.2	Métodos Empíricos.....	57
3.4	Propuesta de procesamiento estadístico de la información.....	61

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....63

4.1	Análisis de la Situación Actual.....	63
4.2	Análisis Corporativo, Evolución, Tendencia y Perspectiva.....	75
4.3	Resultados.....	76
4.4	Verificación de Hipótesis.....	78

CAPITULO V

PROPUESTAS.....80

5.1	Tema.....	80
5.2	Fundamentación.....	81
5.3	Justificación.....	87
5.4	Objetivos.....	88
5.4.1	Objetivos General de la Propuesta.....	88
5.4.2	Objetivos Específicos de la Propuesta.....	88
5.5	Ubicación.....	89

5.6	Factibilidad.....	90
5.7	Descripción de la Propuesta.....	90
5.7.1	Actividad.....	91
5.7.1.1	Logo de la Empresa.....	93
5.7.1.2	Misión.....	93
5.7.1.3	Visión	93
5.7.1.4	Análisis Situacional.....	94
5.7.1.5	Análisis Estratégico FOFADDOA.....	95
5.7.1.6	Estructura Organizacional.....	96
5.7.1.7	Organigrama de la Empresa.....	96
5.7.1.8	Estructura Funcional	97
5.7.1.9	Análisis de las fuerzas de Michelle Porter.....	102
5.7.1.10	Matriz Costo Beneficios.....	104
5.7.1.11	Flujogramas	105
5.7.1.12	Políticas Contables.....	109
5.7.1.13	Plan de Cuentas Contables.....	117
5.7.1.14	Reglamento Interno	121
5.7.1.15	Indicadores Financieros.....	134
5.7.1.16	Factores Críticos.....	137
5.7.2	Recursos-Análisis Financiero.....	138
5.7.3	Impacto.....	139
5.7.4	Cronograma.....	141
5.7.5	Lineamientos para evaluar la propuesta.....	142
	Conclusiones.....	142
	Recomendaciones.....	143

Objetivo

Gráfico IV

Estilos I a

Gráfico IV

Mapa de U

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico No.1	
Implementación de procesos para apoyo de gestión administrativa.....	64
Gráfico No.2	
Resultados con el uso de controles.....	65
Gráfico No.3	
Control de Gestión en la información Financiera.....	66
Gráfico No.4	
Influencia de los Controles y Procesos en la Información.....	67
Gráfico No.5	
Objetivos en los Manuales de Procesos y controles.....	68
Gráfico No.6	
Expectativas de Procedimientos y Controles.....	69
Gráfico No.7	
Objetivos en los Manuales de Procesos y controles.....	70
Gráfico No.8	
Edificio La Previsora de Guayaquil.....	89
Gráfico No.9	
Mapa de Ubicación del Edificio La Previsora.....	90

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro No.1	
Operacionalización de las variables.....	49
Cuadro No. 2	
Características de la Población.....	55
Cuadro No. 3	
Delimitación de la Población.....	55
Cuadro No. 4	
Técnicas Instrumentales.....	57
Cuadro No. 5	
Verificación de la Hipótesis.....	79
Cuadro No. 6	
Análisis Situacional.....	96
Cuadro No. 7	
Estrategia FOFADODA.....	97
Cuadro No. 8	
Matriz Costo Beneficio	106
Cuadro No. 9	
Recursos Financieros Humanos de la Propuesta.....	111

RESUMEN

En la presente estudio de investigación lo realizamos a la compañía Bonelly S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, cuya actividad comercial es la de brindar asesoría empresarial, financiera y administrativa, inició sus operaciones en el año 1995 y en la actualidad se ha manejado con un crecimiento estable.

Hemos realizado este proyecto basándonos en que los procesos y procedimientos son parte del éxito que toda organización, y que el logro de las metas están fundamentados en los resultados.

El objetivo de nuestra tesis es desarrollar un manual de procesos y controles de la información contable, regida bajo una correcta manipulación de los datos que forman parte primordial en la toma de decisiones. Hemos realizado encuestas y entrevistas al personal de la compañía y personas que conocen sobre este aspecto para afianzar nuestra propuesta para justificar la importancia de cumplir con normas que apoyen la eficiencia administrativa.

Se ha elaborado manuales de funciones, se ha propuesto un nuevo organigrama, programado cursos de actualización y creado un plan codificado para el manejo de la información contable, se espera con estas pautas incrementar la efectividad de los recursos y el cumplimiento de los objetivos de la compañía Bonelly S.A.

ABSTRACT

In the present research study conducted at the company Bonelly SA, located in the city of Guayaquil, whose business is to provide business consulting, financial and administrative began operations in 1995 and currently has handled stable growth.

We conducted this project based on the processes and procedures that are part of the success that any organization, and that the achievement of the goals are based on the results.

The goal of our thesis is to develop a manual processes and controls of accounting information, governed under a proper handling of primary data that are part in decision-making. We conducted surveys and interviews with company personnel and people who know about this aspect to strengthen our proposal to justify the importance of complying with standards supporting administrative efficiency.

It has produced manuals of functions, we have proposed a new organization, scheduled refresher courses and created a plan for handling encrypted accounting information, these guidelines are expected to increase the effectiveness of resources and meeting the objectives of the Bonelly S.A. company.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Diagnóstico:

La compañía Bonelly S.A., ha manejado, desde el inicio de sus actividades, los registros y sistemas contables por medio de un servicio contratado en forma externa, un profesional en el área contable se encarga de llevar la contabilidad de la empresa en base a la información que se le proporciona periódicamente, quien al final del mes envía sólo los estados financieros correspondientes. El no contar con esta información nos impide el poder analizar y generar reportes, en un momento determinado, el desconocimiento del manejo de los sistemas, el no poseer controles ni procesos; o no tener entre sus empleados a una persona idónea que pueda responder a estos requerimientos, imposibilita llevar a cabo cualquier solicitud de reportes o informes que reflejen la real situación financiera, tributaria y legal de la compañía. Desarrollar un proceso contable comprende no sólo de métodos, procedimientos y recursos sino de conocimientos en cuanto a técnicas que se deben emplear para la manipulación de estos registros.

Cabe señalar que el error que recae comúnmente el individuo, es el de asumir que la información es correcta y confiable, en el caso de la compañía Bonelly S.A, como en la mayoría de las empresas que llevan este mecanismo, se les hace más complicado poder analizar los estados financieros sin contar con los soportes o auxiliares que permitan descifrar en forma clara y precisa los movimientos que ahí se presentan o describir lo que una cuenta refleja, es por tal motivo que la pérdida de tiempo es uno de los problemas que más afecta a la empresa.

En todo caso, sería más eficiente que la información sea evaluada a través de reportes que no necesariamente sean emitidos por el contador.

Se podría sugerir entonces, la implementación de procesos y controles que ayuden a responder con mayor rapidez; es así, que al disponer de un adecuado procedimiento, se podría corregir fallas operativas tales como errores en la emisión de egresos, pagos fuera de fecha, mal ingreso de la factura, retenciones, etc., factores que repercuten en pérdida de recursos valiosos.

El uso de medios computarizados es complejo por lo que ejecutar estos reportes se requiere de conocimientos actuales que permitan utilizar la información de acuerdo a las necesidades. En efecto, el método contable utilizado en las empresas de considerable magnitud influye en los registros, sea éste sencillo o complicado, de ahí se desprende como requisito el realizar pasos básicos: registrar, clasificar y resumir los datos financieros, con la finalidad de poder proporcionar a los gerentes y quienes lo requieran los resultados de las operaciones económicas de las organizaciones.

Pronóstico:

El tipo de información que un usuario determinado necesita, depende de los tipos de decisiones que debe tomar, de ahí la importancia de contar con los medios para generarlos. El tener la opción de cumplir con la gerencia, al disponer de toda la información que necesiten, permitirá estar siempre un paso adelante y así saber como se están presentando diariamente los costos operativos, este conocimientos nos ayudará a controlarlos. Los clientes, la banca, etc., necesitan poder analizar a través de la información financiera, los recursos utilizables y con los que dispone la empresa, comparar sus resultados, evaluar si hubo crecimiento en relación a los años anteriores, a fin de ser considerados para la toma de decisiones regulatorias.

Por lo tanto, debemos estimar lo primordial que se considera a la información contable para la toma de decisiones, sabiendo que en el campo de los negocios la contabilidad lleva un papel esencial puesto que recopila datos económicos fundamentales dejando atrás el hecho de ser solo una forma de registrar la información. Hoy en día esta herramienta es parte de la administración y por ende de las tomas de importante decisiones financieras. En la actualidad, en medio de un mundo globalizado, donde las empresas sean estas pequeñas consideran que la

información contable tiene la importancia por ser una herramienta mediante la cual se logra fuertes bases para el desarrollo adecuado y correcto de la empresa.

Con el paso del tiempo los individuos hemos creado métodos, procesos y controles que permitan almacenar la información para poderla analizar y de ahí obtener los reportes que se necesitan para conocer, en ese preciso momento, la situación real de la compañía.

Alcance al Pronóstico:

El objetivo básico y esencial de la información es el de respaldar la toma de decisiones de todo empresario y como consecuencia el de los accionistas e inversionistas, este tendrá más bases sustentables para poder resolver lo que se hará y los pasos que se debe tomar para conseguir la meta planeada obteniendo de esta manera los recursos necesarios para desafiar el destino que llevará la organización.

Aunque se trate de una pequeña empresa, su inversión y el logro de éxito en el futuro, no sólo se debe basar en la información que refleje los estados financieros obtenidos mensualmente, ésta deberá permitir obtener más, es decir lograr que la misma pueda ser utilizada ya sea para conocer los valores que se hayan invertido en cada rubro (suministros, mantenimiento, servicios, etc.), así como deducir si se necesitaría realizar algún ajuste para evitar saldos negativos al finalizar el año.

Es por eso que una adecuada interpretación de las cifras se lograría solamente con la correcta implementación de una gestión de control y procesos que dará como resultado que la empresa produzca lo que se espera. Para cualquier empresa sus recursos son los más importantes: el capital, el trabajo, sus bienes e inversiones, sus funcionarios, etc.; de igual forma la información se presenta como un medio financiero de suma importancia.

El manejo y cuidado de los recursos de las organizaciones forman parte primordial del esquema funcional, sería de menos pensar que la información contable no

requiera de esmero, de ahí la importancia de que la misma sea manejada a través de un sistema confiable, de preferencia dentro la institución con la finalidad de llevar un control estricto de los datos en base a procedimientos seguros que nos sirvan para analizar y comprender los reportes generados de acuerdo a la operatividad de las empresas.

La realización de todos estos pasos permitiría un avance positivo en las operaciones de la organización, se lograría un nivel considerable que beneficiaría en los servicios ofrecidos tanto al mercado nacional e internacional, por lo que no se puede pensar en desarrollar sin tener un adecuado manejo de la información

Si se es una pequeña empresa y se busca el crecimiento, esta es una herramienta primordial que nos dará alta oportunidades de obtener lo que buscamos.

Por todo lo anterior, la contabilidad constituye el principal sistema de información que refleja el resultado para las decisiones que deben tomar los administradores adicionalmente que aporta como una base de datos que sirve para pronosticar el futuro de las instituciones.

En consecuencia, la calidad en los procesos de información, y más los de carácter contable, determinan niveles de competitividad en las empresas, pues muchas de las decisiones tomadas son con base en los resultados o productos de dichos procesos.

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: La contabilidad

Área: Administración

Aspectos: Procesos y Controles contables

Ubicación Geográfica:

País:	Ecuador
Provincia:	Guayas
Ciudad:	Guayaquil
Dirección:	Avenida 9 de Octubre No. 100 y Malecón, Edificio La Previsora, Simón Bolívar, piso 21 oficina 2106.
Tiempo:	5 años
Universo:	Quienes están relacionados con el problema.

1.1.3 Formulación del Problema

De qué manera la falta de un adecuado control y gestión en los procesos contables puede afectar la toma de decisiones en la empresa Bonelly S.A.

Variables de Investigación

Variable Independiente Sistemas de gestión y procesos contables

Variable Dependiente Informes contables

1.1.4 Sistematización del Problema

- De qué forma el mal manejo de procesos contables obstaculiza la correcta entrega de la información.
- Qué influencia tendría los errores en los informes financieros para la toma de decisiones.
- Qué inherencia tendría los deficientes manuales de procesos y controles.

- Qué efecto tendría el desinterés de la administración por mantener desactualizado los conocimientos de su personal.

1.1.5 Determinación del tema

Análisis de la información contable para la gestión y toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A.: Procesos y Controles.

Cuando se carece de procesos y controles que impiden que la información contable sea la más confiable y segura, la toma de decisiones se vería afectada y su influencia en los estados financieros impactaría en los resultados, como es el caso en la compañía Bonelly S.A., que en la actualidad solo cuenta con informes financieros mensuales elaborados por un profesional externo.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Analizar cómo afecta la falta de procesos y controles para obtener la información contable de manera oportuna mediante encuestas al personal a fin de determinar su importancia para la toma de decisiones gerenciales de la compañía Bonelly S.A.

1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación

- Determinar de qué forma el mal manejo de procesos contables obstaculiza la correcta entrega de información.
- Establecer la influencia que tendría los errores en los informes financieros para la toma de decisiones.
- Conocer la inherencia que tendría los deficientes manuales de procesos y controles.

- Definir qué efecto tendría el desinterés de la administración por mantener actualizado los conocimientos de su personal.

1.3 Justificación

Bonelly S.A. a través de los años ha confiado el manejo de la información contable a un profesional externo, la falta de una herramienta que permita disponer de reportes en cualquier momento hacen que las decisiones que necesitan tomarse no sean las más adecuadas.

Actualmente, es importante que se cuente con un proceso que asegure que los datos que se generan en los estados financieros estén basados en un adecuado control tanto para ser utilizados en los aspectos contables y tributarios. La falta de estos procedimientos en la empresa influye en mala toma de decisiones.

Cuando se considera un proceso contable dentro del sistema organizacional, se piensa que éste podría ser complejo y al final se desecha la idea de su implementación, debido a que su desarrollo requeriría de recursos extraordinarios, pero si lo comparamos con la posibilidad de que el mismo permita a pequeñas y medianas empresas, explotar al máximo el potencial de sus colaboradores y sus recursos, enfocándose en el objetivo principal de toda empresa que es crecer financieramente, la presentación de la información contable mediante reportes e informes, permitiría ese crecimiento ya que se podría analizar en cualquier momento como se está dirigiendo los recursos y que correctivos gerenciales podrían efectuarse. En pleno siglo XXI, el acceso a la tecnología es cada vez más importante, su uso es primordial, y el contar con un sistema que facilite los procesos y controles financieros no es hoy una idea inalcanzable, con su utilización se estaría beneficiando a la empresa y recuperando su inversión.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La contabilidad registra, clasifica y resume las operaciones económicas que realiza la empresa, con objeto de obtener la información financiera necesaria para tomar decisiones.

Es muy importante que se mantenga presente la objetividad, en la toma de decisiones que afectan el funcionamiento de la empresa, estas opciones deben apoyarse en hechos más que en opiniones.

Para controlar cada uno de los movimientos económicos que realiza la empresa, existen diversos tipos de control que pueden establecerse para su operación y desarrollo.

La idea de que sólo un contador puede realizar las tareas de control y registro de las operaciones que realiza la empresa, ha ocasionado que la contabilidad de las pequeñas empresas se descuide o de plano se deje de lado. Sin embargo, no es preciso que intervenga un contador para poner en marcha estos controles.

Para que una empresa se mantenga estable y prosperando sin duda debe de tener una buena organización y administración. Desde hace muchos años se han ido inventando, descubriendo y mejorando algunos procedimientos para su mejor funcionalidad, si nos damos cuenta, la contabilidad la encontramos en todo tipo de negocios, tanto personal como familiar y empresarial, y estos con distintos fines, unos financieros, otros educativos, social etc. ¿pero porqué es que sucede esto? porque la contabilidad es una de las cosas más importantes en una empresa, cual sea su finalidad se gasta dinero en variedades de cosas para su funcionamiento, y la

contabilidad nos permite llevar un control de todas esas cosas, por medio de la contabilidad podemos llevar bien administrado todo el lado contable de cualquier negocio, es más, hasta la contabilidad de una casa familiar, y si nos damos cuenta, se aplica no solo en los negocios si no en la vida normal, por así llamarlo, y es que es muy útil en muchos sentidos, porque de lo que trata es de mantener organizado los ingresos, los gastos, en sí, los bienes materiales e inmateriales, mejor dicho todo lo contable a nombre de la persona/empresa.

La contabilidad nos sirve para clasificar los hechos financieros y económicos que se efectúan en las empresas, logrando un importante avance y rentabilidad para su equilibrio, entonces mas allá esta nos guarda el registro, clasifica y resume las operaciones mercantiles, con los resultados uno podrá tener conocimiento sobre el curso que lleva la empresa teniendo en cuenta los datos contables y estadísticos, y a la final estos datos nos sirven para conocer la estabilidad y solvencia.

Cuando hablamos de la contabilidad pensamos que es una actividad de pocos años, pero si analizamos la trayectoria de esta labor nos tenemos que trasladar a muchos siglos atrás, ya que es tan antigua como la propia Humanidad. Tiempos en que el hombre necesitaba llevar cuentas, se creó un plan para evidenciar los sucesos relacionados a su vida económica y sus activos, los bienes que poseía, adquiría y utilizaba, bienes que los podía prestar o enajenar; bienes que almacenaba; bienes que prestaba o enajenaba; bienes que daba en administración; etc.

Con el desarrollo de los mercados y la necesidad de intercambio (el trueque) de mercaderías, generados por las sociedades antiguas como Grecia y Roma, épocas en las que hasta se pesaba el grano de los almacenes, todos estos actos ya tenían que ver con la contabilidad.

También se puede mencionar que algunos historiadores podrían afirmar, de acuerdo a los hallazgos encontrados por arqueólogos, de la existencia de documentación antigua que manifiesta escritos con caracteres que parecieran cuentas y números, estos datan de hace unos 5.000 años atrás, lo que hace pensar que por esa fecha ya se tenía la necesidad de registrar sus cuentas, este deseo motivó entonces a planificar y diseñar un modelo para que sea el inicio de esta gran actividad contable.

A partir de esos inicios, las labores de registro contable se han venido realizando continuamente, y desde los siglos XIV y XV se mantienen conservadas declaraciones escritas que contienen datos que sirven de base para la documentación contable, siendo la más antigua y sin mencionar que en la actualidad donde las modernas contabilidades conducidas mediante la partida doble se presentan formando un bien elaborado procedimiento, es por ello que su estudio e interpretación permiten arrojar una guía muchas veces enteramente nueva sobre hechos históricos, los mismos que habían sido explicados de manera errónea o insuficiente.

No necesitamos ir muy lejos, podemos citar también al Imperio español, cuando su poderío militar y político, proporcionó a España mucho dinero, procedente de metales preciosos, épocas de la conquista en otros países. Pero la moderna investigación del aparato contable juega un papel importante debido a la organización de este imperio, que se utilizó como guía para todos los modelos de dominio colonial que siguieron al español. De este modo, la investigación histórico-contable ha colocado en el primer plano de la investigación histórica a la organización de la Administración castellana de esa época, revelándola como uno de los factores más significativos para dar a conocer la evolución de este sistema.

De igual modo, la investigación histórico-contable ha mostrado el conocimiento e interés de los poderes públicos españoles de esa época por las prácticas contables de los mercaderes, esto produjo que ellos sean los primeros que manifestaran el deseo y obligatoriedad de llevar libros de cuentas de los comerciantes y hacerlo con el método de partida doble, con esta nueva forma de organizarse se pretendía impedir o, al menos, evitar la salida fraudulenta de metales preciosos más allá de sus fronteras, sabiendo que el método de partida doble dejaba una huella ineludible en todas las operaciones, imposible de escapar.

El aprendizaje de la historia de la contabilidad también nos conduce a tener una visión muy poco conocida del Rey Felipe II, que, lo muestra como un ser capaz, y su aspiración de estar perfectamente al corriente de las prácticas mercantiles de su tiempo y de interesarse profundamente por ellas. Su actitud dio pie a incorporar a la Administración pública de importantes individuos de negocios para, después de un mal intento en el año 1580, del proceso contable que tenían para llevar las cuentas

de la Hacienda Real, que representa uno de los acontecimientos principales y forma parte de otras etapas primordiales de la historia de la contabilidad en España. Estos hechos dan idea del grado de interés y atención con que en la Corte española se seguían las novedades en el mundo mercantil y financiero.

En el siglo XV acontecieron hechos que golpearon enormemente a los métodos contables, estimándose que durante este poderío se desarrollaron bases de lo que se hoy llamamos Contabilidad. En este tiempo se imputó la paternidad o el inicio de la Contabilidad a un monje denominado Lucas Pacioli, quien ideó un sistema ortodoxo para asentar las pocas transacciones mercantiles que se efectuaban de las mercaderías, las que con el tiempo se transformaron en el inicio de la contabilidad.

El sistema contable se remonta de muchos años atrás como la necesidad de disponer de información para cuantificar lo generado y obtener resultados de las operaciones comerciales. En el pasado hubieron pueblos que sobresalieron por excelentes comerciantes, podemos mencionar a los fenicios en el Asia y los venecianos en Europa, poblados que fomentaron tipos antiguos de contabilización de sus transacciones.

La herencia que nos diera el Fray Luca Pacioli es la actual contabilidad que se inicia con la partida doble, es decir todo lo que ingresa debe salir, dando lugar al mundo contable y comercial. A comienzos del año 1494, la obligación de registrar los ingresos y egresos, se lo conoce como un requisito de causa y efecto. Este método tiene un propósito, sistemas y un objetivo, la de servir que sobrepase los fines económicos.

Con la publicación del libro "La Summa di Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalita" de Fray Luca Pacioli había pasado ya dos años de la gesta colombina, este libro trae consigo el contexto e ideas políticas-comerciales, el Fray manifestaba su interés por la enseñanza y su deseo de que las matemáticas sea conocida, es así que surge la contabilidad moderna basada en fuertes inicios. Todo propietario de un negocio, antes de empezar sus transacciones de compra y venta de mercaderías, debe planificar mediante un detalle el inventario de las propiedades (activos) que posee y las obligaciones con terceros (pasivos). Al efectuar el desglose de estos grupos debemos definirlos en base a los principios de valor y movilidad, es

decir en primer lugar el dinero en efectivo y luego los bienes. Las obligaciones o pasivos se agrupan siguiendo un detalle de sus vencimientos y por las condiciones de pago, sea este a corto, mediano o largo plazo. Para afirmar la partida doble, se verificó y confirmó que cada una de las transacciones que se efectúan tiene una razón, la misma que genera por ende un efecto. Sobre el concepto contable de mercancías básicamente manifestó: "Todo lo que incluyas en tu lista, forma parte de tu deuda en los libros y por ende también será acreedora cuando saques u obtengas de ella, convirtiéndose en deudor que devolverá en parte". En cuanto al almacén de productos para Fray Luca Pacioli, éste debería ser tratado como una persona deudora. En el caso del registro de las transacciones planteó cuatro libros: Inventario y Balances, Gionales, cuaderno y el Memoriale, conocidos hoy en día como Inventarios, Libro Diario, Libro Mayor, el Memoriale ya no existe. Estos libros introducidos por Luca Pacioli establecieron que es importante la contabilidad a través de cuentas y demás opiniones contables, pues a través de ellos nos dan a conocer la situación que encierran los negocios pero al final se deberá saber si el negocio resulta o no.

Las reglas que traen consigo una disciplina, como las matemáticas, la enseñanza, su interés por la moderna imprenta y la escritura de un tratado para un mejor desarrollo contable, lograron de Luca Pacioli, ser el pionero y soporte de este instrumento que ha venido cambiando con los años.

La contabilidad es la disciplina que sirve para proporcionar información útil en la toma de decisiones económicas. Con el pasar del tiempo este instrumento ha venido siendo definido como ciencia del patrimonio y ello porque su objeto es el estudio y la representación del patrimonio empresarial, tanto desde un punto de vista estático como dinámico.

El producto final de la contabilidad son todos los Estados contables o estados financieros, que son lo que resumen la situación económica y financiera de la empresa. Esta información resulta útil para gestores, reguladores y otros tipos de interesados como:

- Accionistas
- Acreedores

- Propietarios

En la actualidad es imposible concebir el manejo de ningún círculo económico sin el uso y aplicación de los criterios derivados de la contabilidad, la misma tiene una importancia única

- Sirve de instrumento de control y dirección de la actividad financiera.
- Sirve de instrumento de programación y planificación de las actividades económicas en el proceso de desarrollo de las empresas y a nivel mundial.
- Contribuye al servicio social.

La importancia de la contabilidad está relacionada con razones de carácter técnico y legal, las mismas que producen información indispensable para la administración y el desarrollo del sistema económico.

El registro sistemático de todas las transacciones que se producen y afecta la situación económica de la entidad, la presentación de la información contable y la respectiva documentación de apoyo, que se ordenada de tal manera que facilite las tareas de control y auditoría.

La importancia de la contabilidad para los empresarios radica en la obligatoriedad legal de llevar contabilidad, así pues, si no cumplen son sancionadas económicamente, las mismas que son seguidas minuciosamente por las instituciones del Estado.

La función principal de la contabilidad se resume, a la producción de información para la toma de decisiones. Los contadores contribuyen con la toma de decisiones desde el momento que se diseña y ejecutan los procesos contables de las empresas, lo cual permite que genere información financiera relevante para pronosticar y en otros casos para evaluar los resultados de la institución.

Es por eso que actualmente la contabilidad representa una función principal de la operatividad de cualquier empresa.

Del desarrollo de la contabilidad podemos darnos cuenta que, mediante ellas vamos a considerar diferentes funciones:

- La Utilidad
- La confiabilidad
- La provisionalidad de la función contable

Los principios de contabilidad han evolucionado constantemente, las mismas han sufrido influencias de muchos factores: las prácticas mercantiles, las necesidades de los usuarios de los estados financieros, las legislaciones y las reglamentarias dictadas por el gobierno, las opiniones y los actos de los accionistas, y de la administración, estos factores habría que agregarle los cambios surgidos por la constante evolución de los procesos contables.

Las influencias que marcan la teoría contables, en ocasiones rechazadas o aceptadas, depende de que estas sean consideradas como viables y de utilidad general. El principal objetivo de la teoría contable es formular un convenio común sobre los asuntos contables y reducir las alternativas. Viéndolo desde este criterio, deberá existir un ordenamiento jerárquico de la teoría contable, el cual estará determinado por:

- Principios
- Reglas
- Criterio

2.1.2 Antecedentes Referenciales

1.- Título: ANALISIS Y DISEÑO DE PROCESOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS EN LA HACIENDA "BONANZA" CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR SU SITUACION ACTUAL Y POSTERIOR IMPLEMENTACION A PARTIR DEL AÑO 2012.

Autor: Macías Vera, Zulema Rodríguez Cristianasen, Ariana

Palabra Clave: Procesos contables y administrativos hacienda "Bonanza"

Fecha de Publicación: Abril 2.011

Editorial: Guayaquil/ Universidad Politécnica Salesiana /2011

URI: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1641>

Resumen:

La presente tesis consiste en el análisis y diseño de procesos contables, controles internos, entre otros, con la finalidad de obtener datos reales acerca de la situación en la que se encuentra la Hacienda Bonanza y poder determinar controles, procesos y procedimientos para ser aplicados, hemos realizado una investigación sobre los aspectos socioeconómico, legal, administrativo y financiero fundamentales en este tipo de negocio, lo que nos sirvió como base para poder determinar la situación actual de la empresa y sugerir que se realicen correcciones a aquellas falencias que fuimos encontrando a través del análisis realizado a la hacienda para que ésta alcance una situación ideal. A continuación presentamos las conclusiones a las cuales llegamos las autoras, después del arduo análisis realizado: La Hacienda se encontraba sin registros, sin controles administrativos y financieros, los controles que tenía la hacienda eran superficiales y no se llevaban de manera histórica, de tal manera que no se podía determinar su situación real ni tampoco se podía hacer proyecciones, ni tomar decisiones oportunas. Concluimos que la hacienda posee un sin número de beneficios que aún no han sido explotados, tales como: disponibilidad de terreno fértil, clima, ubicación geográfica, accesibilidad, disponibilidad de materia prima e insumos. Se debe considerar ciertas normativas legales obligatorias tanto laborales como tributarias, así como la implementación de procedimientos administrativos y contables. Con los antecedentes expuestos, presentamos las recomendaciones a las que llegamos las autoras: Del total de hectáreas disponibles, hay bastante cantidad de terreno que se puede utilizar para otro tipo de producciones como plantación de cacao, producción de ganado porcino, siembra de banano (aunque por éste no se va a optar, debido a que antes se produjo en la hacienda y éste no fue rentable), producción de camarones en la implantación de camaronerías, pero debido a sus altos costos no se opta por esta línea. Para la implementación de la plantación de cacao y la producción de ganado porcino

sugerido como nuevas líneas de negocios, se podrá considerar el financiamiento recurriendo a alguna institución financiera o comercializar un cierto número de hectáreas desocupadas. Se recomienda que la Hacienda se acoja al rise, para cumplir con sus obligaciones tributarias. Para tener una mayor comercialización del ganado equino, se recomienda contratar los servicios de una persona con conocimientos y experiencia en domar este activo biológico, debido a que actualmente están en un estado salvaje y no se los puede utilizar como medio de transporte o carga. Llevar controles de ingresos y egresos de manera que se mantenga un registro de todas las actividades que se desarrollan a diario dentro de la hacienda. Se recomienda que para evitar futuros inconvenientes en el hecho de sustracciones o pérdidas de los activos biológicos, se contrate el servicio de seguridad para la hacienda. Los formatos establecidos previamente para el desempeño de las actividades administrativas financieras deben ser implementados.

Opinión:

En toda empresa se hace necesario llevar un control minucioso de las operaciones contables que influyen en el desarrollo de su actividad comercial así como en la obtención de recursos que le permiten mantenerse en el mercado, es por este motivo que cada es mayor el control de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro del área financiera. La revisión de los pasos que se siguen como el ejemplo que estamos mencionando de la Hacienda Bonanza permiten ordenar y conocer qué, cómo y porqué debemos implementar dichos procesos, estos nos darán la pauta para efectivizar y obtener un mejor aprovechamiento de los recursos, la tierra.

2.- Título: DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA LICORERA LOVISONNE.

Autor: Yépez Moreira, Gabriela Carolina

Palabra Clave: Administración por procesos mejoramiento continuo

Fecha de Publicación: 2009

Editorial Quito/EPN/ 2008

URI: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/1195>

Resumen:

El presente proyecto presenta una propuesta sobre un caso real, mediante el cual se constituye un esquema o guía de la gestión basada en los procesos organizacionales de la empresa LOVISONNE, utilizando procedimientos de Mejora Continua: PDCA. El mismo se lo ha desarrollado con la intención de mejorar la condición actual de esta institución, quedando bajo resolución de la máxima dirección de la empresa para que en el caso de su implementación dispongan de una herramienta que les permita implantar la administración por procesos y la mejora continua. Un aspecto significativo es el estudio de la posición actual donde se identificaron los inconvenientes que enfrenta la organización. En esta fase, se determina la finalidad del proyecto, donde establecemos el problema, el propósito a cumplirse y las hipótesis de trabajo. En una posterior etapa se prepara la información relacionada a la situación actual de LOVISONNE, donde primordialmente se usa diagramas de flujo, características y detalle de los procesos, obteniendo como respuesta la descripción de las actividades que se dan al interior de la institución. El documento abarca el proyecto de la cadena de valor, el mapa de Procesos, sus interrelaciones, los diagramas de flujo para cada proceso, el correspondiente análisis de valor agregado que adiciona costo al cliente y a la empresa y, el cuadro de indicadores de gestión para observar el desempeño de los procesos

Opinión:

Cuando una empresa utiliza en sus operaciones los procesos, estos simplifican e incorporan un mejor desenvolvimiento a sus actividades y como consecuencia al desarrollo de los resultados, es decir se logra obtener más eficiencia y seguridad de que la información contable sea la más acertada y confiable, asegurando una base para la toma de decisiones.

3.- Título: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS MONITOREADOS A TRAVES DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL BANCO DE DESARROLLO "XYZ" UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO.

Autor: Velásquez Cobo, María Cristina Burbano Molina, Nelson Alejandro.

Director de Tesis: Cueva, Fabián

Palabra Claves: Banco – Administración Empresa Financiera – Administrativa Indicadores de Gestión y de Procesos Ingeniería comercial Proyecto – Administración.

Fecha de Publicación: 2008

Ciudad Editorial: Quito/Puca / 2008

Ubicación en Biblioteca: T/658.913321/v541i

URI: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3097>

Citas sugerida: Velásquez Cobo, María Cristina; Burbano Molina, Nelson Alejandro (2008). Implementación de un sistema de gestión por procesos monitoreado a través de indicadores de gestión para el banco de desarrollo "XYZ" ubicado en la ciudad de Quito. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. PUCE. Quito. 1277 p.

Resumen:

El Banco de Desarrollo XYZ tiene como principal actividad brindar créditos para la construcción de viviendas. El Banco busca ser la institución financiera líder en el sector de la vivienda ofreciendo productos y servicios financieros competitivos con eficaz administración integral de riesgos. El trabajo realizado en la presente disertación de grado se enfocó en levantar, mejorar e implementar los procesos de la institución. Con el fin de dar cumplimiento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros Título X.- DE LA GESTION Y ADMINISTRACION DE RIESGOS, CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO (capítulo incluido con resolución No JB-2005-834 de 20 de octubre del 2005); las instituciones del sistema financiero como en este

caso el Banco de Desarrollo "XYZ" encuentran la necesidad y obligación de implementar un Modelo de Gestión por Procesos para disminuir el riesgo financiero y mantener rendimiento.

Opinión:

Los procesos y gestiones no sólo son aspectos manejados en el área contable, estos abarcan distintos fases: administrativas, mercadeo, ventas, bancarios, como es el presente caso. Los controles en los procesos es como un árbol que va unificado a una serie de pasos que hacen más eficientes el logro de los objetivos, como es el caso en el Banco de Desarrollo "XYZ" cuya finalidad es tener el control de las gestiones que se realicen para lograr disminuir los riesgos financieros y que les permitan ser efectivos para llegar a ser líderes bancarios en el sector inmobiliario.

4.- Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL APLICADO AL ÁREA FINANCIERA – CONTABLE DE LA EMPRESA CAMPOSANTOS DEL ECUADOR S.A.,

Autor: Guamán Indacochea, María Fernanda Neira Méndez, Ingrid Karina

Palabras Clave: Diseño sistema control aplicado Área financiera – contables

Empresa camposanto mejora administrativa indicadores de medición

Fecha de Publicación: 2012

Editorial: ESPOL

URI: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/21249>

Resumen:

A inicios del Siglo XX, las organizaciones han soportado varios procesos de cambios que eran significantes y necesarios en la mayoría de los casos, que comprendían situaciones controladas hasta ámbitos más abiertos y de competencias. Hoy en día las empresas prefieren disponer de guías de medición que les permitan conocer los procedimientos efectuados en las mismas. Durante este proceso, estos indicadores de gestión se transforman en señales importantes de la organización, su constante

seguimiento conduce a reconocer las señales que identifican el buen desempeño de las funciones. Esta propuesta ha sido realizada para una empresa que brinda servicios funerarios y exequiales, domiciliada en la ciudad de Guayaquil. Su objetivo era el análisis de la matriz relacionada al departamento contable-financiero, por tal motivo se dispondrá de información para la aplicación de metodologías, indicadores de medición relacionados con la gerencia financiera, asistentes contables, financieros, contador, etc. El modelo de los indicadores de medición se basa en el marco teórico que está incluido en el contenido de la tesis y el estudio de éstos de acuerdo al desenvolvimiento del área financiero-contable. La estructura de este estudio es desarrollar a la organización de un instrumento de control para el mejoramiento de los procedimientos administrativos y financieros

Opinión:

En la actualidad algunas organizaciones cuya actividad está dirigida a los servicios funerarios basan su servicio a la atención, asistencia y apoyo a las personas que por algún motivo han sufrido la pérdida de un ser querido. Cabe indicar que en este tipo de negocio lo primordial es la calidad en el servicio y satisfacción del cliente que lo recibe. Es de importancia contar con un sistema que otorgue a las organizaciones de herramientas y procedimientos que les permita conocer la capacidad de cumplimiento relacionado a su misión, visión, normas, etc. La ejecución de estos sistemas nos ayudará a analizar los niveles en las áreas operativas y estratégicas, dejándonos ver si se está cumpliendo con las metas propuestas en la empresa. El contar con estos sistemas de evaluación garantizaría que las variaciones podrían estar controladas debido a estos procesos. Hoy, la mayoría de las organizaciones que dirigen su actividad a este servicio deben tener un modelo de indicadores que les garantice un cambio no sólo de cultura sino basado en el desempeño de las funciones.

5.- Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE RIESGOS EN EL CONTROL INTERNO CONTABLE – FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL SECTOR COMERCIAL.

Autor: Vargas Villamar, Huiey Eduardo

Palabra clave: Riesgos fraudes irregularidades controles

Fecha de Publicación: 2008

Editorial: ESPOL

URI: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/19234>

Resumen:

El contenido y secuencia lógica de los tres capítulos y apéndice que integran el presente trabajo de investigación titulado "Diseño de un Sistema de Prevención y Detección de Riesgos en el Control Interno Contable-Financiero y su incidencia en la Gestión Empresarial del Sector Comercial" respeta la estructura tradicional utilizada para la elaboración de tesis de grado; pero aporta con un modelo teórico-práctico que indica los puntos más críticos dentro de las organizaciones y los controles más adecuados que pueden implementarse para evitar el acometimiento de fraudes o irregularidades. La propuesta presentada es de fácil entendimiento y aplicación. La aparición y desarrollo de riesgos de control interno impactan de manera relevante en las operaciones y actividades de las empresas, por lo que se describe el funcionamiento de cada área mediante la evaluación de los controles más adecuados para prevenir fraudes de acuerdo al conocimiento del investigador. En el capítulo introductorio se describe el marco científico que implica el desarrollo de un trabajo de esta naturaleza, donde se presenta secuencialmente las técnicas de investigación más adecuadas para lograr el objetivo propuesto del investigador. El segundo capítulo detalla el marco legal o normativo; y teórico conceptual sobre el cual se ha basado el trabajo de investigación para brindar al lector o usuario un conocimiento más profundo de las áreas críticas de la organización y sobre las cuales se debe implantar controles rigurosos y eficientes. El tercer capítulo contiene el trabajo de campo realizado por el investigador realizando encuestas a diferentes empresas comerciales reconocidas en el país sobre los controles aplicados en cada una de sus áreas críticas, el resultado de dicho trabajo, los resultados de la recolección y evaluación de la información; y las conclusiones y recomendaciones que el investigador cree pertinentes sobre el trabajo el trabajo realizado. Finalmente,

se adjunta el Modelo Propuesto que encierra los lineamientos específicos sobre los cuales las empresas comerciales deben trabajar de acuerdo a lo concluido y recomendado por el investigador para evitar los riesgos de fraudes dentro de sus organizaciones.

Opinión:

Cuando hablamos de controles estos pueden ser aplicados en todas las áreas. Estos procedimientos nos permitirán determinar las deficiencias, irregularidades, u errores que pueden afectar a las decisiones que se tomen en base a reportes con información no ajustada a la realidad. Los diseños de un sistema de control interno que ayuden a la mejor gestión comercial, es un esquema que cada vez se acentúa en las empresas, todo gestor de inversiones debe conocer que contar con implementos que aporten un desarrollo eficiente, confiable y seguro hace que los riesgos se minimicen y no repercuta en las decisiones futuras. Los resultados que se obtienen con un sistema de gestión acorde a las actividades empresariales son efectivos si se logran desarrollarlos basados en procesos y controles.

6.- Título: Auditoría de Gestión para mejorar los Procesos Administrativos de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador FEEP -FILIAL SUR de la Ciudad de Riobamba período Enero - Diciembre 2010

Autor: Álvarez Llanos, Álvaro Miguel Janeta Falconi, Cristian Roberto

Fecha de Publicación: 25 octubre del 2011

Citación: UDFADE;82T00073

URI: <http://hdl.handle.net/123456789/804>

Resumen:

La presente memoria técnica es una Auditoría de Gestión para mejorar los Procesos Administrativos de la Empresa Ferrocarriles del Ecuador-FEEP-Filial Sur Estación Riobamba, Periodo Enero-Diciembre 2010. Se realizó mediante la aplicación de técnicas de Auditoría como cuestionarios de Control Interno, la observación Directa, la indagación, análisis, verificación física y encuestas a fin de evaluar el manejo de los recursos y así determinar si los procesos son eficientes, eficaces y cumplen con

los objetivos que tiene la empresa. La propuesta comprende el análisis al área administrativa, de gerencia y financiera, por el período 2010, mediante la aplicación de indicadores de gestión de la eficacia, economía, eficiencia y ecología, con el fin de emitir un informe del análisis, los procedimientos y la investigación realizada, para que los resultados obtenidos ayuden a la empresa a la optimización de los recursos y a su desempeño eficiente. Para la obtención de buenos resultados, el cumplimiento de los objetivos empresariales y para el mejoramiento de los procesos administrativos se recomienda implementar el Manual de Control Interno propuesto por auditoría en la tercera fase de la misma, el cual ayudará a controlar la gestión y salvaguardar los recursos empresariales, además se propone implementar las recomendaciones dirigidas a mejorar los procesos administrativos para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la empresa, promover su eficiencia operativa, actualizar permanentemente las políticas internas, fomentar un ambiente de confianza mutua para respaldar el flujo de información entre los empleados y su desempeño eficaz.

Opinión:

La eficiencia en la aplicación de los controles en los procesos desarrollados en las empresas mejores recursos, su optimización influyen en los desempeños tanto financieros como humanos, es decir, logran cumplir los objetivos definidos, más eficacia en el área administrativa y contable, el uso de los manuales para dirigir estos procedimientos fortalecen la gestión gerencial permitiendo fortalecer la confianza y seguridad de sus inversionistas. La información obtenida mediante estos procesos es más precisa y confiable.

Adicionalmente podemos señalar lo que indica GARRISON, Ray, NOREE, Eric, BREWER, Peter: Contabilidad Administrativa, McGraw-Hill, 2007: En el capítulo 1 nos dice: "El informe de desempeño muestra las operaciones de la empresa comparados el presupuesto y lo real, permitiendo reaccionar cuando los resultados reales no alcanza a cubrir lo que la empresa espera".

De ahí que se desprende la necesidad de los controles y la gestión administrativa, es importante el conocimiento de los administradores, en muchas ocasiones ellos carecen de información vital para la toma de decisiones o bien la que reciben es demasiada que los sobrecarga, tal sugerencia da a entender que no es necesario que ésta sea grande sino la que sea pertinente.

Por otro lado Bravo Carrasco, Juan: *Gestión de Procesos*, (p.18), Evolución S.A., Chile, 2011 indica: Incorporar la gestión de procesos: "Crear un área de proceso y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en el gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria". La Gestión de Procesos ve a los procesos como creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras.

Reconoce que los procesos no pueden estar abandonados y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables: eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad y muchos otros.

Según GOMEZ, Roberto: *La Ciencia Contable: Fundamentos Científicos y Metodológicos*, (p.91) señala:

En el estudio comparativo de la información contenida en los diferentes estados contables, con el fin de extraer conclusiones sobre la situación económica-financiera de la entidad a la que pertenecen, haciendo unos de ellos instrumentos técnicos que faciliten las antedichas comparaciones.

2.1.3 Fundamentación

Análisis de la Información Contable

Reconocer en toda magnitud, la necesidad imperiosa de encontrar soluciones a través de delinear procedimientos técnicos fundados y consistentes, cuya observancia haga posible restituir a la información financiera su significado y utilidad para poder cumplir con plenitud los objetivos esenciales que tradicionalmente había venido satisfaciendo.

Si la administración financiera es adecuada a las necesidades de la empresa ayudará al negocio a proporcionar a los clientes mejores productos a precios razonables, a pagar sueldos y salarios más elevados a sus trabajadores y administradores, y a otorgar rendimientos más elevados a los inversionistas que aporten el capital necesario para formar y posteriormente operar la empresa, ya que la economía (tanto nacional como mundial) se forma de clientes, empleados e inversionistas, una administración financiera sólida contribuirá tanto al bienestar individual como al bienestar de la población en general.

La Información financiera se relaciona en definitiva a la información relevante acerca de la situación y evolución de la realidad económica y financiera de la empresa. Puede considerarse, por otro lado, como un subsistema del "sistema integrado de información para la gestión", es decir, un sistema que conecta todo tipo de informaciones que se producen en la empresa, tales como estadísticas, previsiones, facturación, nóminas, etc.

El análisis contable es un sistema de información integrado dentro del sistema general de información financiera - económica que es la contabilidad. Tiene como objetivo la lectura y análisis de la información e interpretación de los resultados de la misma, esta información económica no se elabora para quedar oculta, sino para ser comunicada a diferentes destinatarios (Propietarios o Socios de la Empresa, la Administración Pública del Estado, Entidades Financieras, etc.), y para ser utilizada en beneficiar los futuros proyectos.

El campo del conocimiento contable y de la información financiera abarca también aquellas técnicas que persiguen la verificación de la información (auditoría de cuentas), llevada a cabo por profesionales independientes de la empresa.

La Contabilidad y la información financiera incluye dentro de sus conocimientos y técnicas, el análisis e interpretación de la información que elabora. Un banco, por ejemplo, no solo lee la documentación contable que le proporciona el solicitante de un crédito, sino que la interpreta para ver si éste tiene capacidad de pago, es decir si tiene liquidez y pueda cumplir con el retorno de lo adeudado.

La estructura de la información financiera está relacionada con el objetivo, de conseguir mediante la puesta en funcionamiento de distintas funciones dentro de la información financiera:

- Elaboración de la información.
- Comunicación.
- Verificación (auditoría contable).
- Análisis e interpretación por parte del usuario.

Es en concreto la tarea de la elaboración la que deberá revestir una mayor importancia puesto que implicará el resultado de las restantes funciones. Durante la elaboración de la información contable se hará necesario observar parámetros para que esta cumpla con las características que se le exigen:

- Reconocer e identificar los hechos contables que delimitan la información.
- Realizar una medición en unidades monetarias de dichos hechos contables.
- Realizar una síntesis de la información: es importante confeccionar los informes contables de entre los cuales los más representativos son el Balance de Situación que reflejará el estado del activo, el pasivo y el neto de la organización en un determinado momento, y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias que mostrará el conjunto de ingresos y gastos en un periodo y en función de éstos un resultado económico para dicho periodo.

La empresa está orientada a satisfacer a un mercado y generar riqueza por lo que la información financiera debe estar orientada al mercado y a generar riqueza debiendo informar desde un punto de vista financiero sobre:

- La generación de riqueza
- El retorno de la inversión de los socios o accionistas
- La generación del flujo de efectivo.

- La generación de riqueza se conoce y mide a través del estado de resultados. El retorno de la inversión de los socios o accionistas se obtiene de la información que contienen los estados de situación financiera, resultados y variaciones en el capital contable.

La información financiera que tiene valor es aquella que tiene impacto sobre nuestras acciones, la que contesta nuestras preguntas, la que es base en la toma de decisiones como un arma competitiva que ayude a que la empresa se conduzca hacia adelante a capturar mercado, a mejorar su rentabilidad, a mejorar su eficiencia, etc.

La significación de la información está basada en la capacidad de representar simbólicamente en palabras (conceptos) y cantidades los resultados de operación y la situación financiera.

La información financiera debe, en primer lugar, satisfacer las necesidades internas y debe estar dirigida a los administradores de la empresa para que puedan dirigir, tomar decisiones y lograr las metas propuestas. En segundo lugar se debe satisfacer las necesidades de tipo financiero general, dirigida a interesados que no se encuentran involucrados directamente con la administración, y por último se deben cubrir las necesidades fiscales. La información debe emanar únicamente de una sola fuente que es el sistema general de contabilidad, por lo tanto la misma debe ser manejada bajo procesos y controles que permitan confiar en estos datos.

La información financiera es indispensable en la toma de decisiones estratégicas y tácticas por lo que su ordenamiento y su preparación inteligentes, es importante para que pueda usarse como una herramienta competitiva. Debe verse como un producto, como apoyo a los negocios, que aporta valor agregado para la toma de decisiones y debe ser efectiva en cuanto a su oportunidad. La carencia de esta esencia hace que cualquier gestión implique malos resultados.

La información debe estar ordenada para cada empresa en particular orientada hacia los mercados, clientes y productos con los que participa. De esta manera se

puede medir a la empresa en su entorno económico, siendo una fuente importante para el análisis de los resultados de la empresa pero además es necesario conocer el entorno competitivo en que opera la empresa, evaluar el sistema de comercialización, la calidad de los productos, su precio, la calidad del personal, etc. Los clientes son un grupo de poder que imponen condiciones como: un nivel mínimo de servicio, localidad del producto. El precio tiene una presión en la competencia y en la rentabilidad de la empresa. Así también la información departamental y de centros de costos es necesaria con el fin de que los responsables puedan vigilar y administrar su área maximizando sus resultados.

Los estados financieros no son exactos ni las cifras que se muestran son definitivas. Por lo regular esto ocurre si las operaciones se registran bajo opiniones personales y normas de información financiera que proporcionan diferentes opciones para el método y cuantificación de las operaciones, las cuales se valoriza en moneda. Por razones económicas ésta no conserva su poder de compra y con el avance del tiempo puede verse disminuido en su valor y con la inflación las operaciones pierden su importancia.

La técnica ha seguido avanzando y las empresas han corregido su información efectuando estimaciones del valor para mejorar su información. Los agentes económicos basan sus decisiones de inversión en una variedad de información, pero la información que es particularmente importante es la que les permite desarrollar un análisis y considerar las posibilidades de eventos futuros que deberá afrontar la empresa. Las prácticas contables en el ámbito internacional, existen importantes evidencias relacionadas con la información contable prospectiva, donde en forma asistemática y sin adoptar un modelo determinado, algunos organismos profesionales y de control obligan a las entidades a presentar información de este tipo. Por aplicación de las normas contables las entidades son responsables de realizar proyecciones para evaluar el futuro del proyecto en explotación, de forma tal, que se pueda verificar con cierto grado de razonabilidad las situaciones contingentes que deberán enfrentar como mínimo en los próximos doce meses y demostrar que la empresa cumple con el principio de empresa en marcha. La propuesta de presentación de información contable prospectiva, ha promovido acalorados

debates. Una visión positiva señala que mediante estos instrumentos se lograría vincular la información del pasado y las perspectivas futuras de la empresa, metafóricamente ablando, los informes contables prospectivos tiene como objetivo construir un puente entre la información contable del pasado representado por los estados financieros de cierre del ejercicio, con el futuro.

Gestión Contable

Toda esta revolución de datos la dirigimos a través de la gestión, la misma está basada por una perspectiva más amplia de las probabilidades reales de una institución para determinar la situación o llegar a un fin determinado. Puede admitirse, como la "disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados". Podría verse como una forma de ordenar los esfuerzos y recursos para conseguir lo esperado.

Los sistemas de gestión han venido cambiando y ajustándose al medio para dar solución a los complejos sistemas organizativos, de igual manera a la conducta del entorno que ha ido modificando la forma en que ésta interviene sobre las organizaciones. Para lograr determinar lo que se llama "Control de Gestión", sería importante la interrelación con lo anteriormente mostrado con todo un grupo de apreciaciones y estudios correspondientes sobre el control. El cual se ha venido fortaleciendo en una cadena de fases que lo caracterizan como un desarrollo en el cual las instituciones deben concretar la información y hacerla circular y entenderla de acuerdo a sus requerimientos para la efectiva toma de decisiones.

La etapa del control básico consta de una lista de componentes que son:

La disposición de criterios de medición, tanto de la situación real así como la esperada. Aquí determinamos los propósitos y como cuantificarlos; para definir las partes vulnerables de la operatividad de la empresa, acorde con las acciones indispensables para la ejecución de los resultados y creación de criterios cuantitativos de estimación y sus consecuencias definidas; para la obtención de los procedimientos y comparación de los resultados alcanzados con respecto a los

deseados; para el análisis de los motivos de las desviaciones y su correcta aplicación.

La primordial condición de este planteamiento sobre el control se basa en que las acciones correctas se lo harán después de que haber acontecido la desviación, es decir a posteriori, tal situación se debe al no estar debidamente comunicados y capacitados para eludir estas posibles desviaciones. Adicionalmente se muestra otras restricciones que pueden afectar el cumplimiento de los requerimientos de la organización, que necesitan un completo análisis, en relación a su entorno, particularidades de la institución, carácter sistémico y valoración de aspectos cualitativos.

Otra de las fases significativas del control como proceso, lo establece la razón de que éste se lo proyecte como un planteamiento sistémico, por lo que resulta importante determinar los conceptos a él asociados.

Se hace necesario empezar con definir el concepto de sistema, como un conjunto de componentes integrados para la consecución de un fin, formando un todo, con características únicas que se complementan para lograr un objetivo.

Cada pieza que constituye un sistema tiene un desempeño específico bien establecido y con la capacidad para ejecutarla, contribuyendo de forma sinérgica al buen funcionamiento y, en definitiva, para alcanzar el resultado deseado, por lo que en una organización, solamente esto será lo que permitirá sobrevivir.

Cuando hablamos de un Sistema de Control, como un conjunto de acciones, funciones, métodos y responsabilidades que respalden, mediante su interacción, el conocimiento de la situación de un etapa o actividad de la organización en un cualquier momento para así tomar las decisiones que permitan recapacitar ante algún error.

Las condiciones en que se compete en la actualidad por acceder a los recursos necesarios, por reducir gastos y costos, por aumentar la calidad de los productos y servicios, y el excelente desarrollo de las comunicaciones y el transporte, han modificado la forma de actuar e interactuar de las organizaciones. Los procesos de dirección han evolucionado, de igual forma, a un sistema superior.

Para adaptar su funcionamiento interno a los requerimientos del entorno, las organizaciones establecen su política organizacional de la forma más apropiada, para beneficiarse de las oportunidades que les otorga el entorno y en base a sus capacidades y recursos, para apoyar su competitividad (estrategia empresarial) debiendo estructurarse y coordinar sus elementos de una determinada manera (estructura organizativa).

La gestión de empresas es uno de los componentes más relevantes que se deben considerar cuando se trata de realizar un negocio ya que ésta dependerá el éxito que posea el mismo. Cuando una organización empieza con su estructura de la gestión debe definir cuáles serán las funciones primordiales o principales que se realizará.

Para establecer las actividades que realizará la empresa deberá emitir una lista que contenga, adicionalmente de las mismas, las funciones a desarrollarse. La gestión empresarial conlleva la creación de las interrelaciones entre los principios básicos de la organización de acuerdo al número de los procesos funcionales, y se establecerán algunos elementos, como por ejemplo, el conocimiento de cuál es la finalidad principal de la empresa, señalar las actividades que se realizarán, designar el personal competente para que lleve a cabo estas actividades, repartirlas entre las personas contratadas, e integrarlas a cada punto. Es indispensable que consideremos que una empresa es un conjunto social mediante el cual la administración y gestión de todos los componentes, producen distintos bienes y servicios.

El proceso de la gestión se distribuye en cuatro funciones; los administradores o gerentes son los delegados de llevar a cabo este proceso: la planificación, lo que

comprende que los gestores deben programar con anticipación todos los objetivos que se proponga la organización, y para ello deberán basarse en algún procedimiento de planeamiento de estrategias.

La organización se basa en el proceso de ordenar y distribuir los diferentes trabajos entre los niveles jerárquicos y los recursos y todos los que forman parte de una empresa, a fin de que todos cooperen para que la empresa alcance la meta que se proponga.

La dirección implica: ordenar, influir y motivar a cada trabajador que posea la organización con la finalidad de que los mismos realicen las tareas principales; en esta fase es primordial tener en cuenta que las relaciones y el tiempo son los principales componentes para poder realizar una buena dirección. Otro de los elementos más significantes en el proceso de la gestión es el control, que se utiliza para una mayor seguridad de que las operaciones que se realizan en la empresa, sean correctas y puedan ajustarse a las tareas organizadas. Además debemos mencionar que las metas que se propongan en la gestión de empresas debe consistir en producir bienes y servicios, alcanzar los beneficios personales, conseguir una supervivencia en relación a la competencia que plantea el sector empresarial, sostener un crecimiento y desarrollo constante y que la organización sea rentable. Al realizar una descripción más técnica sobre el concepto de gestión, deberíamos indicar la gestión está definida como el conjunto de actividades de dirección y administración que se llevan a cabo en una empresa.

El proceso de gestión de empresas simboliza una eficaz organización en todos los tipos de negocios y los pasos a seguir que se necesitan para alcanzar que la empresa disponga de una buena organización, coordinación, dirección y control para poder ir a la par con el progreso el mercado donde está dirigida la empresa, es por este motivo que la gestión de empresas es de gran significado para todas las compañías indistintamente a qué se dediquen, además la gestión de empresas suelen tener un gran impacto ya que comprende absolutamente todas las actividades que se llevan a cabo en una compañía y es por todo esto, la relevancia que tiene la gestión de empresas es evidente.

Además de que la gestión de empresas debe contar con herramientas de gestión, un equipo de profesionales excelentes en sus tareas, y por lo general, en aspectos más generales, la mercancía suele ser de muy buena calidad, que ofrecen muy buenos precios y el almacenamiento y transporte de dicha mercancía también suele estar organizada correctamente. Estas son algunas de las tantas ocupaciones que se llevan a cabo mediante la gestión de empresas.

El sistema de gestión contable de cualquier empresa, sin depender del sistema contable que la misma utilice, debe llevar a cabo tres pasos básicos utilizando todos los recursos que se encuentren relacionados con las actividades financieras.

En cuanto a los datos que deben ser registrados, estos influyen muchísimo en el momento en que los ejecutivos tienen que tomar sus decisiones comerciales. La gestión contable se lleva a cabo en tres etapas; la primera de ellas es el registro de la actividad financiera en la empresa, y en este caso la gestión contable lleva un registro de toda la actividad comercial que se lleva a cabo en un día común en la empresa. Por lo general, en una compañía se realizan todo tipo de transacciones que pueden ser expresadas en términos monetarios y los mismos deben ser registrados en los correspondientes libros contables de la empresa, de todas formas es importante que sepamos que no todas las actividades comerciales que lleva a cabo una empresa se midan y describan en una manera objetiva en términos monetarios. La segunda etapa de la gestión contable es la clasificación de la información que se trata de un registro completo acerca de las actividades comerciales; esta etapa implica habitualmente una gran cantidad de datos ya que de esta manera resulta muy útil para aquellas personas que están encargadas de tomar las decisiones, por ello la información debe ser clasificada en diferentes categorías: se deben agrupar por separado aquellas transacciones que reciben dinero y las que lo emiten.

La última etapa de la gestión contable es el resumen de la información. En este caso decimos que para que la información contable sea empleada por aquellas personas encargadas de tomar las decisiones comerciales en una empresa, la misma debe ser resumida.

La gestión contable tiene por objetivo predecir el flujo de efectivo; tomar las decisiones en cuanto a las inversiones y créditos; apoyar a los administradores en cuanto a la planeación, la organización y la dirección de los negocios relacionados con la empresa; fundamentar la determinación de los impuestos tributarios; ejercer un cierto control sobre las operaciones económicas de la empresa; contribuir para la evaluación de los beneficios o el impacto social que pueda llegar a tener la actividad que desarrolla la empresa en la comunidad.

La importancia de la gestión contable radica en que absolutamente todos los entes comerciales y financieros, tiene la necesidad de mantener un control sobre todos los movimientos que ocurren en la empresa. De esta manera se obtendrá una mayor productividad y un mayor aprovechamiento del patrimonio que la misma posee. Por otro lado, los servicios que son aportados por la gestión contable suelen ser imprescindibles para obtener la información necesaria en cuanto al área legal de una empresa. Habitualmente, la gente que es participe en el mercado financiero utilizan todos los términos y los conceptos característicos de la gestión contable para ser capaces de describir los recursos y actividades en cualquier tipo de negocio, sea este grande o pequeño y aunque la contabilidad ha logrado poseer un proceso realmente importante en el campo de los negocios, la gestión contable es un elemento vital en todas las áreas que conforma nuestra sociedad.

El entorno en que se desenvuelven la mayoría de organizaciones empresariales obliga a sus dirigentes a incrementar la flexibilidad operativa de su organización y adaptarse con rapidez, a los cambios y paradigmas contables con el propósito de lograr la mayor eficiencia o performance.

Es cierto que el mundo actual ha evolucionado en grandes y profundos cambios, entre otros aspectos, debido al aumento de la automatización de las empresas y a la gran competencia y desafío entre los productos en el mercado. Este motivo ha generado variaciones en la forma en que las organizaciones manejan sus negocios, similar debe de ser con las funciones que realiza el contador público dentro de las empresas. El papel que habitualmente ha desempeñado como responsable de los registros de las operaciones que realiza una empresa con otros entes económicos y de elaborar los estados financieros que permiten conocer su situación financiera a una fecha determinada.

El contador público gerencial, es actualmente una principal herramienta para la correcta medición del desenvolvimiento empresarial, en la toma de decisiones de la alta gerencia y por ende en el planteamiento de estrategias de la empresa, que le permitan no solo crecer sino generar ventajas competitivas, dentro de un mercado cada vez más agresivo y difícil de mantener. Porque, adicionalmente de ser una actividad de suma importancia, para toda organización empresarial, enfrenta grandes desafíos y retos, como por ejemplo los cambios tecnológicos y la intensa la competencia internacional.

Los administradores y ejecutivos empresariales, se hallan actualmente en el proceso de encontrar nuevas formas de administrar y guiar a sus empresas. Cabe señalar que no se trata solo lo que representa estos cambios, lo que ocasiona problemas a las empresas, es sin embargo, no es solamente la magnitud de los cambios, lo que causa problemas a las organizaciones, sino la rapidez con la que está avanzando. En efecto, los sistemas de Contabilidad Gerencial, aparecieron para suministrar información, ser el soporte de la dirección y control de las organizaciones, y para impulsar la eficacia en las empresas.

Los progresos en la contabilidad gerencial, están atados al movimiento de gerencia científica. Para fomentar el uso eficiente de la mano de obra y recursos, se implementaron estándares físicos, como el nivel de mano de obra y materiales, que son transformados en costos. Estos en conjunto con los costos indirectos, se complementan para dar un costo total del producto unitario terminado, conveniente en la fijación de precios; y no para elaborar estados financieros externos razonables.

Los entornos de la Contabilidad Gerencial, no solamente interpretan los costos totales y los resultados financieros, sino primordialmente el estudio de la actividad operativa empresarial, así como la cadena de valores que es el conglomerado de actividades interrelacionadas, creadoras de valores, los mismos que en los procesos de producción se inician desde la adquisición de las materias primas hasta la obtención del producto terminado que es el que llega al consumidor, con estas fases

se lograr reforzar aquellas actividades que originan un incremento al valor agregado y descartar las demás. En éste ámbito, se estima a cada empresa como un eslabón en la cadena de actividades, productores de valores.

El control de gestión, es el estudio de la información contable, bajo una perspectiva administrativa gerencial, por tal motivo debe ser importante saber la técnica particular de las operaciones gubernamentales, privadas, de explotación, de servicios, industriales, etc.

La contabilidad, es tan extensa y diversa como la vida económica de una empresa, en la que será necesario vincular y aprender el pasado, el presente y la proyección de resultados al que se desea dirigirse, en conformidad con uno de sus objetivos generales en una organización en marcha.

La contabilidad de gestión, se la realiza por sectores o áreas de responsabilidad, acorde y relacionadas a las líneas o centros con una determinada función industrial, comercial, administrativa, o de producción

Toma de Decisiones

Cuando nos referimos a la toma de decisiones, es más bien al proceso por el cual optamos entre varias opciones la que mejor pueda resolver nuestro requerimiento, es decir elegimos la solución más conveniente a nuestros intereses, ya sea en el aspecto personal, laboral, comercial, etc. En la toma de decisiones buscamos, mediante nuestro razonamiento, el camino que cumpla con nuestras expectativas, capaz de resolver el problema, evaluamos diferentes soluciones, que es lo se podría obtener con esta o aquella alternativa, tratamos de visualizar si las consecuencias de tomar tal o cual decisión son favorables. Hay ocasiones que una simple toma de decisiones puede hacerse cotidiana, es decir ya sabemos que hacer y que decidir. Por otro lado una decisión mal tomada puede ocasionar en ciertos aspectos hasta pérdida de los recursos, es por eso que hace necesario conocer y analizar cada paso que se tome, y estar seguros que estas decisiones son las idóneas.

Para poder establecer los procesos para una toma de decisiones debemos identificar primeramente el problema y que necesitamos resolver, una vez que conozcamos este pasó, debemos saber cuáles son los criterios que nos basaremos para tomar una decisión, identificaremos alternativas que nos permitan efectuar una elección.

En toda actividad sea esta empresarial o personal nos vemos en la necesidad de organizarnos, de poder determinar qué es lo que vamos a hacer, que vamos a decidir y como lo haremos, responsabilidades que debemos aceptar, nuevas experiencias o retos que enfrentar, tales proyectos deben ser evaluados o considerados de acuerdo a las diferentes oportunidades, decisiones que pueden afectar en forma positiva o negativa. A nivel empresarial las decisiones pueden influir en la organización, los administradores quienes tienen a su cargo la conducción y dirección de las empresas.

La toma de decisiones, es la capacidad de escoger un camino entre varias alternativas, supone un estudio que necesita de un objetivo y una comprensión clara de las opciones entre las cuales se puede lograr tal o cual finalidad. Además de entender la posición que se presenta, se debe analizar, valorar, reunir alternativas y estimar las variables, relacionar diversos cursos de acción y seleccionar la acción que se va a ejecutar. La calidad de las decisiones que se tomen hace la diferencia entre el éxito o el fracaso.

Decidir significa escoger la mejor alternativa en vez de simplemente dejar que ocurran como consecuencia del azar u otros factores externos. Esta habilidad ofrece a las personas herramientas para evaluar las diferentes posibilidades, teniendo en cuenta, necesidades, valores, motivaciones, influencias y posibles consecuencias presentes y futuras.

Esta competencia se relaciona con la capacidad de tomar riesgos pero difiere en que no siempre las decisiones implican necesariamente un riesgo o probabilidad de fracaso, sino dos vías diferenciales y alternativas de acción para resolver un problema.

Otras competencias implicadas son de búsqueda de información, análisis, comunicación, afectividad.

La toma de decisiones es uno de los aspectos más significativos en una empresa, porque en ella se resume su cultura, su conjunto de creencias y prácticas gerenciales. En las empresas la toma de decisiones se enfoca casi que exclusivamente a la perspectiva financiera (y la intuición del decisor), dejando a un lado factores relevantes asociados a la situación a resolver. Esto a nivel empresarial disminuye drásticamente la capacidad para maniobrar con éxito y enfrentar adecuadamente los retos del mercado y la competencia. El día a día de las empresas, indistintamente si son públicas o privadas, se centra en la toma de decisiones. Las decisiones tomadas no son reversibles, son difícilmente replicables, involucran riesgo, sus efectos se ven en el largo plazo y tienen un impacto determinante en la supervivencia de las empresas. Sabiendo su gran importancia dentro de las mismas, las decisiones no siempre se toman utilizando métodos, herramientas y procedimientos apropiados.

Las empresas invierten poco en mecanismos que permitan una adecuada toma de decisiones, lo que vulnera su posición en el ambiente corporativo actual, dinámico y competitivo. Las decisiones erradas tienen un impacto determinante en la supervivencia de las empresas.

Todo organismo económico requiere controlar las transacciones que perjudican su estatus financiero o los resultados del periodo. Los registros son la memoria histórica de toda empresa. Cuando a un cliente le vendemos mercadería nos solicita el saldo de su cuenta, habitualmente se le entrega un estado de cuenta, el mismo refleja los movimientos realizados durante un periodo determinado, al final incluye el saldo de la misma. La contabilidad y sus registros nos demuestran todo lo que ha sucedido dentro de una organización en base a un periodo determinado.

Se puede confirmar que casi todas las resoluciones giran, en alguna forma, alrededor de la información financiera que se basan en los registros contables de la empresa. Los registros de contabilidad son esenciales por las siguientes razones:

- Permiten realizar una búsqueda precisa sobre un conjunto de operaciones o de alguna en particular.
- Es el soporte para la ejecución de los estados financieros.
- Sirven de apoyo en la toma de decisiones para los distintos departamentos de la empresa.

El procedimiento de recolección de los registros afecta a toda la selección de información apta de ser registrada para una empresa, una vez que éstos son recolectados, deben ser clasificados.

La clasificación de los registros consiste en la segregación de las operaciones en base criterios establecidos anteriormente. La selección de registros debe ser efectuada en relación a los diferentes tipos de operaciones, o en los ciclos de operaciones determinados por las empresas. Una clasificación de registro debe señalar la fuente y origen de las transacciones en base a cada documento origen.

El periodo o ciclo contable es el lapso de tiempo que empleamos para el registro de todas las transacciones que La codificación de los registros reside en consiste en el establecimiento de una identificación para cada uno de los componentes de una lista de elementos. De esta manera, la identificación o seguimiento de un elemento debe ser más fácil de localizar desde el punto de vista del usuario que requiere de información. El sistema exige que todos los registros o actividades sean codificadas de cierta manera, para ello se hace indispensable que una empresa requiera la adopción de cierto método de codificación.

Una vez codificadas las operaciones, el próximo paso sería su registro, para lo cual procederemos a guardar los datos mediante el uso de algún método de almacenamiento, que permita, en determinado momento, el acceso a la información. Será necesario contar con una forma de codificación, un sistema, para un adecuado registro de las operaciones que se hayan incurrido, podría ser mensual, trimestral, semestral o anualmente. Los procedimientos del periodo

contable son los pasos que se efectúan para demostrar la información económica-financiera de una organización.

Se conoce que toda empresa de capital está constituida de socios o accionistas y los ingresos que obtienen se derivan de las ventas de mercaderías, por servicios, etc., se hace necesario conocer lo que significa el libro diario y mayor.

Llamamos libro diario donde se anotan y registran todas las operaciones que ha realizado la empresa. Una de las características de este libro es que posee columnas donde se deben ingresar las fechas, detalles, referencias y los débitos; así también un auxiliar donde se anota el valor de las cuentas.

Tratar de determinar lo que significa el proceso contable, debemos entender la naturaleza de todas las operaciones que se involucran, éstas podrían ser internas o externas, pueden intervenir terceros en las operaciones de la empresa, la contabilidad mide las transacciones en términos monetarios, cuando éstas influyen en los resultados de la organización.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Procesos

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.

Uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia la empresa mediante el enfoque de procesos es la estructura, el medio en que ella está inserta y a la cual pertenece con un sentido de dependencia. Esta dependencia y

subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas.

El entorno de una empresa necesita información de los demás, ésta se materializa en estados e informes financieros que provienen de la aplicación de los procesos contables en la empresa.

Los requerimientos de información tienen que ser precisos y son relativamente más complejos, debido a que son la base en que se sustenta permanentemente la toma de decisiones que se produce en todos los niveles y en todas las áreas de la empresa.

Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.

La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas; Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económicos.

Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización. Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando. Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que lleva una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución. Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio. Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

Controles

Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

El control en el proceso contable cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características de la empresa.

Un proceso contable sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico. Se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras;

Los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación.

El registro de la actividad financiera se debe llevar en forma sistemática de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones.

Una vez que hemos analizado los diferentes puntos que enmarcan lo primordial y esencial de la implementación de procesos y controles en una organización debido a lo práctico que resulta contar con estos medios que permitan obtener una seguridad razonable de la información lográndose mediante un conjunto de procedimientos, normas y técnicas con las cuales medimos el desempeño para asegurar nuestros objetivos y metas. Una de las debilidades de no aplicar estos procesos es el de correr riesgos en las desviaciones operacionales de la empresa y de la susceptibilidad de los errores contables que pueden influir en una mala toma de decisiones gerenciales.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Accionista

Son aquellas personas que son titulares de acciones en sociedades, que representan una porción ideal del patrimonio social, que adquirieron con aportes ya sean en especie o en dinero.

Análisis

Es la desintegración de un todo en las partes que lo componen, para llegar a conocer sus elementos y /o principios.

Bienes

Son todas aquellas cosas susceptibles de satisfacer necesidades humanas, de las cuales se generan derechos que forman parte de un patrimonio.

Capacitación

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Capital

Se denomina capital al elemento necesario para la producción de bienes de consumo y que consiste en maquinarias, inmuebles u otro tipo de instalaciones.

Control

El proceso de control se determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes.

Deudas

Las deudas se realizan cuando la persona a la que se le realiza el préstamo necesita cierto capital bien sea para invertirlo o para rendirlo.

Empresas

La empresa es un sistema en el que se coordinan factores de producción, financiación y comerciales para obtener sus fines.

Estados Financieros

Constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad.

Económica

El sistema económico, objeto de estudio de la economía y subsistema del sistema social, está compuesto por fenómenos de producción y distribución bienes y servicios.

Eficiencia

Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado

Gestión

Es la aplicación de las técnicas y conceptos contables para procesar los datos económicos, históricos y estimados de una entidad.

Globalización

Se le llama así a un fenómeno social, económico y cultural el cual se ha venido a dar con el mejoramiento de las tecnologías de comunicación.

Implementación

Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar algo a cabo.

Objetivos

Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa u organización.

Organización

Es un conjunto de cargos regidos para reglas y normas, que deben sujetarse a todos sus miembros.

Procesos Contables

Es el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría obtiene y comprueba información financiera.

Patrimonio

El patrimonio está formado por un conjunto de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes a una empresa.

Políticas Contables

Se refieren a los principios, bases, convenciones, reglas y prácticas específicas adoptados por la misma para los efectos de la preparación y presentación de sus estados financieros.

Procedimientos

Es un método o una manera de ejecutar algo.

Riesgo

Es un dicho o hecho que anticipa un daño. Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico.

Sistema

Tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura y formas.

Toma de Decisiones

Según estas definiciones el proceso de toma de decisiones sería encontrar una conducta adecuada para una situación en la que hay una serie de sucesos inciertos.

Transacciones

Se desarrolló para atender los casos en los que el estado resultante de la base de datos depende del éxito completo en una serie de operaciones.

Variable

Todos aquellos factores, eventos o sucesos, susceptibles de cambio, ya de sea de origen personal, social, físico, etc., que pueda adoptar más de un valor en un continuo.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La implementación de un proceso contables y control de la información permite una mejor toma de decisiones en la empresa Bonelly S.A. entonces su aplicación generaría reportes financieros y tributarios de acuerdo a la real situación de la empresa. (H.G.)

2.4.2 Hipótesis Particulares

- El mal manejo de procesos contables provoca un mal registro de las transacciones contables y cuentas con saldos errados. (HP1)
- Los errores en los informes financieros generan el retraso en la obtención de créditos bancarios e información poca confiable. (HP2)

- Los deficientes manuales de procesos y controles provocan pérdida de tiempo en el desarrollo de las funciones e incumplimiento en los cronogramas de trabajos. (HP3)
- El desinterés de la administración por mantener actualizado los conocimientos del personal se refleje en el poco interés por parte de los jefes para cumplir metas y en un bajo nivel competitivo en el sector comercial. (HP4)

2.4.3 Declaración de las variables

Hipótesis General

V.I.: Implementación de procesos y controles contables.

V.D.: Reportes financieros y tributarios.

Hipótesis Particulares

H.P.1

V.I.1.El mal manejo de procesos contables.

V.D.2.Mal registro de las transacciones

H.P.2

V.I.1.Errores en los informes financieros.

V.D.2.Retrasos en obtención de créditos bancarios.

H.P.3

V.I.1.Deficientes manuales de procesos y controles.

V.D.2.Pérdida de tiempo en las funciones.

H.P.4

V.I.1.Desinterés por actualización de conocimientos

V.D.2.Cumplimiento de metas.

2.4.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR
Implementación de procesos y controles contables.	Independiente	Manual de control de los procesos	Revisión de Procesos contables
Reportes financieros y tributarios	Dependiente	Eficiencia del uso de recursos	Conocer la gestión administrativa
El mal manejo de procesos contables.	Independiente	Estructurar controles	Definición de procedimientos
Mal registro de las transacciones	Dependiente	Aplicación correcta de procesos	Conocimiento de los sistemas y procesos involucrados
Errores en los informes financieros	Independiente	Seguimiento de la correcta información contable	Ejecución de sistemas de control
Retrasos en la obtención de créditos bancarios	Dependiente	Control de la información financiera	Informes financieros
Deficientes manuales de procesos y controles	Independiente	Provee de eficacia en los procesos administrativos	Definir procesos y controles mediante manuales
Pérdida de tiempo en las funciones	Dependiente	Prevención de errores	Analizar datos financieros
Desinterés por actualización de conocimientos	Independiente	Ejecutar procedimientos (sistemas-diseños y procesos)	Verificación de procesos y controles
Cumplimiento de metas	Dependiente	Ayuda a la revisión de la información financiera para evitar errores con años anteriores	Medir el rendimiento

Cuadro # 1

Elaborado por:

Elsa Brito Karina Arellano

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En todo proyecto o tesis se hace necesario describir el estudio mediante métodos o tipos de investigación, que permitan instrumentar el planteamiento y su objetivo. El análisis minucioso de la información será interpretada bajo procedimientos que se alinean a la realidad para dar respuesta a ciertas interrogantes y para confirmar o negar proposiciones hipotéticas permitiendo la construcción de nuevas teorías y técnicas enriqueciendo así el conocimiento humano. A través de este desarrollo lograremos obtener lo que esperamos, una visión acertada.

Revisemos algunos de los conceptos que nos sirvan como herramienta en este proceso:

Metodología es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego: *meta* ("más allá"), *odòs* ("camino") y *logos* ("estudio"). El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia. Cabe resaltar que la metodología también puede ser aplicada en el ámbito artístico, cuando se lleva a cabo una observación rigurosa. Por lo tanto, puede entenderse a la metodología como el conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científico o marcan el rumbo de una exposición doctrinal.

Según Ander-Egg, 1952:57, señala:

La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, o mejor, para descubrir no falsedades parciales.

La investigación es un proceso mediante el cual recolectamos datos que nos servirán para definir o interpretar una realidad.

Según Gonzalez: 11, indica (p.11)

La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones a un problema que conlleva la toma de decisiones. La metodología es parte del análisis y la crítica de los métodos de investigación.

Según la intervención

Experimental:

La investigación experimental en las ciencias sociales difiere notablemente de la investigación experimental en las ciencias naturales debido a las características de las unidades de análisis en el área social. Un experimento tiene como propósito evaluar o examinar los efectos que se manifiestan en la variable dependiente cuando se introduce la variable independiente, es decir, se trata de probar una relación causal.

El desarrollo de un experimento tiene como requisito imprescindible utilizar un diseño apropiado para resolver el PON que se investiga. El diseño de investigación se puede entender como el desarrollo de un plan o estrategia que especifica las acciones y medios de control que se efectuarán para alcanzar los objetivos del experimento, responder a las preguntas de investigación y someter a contrastación las hipótesis.

Intervención Observacionales:

Con el fin de estudiar las relaciones entre las variables, estudios observacionales se realizan. A diferencia de los diseños experimentales controlados en el que sólo ciertas variables se les permite variar (en los niveles pre-especificados), en los estudios de observación de las variables se observan y registran. A menudo algunas de las variables son controladas tanto como sea posible.

Considere la posibilidad de un estudio a largo plazo sobre un medicamento con seres humanos en una variable que debe ser controlada es la dieta. Las pautas dietéticas se establecen, pero éstos probablemente se rompa de vez en cuando (o tal vez a menudo) por algunos de los seres humanos. Esto contrasta con un entorno de laboratorio, donde se encuentra la dieta de los animales controlados.

En los estudios observacionales, causa y efecto son difíciles (a veces imposible) de establecer. Sin embargo, las asociaciones y previsibilidades entre las variables pueden ser investigadas. Estas asociaciones y previsibilidades puede ser estudiada en un laboratorio.

El tipo de estudio Transversal:

También conocido como análisis transversales, los estudios transversales, estudios de prevalencia forman una clase de métodos de investigación que involucran la observación de todos los de una población, o un subconjunto representativo, en un momento específico en el tiempo.

Se diferencian de los estudios caso-control en el que tienen como objetivo proporcionar datos sobre toda la población en estudio, mientras que los estudios caso-control generalmente incluyen sólo a los individuos con una característica específica, con una muestra, a menudo una pequeña minoría, del resto de la población. Los estudios transversales son los estudios descriptivos (ni observación, ni experimental).

A diferencia de los estudios de casos y controles, que pueden ser utilizados para describir, no sólo la razón de momios, pero también los riesgos absolutos y los riesgos relativos de la prevalencia (proporción de riesgo de la prevalencia a veces se llama, o PRR).

Se puede utilizar para describir algunas características de la población, tales como la prevalencia de una enfermedad, o pueden apoyar inferencias de causa y efecto. Los

estudios longitudinales difieren tanto en la toma de una serie de observaciones más de una vez a los miembros de la población de estudio durante un período de tiempo.

El tipo de estudio Longitudinales:

Es una correlación estudio de investigación que consiste en observaciones repetidas de las mismas variables durante largos períodos de tiempo, a menudo durante muchas décadas.

Se trata de un tipo de estudio observacional. Los estudios longitudinales son de uso frecuente en la psicología para estudiar las tendencias de desarrollo a través de la vida, y en la sociología para estudiar acontecimientos de la vida a lo largo de vidas o generaciones. La razón de esto es que a diferencia de los estudios transversales, estudios longitudinales rastrear las mismas personas, y por lo tanto, las diferencias observadas en las personas son menos propensas a ser el resultado de las diferencias culturales a través de las generaciones. Debido a este beneficio, los estudios longitudinales realizar cambios de observación más precisa, y se aplican en otros campos.

Búsqueda causalidad Descriptiva:

La investigación descriptiva no encaja en la definición de cualquiera de las metodologías de investigación cuantitativa o cualitativa, sino que lo pueden utilizar elementos de ambos, a menudo dentro del mismo estudio. La investigación descriptiva término se refiere al tipo de investigación cuestión, el diseño y análisis de datos que será aplicada a un tema dado.

Estadísticas descriptivas le dicen lo que es, mientras que la estadística inferencia tratar de determinar la causa y efecto.

El presente estudio se basará en una investigación utilizando los métodos: Experimental, transversal, cualitativa, por cuanto se pretende implementar un proceso para el control de la gestión para una mejor toma de decisiones para la compañía Bonelly S.A.

El método Experimental son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Tiene por objetivo familiarizarnos con el problema de estudio y seleccionar, adecuar o perfeccionar, los recursos y los procedimientos disponibles para una investigación posterior.

El método Transversal se preocupa primordialmente por describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza.

El objeto de la investigación descriptiva consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.

El método Cualitativo se basa en la acumulación de datos cuya tendencia nos permite extrapolar o generalizar el comportamiento de los sistemas en estudios.

Cuando nos referimos al método inductivo nos referimos al estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación, es decir que solo es posible si conocemos con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio y además, cuando sabemos que el conocimiento generalizado pertenece a cada uno de los elementos del objeto de investigación.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

“El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio” (Latorre, Rincón y Arnal, 2003).

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Proviene del término latino *populatio* en su uso más habitual, la palabra hace

referencia al conjunto de personas que habitan en la tierra o cualquier división geográfica de ella.

También permite referirse al conjunto de edificios y espacio de una ciudad y a la acción o efecto de poblar. La cuantía de los elementos que se integran la población se encuentra, definido como tamaño de la población y son:

Población Finita: Cuando el número de elementos que se forman es finito, por ejemplo el número de alumnos de un centro de enseñanza o un grupo de clase.

Población infinita: Cuando el número de elementos que se forman es infinito.

3.2.1 Características de la población

Considerando estos conceptos podemos definir que la población que utilizaremos en la presente investigación es finita, basado en el número de empleados que la compañía Bonelly S.A. tiene, estos están representados en el siguiente cuadro:

Población	No.
Presidente	01
Gerente General	01
Asistente Presidencia-Administrativo	01
Contador	01
Asistente de Gerencia	01
Oficial de Mercadeo	01
Asistente 1	01
Asistente 2	01
Recepcionista	01
Mensajero	01
TOTAL	10

Cuadro # 2
Elaborado por:
Karina Arellano y Elsa Brito

3.2.2 Delimitación de la población

Cargo	Edad	Sexo	Educación
Presidente	53	Masculino	Master Administración
Gerente General	60	Femenino	Licenciada en letras
Asistente Presidencia	43	Femenino	Tcnlga CPA
Contador	59	Masculino	CPA
Asistente de Gerencia	38	Femenino	Bachiller Contable
Oficial de Mercadeo	40	Femenino	Lic Mercadotecnia
Asistente 1	34	Femenino	Bachiller Contable
Asistente 2	28	Femenino	Master Finanzas
Recepcionista	40	Femenino	Bachiller
Mensajero	24	Masculino	Bachiller

Cuadro # 3

Elaborado por:

Karina Arellano y Elsa Brito

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que vamos a utilizar en la presente investigación es probabilística.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Por ser una población finita nuestro tamaño de la muestra la efectuaremos al total.

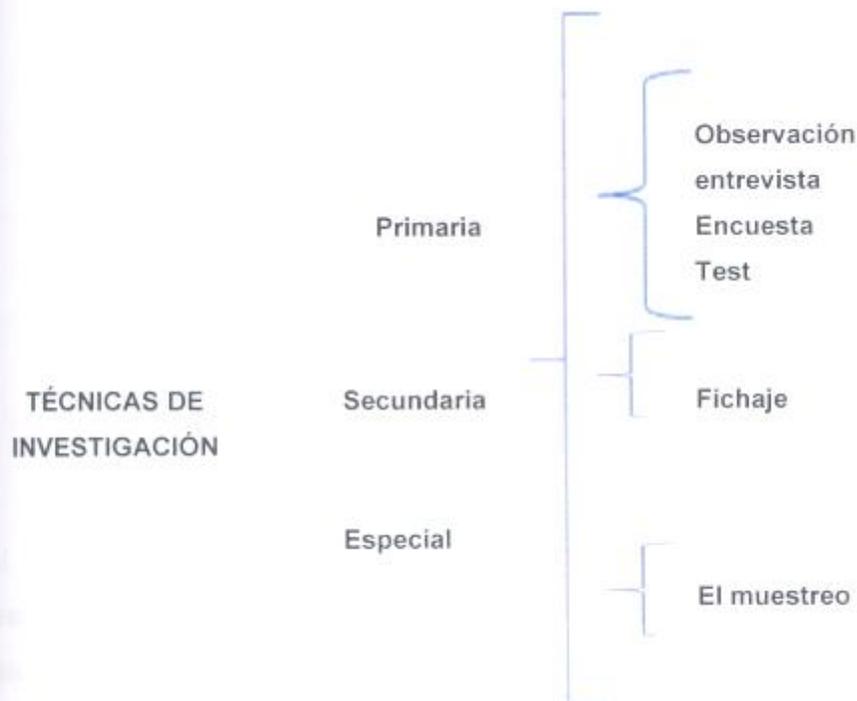
3.2.5 Proceso de selección

La muestra es finita y vamos a realizar la muestra a toda la población

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

La diferencia entre método y técnicas es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias

mientras que técnicas es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.



En nuestro proyecto de investigación nos basamos en las técnicas primarias, emplearemos encuestas y entrevistas como medio para conocer lo que piensa la población referente al problema, conceptos y objetivos del mismo.

3.3.1 Métodos teóricos

El trabajo científico siempre implica el compromiso entre teoría y experiencia, ya que ningún acto empírico del investigador está libre de ideas preconcebidas, aunque toda idea científica debe ser comprobada y demostrada.

Son aquellos que permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, son fundamentales para la comprensión de los hechos y para la formulación de la hipótesis de investigación. Los métodos teóricos potencian la posibilidad de realización del salto cualitativo que permite ascender del acondicionamiento de información empírica a describir, explicar, determinar las causas y formular la hipótesis investigativa.

3.3.2 Métodos empíricos

A continuación revisamos algunos conceptos de la técnica primarias:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La Encuesta La Entrevista	Cuestionario Formulario

Cuadro # 4
Elaborado por:
Karina Arellano y Elsa Brito

En el conocimiento encontramos que el hombre puede analizar a través de la descripción y la observación; por su parte el conocimiento teórico se define como el estudio profundo del pensamiento del hombre en la esencia de los fenómenos a través de teorías e hipótesis.

Es en la combinación de estos dos elementos que encontramos el surgimiento y evolución de la ciencia como "un cuerpo de conocimientos sistemáticamente organizados, exactos y verificables de la realidad, que son falibles, pero que tiende a la búsqueda de objetividad".

En esta fase del conocimiento la ciencia, como un nivel más profundo de éste, sirve como herramienta fundamental al hombre para dar aplicabilidad en diferentes ramas y técnicas del saber; entre ellas encontramos la Contabilidad.

En la actualidad, la contabilidad de gestión ejerce un poder significativo en las empresas y se lo considera como un aporte esencial para la toma de decisiones permitiendo obtener una perspectiva amplia, como un sistema de información capaz de suministrar cualquier información relevante para la gestión empresarial, entendiendo ésta como un proceso continuo de planificación y control para la consecución de los objetivos de la organización.

La Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento del cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas, las cuales se les hacen a las personas a encuestar.

Una encuesta puede ser estructurada, cuando está compuesta de listas formales de preguntas que se le formulan a todos por igual; o no estructurada, cuando permiten al encuestador ir modificando las preguntas en base a las respuestas que vaya dando el encuestado.

Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información, por ejemplo, se realizan encuestas al público objetivo, a los clientes de la empresa, al personal de la empresa, etc.; dicho grupo de personas se les conoce como población o universo.

Y para no tener que encuestar a todos los integrantes de la población o universo, se suele hacer uso de la técnica del muestreo, que consiste en determinar, a través de una fórmula, un número de personas representativo de la población o universo a estudiar; dicho número representativo de personas se le conoce como muestra.

Al obtener una muestra y hacer las encuestas al número de personas que ésta indica, se puede obtener información precisa, sin necesidad de tener que encuestar a toda la población o universo.

Lo común en una encuesta es que esta se realice cara a cara a personas en la calle, por ejemplo, en los centros comerciales, cerca del local de la empresa, cerca de los locales de la competencia, etc.; sin embargo, una encuesta también se realiza por teléfono, vía correo postal, o por Internet (por ejemplo, a través de una página web o vía correo electrónico).

La principal ventaja del uso de la encuesta es que, dependiendo de la profundidad de la misma, se pueden obtener datos muy precisos; mientras que la desventaja radica en la posibilidad de que los encuestados puedan brindar respuestas falsas, o que los encuestadores puedan recurrir a atajos.

La Entrevista

Según lo indicado por Comboni, Sonia (1999) *acerca de la Entrevista* (p.34)

La entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinado, teniendo un propósito profesional presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción recíproca.

Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a un guía que pueda ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Otras definiciones sencillas serían:

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuesta a verbales o los interrogantes planeados sobre el tema propuesto.

Existen tres funciones básicas y principales que cumplen la entrevista en la investigación científica:

- Obtener información de individuos y grupos
- Facilitar la recolección de información
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o grupo (opiniones, sentimientos comportamientos, etc.)

Ventajas:

- Sus condiciones de oral y verbal
- La información que el entrevistador obtiene a través de la entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuesta escrita.
- A través de la entrevista se puede captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc. Que aportan una información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- Es una herramienta y una técnica extremadamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación personal, permitiendo la posibilidad de aclarar preguntas orientadas a la investigación y resolver las dificultades que pueda encontrar la persona entrevistada.

Desventajas:

- Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y el entrevistado.
- Se hace muy difícil nivelar y dar el mismo peso a todas las respuestas sobre todo aquello que proviene de personas que poseen mayor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- Es muy común encontrar personas que mientan, deforman o exageran las respuestas y muchas veces existen un divorcio parcial o total entre lo que dice y se hace, entre lo verbal y lo real.
- Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.
- Existen muchos temas tabúes entre las personas algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas como por ejemplo temas políticos, sexuales económicos sociales etc.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICOS DE LA INFORMACIÓN

Una vez que hayamos aplicado la técnica escogida, en este caso la encuesta y la entrevista, la misma deberá ser ordenada, tabulada en excel y para que podamos tomar decisiones racionales, necesitamos procesarlos, es decir debemos convertirlos en información.

Cuando hablamos de información, debemos considerarla como imprescindible y ésta en ocasiones puede ser excesiva, inadecuada, confusa y a veces innecesarias, por lo que es necesario plantearse una metodología que permita que la misma sea confiable, fiable, útil y de acuerdo a nuestros propósitos.

Por lo que los métodos y técnicas están asociados a la Estadística para poder interpretar la información, así pues al darle este tratamiento puede y debe aplicarse a información sobre características cuantitativas y a las características cualitativas.

Tanto una como otra, podrían presentarse en diferentes formas, las mismas que podrían incidir en los procesos y técnicas estadísticas adecuadas a su manipulación, exploración y transformación, para que éstas nos puedan servir como instrumentos para el diagnóstico y decisión. De ahí la necesidad de determinar que escala debemos escoger, que será la adecuada a nuestra investigación.

Al tratarse de propuestas relacionada a controles y procesos, la mejor manera de plasmar la información será presentada mediante cuadros detallados en Excel.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para el análisis de las preguntas que nos llevarían a definir la importancia de la implementación de un proceso y control de la información contable de la compañía Bonelly S.A., aplicaremos codificaciones a las respuestas correlacionándolas para encontrar patrones, similitudes que permitan etiquetarlas de acuerdo a su importancia. Esta clasificación nos ayudará en el proceso de tabulación logrando así obtener un valor que determine y cuantifique el resultado.

Inicialmente toda compañía no considera tan importante los procedimientos, políticas, procesos o controles, se imaginan que tales herramientas son irrelevantes y que su implementación podría incurrir en gastos elevados, en personal capacitado y tecnología avanzada y por lo complejo que sería desarrollarlo.

La compañía Bonelly S.A. ha manejado su información contable a través de un sistema independiente controlado por un profesional contratado (CPA), quien ha suministrado los estados financieros en base a la documentación entregada a través de correos, sin llevar un control sin contar con un proceso para verificar si la información es recibida, lo que ha ocasionado en muchas ocasiones pérdida de tiempo y de recursos, errores que afectan a la gestión administrativa ya que al no contar con estos instrumentos se minimiza el desarrollo eficiente, las decisiones tomadas en base a estos resultados no serían los correctos ni confiables, se estaría impidiendo su crecimiento económico .

ENCUESTA

PREGUNTA No 1

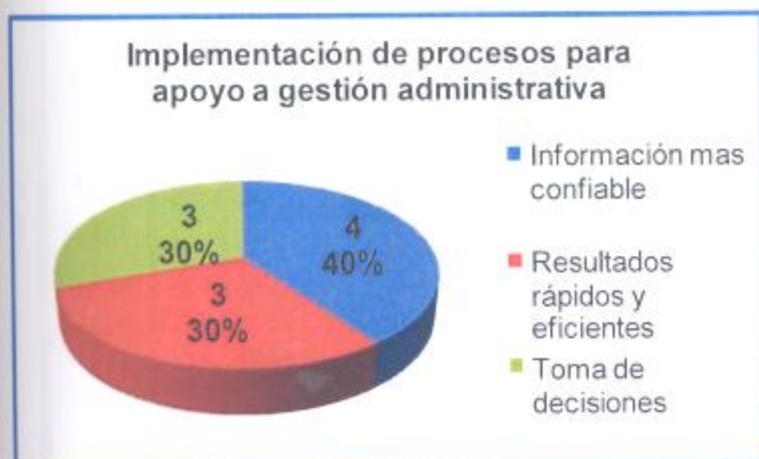
¿En qué aspectos considera que la implementación de procesos contables sirva de apoyo a la gestión administrativa?

Tabla # 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Información más confiable	4	40%
b) Resultados rápidos y	3	30%
c) Toma de decisiones	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente : Encuesta

Gráfico #1



Analizando los resultados, nos señalan que el 40% considera que si es importante efectuar la implementación de procesos y controles para la obtención de información más confiable.

Elaborado por: Karina Arellano
Elsa Brito

El 30% indican que se logran resultados rápidos y eficientes y el 30%, ayuda a la toma de decisiones. En cualquier empresa, estos procesos servirán de apoyo en las gestiones que realicen los administradores ya que impulsarán un desarrollo operativo de alto nivel, logrando con estos procedimientos mayor efectividad, menos riesgos financieros y ahorro de tiempo, permitiendo además la ejecución de lineamientos para obtención de la información financiera basados en cifras reales, y tales procesos aportarán beneficios a corto plazo para la toma de decisiones.

PREGUNTA No. 2

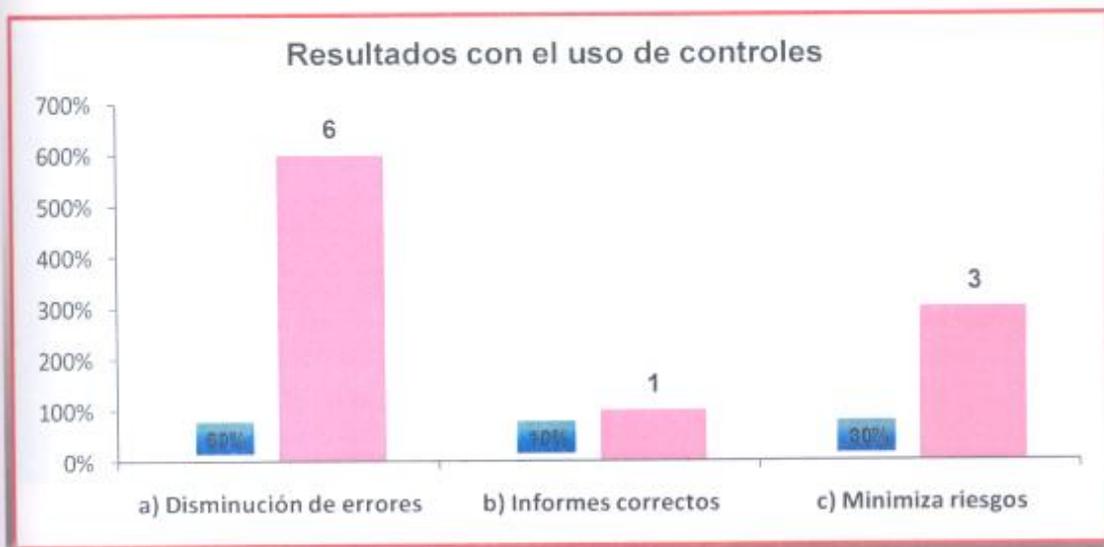
¿Qué resultados se podría lograr con el uso de controles en la información contable?

Tabla # 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Disminución de errores	6	60%
b) Informes correctos	1	10%
c) Minimiza riesgos	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente : Encuesta

Gráfico #2



Elaborado por: Karina Arellano
Elsa Brito

El 60% de la población menciona que el uso de controles en el manejo de la información contable disminuiría los errores, el 10% se lograría controlar los gastos y un 30% indica que minimizaría los riesgos, tales resultados nos confirma que con el uso de procedimientos obtendríamos informes más confiables, considerando además que, con su implementación y aplicación en la empresa, los procesos que conllevan a la consecución de ingresos, egresos, cuentas por pagar, etc. Hasta llegar a los estados financieros serían más eficaces y confiables, generando ahorro de tiempo y dinero.

PREGUNTA No. 3

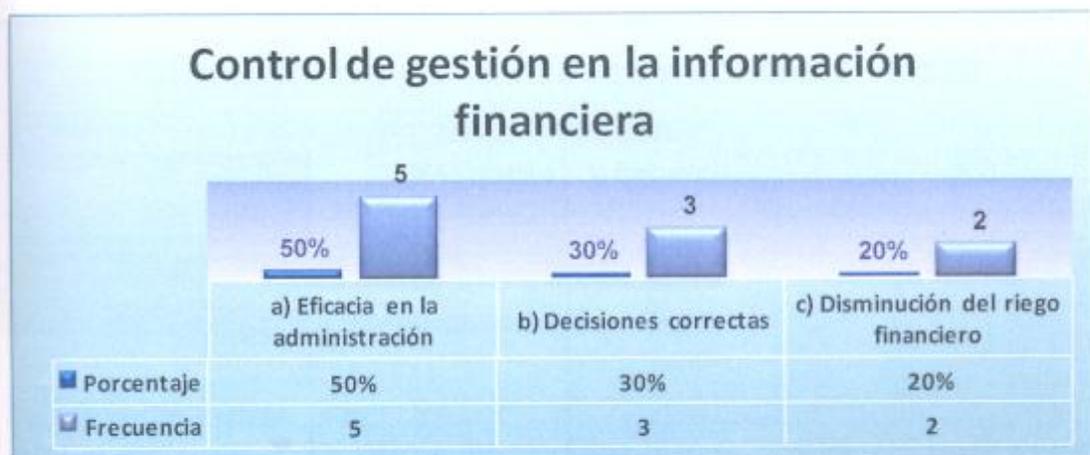
En un control de gestión, el adecuado manejo de la información financiera, nos permitiría:

Tabla #3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Eficacia en la administración	5	50%
b) Decisiones correctas	3	30%
c) Disminución del riesgo financiero	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente : Encuesta

Gráfico #3



Elaborado por: Karina Arellano
Elsa Brito

Cuando hablamos de un control de gestión nos estamos refiriendo al proceso que permitiría resultados eficientes, es importante para toda empresa lograr objetivos claros y precisos sobre el manejo de la información contable, los procedimientos que se implementen desarrollarán beneficios adicionales. Según la encuesta el 50% manifiesta que los controles lograría eficacia en la administración, un 30% señala que se basarían en decisiones correctas y un 10% indica que habría una disminución del riesgo financiero. Todos estos puntos influirían en una planeación adecuada de la productividad y cumplimiento de procesos operativos.

PREGUNTA No. 4

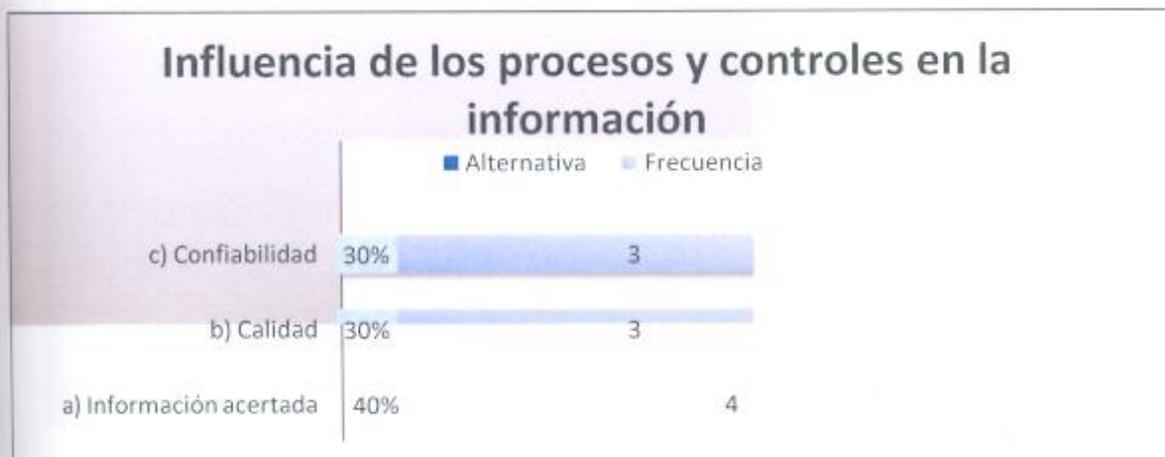
¿Cómo considera que los manuales de procesos y controles puedan influir en la obtención de la información contable?

Tabla # 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Información acertada	4	40%
b) Calidad	3	30%
c) Confiabilidad	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico # 4



Elaborado por: Karina Arellano
Elsa Brito

Cuando la información contable se maneja sin procesos ni con el debido control, está podría verse manipulada por criterios diferentes, el resultado demuestra que un 40% piensa que sin estos mecanismos se obtendría una información inadecuada, el 30% considera que se afectaría la calidad y el 30% en la confiabilidad. Estos resultados nos llevan a considerar la necesidad de su implementación ya que la falta de la misma influye en su veracidad y eficacia, afecta a la ética ya que no se podría medir fácilmente lo productivo y poder emitir un criterio sobre la gestión administrativa, basados en estos resultados.

PREGUNTA No. 5

Al desarrollar un manual de procesos y controles de la información contable en la compañía Bonelly S.A., qué lograríamos:

Tabla # 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Mejora controles y procesos	4	40%
b) Menos riesgos financieros	3	30%
c) Eficiencia en las funciones	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente : Encuesta

Gráfico #5



Elaborado por: Karina Arellano
Elsa Brito

En una organización es fundamental emprender procedimientos que permitan a las diferentes áreas tener el control en cuanto a seguridad de la información se refiere, es decir contar con manuales que otorguen a los directivos la confiabilidad que necesitan para definir sus estrategias, es por lo que cuando nos referimos a los controles estamos hablando del conjunto de procesos que conllevan a un buen desempeño para la consecución de sus objetivos. De la pregunta expuesta observamos que el 60% concuerda que la implementación de los manuales mejoraría los controles y procesos, el 30% indica que habría menos riesgos económicos y el 10% que incrementaría la eficiencia en las funciones.

PREGUNTA No. 6

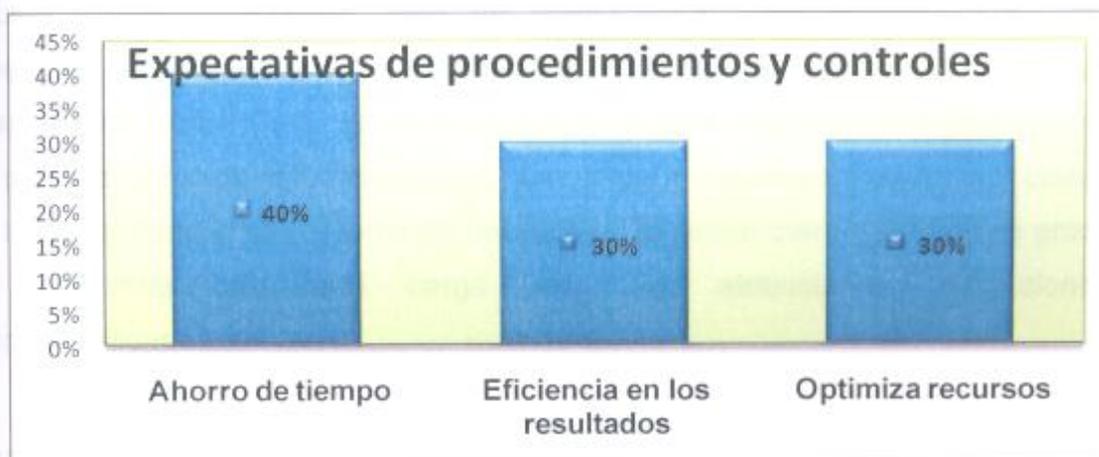
¿En qué aspectos considera puede influir el estar actualizados en los procesos de la empresa?

Tabla # 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Ahorro de tiempo	4	40%
b) Eficiencia en los resultados	3	30%
c) Optimiza recursos	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente : Encuesta

Gráfico # 6



Elaborado por: Karina Arellano
Elsa Brito

Una vez que se haya implementado un proceso; los errores, falencias, pérdida de tiempo y de recursos serán minimizados, se podrán apreciar estos cambios en los resultados de la encuesta que señala que un 40% considera importante estar actualizados en conocimientos, aspecto que influiría en el ahorro de tiempo, el 30% indica que habría eficiencia en los resultados y el restante 30% que optimizaría los recursos. Con el aporte intelectual podríamos identificar los riesgos oportunamente, se plantearían contingencias que permitan solucionar los inconvenientes que se presenten evitando fraudes que afecten los recursos de la empresa.

ENTREVISTA

ENTREVISTA #1

Se ha realizado las siguientes preguntas a la Sra. Alicia Zamora Flores, Gerente General de la compañía Bonelly S.A.:

PREGUNTA N° 1

La carencia de procesos y de procedimientos en qué forma afecta al desarrollo de la empresa

La problemática existente en toda organización se relaciona con la falta de manuales de procesos y procedimientos, generando pérdida de tiempo y de recursos, equivocaciones constantes, falta de planificación, falta de eficiencia son los resultados que se podrían presentar en los registros que conllevan a la información financiera de Bonelly S.A. Es importante que en toda organización exista un manual de procesos y procedimientos que les permita crear responsabilidades por cada área de trabajo y haga eficaz la toma de decisiones. El contar con un manual de procesos se observaría que cada cargo tiene sus atribuciones, obligaciones y responsabilidades.

PREGUNTA N° 2

¿De qué manera un inadecuado uso de la información afectaría la toma de decisiones?

El objetivo de los estados financieros es proporcionar información acerca de la situación financiera de la empresa, se espera que tal información sea útil para las tomas de decisiones, sin embargo los estados financieros no suministran toda lo necesario para ser más efectiva la administración de los bienes y recursos. Al no contar con una adecuada información ésta podría ocasionar pérdidas que llegarían a repercutir en el desarrollo comercial de la empresa. Sus recursos se verían afectados y por ende al personal.

PREGUNTA N° 3

¿Qué beneficios tendría para la compañía Bonelly S.A.; el contar con un manual de procesos y controles?

Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo, documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

ENTREVISTA # 2

Se ha realizado las siguientes preguntas al Ing. Héctor Neira Calderón, Presidente de la compañía Bonelly S.A.:

PREGUNTA N° 1

La carencia de procesos y de procedimientos en qué forma afecta al desarrollo de la empresa.

Dentro del proceso de mejoramiento continuo de la calidad que deben adoptar las organizaciones modernas para atender eficazmente las necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios tanto externos como internos, se evidencia la importancia de la realización de manuales como un mecanismo de planificación idóneo y expedito para orientar el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales, además que contribuye a la creación de lineamientos y descripción de procedimientos para guiar a sus trabajadores a la hora de realizar sus trabajos.

La inexistencia de pasos para el control de los procesos administrativos, es decir, una documentación adecuada de cómo deben realizar las actividades han afectado significativamente el desempeño de esta área de la empresa, por esta razón, es muy común que se dé lugar a las confusiones, a las demoras, a las duplicaciones de esfuerzos y al cumplimiento deficiente de sus funciones en general.

De seguir así, pudiera afectar el rendimiento económico de la organización, incurriendo en costos excesivos y graves pérdidas de tiempo, incluyendo en este punto, la inversión de muchas horas hombre para la orientación de los nuevos trabajadores que desempeñen funciones de la administración y gerencia.

PREGUNTA N° 2

¿De qué manera un inadecuado uso de la información afectaría la toma de decisiones?

Dado a que no existen unas normas y pasos para el control necesario de los procedimientos administrativos, se invierte una razonable cantidad de tiempo y esfuerzos para adiestrar a los encargados, quienes realizan sus labores y organizan dicha información de acuerdo a sus conocimientos y forma de trabajo.

La responsabilidad de los directivos y accionistas es basar sus decisiones en los resultados que constan en los estados financieros, cuando éstos no cumplen con todos los requisitos de confiabilidad se hace imposible cumplir con una acertada decisión que permita mejorar el rendimiento de la empresa.

Todo este proceso de Toma de Decisiones se debe asumir con riesgo, porque toda decisión lo conlleva, y aunque haya sido planificada y planeada cuidadosamente en todas sus alternativas, siempre debe basarse en documentos confiables y cuando se trate de aspectos económicos el riesgo es alto.

PREGUNTA N° 3

¿Qué beneficios tendría para la compañía Bonelly S.A.; el contar con un manual de procesos y controles?

Capacitación del personal, ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.

ENTREVISTA # 3

Se ha realizado las siguientes preguntas al Tcnlga. CPA. María Rosa Robles, Asistente de Presidencia de la compañía Bonelly S.A.

PREGUNTA N° 1

La carencia de procesos y de procedimientos en qué forma afecta al desarrollo de la empresa

Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes, también consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

PREGUNTA N° 2

¿De qué manera un inadecuado uso de la información afectaría la toma de decisiones?

Todo este proceso de Toma de Decisiones se debe asumir con riesgo, porque toda decisión lo conlleva, y aunque haya sido planificada y planeada cuidadosamente en todas sus alternativas, siempre debe basarse en documentos confiables y cuando se trate de aspectos económicos el riesgo es alto.

PREGUNTA N° 3

¿Qué beneficios tendría para la compañía Bonelly S.A.; el contar con un manual de procesos y controles?

En un manual de procesos se describen los elementos de todo proceso: objetivo, alcance, diagrama de flujo, actividades, responsables, documentos, proveedores, entradas, salidas, clientes, normas de operación e indicadores; así como la

definición de los términos usados en esta empresa y la bitácora de registro de cambios. Para que este Manual sea útil deberá de actualizarse por lo menos cada año, o cuando se establezcan mejoras en los procesos.

ENTREVISTA # 4

Se ha realizado las siguientes preguntas a la Srta. Patricia Silva, Asistente de Gerencia de la compañía Bonelly S.A.:

PREGUNTA N° 1

La carencia de procesos y de procedimientos en qué forma afecta al desarrollo de la empresa

Cuando la información contable se maneja sin procesos ni con el debido control esta podría verse manipulada por criterios diferentes. Sin embargo la necesidad de su implementación ya que falta de la misma influye veracidad y eficacia.

PREGUNTA N° 2

¿De qué manera un inadecuado uso de la información afectaría la toma de decisiones?

En cualquier presentación de información financiera, ya sea externa o interna, o en la ejecución de las actividades de control interno, las personas pueden ser culpables de ignorancia, influencias personales, interés propio, negligencia o incluso deshonestidad.

PREGUNTA N° 3

¿Qué beneficios tendría para la compañía Bonelly S.A.; el contar con un manual de procesos y controles?

Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de sus servicios requiere de identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos.

Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales y conduzcan a sostener una cultura de calidad y servicio al cliente.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

La compañía Bonelly S.A., actualmente utiliza un proceso contable tradicional que les permite generar la información financiera básica en base a los datos proporcionados por el personal. No cuenta con un procedimiento desarrollado que les ayude a definir pasos en el tratamiento de los documentos contables, por lo que: la falta de criterios, el poco conocimiento y el desinterés pueden afectar el buen funcionamiento de las operaciones en una empresa. Otro de los aspectos que les impiden avanzar, es la tecnología, cada vez se hace necesario actualizarse en este campo, los sistemas operativos se tornan más complejos y el poco desarrollo en este aspecto pueden bloquear el crecimiento comercial.

Bonelly S.A., cuenta con un personal de muchos años de experiencia, su actividad empresarial la maneja con cierto convencionalismo, sus directivos y accionistas cumplen con sus obligaciones pero han dejado un poco estancado la parte técnica, las áreas de desarrollo intelectual y lo relacionado a los procesos y controles. Por tratarse de una empresa cuya actividad comercial se basa en asesorías comerciales y financieras, no han invertido en incentivar los cambios operativos que les permitan asegurar una eficiencia en sus propios estados financieros. El tratamiento dado a los Soportes contables es obsoleto, se los manipula sin mucho cuidado y lejos de ser considerados esenciales.

La globalización ha ido afianzándose en el mundo, la información se ha convertido en la herramienta principal para la toma de decisiones en los diferentes niveles organizacionales, estos son los llamados a cumplir con las exigencias y competitividad del mercado, pues es el motor que confiere dinamismo y apoyo a las estrategias corporativas. Toda organización, sin distinciones, debe poseer controles eficientes y efectivos que se ajusten a las necesidades de los diferentes usuarios, evolucionando permanentemente ante los cambios de su entorno.

Es indudable que las tendencias actuales como competitividad, tecnología cambiante y el énfasis marcado en la atención al cliente, entre otros, señalan que la contabilidad tradicional no provee toda la información requerida por la alta gerencia, pues está orientada principalmente en la producción de estados financieros. La tendencia nos exige a implementar procesos y controles que logren y aseguren la eficacia del manejo de la información en cualquier momento.

Como se puede progresar en la actualidad sino contamos con un manual que nos proporcione pasos sencillos pero eficaces para la obtención de resultados financieros. Los registros contables son de gran importancia, el ejecutar centralizadamente una serie de pasos lógicos con el fin de que los datos reportados (hechos económicos) se conviertan en la información contable requerida por los distintos usuarios, este es realmente el objetivo que perseguimos con la implementación de un manual de procesos.

4.3. RESULTADOS

Los resultados que reflejan las encuestas y entrevistas realizadas a nuestra población, usuarios de la compañía Bonelly S.A. y personas externas, nos permiten realizar el siguiente análisis a cada una:

El resultado nos da a entender que dentro de una empresa los procesos contables constituyen una herramienta que sirve como guía a la gestión administrativa a fin de lograr que la información suministrada y que se presenta en los estados financieros cumplan su misión, es decir que haya sido manejada con eficiencia y que permita reflejar la real situación de la empresa y lograr los objetivos planteados.

La importancia que está adquiriendo el uso de controles en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia en el manejo de la información contable, ha hecho necesario que las mayorías de las empresas considerarán la implementación de procesos y controles.

En un mundo donde los negocios es la base económica de la empresa contar con medios que sirvan de apoyo a una eficiente gestión es de vital importancia, considerando que los mismos son un complemento que repercute en su bienestar y desarrollo.

Por lo tanto, el desarrollo de nuevas herramientas para el análisis, modernización y comunicación de información pasa a ser un camino obligado con el debe contar las empresas.

Una debilidad sería no contar con controles, ya que sería poco confiable y negativo para la gestión administrativa ya que puede correrse el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Es obvio que la calidad de las decisiones de cualquier empresa, pequeña o grande, está en función directa del tipo de información disponible; por lo tanto, si se desea que un organización se desarrolle normalmente debe contarse con un buen sistema de control y procesos de la información.

La información contable cumple un rol muy importante al producir datos indispensables para la administración y el desarrollo del sistema económico empresarial, esta información es mostrada por los estados financieros cuya características fundamentales son la utilidad y confiabilidad. Esta debe ser precisa, manejable y de fácil interpretación, reflejar la realidad de manera coherente y fiable y servir de soporte para la toma de decisiones.

La calidad en los procesos de información y más lo de carácter contable, juega un papel muy importante en la competitividad de las empresas, ya que muchas de las decisiones tomadas en la misma son con base a los resultados o productos de esos procesos.

Las decisiones de menor importancia no requieren de análisis e investigación exhaustivos, y no generan mayor riesgo para la administración. La importancia de una decisión también depende del grado de responsabilidad por lo que disponer de controles y procesos evitaría errores que afecten a la empresa.

Con la finalidad de responder a las necesidades económicas de las empresas, el poder contar con una información contable confiable, bajo políticas y controles es de gran importancia, dado a que los administradores no solo deben tomar decisiones correctas empresa.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Con la clasificación de los objetivos y el análisis de la variable hemos obtenidos conclusiones que nos ayuda a verificar las hipótesis.

Hemos comparado con los resultados entre los objetivos, con relación a los criterios por medio de tablas con índices y determinamos que si existe vinculación con la hipótesis.

La hipótesis mencionada presenta un nivel de consistencia y realidad al entorno. Adjuntamos cuadro donde apreciamos los puntajes otorgados a la hipótesis el puntaje de A y B, lo cual confirma la intima relación de acuerdo a la siguiente tabla.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>La implementación de un proceso contable y control de la información permite una mejor toma de decisiones en la empresa Bonelly S.A. entonces su aplicación generaría reportes financieros y tributarios de acuerdo a la real situación de la empresa. (H.G.)</p>	<p>Basados en los resultados de la pregunta # 1 de la encuesta y de la pregunta #1 de la entrevista la implementación de un manual de procesos permitiría una mejor toma de decisiones y la generación de reportes basados en datos reales.</p>
<p>El mal manejo de procesos contables provoca un mal registro de las transacciones contables y cuentas con saldos errados. (HP1)</p>	<p>Basados en los resultados de la pregunta #2 y de la entrevista #2 podría decirse que el contar con un manual de procedimientos evitaría el mal manejo de los procesos contables.</p>
<p>Los errores en los informes financieros generan el retraso en la obtención de créditos bancarios e información poca confiable. (HP2)</p>	<p>Basados en los resultados de la pregunta #3 y de la entrevista #3, el uso de controles en los procesos ayudaría a evitar errores en los informes financieros y por ende no habría retrasos en trámites bancarios.</p>
<p>Los deficientes manuales de procesos y controles provocan pérdida de tiempo en el desarrollo de las funciones e incumplimiento en los cronogramas de trabajos. (HP3)</p>	<p>Basados en los resultados de la pregunta #4, los manuales eliminarían las deficiencias en los procesos y la pérdida de tiempo en el desarrollo de las funciones del personal.</p>
<p>El desinterés de la administración por no mantener actualizado los conocimientos del personal se refleja en el poco interés por parte de los jefes para cumplir metas y en un bajo nivel competitivo. (HP4)</p>	<p>Basados en los resultados de la pregunta #6, con la actualización de los conocimientos del personal se lograría mejorar los procesos</p>

Cuadro # 5

Elaborado por:

Karina Arellano y Elsa Brito

CAPÍTULO V

PROPUESTA

El mundo en el que vivimos nos exige dirigir las organizaciones, aplicar conocimientos y usar la tecnología, pero sobre todo el manejo eficaz y eficiente de información contable, teniendo en cuenta que la misma es fuente para una correcta toma de decisiones.

La información contable es una herramienta de competencia que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactarán en la gestión financiera de la compañía Bonelly S.A.

En el presente trabajo perseguimos explicar la importancia de implementar un manual de procesos y controles que permita dar confianza y seguridad en que la información que encontremos en los estados financieros son los correctos y que los mismos aseguren una buena gestión administrativa.

En tal virtud el desarrollar ese manual servirá como una herramienta para una buena administración, mediante la cual se toma decisiones oportunas, considerando que la contabilidad es un sistema de información básico y fundamental dentro de cualquier organización. La doctrina contable, financiera y la administración de empresas.

Se han enriquecido con nuevos enfoques sobre la importancia de la información general y el rol de la información contable en el crecimiento cooperativo.

5.1. TEMA

Desarrollo de un manual de procesos y controles contable para la gestión y toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa. Dentro de este orden de ideas, (Ambrosio V, 2008:19), expresa que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

En la perspectiva que aquí adoptamos, podemos afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Después de revisar y analizar algunos conceptos con relación al control, se puede decir que estos controles nos permite definir la forma sistemática de como las empresas han visto la necesidad de implementar controles administrativos en todos y cada uno de sus operaciones diarias. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en sus defectos prever las mismas.

Sea cual sea la aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas.

Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. Adicionalmente, se cuentan con controles de detección de los cuales se ejecutan durante o después de un proceso, la eficacia de este tipo de control dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control.

Al evaluar la eficiencia de cualquier serie de procedimiento de control, es necesario definir los objetivos a cumplir. Unido a esto, (Cardoso H, 2006:30), expresa;

El control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos.

Esto deduce la importancia que tienen los controles y en tal sentido, (James F, 2006:), asegura:

Los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.

Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración.

Una vez que el sistema está operando, se requiere de una previsión sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó. Por esto el control interno no puede funcionar paralelamente al sistema, por estar estos íntimamente relacionados, es decir, funcionan como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

Entrando más de lleno en el tema central, el control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que los negocios puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo, y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas con la única finalidad de custodiar los activos y a la confiabilidad contable, la (Comisión de contabilidades de gestión 2010:15), la define como:

El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud

y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa.

Una vez establecido y dejado claro el significado del control interno es bueno verlo también desde un punto de vista financiero donde (García B, 2006:62), lo define como:

Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Asimismo, el concepto de control interno emitido por (Dominguez M, 2006:66), es:

Se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías.

Tomando en cuenta los distintos conceptos de control interno pueden dividirse en dos grandes grupos: Administrativos y Contables. En cuanto al administrativo, es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos). Con relación al contable, se puede decir que comprende de métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables.

Dentro de esta perspectiva (Pérez R, 2010:18), señala que:

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.

Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Sin embargo sobre este punto, es importante señalar que, para que un control interno rinda su cometido, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para que sea originaria.

El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos.

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

Según (Escobar E, 2008:35), el propósito del control interno es:

Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización.

Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada

una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la organización y por último procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

En conclusión podemos decir, que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación.

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos.

Son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. Es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad. Palabras Claves: Control Interno, Sistema de Información, Sistema, Control, Globalización, Estandarización de los Procesos, Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Planificación, Organización, Dirección, Ejecución, Calidad, Resultados, Optimización del Tiempo.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Partiendo del capítulo IV hemos visto que el diseño e implementación de un manual de procesos y controles que contribuya al buen manejo de la información sistema contable y a la toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A.; es de imperiosa necesidad ya que al contar con esta herramienta nos permitirá disponer de resultados más confiables y veraces que servirán de base para una acertada

administración, ya que por más de diecisiete años la información contable se ha venido trabajando sin llevar un registros de las facturas, cheques, ingresos o egresos lo que ha acarreado errores al realizar los balances generando problemas y confusiones.

El proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable manejado por un manual de procesos y control debe proporcionar información confiable a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa, al no contar con esta herramienta se limita a la administración ya que no tendrá la seguridad y confianza sobre cómo se obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan, y hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas. En tales circunstancias justifica a plenitud la implementación del un Manual de Procesos y Controles que contribuya a la gestión y análisis de la información financiera en la compañía Bonelly S.A.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Desarrollar procesos y controles mediante la implementación de un manual que asegure un mejor manejo de la información contable para obtener datos actualizados y un acertado registro que permitan una efectiva toma de decisiones en la compañía Bonelly S.A.

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Demostrar la importancia del diseño de un manual de procesos y controles de la información contable

- Lograr resultados más reales y confiables en los informes y reportes financieros.
- Establecer delegación de las actividades y responsabilidades, a los departamentos involucrados en la correcta sistematización de la propuesta
- Mejorar las políticas y funciones que conlleven a ahorro de tiempo y recursos

5.5 UBICACIÓN

La presente propuesta se llevará a cabo en:

País	:	Ecuador
Provincia	:	Guayas
Cantón	:	Guayaquil
Ciudad	:	Guayaquil



Fuente: <http://www.google.com.ec/search>

Grafico # 7

Edificio La Previsora Guayaquil



Fuente: <http://www.google.com.ec/search>

Grafico #8

Mapa de ubicación del Edificio La Previsora Guayaquil

Bonelly S.A., es una compañía constituida el 15 de Abril de 1994 mediante escritura pública ante el Notario Abg. Marco Díaz Casquete, cuya actividad principal es la de asesoramiento y servicios a nivel empresarial y financiero. Sus oficinas están actualmente ubicadas en la Ave. 9 de Octubre 100 y Malecón, Edificio la Previsora, piso 21 oficina 2106, en el sector comercial, que cuenta con una estructura elegante de primer nivel que les permite tener acceso al selecto grupo de clientes y satisfacer sus requerimientos.

Tiene un personal de sólo 10 empleados. Sus ingresos provienen de las asesorías realizadas compañías nacionales y extranjeras a las cuales les proporciona adicionalmente de los servicios de asesoramiento y de administración de bienes.

5.6 FACTIBILIDAD

La presente propuesta es viable en los aspectos:

Administrativo: Cuenta con la aprobación de los accionistas y administradores para implementar el Manual de Procesos y Controles en la compañía Bonelly S.A.

Financiero: El costo es relativamente mínimo y estaría a cargo de la empresa.

Técnico: La empresa dispone de asesores que podrían ayudar en este aspecto.

Legal: El Manual de Procesos no contiene aspectos legales que pueden afectar su ejecución.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Recopilada la información acerca de la implementación de un manual para mejorar los procesos operativos contables de la compañía Bonelly S.A., se observa la necesidad de contar con esta herramienta de apoyo, especialmente para el personal administrativo, quienes tienen a su cargo el manejo de esta información susceptible y de gran importancia para la empresa.

El manual que se pretende elaborar, es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de los informes financieros y administrativos.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Nuestra propuesta para la realización de un manual de procesos y controles para el diseño del proyecto de investigación para lo cual hemos tomado la decisión de

elaborar un proyecto dedicado al análisis de la información contable para la gestión y toma de decisiones de la compañía Bonelly S.A.: Procesos y Controles, que garanticen confiabilidad y otorguen eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de las empresas, de igual manera deben poseer un departamento contable financiero ágil y oportuno en la toma de decisiones de igual manera ha evolucionado y ha crecido bajo diversos criterios que no han permitido desarrollar su concepto de asesor gerencia; sin embargo en este complejo mundo de los negocios es, precisamente, en donde el profesional contable a tenido la oportunidad de presentar y desarrollar nuevos enfoques de trabajo, nuevas técnicas de investigación, nuevos frentes de trabajo para ayudar a la gerencia de la empresa.

No se ha desarrollado ningún tipo de Evaluación de los Procedimientos de Control Interno, de esta manera podemos observar que dentro de la empresa no existen métodos de evaluación para manuales o normas para guiar de una mejor manera los procesos y las actividades diarias que realizan tanto los empleados como los directivos de la empresa, no se tiene una definición de los riesgos que trae no tener un control interno bien aplicado por lo que eventos que no se pronosticaron pueden afectar de una manera perjudicial para la empresa.

En este mundo globalizado, en donde los avances tecnológicos y la evolución de los negocios van a pasos agigantados, es necesario que en nuestro país las empresas ecuatorianas busquen mejores alternativas operación para que sean retribuidas con mejores márgenes de utilidad y así justifiquen su inversión.

5.7.1 Actividades

- Reestructuración del Organigrama funcional.- Se realizará un análisis del organigrama funcional que actualmente utiliza la compañía Bonelly S.A., para establecer y especificar cuál será la nueva estructura que deberá implementarse para una mejor funcionabilidad de las actividades.

- Elaboración de Manual de Funciones.- Se procederá al diseño en base al nuevo Organigrama.

- Revisión de procesos contables.- Actualizar los pasos que se siguen para la obtención de la información contable: recepción de facturas, entrega a contabilidad, emisión de comprobantes, ingresos, egresos, pagos, etc.
- Elaboración de Manual de Procesos y Flujo gramas.- Una vez descrito los mecanismos de la obtención de la información contable, se realizará un manual que incluya los procesos y controles que se deben tener hasta la generación de los estados financieros.
- Diseños de Políticas y Procedimientos.- A la par de la implementación de los manuales de procesos y funciones, se deberá incluir uno que establezca políticas y procedimientos que aseguren que dichos procesos sean eficientemente ejecutados
- Implementación de codificaciones para soportes contables.- Para el correcto manejo de la información contable se deberá implementar un registro codificado el mismo que logrará que los procesos sean más eficientes. Registro y control de las cuentas de ingresos y gastos, pprocesamiento y registro de los pagos efectuados a proveedores y a clientes, etc.
- Implementación del Reglamento Interno.- Para la correcta ejecución de los procesos, procedimientos y manuales se deberá instruir el manejo de un reglamento interno que permita la puesta en marcha del organigrama y manual de funciones.
- Elaboración del cronograma para la actualización profesional.- Se hace necesario la actualización profesional del personal de Bonelly S.A. para el buen funcionamiento operativo y poder cumplir con la propuesta.

5.7.1.1 Logotipo



Naranja: Representa la determinación, el éxito y prestigio de contar con calidad de servicio.

Beige: Con este color nos identificamos con la transparencia que brindamos a nuestros clientes basados en honestidad, credibilidad y lealtad, manifestadas en todos nuestros actos.

Verde: Predomina la estabilidad y crecimiento, facetas con las que nos identificamos como empresa

Bonelly S.A. se caracteriza por contar con un personal confiable, honesto y responsable, valores que definen la calidad, trato y el buen servicio que se brinda.

5.7.1.2 ¿Cuál es la Visión?

Ser una empresa que otorgue confiabilidad en su servicio, estableciendo principios de honestidad y transparencia que aseguren la satisfacción del cliente.

5.7.1.3 ¿Cuál es la Misión?

Somos una empresa de asesoría financiera y comercial que brinda excelencia en el servicio, otorgando al cliente seguridad, confianza y calidad, valores que nos permiten afianzarnos en el mercado nacional e internacional.

5.7.1.4 Análisis Situacional

INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Confidenciabilidad • La calidad del servicio de la atención al cliente es excelente. • Se cuenta con buena imagen en el mercado. • Expertos asesores y capacitadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Captación de nuevos clientes en el mercado. • Necesidades de inversión • Ampliación de la estrategia en el servicio. • Afianzar la imagen corporativa con nuestros clientes.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de manuales de procesos y controles. • Deficiente desarrollo del personal. • Retrasos en la toma de decisiones. • Estancamiento en el uso de los recursos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia agresiva. • Costos relativamente inferiores del mercado. • Inseguridad por desconocimiento de los servicios. • Desastres naturales. • Situación Económica del país.

Cuadro # 6

ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA

Elaborado por: Karina Arellano y Elsa Brito

5.7.1.5 Estrategia FOFADODA

<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una excelente calidad de servicio nos permite captar nuevos clientes 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • El máximo uso de los recursos tecnológicos acrecienta nuestras estrategias de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar confidencialidad a los clientes incrementaría sus necesidades de nuevas inversiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr el desarrollo del personal como parte de nuestra imagen corporativa.
<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una buena imagen en el mercado bien reconocida la empresa y los costos son relativamente inferiores 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implementación de procesos y controles nos haría más fuertes contra la competencia agresiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar las habilidades de nuestros servicios otorgados por expertos asesores para ser reconocidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr tomas de decisiones más efectivas que permitan definir estrategias de acuerdo a la realidad económica del

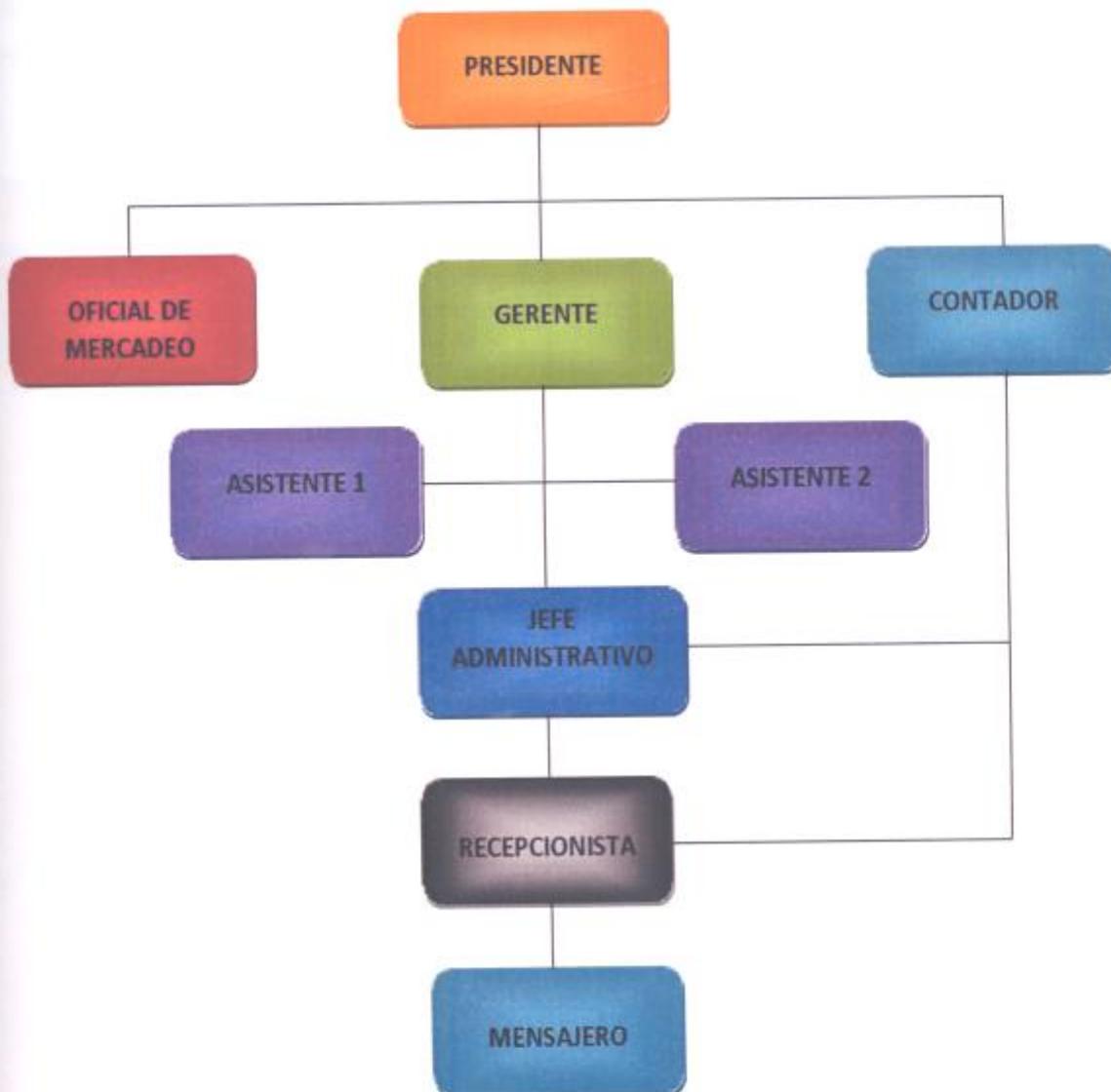
Cuadro # 7
MATRIZ FOFADODA

Elaborado por: Karina Arellano y Elsa Brito

5.7.1.6 Estructura Organizacional

Bonelly S.A. no se ha manejado por estructuras organizacionales, la mayoría de las decisiones son tomadas por la Presidencia con la aprobación de la Gerencia, no ha creído importante definir un ordenamiento que permita tener un mejor desenvolvimiento a nivel empresarial.

5.7.1.7 Organigrama de la Empresa



5.7.1.8 Estructura Funcional

Se define como Manual de Funciones a la descripción en forma detallada del desempeño que debe realizar cada individuo en su lugar de trabajo. Hemos basado este manual en el contenido de la misión y visión de la empresa, que es el fundamento que se debe regir para el buen funcionamiento y éxito de Bonelly S.A.

Como se trata de una herramienta que permite delinear los parámetros en que se debe dirigir las actividades y funciones del personal, consideramos que su implementación aportaría de elementos organizativos esenciales para el cumplimiento eficaz de las labores de los empleados. Al contar con este instrumento, Bonelly S.A. lograría: eficiencia, ahorro de tiempo y disminución de recursos no controlados.

PRESIDENTE EJECUTIVO	
Características	Profesional universitario en las carreras de Ingeniería Comercial, Economista o Administración de Empresas
Naturaleza del trabajo	Apoyo a la Gerencia General y ejercer las funciones designadas en el estatuto de la empresa.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y controlar el funcionamiento de la empresa • Hacer cumplir las decisiones de la Junta Directiva • Realizar evaluaciones de las funciones del personal • Definición de las políticas empresariales • Establecimientos de procedimientos y controles • Supervisión de todas las áreas • Revisión de las operaciones financieras y contables de la empresa • Manejo del presupuesto • Control y supervisión del reglamento interno • Coordinación con la Gerencia en temas relacionados a los clientes • Vigilar el cumplimiento de las resoluciones de los accionistas
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 40 años • Sexo : Indistinto • Estado civil : Indistito • Experiencia : 5 años

GERENTE GENERAL	
Características	Profesional universitario en las carreras de Ingeniería Comercial, Economista o Administración de Empresas
Naturaleza del trabajo	Planificación, organización, control y dirección de todas las áreas de la empresa para su desarrollo integral y competitivo. Representación civil y legal de la compañía
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de informes gerenciales • Manejo de los recursos humanos, financieros y tecnológicos • Implementación de estrategias • Autorizar pagos a proveedores • Supervisión de las funciones de los empleados • Llevar a cabo las políticas de la empresa
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 40 años • Sexo : Indistinto • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 5 años

OFICIAL DE MERCADEO	
Características	Profesional universitario en Mercadotecnia
Naturaleza del trabajo	Manejo y captación de clientes, promoción y publicidad de la empresa.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Colocación en el mercado • Manejo de cartera de clientes confidenciales • Elaboración de informes a la presidencia
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 30 a 45 años • Sexo : Femenino • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 3 años

CONTADOR (EXTERNO)

Características	CPA o Ingeniero Comercial
Naturaleza del trabajo	Manejo de la información contable y financiera
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de informes contables y financieros • Control de los pagos tributarios • Presentación a las entidades correspondientes de estados financieros • Reportar mensualmente a la Presidencia la situación contable
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 40 a 50 años • Sexo : Indistinto • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 5 años

JEFE ADMINISTRATIVO

Características	CPA, Ingeniero Comercial o afines con conocimientos de Excel y Word
Naturaleza del trabajo	Asistir a la Presidencia Ejecutiva y manejo del personal y todas las áreas administrativas
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de reportes presupuestales • Control de los pagos • Seguimiento de los trámites municipales y estatales • Coordinar con el Contador lo relacionados a los estados financieros • Custodio de los activos de la empresa • Vigilar el cumplimiento de los reglamentos, procesos y del personal • Cumplir con los pagos de la empresa • Elaborar los roles de pagos • Entregar la información pertinente al Contador • Adquisición de los suministros de oficina y de limpieza
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 30 a 45 años • Sexo : Femenino • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 3 años

ASISTENTE DE GERENCIA

Características	Bachiller con conocimientos en Excel y Word.
Naturaleza del trabajo	Asistir a la Gerencia General
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Elaboración de informes y reportes gerenciales • Colaborar a la Gerencia en la revisión de documentación clientes • Revisión de pendientes de la Gerencia • Supervisión de la agenda del Gerente General
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 25 a 35 años • Sexo : Femenino • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 3 años

ASISTENTE 1

Características	Bachiller con conocimientos en Excel y Word.
Naturaleza del trabajo	Asistir a la Gerencia General y Jefe administrativo
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Colaborar en las áreas de la Gerencia y contable • Asistir al personal que se encuentre de vacaciones • Control de la documentación clientes
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 25 a 35 años • Sexo : Femenino • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 3 años

RECEPCIONISTA

Características	Bachiller con conocimientos de Excel y Word, atención a clientes y conocimientos contables
Naturaleza del trabajo	Atención al público y manejo de reportes contables
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de central telefónica • Control de las factura a proveedores • Entrega y recepción de documentos • Pagos a proveedores • Brindar café y bebidas a los clientes • Control y supervisión del recorrido de la mensajería • Asistir en el área de la Presidencia • Y las que se requieran para el buen funcionamiento de la empresa
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 25 a 35 años • Sexo : Femenino • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 3 años

MENSAJERO

Características	Bachiller
Naturaleza del trabajo	Todo lo relacionado a la mensajería
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de correspondencia • Efectuar el pagos a proveedores • Retirar cobros • Limpieza de las oficinas • Reportar a la recepcionista el recorrido de entrega de documentos • Y las que se requieran para el buen funcionamiento de la empresa
Los Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Honorabilidad • Respeto • Trabajo en equipo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 20 a 30 años • Sexo : Masculino • Estado civil : Indistinto • Experiencia : 3 años • Disponibilidad de moto

5.7.1.9 Análisis de las fuerzas de Michelle Porter

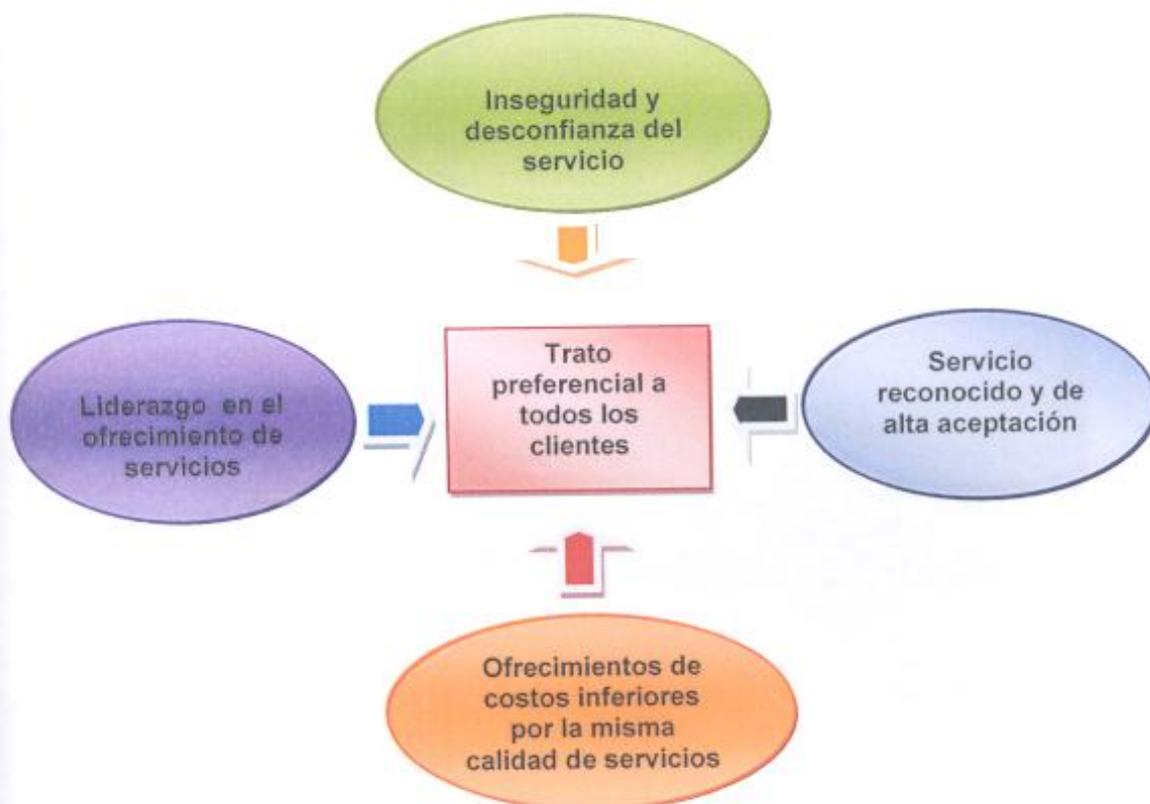
En 1890 Porter desarrollo este método de análisis con el fin de descubrir qué factores determinan la rentabilidad de un sector industrial y de sus empresas. Para Porter, existen cinco diferentes tipos de fuerzas que marcan el éxito o el fracaso de un sector o de una empresa:

- ✓ **Amenaza de entrada de nuevos competidores:** La compañía Bonelly S.A. se dedica a la asesoría y servicios a nivel empresarial y financieros al intentar entrar una nueva empresa a la competencia esta podría tener barreras de entradas tales como la falta de experiencia, lealtad del cliente, falta de expositores extranjeros, entre otros. Pero también podrían fácilmente ingresar si es que cuentan locales propios, salas muy bien adecuadas o precios más bajos. Y esto a su vez nos permite diseñar estrategias que hagan frente a las de dichos competidores

- ✓ **La rivalidad entre los competidores,** ofrecen el mismo tipo de producto el grado de rivalidad entre los competidores aumentara a medida que se eleve la cantidades de asesorías se vallan igualando el tamaño y capacidad, disminuya la demanda de productos, se reduzcan los precios etc.
El análisis de la rivalidad entre competidores nos permite comparar nuestras estrategias o ventajas competitivas con las de otras empresas rivales y, de ese modo, saber, por ejemplo, si debemos mejorar o rediseñar nuestras estrategias.

- ✓ **Poder de negociación de los proveedores,** es la capacidad de la negociación con que cuentan los proveedores. Además de la cantidad de proveedores que existan, el poder de la negociación también podría depender del volumen de asesorías y capacitaciones, el análisis nos permite diseñar distintas estrategias destinadas a lograr mejores acuerdos con nuestros clientes, así como estrategias que nos permitan adquirirlos o no tener un mayor control sobre ellos.

- ✓ **Poder de negociación con los clientes**, mientras mayor cantidad de clientes exista, mayor será su capacidad de negociación. La cantidad de clientes que existan, el poder de negociación de las compañías también podría depender del volumen de asesorías. Este tipo de fuerza nos permite diseñar estrategias destinadas a captar un mayor número de clientes u obtener una mayor fidelidad o lealtad de estos.
- ✓ **Amenaza de ingresos de productos sustituidos**, es la entrada potencial de empresas que vendan asesorías que permitan competir con ellas. La asesoría sustituida pone un tope al precio que se puede cobrar antes de que los clientes opten por una asesoría sustituta. El análisis de la amenaza del ingreso de las asesorías sustituidas, permite diseñar estrategias destinadas a impedir la penetración de las empresas que vendan estas asesorías o, en todo caso, estrategias que nos permitan competir con ellas.



5.7.1.10 MATRIZ COSTO BENEFICIO

Matriz de Costo y Beneficio		
Característica	Costo	Beneficio
Análisis y aprobación de las políticas.	Alto	Detección de oportunidades de mejora
Mejoras en los procesos	Bajo	Optimizar las actividades para hacerlas más eficientes
Asignación de funciones para definir los diferentes procesos contables.	Medio	Información ordenada por funciones definidas en la compañía.
Almacén de Datos en Base de Datos	Medio	Información segura e íntegra
Actualización de equipos de cómputo	Nada	No es necesario por el momento actualizar los equipos.
Acceso a información Vital de manera rápida	Alta	Informes en tiempos precisos y justo en el momento necesario.
Capacitación de los empleados	Medio	Adaptación de nuevo manual de procesos contables por parte de los empleados.
Mejoras en tiempos de respuestas	Alto	Informes financieros inmediatos para la toma de decisiones.
Implementación y Mantenimiento de manual de Procesos	Alto	Generará mejoras en las actividades antes mencionadas y el mantenimiento asegurará que los datos sean íntegros y mejorará las funcionalidades de la compañía.

Cuadro # 8

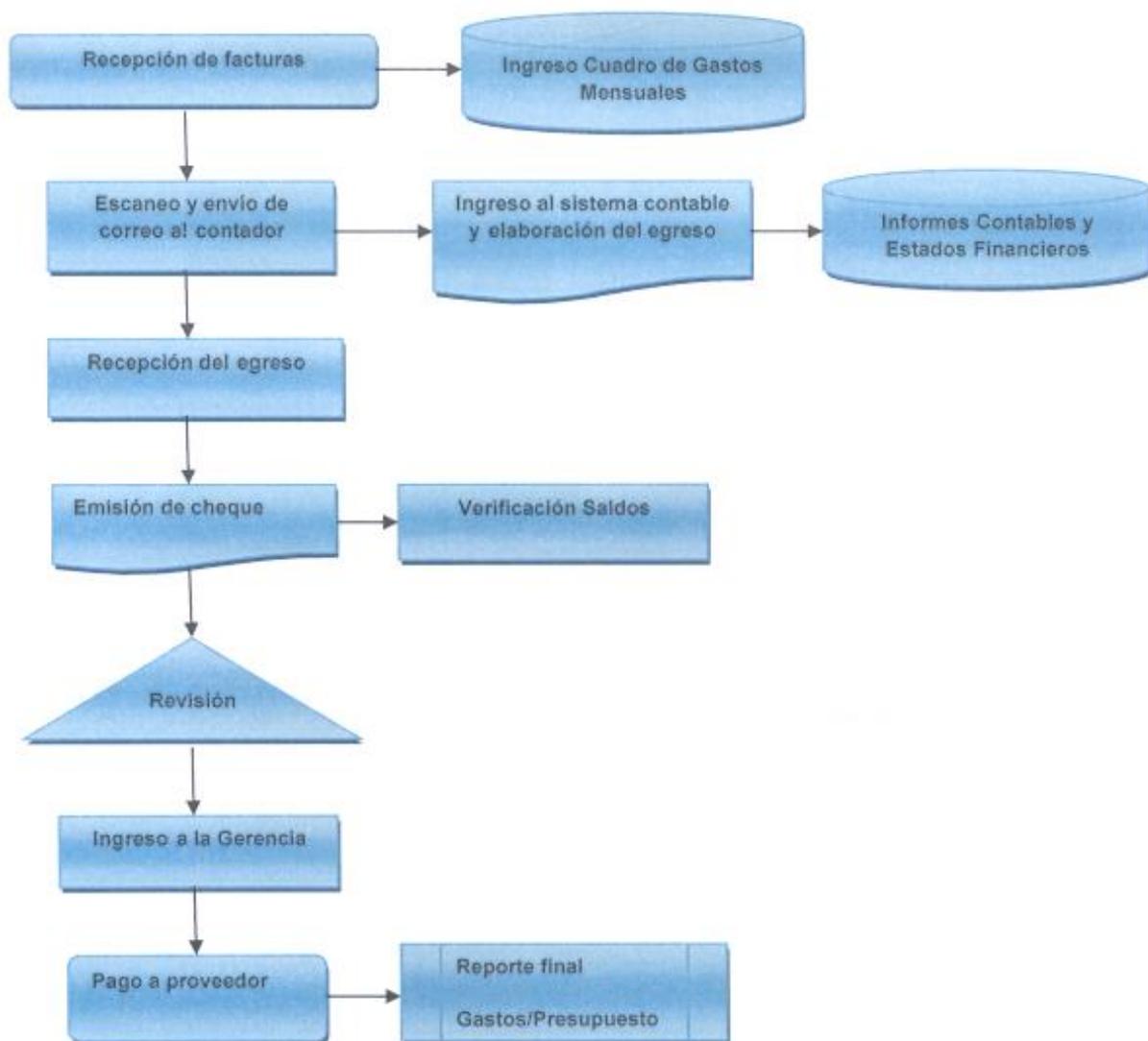
MATRIZ COSTO BENEFICIO

Elaborado por: Karina Arellano y Elsa Brito

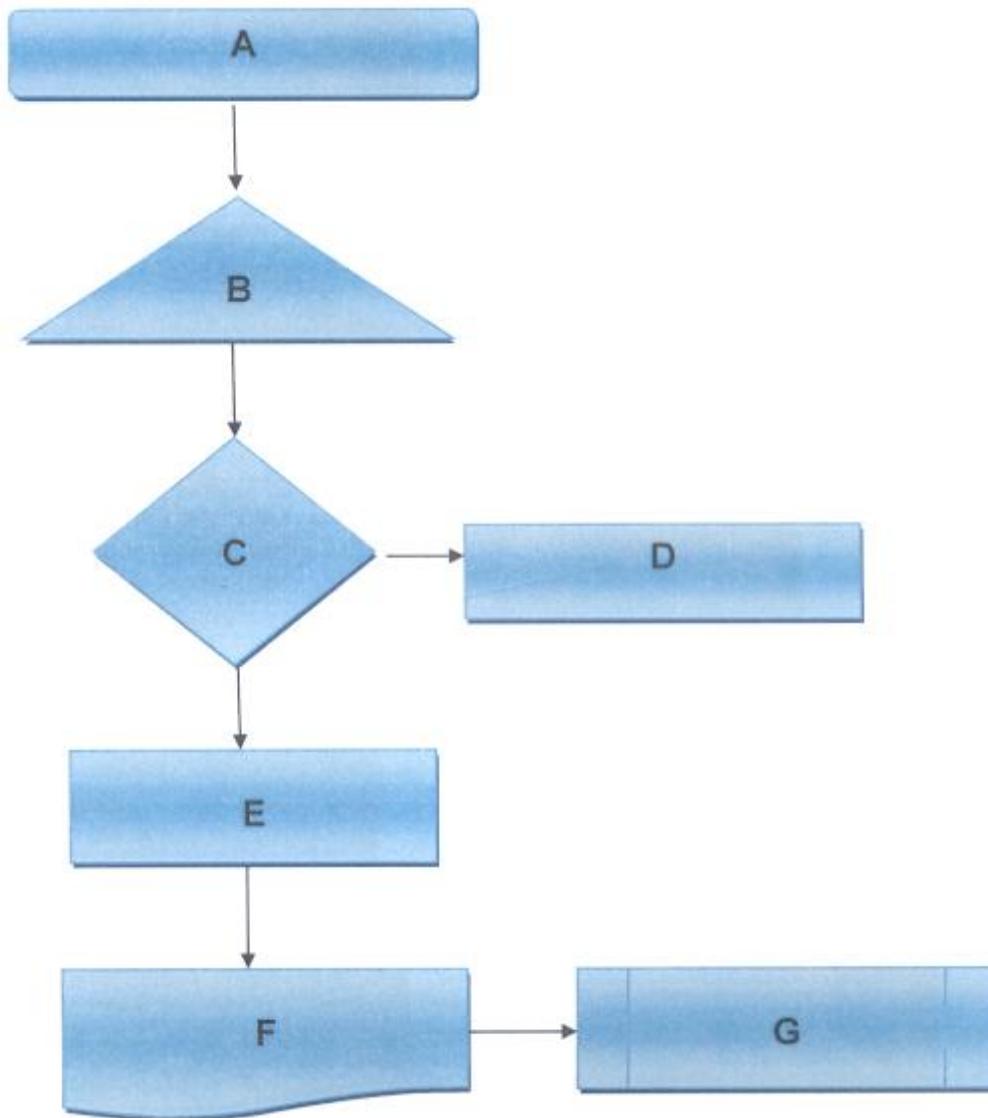
Mediante el análisis de la matriz costo y beneficio de la Cl. "Bonelly S.A"; se ha destacado con un costo alto el análisis y la aprobación de políticas, el acceso a la información de manera rápida, mejora en tiempo de repuestas e implementación y mantenimiento de manual de procesos; con el fin de mejorar los procesos de contables de la compañía y tomar decisiones que promuevan una mejor desempeño y avance beneficiosos para la compañía.

5.7.1.11 FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA AREA CONTABLE GENERAL

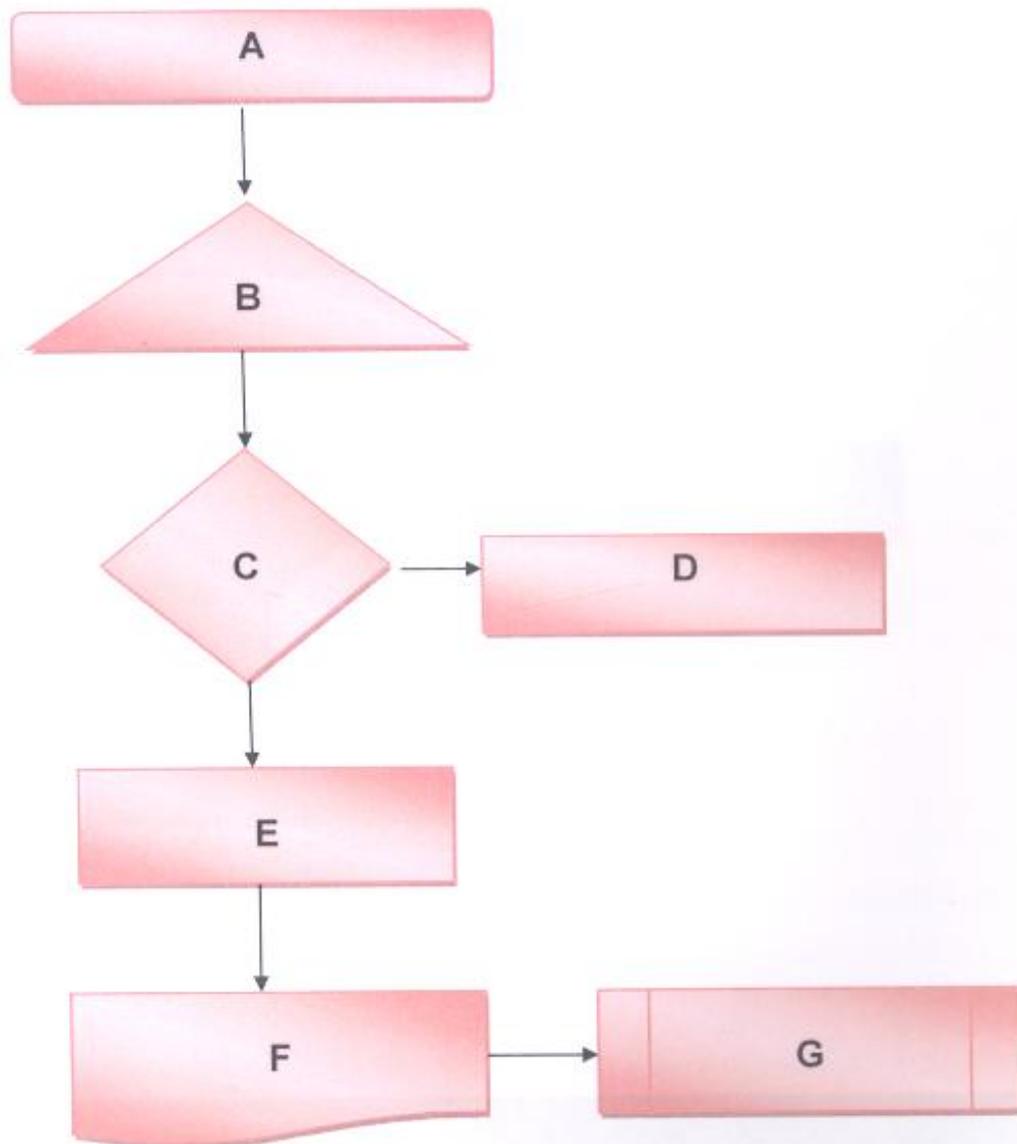


FLUJOGRAMA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



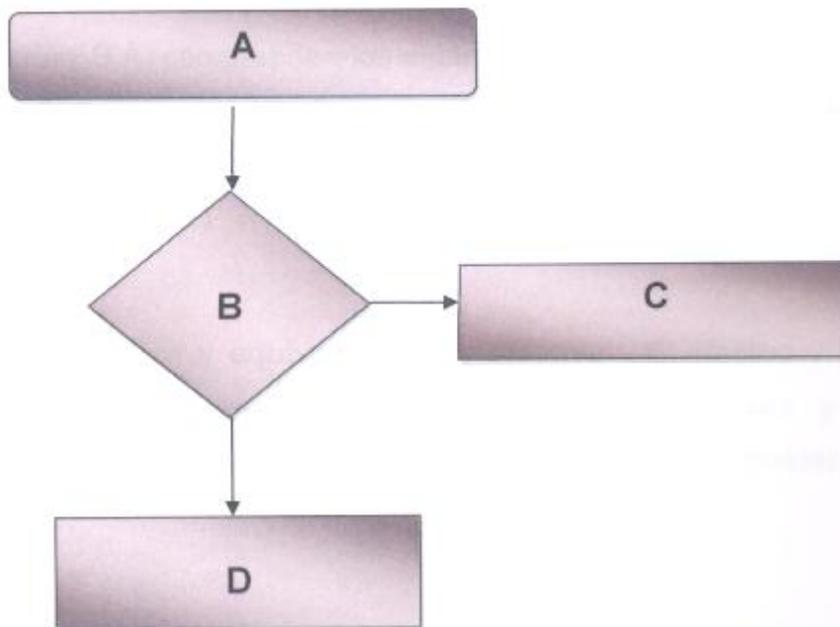
- | | |
|---|---|
| A | Recepción de comprobantes de egresos (cheque y retención) |
| B | Revisión |
| C | Para la firma |
| D | Devolución a contabilidad |
| E | Pago |
| F | Ingreso reporte de gastos y presupuesto |
| G | Escaneo y archivo |

FLUJOGRAMA AREA DE MERCADEO



- | | |
|---|---|
| A | Contacto con cliente |
| B | Recepción de documentación |
| C | Análisis de la posibilidad de otorgar el servicio requerido |
| D | No se acepta, se devuelve documentación |
| E | Se continua con el proceso |
| F | Elaboración de informes |
| G | Fin (entrega del estudio) |

FLUJOGRAMA ATENCIÓN A CLIENTES



- | | |
|---|---------------------------------------|
| A | Llamada del cliente |
| B | Se consulta su necesidad |
| C | Deja mensaje |
| D | Se contacta con el área de mercadeo o |

5.7.1.12 POLÍTICAS CONTABLES

SOCIEDAD ANÓNIMA

POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

- 1.1 Bases de preparación** - Los estados financieros de Compañía Bonelly S.A. comprenden los estados de situación financiera, los estados de resultado integral, y de flujos de efectivo. Estos estados financieros han sido preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- 1.2 Efectivo y equivalentes de efectivo** - El efectivo y equivalentes de efectivo incluye efectivo disponible en bancos locales y del exterior e inversiones financieras líquidas con vencimientos originales de 3 meses o menos.
- 1.3 Activos financieros** - Todos los activos financieros se reconocen y dan de baja a la fecha de negociación cuando se realiza una compra o venta de un activo financiero y son medidos inicialmente al valor razonable, más los costos de la transacción.
- Todos los activos financieros reconocidos son posteriormente medidos en su totalidad al costo amortizado.
- 1.3.1 Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento** - Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son activos no derivados con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo, que la administración de la Compañía tiene la intención y la capacidad de mantener hasta su vencimiento. Si la Compañía vendiese un importe significativo de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría como disponible para la venta.

Estos activos financieros son medidos inicialmente al valor razonable más los costos de transacción. Posteriormente, son medidos al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, reconociendo los ingresos por intereses sobre una base de acumulación efectiva en los ingresos por intereses.

1.3.2 Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo.

Después del reconocimiento inicial, a valor razonable, se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro. El período de crédito promedio sobre la prestación de servicios es de 30 días.

Las cuentas por cobrar comerciales incluyen una provisión para reducir su valor al de probable realización. Dicha provisión se constituye en función de un análisis de la probabilidad de recuperación de las cuentas.

Las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo. Se clasifican en activos corrientes, excepto los vencimientos superiores a 12 meses desde la fecha del estado de situación financiera, que se clasifican como activos no corrientes.

1.3.3 Baja de un activo financiero - La Compañía da de baja un activo financiero únicamente cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, y transfiere de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad

del activo financiero. Si la Compañía no transfiere ni retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad y continúa reteniendo el control del activo transferido, la Compañía reconoce su participación en el activo y la obligación asociada por los valores que tendría que pagar.

1.4 Propiedades, planta y equipo

1.4.1 Medición en el momento del reconocimiento - Las partidas de propiedades, planta y equipo se miden inicialmente por su costo.

El costo de propiedades, planta y equipo comprende su precio de adquisición más todos los costos directamente relacionados con la ubicación y la puesta en condiciones de funcionamiento.

Adicionalmente, se considerará como parte del costo de los activos, los costos por préstamos directamente atribuibles a la adquisición o construcción de activos calificados.

1.4.2 Medición posterior al reconocimiento: modelo del costo -

Después del reconocimiento inicial, las propiedades, planta y equipo son registradas al costo menos la depreciación acumulada. En caso de requerirlo, la Compañía registra pérdidas por deterioro del activo.

Los gastos de reparaciones y mantenimientos se imputan a resultados en el período en que se producen. Cabe señalar, que algunas partidas de propiedades, planta y equipo de la Compañía, requieren revisiones periódicas. En este sentido, las partes objeto de sustitución son reconocidas separadamente del resto del activo y con un nivel de desglose que permite depreciarlos en el período que medie entre la actual y hasta la siguiente reparación.

1.4.3 Método de depreciación y vidas útiles - El costo de propiedades, planta y equipo se deprecia de acuerdo con el método de línea recta. La vida útil estimada, valor residual y método de depreciación son revisados al final de cada año, siendo el efecto de cualquier cambio en el estimado registrado sobre una base prospectiva.

A continuación se presentan las principales partidas de propiedades, planta y equipo y las vidas útiles usadas en el cálculo de la depreciación:

<u>Ítem</u>	<u>Vida útil (en años)</u>
Edificios	20 – 51
Instalaciones	10 – 29
Maquinarias y equipos	20
Vehículos	5
Muebles y enseres	10
Equipos de computación y software	3

1.4.4 Retiro o venta de propiedades, planta y equipo - La utilidad o pérdida que surja del retiro o venta de una partida de propiedades, planta y equipo es calculada como la diferencia entre el precio de venta y el valor en libros del activo y reconocida en resultados.

1.4.5 Propiedades de inversión - Las propiedades de inversión son aquellas mantenidas para producir rentas, plusvalías o ambas y se miden inicialmente a sus valores revaluados, que son sus valores razonables.

Luego del reconocimiento inicial, las propiedades de inversión son registradas al costo menos la depreciación acumulada. En caso de requerirlo, la Compañía registra pérdidas por deterioro del activo.

1.5 Deterioro del valor de los activos tangibles - Al final de cada periodo, la Compañía evalúa los valores en libros de sus activos tangibles a fin de determinar si existe un indicativo de que estos activos han sufrido alguna pérdida por deterioro. En tal caso, se calcula el importe recuperable del activo o unidad generadora de efectivo a fin de determinar el alcance de la pérdida por deterioro.

Las pérdidas por deterioro se reconocen inmediatamente en resultados, salvo si el activo se registra a un importe revaluado, en cuyo caso se debe considerar la pérdida por deterioro como una disminución en la revaluación.

1.6 Préstamos - Representan pasivos financieros que se reconocen inicialmente a su valor razonable, neto de los costos de la transacción incurridos. Estos préstamos se registran subsecuentemente a su costo amortizado usando el método de interés efectivo.

Los préstamos se clasifican como pasivos corrientes a menos que la Compañía tenga derecho incondicional de diferir el pago de la obligación por lo menos 12 meses después de la fecha del estado de situación financiera.

1.7 Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar - Las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar son pasivos financieros, no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo.

Después del reconocimiento inicial, a valor razonable, se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva. El periodo de crédito promedio para la compra de ciertos bienes es de 60 días.

Las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar se clasifican en pasivos corrientes, excepto que la Compañía tenga derecho incondicional de diferir el pago de la obligación por lo menos 12 meses después de la fecha del estado de situación financiera.

1.8 Impuestos - El gasto por impuesto a la renta representa la suma del impuesto a la renta por pagar corriente y el impuesto diferido.

1.8.1 Impuesto corriente - El impuesto por pagar corriente se basa en la utilidad gravable (tributaria) registrada durante el año. La utilidad gravable difiere de la utilidad contable, debido a las partidas de ingresos o gastos imponibles o deducibles y partidas que no serán gravables o deducibles. El pasivo de la Compañía por concepto del impuesto corriente se calcula utilizando las tasas fiscales aprobadas para cada período.

1.8.2 Impuestos diferidos - El impuesto diferido se reconoce sobre las diferencias temporarias entre el valor en libros de los activos y pasivos incluidos en los estados financieros y las bases fiscales correspondientes utilizadas para determinar la utilidad gravable. El pasivo por impuesto diferido se reconoce generalmente para todas las diferencias temporarias imponibles. Se reconocerá un activo por impuestos diferidos, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la Compañía disponga de utilidades gravables futuras contra las que se podría cargar esas diferencias temporarias deducibles.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación en el período en el que el activo se realice o el pasivo se cancele.

1.8.3 Impuestos corrientes y diferidos - Los impuestos corrientes y diferidos se reconocen como ingreso o gasto, y son incluidos en el

resultado, excepto en la medida en que hayan surgido de una transacción o suceso que se reconoce fuera del resultado, ya sea en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, en cuyo caso el impuesto también se reconoce fuera del resultado.

- 1.9 Provisiones** - Las provisiones se reconocen cuando la Compañía tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado, es probable que la Compañía tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos, para cancelar la obligación, y puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.

El importe reconocido como provisión debe ser la mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente, al final de cada periodo, teniendo en cuenta los riesgos y las incertidumbres correspondientes.

1.10 Beneficios a empleados

- 1.10.1 Beneficios definidos: Jubilación patronal y bonificación por desahucio** - El costo de los beneficios definidos (jubilación patronal y bonificación por desahucio) es determinado utilizando el Método de la Unidad de Crédito Proyectada, con valoraciones actuariales realizadas al final de cada período. Las ganancias o pérdidas actuariales se reconocen en el resultado del período en el que se originan.

Los costos de los servicios pasados se reconocen inmediatamente en la medida en que los beneficios ya han sido otorgados; de lo contrario, son amortizados utilizando el método de línea recta en el período promedio hasta que dichos beneficios son otorgados.

1.10.2 Participación a trabajadores - La Compañía reconoce un pasivo y un gasto por la participación de los trabajadores en las utilidades de la Compañía. Este beneficio se calcula a la tasa del 15% de las utilidades líquidas de acuerdo con disposiciones legales.

1.11 Reconocimiento de ingresos - Los ingresos se calculan al valor razonable de la contraprestación cobrada o por cobrar, teniendo en cuenta el importe estimado de cualquier descuento, bonificación o rebaja comercial que la Compañía pueda otorgar.

1.11.1 Venta de bienes - Los ingresos ordinarios procedentes de la venta de bienes son reconocidos cuando la Compañía transfiere los riesgos y beneficios de la propiedad de los bienes; el importe de los ingresos y los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad y es probable que la Compañía reciba los beneficios económicos asociados con la transacción. La venta de bienes representa la comercialización de El Diario El Universo y Diario Súper y sus suplementos.

1.11.2 Prestación de servicios - Los ingresos provenientes de servicios se reconocen cuando estos pueden ser estimados con fiabilidad, los ingresos de actividades ordinarias asociados con la operación se reconocen, considerando el grado de terminación de la prestación final del período sobre el que se informa.

1.11.3 Ingresos por dividendos e ingresos por intereses - El ingreso por dividendos de las inversiones en acciones es reconocido una vez que se han establecido los derechos de los accionistas para recibir este pago.

Los ingresos por intereses son registrados sobre una base de tiempo, con referencia al saldo del activo financiero y a la tasa de interés efectiva aplicable.

- 1.12 Costos y gastos** - Los costos y gastos se registran al costo histórico. Los costos y gastos se reconocen a medida que son incurridos, independientemente de la fecha en que se efectúe el pago, y se registran en el periodo más cercano en el que se conocen.

5.7.1.13

**PLAN DE CUENTAS CONTABLES
COMPAÑIA BONELLY S.A.**

1	ACTIVO
1101	ACTIVO CORRIENTE
110101	CAJA
11010101	CAJA GENERAL
11010102	CAJA CHICA
110102	BANCOS
11010201	BANCO PROMERICA S.A.
11010202	ST. GEORGES BANK AND CO. INC
1102	ACTIVO FINANCIEROS
110205	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES (NR)
11020501	CAPITAL & ADVICE S.A.
11020502	ST. GEORGES BANK & TRUST
11020503	PROMERICA INTERNATIONAL CORPORATION
11020504	ST. GEORGES BANK AND CO. INC.
11020513	IDITRAVEL S.A.

110208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NR)
11020811	EMPLEADOS
1105	ACTIVOS POR IMPUESTO CORRIENTE
110501	CREDITO TRIBUTARIO POR IVA
110050101	521 IVA: COMPRAS BIENES/SERVICIOS CON DCT
110050102	522 IVA: COMPRAS ACTIVOS FIJOS
110050105	605 IVA: SALDO CTO TRIBUTARIO
110502	CREDITO TRIBUTARIO POR RENTA
110050201	SRI: RETENCIONES EN LA FUENTE 2012
110050202	SRI: RETENCIONES EN LA FUENTE ACUMULADA
110503	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA
11050301	SRI: DIVIDENDOS ANTICIPADOS
1201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
120105	MUEBLES Y ENSERES
12010501	MUEBLES Y ENSERES
120108	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
12010801	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
12010898	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA
2	PASIVO
2103	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES
210301	CUENTAS POR PAGAR LOCAL

21030114	LATINA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
21030124	CONECCEL S.A.
21010127	CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
21010151	HONORARIOS PROFESIONALES
210303	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
21030302	NOMINA POR PAGAR
21030303	MUNSERSA S.A.
21030304	MANDEVILLE S.A.
2107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
210701	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
21070101	352 RENTA RELACION DEPENDENCIA
21070102	353 10% SERVICIOS HONORARIOS PROFESIONALES
21070105	358 02% SERVICIOS ENTRE SOCIEDADES
21070108	362 01% TRANSFERENCIA BIENES MUEBLES
21070110	370 08% ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES
21070117	390 OTRAS RETENCIONES APLICABLES 01%
21070118	391 OTRAS RETENCIONES APLICABLES 02%
21070150	421 IVA: VENTAS
21070161	721 IVA: RETENCIÓN 30%
21070162	723 IVA: RETENCION 70%
21070163	725 IVA: RETENCIÓN 100%
210703	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
21070301	IESS: APORTES SECAP IECE

21070302	IESS: FONDO DE RESERVA
21070303	IESS: PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS
210704	BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS
21070401	DECIMO TERCER SUELDO
21070402	DECIMO CUARTO SUELDO
21070403	JUBILACIÓN PATRONAL
3	PATRIMONIO NETO
3101	CAPITAL SUSCRITO
310101	CAPITAL SUSCRITO
31010101	CAPITAL: REPRENAMERICA S.A.
31010102	CAPITAL: JOSE CARLOS FERNANDEZ
3102	APORTES ACCIONISTAS
310201	APORTES ACCIONISTAS FUTURAS CAPITALIZACIONES
31020101	APORTES: REPRENAMERICA S.A.
3104	RESERVAS
310401	RESERVAS
31040101	RESERVA LEGAL
31040102	RESERVA FACULTATIVA Y ESTATUTARIA
31040104	OTRAS RESERVAS
3106	RESULTADOS ACUMULADOS
310601	RESULTADOS ACUMULADOS
31060102	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS

5.7.1.14

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA

"BONELLY S.A."

En Cumplimiento con lo prescrito en el artículo 64 del Código de Trabajo vigente, y para los fines previstos en los artículos 42 numeral 12; 45 literal e); 172 numeral 2 y mas disposiciones que el Código preceptúa, para la mejor observancia de las disposiciones sobre la cordial y benéfica relación entre los trabajadores y el Empleador, "BONELLY S.A." establece el siguiente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO I

GENERALIDADES: PERSONERÍA, UBICACIÓN Y FINES

Art. 1.- La Compañía "BONELL Y S.A." domiciliada en la ciudad de Guayaquil, es una Empresa Privada, cuyo Objeto Social es múltiple, entre cuyas actividades principales están las destinadas al asesoramiento empresarial; "BONELL Y S.A." dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código de Trabajo y para garantizar una adecuada relación laboral dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo, que será una de las normas que regirán las relaciones laborales, administrativas y contractuales del Personal que labora para la Empresa, inicialmente en Guayaquil y luego en las ciudades que se ubiquen Agendas 0 Sucursales en todo el Territorio Ecuatoriano.

Art. 2.- Para lograr la correcta aplicación del presente REGLAMENTO DE TRABAJO, a "BONELLY S.A." se la denominará como EMPLEADORA ya cada una de las personas que laboren a su servicio, cualesquiera que sea su función, se la denominara TRABAJADOR. Por lo antes mencionado, este reglamento obliga a todos.

Art. 3.- Para conocimiento de sus administradores, empleados y trabajadores, la Empleadora difundirá suficientemente el presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, sin perjuicio de entregar a cada uno de ellos un ejemplar del mismo

debidamente aprobado.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Art. 4.- Para su adecuado funcionamiento, la Empleadora contratará trabajadores que laboran bajo la supervisión directa del representante legal.

Art. 5.- Corresponde a cada uno de los trabajadores y empleados dirigir las labores en su respectiva área, y hacerse responsable de los resultados de su gestión para ante el representante legal de la compañía.

Art. 6.- Para efectos de la responsabilidad patronal derivada de las acciones ejecutadas por las personas nombradas en el artículo precedente, se estará a lo señalado en el artículo 36 del Código de Trabajo.

Art. 7.- A partir de la vigencia del presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, todo el personal que ingrese a laborar en "BONELLY S.A.", lo hará mediante contrato de trabajo, observando para el efecto establecido en el Código de Trabajo vigente.

CAPITULO III

DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Art. 8.- El administrador de la compañía tendrá bajo su responsabilidad, coordinar y vigilar la adecuada ejecución de las tareas.

Art. 9.- El administrador es un empleado con funciones directiva / gerenciales, de jefatura o supervisión, sobre el resto del personal, sobre inmuebles, valores o sobre actividades determinadas.

CAPITULO IV

DE LA ADMISIBILIDAD DE EMPLEADOS

Art. 10.- Se encuentran bajo relación de dependencia con la Empleadora, todas las personas que laboran a su servicio y que han sido contratadas cumpliendo los requisitos puntualizados en el Código de Trabajo.

Art. 11.- Toda persona que desee ingresar a laborar en calidad de empleado bajo relación de dependencia, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Portar cedula de ciudadanía, certificado de votaciones de las últimas elecciones;
- b) Dirección domiciliaria actualizada; c) Certificación de Estado Civil;
- d) Someterse a un periodo de instrucción previo a la contratación y al de prueba que la Empresa señale de acuerdo al Código de Trabajo; y,
- e) Indicar el nombre de dos personas del medio que puedan dar referencia sobre el aspirante al trabajo.

Art. 12.- De estimarlo necesario el Empleador podrá exigir una prueba practica de capacidad a la persona que ofrezca sus servicios.

Art. 13.- De conformidad con lo señalado en el numeral 7 del artículo 42 del Código de Trabajo, el Empleador llevara un registro individual completo con todos los datos personales de cada uno de sus trabajadores.

Art. 14.- Dentro de los primeros quince días de suscripción de contrato de trabajo, el Empleador enviara al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el respectivo aviso d entrada del trabajador. Así mismo, el Empleador dará aviso oportuno al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del retiro o separación del empleado o trabajador.

CAPITULO V

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Art. 15.- Entre el Empleador y los empleados o trabajadores, podrán celebrarse contratos individuales de trabajo, de las siguientes especies: de aprendizaje, de prueba, de obra cierta, por tarea, a destajo, por un tiempo fijo, por tiempo indefinido, de enganche, ocasionales, temporales, eventuales, de naturaleza precaria o extraordinaria, en general de las clases de contratos enumerados en el correspondiente capítulo del Código de Trabajo.

Art. 16.- Los contratos individuales entre El Empleador y sus trabajadores serán celebrados cumpliendo con lo dispuesto en los artículos No. 18, 19, 20, 21, 22 del No. 5 Código de Trabajo, sin perjuicio de celebrar contratos conforme lo estipulado en el Art. 23 del mismo cuerpo legal.

Art. 17.- Cualesquiera que sea 1a modalidad de contratación, para efectos del computo de la jornada de labores, se considerara tiempo de trabajo efectivo aquel en el que el trabajador se halle a disposición de sus superiores o del Empleador cumpliendo sus órdenes.

CAPITULO VI

DE LA ASISTENCIA AL TRABAJO

Art. 18.- Es obligación del trabajador registrar previamente su asistencia e iniciar con puntualidad sus labores de acuerdo al horario establecido.

Art. 19.- Si el trabajador no pudiere concurrir al trabajo, dentro de las 24 horas subsiguientes dará aviso al Administrador, haciendo constar las razones de su inasistencia, que solo podrá ser justificada por causas de fuerza mayor o caso fortuito. De no ser justificada la inasistencia y tomando en cuenta el daño que esta cause a las actividades de la compañía, el Empleador se reserva el derecho de aplicar una de las sanciones previstas en el artículo 40 del presente Reglamento,

según sea el caso. En caso de inasistencias por enfermedad, el trabajador se obliga a justificar 1a inasistencia, presentando el correspondiente certificado médico conferido por un profesional del IESS o por el profesional designado por el Empleador.

Art. 20.- La impuntualidad e inasistencia reiteradas al trabajado serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 172 del Código de Trabajo.

Art. 21.- A no ser que estén realizando otras tareas ordenadas por el Administrador de Campo o cualquier otra persona autorizado, los trabajadores cumplirán sus labores en sus puestos de trabajo habituales, en la forma establecida por el Empleador.

Art. 23.- El trabajador que se atrase a la hora reglamentaria de ingreso, con el carácter de obligatorio deberá explicar al superior correspondiente las razones del atraso, quien a su vez comunicará la novedad al representante legal para que justifique o no la falta y decida sobre la aplicación de sanciones, en la forma prevista en el artículo 40 del presente reglamento. Por los atrasos reiterados que superen los 15 minutos el trabajador puede ser multado hasta con el 10% de la remuneración.

CAPÍTULO VII

JORNADA DE TRABAJO

Art. 24.- Las jornadas de trabajo serán de labor de ocho horas en sus servicios, de lunes a viernes de 09H00 a 13H00 pm., y de 14H00 a 18H00 pm., de lunes a viernes; de acuerdo a las actividades de la misma y dada la naturaleza de su objeto social, de acuerdo a lo establecido en el Art. 47 del Código de Trabajo.

Art. 25.- En los casos en los que la compañía, los trabajadores podrán laborar horas suplementarias y extraordinarias en los días que fueren llamados, por las que recibirán el pago de acuerdo a la Ley. Previo al pago de horas suplementarias y/o extraordinarias, debiendo contar con un informe del representante legal o quien sea el

encargado de lo requerido, conforme lo establece el Art. 55 del Código de Trabajo.

Art. 26.- En caso de labores urgentes paralizados por el trabajador, el Empleador tendrá derecho a indemnización por el perjuicio ocasionado. Corresponde al Empleador probar la culpa del trabajador, si el perjuicio es grande se podrá sancionar con la causal segunda y quinta del artículo 172 del Código de Trabajo.

Art. 27.- En concordancia con lo dispuesto en el artículo 54 del Código de Trabajo, el trabajador que en el curso de una semana faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo, solo tendrá derecho a la remuneración por cuatro días laborales. El trabajador no perderá su derecho a la remuneración de la semana integral, si su inasistencia, sea en media jornada o en jornada completa, estuviere autorizada por el Empleador o por la Ley, o si se debiere a calamidad domestica o causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas. Sin embargo, si un trabajador faltare a una jornada completa de labores de mutuo acuerdo con el Empleador puede reponerla con horas complementarias o extraordinarias.

Art. 28.- Sin permiso de su Jefe inmediato o el representante legal, ningún trabajador podrá salir del sitio de trabajo durante las horas de labor. El permiso será concedido solamente por enfermedad, calamidad domestica, requerimiento de autoridad, ejercicio del sufragio u otros motivos que sean procedentes y en los casos estrictamente permitidos por la ley.

CAPITULO VIII

VACACIONES

Art. 29.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de 15 días de descanso, pero el Empleador se reserva el derecho de establecer el mes en el que el trabajador podrá hacer uso de estas vacaciones. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco días en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

CAPITULO IX CONDUCTA DURANTE EL TRABAJO

Art. 30.- Los trabajadores deben ejecutar sus tareas con intensidad, cuidado y esmero en la forma, tiempo y lugares convenidos, y en fin cumpliendo con todas las obligaciones establecidas en el artículo 45 del Código de Trabajo.

Art. 31.- Los trabajadores deben mantener un trato cortés, respetuoso y comedido para con sus compañeros y superiores, acatando en forma disciplinada las disposiciones y ordenes que se dicten; igualmente las personas que se encuentren revestidas de autoridad, ejercerán sus actividades con sujeción a las mismas normas de cortesía y respeto, en cuanto al trato para sus subordinados.

CAPITULO X DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Art. 32.- Es obligación del Empleador estimular el trabajo conjunto y armonioso del personal de servicio y propiciar los medios más adecuados el bienestar de todos.

Art. 33.- Además del cumplimiento de lo prescrito en el artículo 42 del Código de Trabajo, el Empleador establece como norma a favor de sus trabajadores, las siguientes garantías:

- a) Estabilidad en el trabajo, exigiendo solamente que se observe buena conducta, asistencia regular, responsabilidad, productividad y cumplimiento de los contratos de trabajo, de las prescripciones de este Reglamento y de las Leyes Laborales.
- b) Capacitar al personal en lo que fuere necesario.
- c) Solución justa de parte del Empleador a los requerimientos de los trabajadores, con explicaciones razonadas en caso de ser negativos dichos requerimientos.

- d) Respetar los derechos laborales y sociales de los trabajadores.
- e) Respetar el credo político y religioso de sus trabajadores y desterrar toda forma de racismo y discriminación entre empleados y trabajadores.

CAPITULO XI DE LAS PROHIBICIONES A EL EMPLEADOR

Art. 34.- A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 4 del Código de Trabajo, para efectos de este Reglamento al Empleador le está prohibido:

- a) Salvo los casos autorizados por la ley, hacer deducciones, retenciones, etc. de salarios y prestaciones que pertenecen al trabajador.
- b) Imponer a los trabajadores labores de carácter religioso o político e impedirles el derecho al sufragio.
- c) Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.
- d) Guardar silencio frente a las ofensas y/o agresiones de unos trabajadores contra otros.

CAPITULO XII OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Art. 35.- A mas de las obligaciones contempladas en el artículo 45 del Código de Trabajo, se determina en el presente Reglamento lo siguiente:

- a) Guardar consideración y respeto a jefes, empleados y trabajadores de la compañía.

b) Obedecer y cumplir las órdenes de sus superiores, sin perjuicio de que puedan formular observaciones y reclamos que sean del caso.

c) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde deba desempeñarlo. Si el trabajador tiene que ausentarse fuera de la ciudad, se estará a lo dispuesto en el numeral 22 del artículo 42 del Código de Trabajo.

d) Si el representante legal requiere y fuere el caso, trabajar temporalmente en otras áreas que no fueran las habituales, sin ser considerado Despido Intempestivo o causal para solicitar por parte del trabajador la solicitud de Visto Bueno, en su numeral tercero del Art. 173 del Código de Trabajo.

e) Pedir al Empleador que les proporcione oportunamente los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.

f) Denunciar los actos que acareen acciones penales realizadas por otros trabajadores o por personas ajenas a la compañía. El trabajador que no acate esta disposición será considerado encubridor de dicho acto y se le aplicarán las correspondientes sanciones establecidas en la Ley, ya sea laboral, civil o penal.

g) Presentarse a sus labores con el vestuario y herramientas apropiadas.

h) Cuidar y utilizar de forma apropiada las herramientas, productos, equipos y demás implementos que se le entregue para el cumplimiento de sus labores.

i) Para un mejor cumplimiento de sus labores, solicitar y utilizar los equipos necesarios.

j) Es obligación del trabajador constatar el estado de los equipos, herramientas y más materiales de trabajo e informar sobre cualquier desperfecto que impida la correcta utilización de los mismos.

k) El cuidado de los equipos y más materiales de trabajo es responsabilidad del trabajador, y a quien le corresponda su cuidado.

La desobediencia a las obligaciones indicadas, inmediatamente, serán consideradas como FALTAS GRAVES al presente Reglamento Interno de Trabajo que la compañía, sancionan en la forma prescrita en el mismo.

CAPITULO XIII

PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art. 36.- A más de lo establecido en el artículo 46 del Código de Trabajo, al trabajador le está terminantemente prohibido: a) Encargar a otra persona la realización de su trabajo que le ha sido confiado. b) Negarse a trabajar en las labores, lugares u horarios a que estuviere destinado. c) Recibir llamadas y utilizar el teléfono para fines ajenos a la compañía, salvo el caso de emergencias familiares. d) Intervenir en actividades políticas dentro de las dependencias o utilizar los vehículos o bienes de dichas actividades. e) Ingerir en horas laborables bebidas alcohólicas o estupefacientes o ingresar a la compañía bajo sus efectos. Si luego de ser contratado, se comprobare que el trabajador es adicto a la bebida alcohólica o a sustancias estupefacientes, la adicción será causal de Visto Bueno. f) Realizar acciones disociadoras entre sus compañeros de trabajo o entre sus superiores.

CAPITULO XIV DE LAS SANCIONES

Art. 37.- Para los casos de infracción del presente Reglamento, se establece las sanciones y forma de aplicación siguientes:

La contravención del o de los trabajadores a las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo, serán consideradas como FALTAS LEVES o FALTAS GRAVES, según el caso, sin perjuicio de que el Código del Trabajo o demás Leyes de la República consideren que tal hecho debe estar sujeto a otras acciones o sanciones legales. Son FALTAS GRAVES tanto las que como tales las califica el

presente Reglamento, como además incurrir en una o más de las prohibiciones indicadas en este instrumento legal y el Código de Trabajo. Son FALTAS LEVES las demás contravenciones a las disposiciones del referido Reglamento Interno de Trabajo, que en caso de que existiera tres faltas leves, dentro de un periodo mensual de labor; comprobadas por memos al "File" o carpeta del historial del trabajador, será considerada con una FALTA GRAVE, con las consecuencias del caso. Las faltas graves darán lugar a las sanciones establecidas en el Código del Trabajo, esto es, a la separación legal del trabajador mediante el Visto Bueno correspondiente y/o a lo que indique este Reglamento Interno a criterio de la Empresa. Las faltas leves podrán ser sancionadas con llamado de atención verbal o escrita, con memos en carpeta del trabajador y hasta con una multa de hasta el 10% de su remuneración, según la calidad y gravedad de la misma. Las faltas leves serán consideradas como faltas graves en caso de reincidencia y, sujetas a las sanciones establecidas.

Las multas establecidas en este Reglamento se harán efectivas mediante retención que efectuara la Empresa, de la remuneración del trabajador sancionado, que no excederán del 10% de la remuneración, de conformidad con el artículo con el artículo 44 en literal b) del Código de Trabajo. Toda sanción aplicada por cualquier Jefe de Sección, o Supervisor deben ser reportada por escrito al Jefe de Personal el mismo que dispondrá su archivo en la hoja de vida que corresponda al Trabajador y tomara las providencias del caso. Las órdenes de terminación de los Contratos de Trabajo solo podrán ser impartidas por el representante legal de la compañía.

Art. 38.- Todo el personal, sea empleado o trabajador sin excepción, que labore para la Empleadora estará sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 37 del presente Reglamento. Las sanciones se aplicaran de acuerdo a la gravedad de la falta.

CAPITULO XV

FORMA DE PAGO

Art. 39.- Previo acuerdo con los trabajadores y según sea el caso, las

remuneraciones se pagaran observando las siguientes normas:

La remuneración se cubrirá en su totalidad en dinero en efectivo directamente al trabajador o a la persona que le autorice por escrito. Salvo los casos en que así convengan las partes, el trabajador podrá recibir pagos parciales anticipados.

El pago de remuneraciones será en las oficinas de la compañía, salvo el caso que por motivos de seguridad las partes convinieren en que se lo haga a través de una de las instituciones bancarias previamente seleccionada y para lo cual se establecerá un mecanismo de fácil atención al beneficiario.

El trabajador que así lo desee y previa su autorización escrita y firmada, se le depositará los valores de su remuneración en una cuenta de ahorros abierta a su favor en la institución bancaria con la que normalmente opera la empresa.

El trabajador firmará recibos o comprobantes colectivos o individuales, según lo disponga la compañía. Cuando el trabajador beneficiario del pago no sepa firmar, imprimirá en el comprobante de pago su huella digital y además pedirá a uno de sus compañeros que lo haga a su mego.

Al momento de recibir el sueldo el trabajador está obligado a comprobar la exactitud de los valores que recibe en pago, así como a confrontar la veracidad de los cálculos hechos por la compañía para el pago de sobre tiempos, remuneraciones adicionales, etc.

Se deja expresamente establecido que todo trabajador ganan por concepto de sueldo y salario lo establecido en las respectivas tablas sectoriales en las que consten las tarifas para la actividad pertinente.

CAPITLO XVI

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 40.- Para efectos de responsabilidad patronal de la compañía respecto de sus trabajadores, se estará a lo dispuesto en el artículo 36 del Código del Trabajo.

Art. 41.- Este Reglamento regirá desde su aprobación legal, pudiendo ser reformado de acuerdo a las normas jurídicas vigentes.

Art. 42.- En todo cuanto no estuviese señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se aplicara lo dispuesto en el Código de Trabajo y demás disposiciones que se dicten en materia laboral.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

Art. 43.- La compañía podrá reglamentar otros servicios, dictando las disposiciones que no se opongan a las leyes laborales ni al presente Reglamento Interno.

Art. 44.- El presente Reglamento Interno de Trabajo de la compañía Bonelly S.A., tiene duración permanente, será revisado y modificado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 64 del Código de Trabajo y entrará en vigencia una vez que el Director Regional del Trabajo del Litoral lo haya aprobado y copia del mismo sea exhibido

5.7.1.15 INDICADOR FINANCIERO

BONELLY S. A.
Estado de Situación al 31 de Diciembre del 2012
A C T I V O

Activo Corriente			
Caja y Bancos		855,73	
Activos Financieros			
Cuentas por Cobrar		50.955,43	
Capital & Advice S. A.	12.530,11		
St. Georges Bank & Trust	12.892,66		
Promerica Internacional	12.914,91		
St. Georges Bank & Company	13.104,45		
Iditravel S. A.	28,00		
(-) Provision Incobrables	<u>-514,70</u>		
Otras Cuentas por Cobrar		188,00	
Empleados: Prestamo a Empleados	<u>188,00</u>		
Activos por Impuestos Corriente			
IVA		1.341,19	
Renta		3.001,35	
Anticipo		<u>1.632,80</u>	57.974,50
Propiedad, Planta y Equipo			
Muebles y Enseres	195,00		
Equipos de Computacion	5.695,00		
(-) Depreciacion Acumulada	<u>-470,66</u>	5.419,34	5.419,34
Total de Activos			<u><u>63.393,84</u></u>

P A S I V O

Pasivo Corriente			
Cuentas por Pagar Proveedores		1.511,90	
Maria Pinos Dominguez	35,52		
Latina Seguros y Reaseguros	115,00		
Conecel S. A.	1.105,80		
Corp. Nacional de Telecomunicaciones	237,44		
Juan Antonio Haz Quevedo	<u>18,14</u>		
Otras Cuentas por Pagar		2.847,59	
Sagunto S. A.	0,00		
Mandeville S. A.	1.285,09		
Munsera	950,00		
Nominas por Pagar	<u>612,50</u>		
Otras Obligaciones Corrientes			
Administracion Tributaria		808,41	
Inst Ecuat. de Seguridad Social		2.118,55	
Beneficios de Ley a Empleados		<u>46.867,14</u>	54.153,59

P A T R I M O N I O

Capital		7.065,13	
Capital Suscrito		3.000,00	
Reprenamerica S. A.	2.999,96		
Eduardo Duque Estrada	<u>0,04</u>		

Reservas		4.065,13	
Reserva Legal	945,35		
Reserva Facultativa	<u>3.119,78</u>		
Resultados Acumulados		2.175,12	
Perdida del Acumulada	0,00		
Utilidad del ejercicio	<u>2.175,12</u>		9.240,25
Total del Pasivo y Patrimonio			<u><u>63.393,84</u></u>
Alicia Zamora de Andrade Gerente General		Juan A. Parra Gonzalez Contador	

BONELLY S. A.

Estado de Perdidas & Ganancias al 31 de Diciembre del 2012

Ingresos			
Ventas Tarifa 12%			
Ventas de Servicios de Asesoría Administrativa	46.607,12		
Ventas Tarifa 0%			
Locales Reembolsos de gastos	336,00		
Ventas al Exterior			
Ventas de Servicios de Asesoría Administrativa	164.500,00	211.443,12	
Total de Ventas		<u>211.443,12</u>	
Otros Ingresos			20,00
Total de Ingresos			<u>211.463,12</u>
Egresos			
Gastos Generales			
Originados en el trabajo	110.170,68		
Aportes a la Seguridad Social	22.525,46		
Beneficios Sociales e Indemnizaciones	10.204,33		
Otros Beneficios empleados	3.379,59		
Honorarios, Comisiones	7.380,00		
Mantenimiento y Reparaciones	6.162,16		
Arriendos Operativo	20.955,72		
Seguros	991,41		
Transporte	169,69		
Servicios Basicos	16.076,85		
Depreciaciones	470,66		
Provision Incobrables	514,70		
Suministros	2.221,18		
Servicios Contratados	3.700,65		
Impuestos y Contribuciones	624,84		
Gastos Varios	3.716,75		
Gastos Financieros	<u>23,33</u>	<u>209.288,00</u>	
Utilidad del ejercicio			<u>2.175,12</u>

Alicia Zamora de Andrade
Gerente General

Juan A. Parra Gonzalez
Contador

BONELLY S.A.

INDICADORES FINANCIEROS al 31 de Diciembre del 2012

Análisis de liquidez

dic-12

a) Capital de Trabajo				
Activo Corriente	-	Pasivo Corriente		3.820,91
b) Razón Corriente - Prueba ácida				
Activo Corriente - Inventario	/	Pasivo Corriente		1,07
c) Liquidez inmediata				
Efectivo mas equivalente de efectivo e inversiones	/	Pasivo Corriente		1,58%
d) Solidez				
Pasivo Total	/	Activo Total		85,42%

Nivel de endeudamiento - apalancamiento

a) % Que los accionistas son dueños de la empresa				
Patrimonio	/	Total de Activos		14,58%
b) % Del Nivel de endeudamiento Financiero				
Prestamos y Cuentas por pagar	/	Total de Activos		85,42%

Análisis de rentabilidad

dic-12

a) Tasa de rentabilidad del Capital social mas Reserva				
Resultado del ejercicio	/	Capital Social, Reservas		30,79%
b) Tasa de rentabilidad del Activo				
Resultado del ejercicio	/	Total de Activos		3,43%
c) Margen Neto de Utilidad				
Utilidad Neta	/	Ventas Netas		1,03%

5.7.1.16 Enumerar Factores Críticos para mejorar la aplicación en los procesos y controles en la compañía Bonelly S.A.

Planificar

- ✓ Definir la misión de los procesos y controles de forma que permita la comprensión del valor añadido.
- ✓ Comprender los requisitos del cliente como primer paso para mejorar los procesos y controles
- ✓ Definir indicadores sólidos y consistentes que permita la toma de decisiones respecto a la mejora de los procesos y controles.
- ✓ Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes donde vamos a mejorar los procesos y controles.
- ✓ Asignar una responsable de los procesos que lideren la mejora continua de la eficacia y la eficiencia.

Ejecutar

- ✓ Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema.

Comprobar

- ✓ Probar y aportar pruebas que confirmen que el diseño de sus hipótesis es correcto.
- ✓ Comparar los procesos y controles con los resultados, buscando las causas del éxito o fracaso.

Actualizar

- ✓ Comparar los resultados de los indicadores con los resultados previos.
- ✓ Si las pruebas confirman la hipótesis corresponde con normalidad a la solución y establecer las condiciones que permitan mantenerlas.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

En la implementación de los Procesos y controles de gestión de la empresa Bonelly S.A. se requerirá de los siguientes recursos humanos y financieros:

COMPAÑÍA BONELLY S.A.				
#	IMPLEMENTO	UNIDAD	COSTO	TOTAL
1	ASESORIA	1	\$ 580,00	\$ 580,00
2	COMPUTADORA	2	\$ 1.000,00	\$ 2.000,00
3	IMPRESORA	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
4	TONER	2	\$ 70,00	\$ 140,00
5	PEN DRIVE	1	\$ 80,00	\$ 80,00
6	HOJAS A4 IMEN 75 GRAMOS	2	\$ 5,00	\$ 10,00
7	PLUMA AZUL	2	\$ 1,00	\$ 2,00
8	PLUMA NEGRA	2	\$ 1,00	\$ 2,00
9	BORRADOR	2	\$ 0,50	\$ 1,00
10	LAPIZ	4	\$ 1,00	\$ 4,00
11	GRABADORA	1	\$ 35,00	\$ 35,00
12	CUADERNOS DE NOTAS	2	\$ 10,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 2.383,50	\$ 4.074,00

NOMBRES	CARGO
KARINA ARELLANO	INVESTIGADOR
ELSA BRITO B.	INVESTIGADOR
ASESOR	EXPERTO

Cuadro # 9

Recursos Financiero-Humano de la Propuesta

Elaborado por: Karina Arellano y Elsa Brito

5.7.3. Impacto

El desarrollo e implementación de un Manual de Procesos y Controles dentro de la compañía Bonelly S.A. nos permitirá mejorar en los siguientes aspectos:

Laboral

El continuó avance de las empresas, su productividad y el afianzar los lazos laborales son las metas que definen su desarrollo, lograr que estas sean implementadas equitativamente suele ser un objetivo lejano, pero permitir que haya cambios representa un paso importante.

Hace algunos años se creía que implementar nuevos procesos podrían afectar el desempeño del personal o que éste se sienta incómodo, actualmente estos forman parte del progreso.

Entre los objetivos que beneficiarían el desarrollo de estos procedimientos serían:

- Determinar los procedimientos empleados para organizar y archivar la información digitalmente, para así proponer los aspectos que puedan mejorarse en los mismos.
- Diseñar formatos y planillas para la mejora continua de los procesos administrativos, los cuales, serán descritos en dicho manual.
- Codificar los formatos de documentos y las carpetas, los cuales serán los elementos explicados en el manual de procedimientos.
- Definir las relaciones y dependencias entre los diferentes documentos para tomarlo como referencia entre las especificaciones del manual.
- Normalizar cada una de las actividades que forman parte del proceso administrativo para su posterior regulación y control.
- Estructurar el manual de procedimientos para el manejo de los documentos.

Social

La ejecución de estos manuales nos haría más efectivos dentro de la empresa, se aportaría en mejorar la utilización de los recursos, el personal se sentiría motivado en producir.

El planteamiento de nuevos procesos incorpora a las empresas de un valor agregado que las hace ser más eficientes, el aporte social que otorga el uso de procesos y controles dentro de una organización va mas allá de ser competitivos, es lograr influenciar a que otras instituciones logren aceptar un cambio que permitiría mejores resultados.

Suele preguntarse si estos procesos pueden ser positivos para la comunidad, cabe señalar que realizar evoluciones en la forma de proceder no suele aceptarse, pero al final el salirse de ciertos paradigmas resulta ser la mejor estrategia que influye acertadamente en el medio en que vivimos.

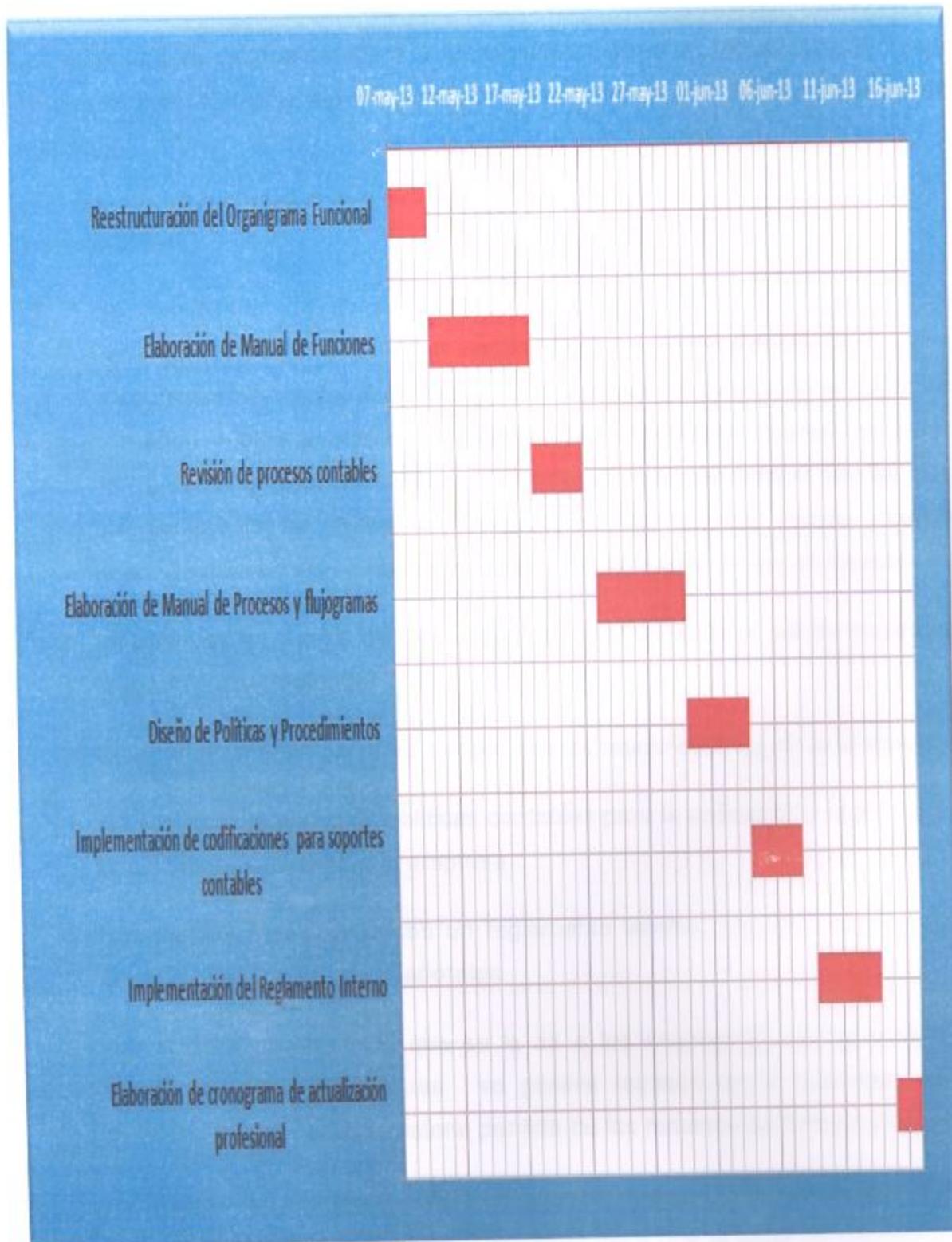
A nivel social el estar organizado, cumplir con normas y procesos significa disponer de tiempo y porque no decir de recursos ya que el buen manejo del control de las horas que invertimos en nuestras actividades genera beneficios finales.

Ambiental

Toda mejora en los procesos y procedimientos en una empresa sea esta pequeña, mediana o grande repercute en los recursos que utilizamos durante su ejecución, actualmente las actividades que se desarrollan a nivel mundial sean estas financieras, de servicios, industriales, etc. tratan de disponer menos de los recursos que puedan afectar al medio ambiente.

Cada vez se hace más necesario sustituir los elementos que afecten al sistema ecológico del mundo, el uso de la tecnología como el internet hace posible que las empresas puedan basar el desarrollo de sus operaciones evitando el empleo de papel, así se contribuye a disminuir el costo ecológico de sus actividades comerciales, beneficiando a la biodiversidad que se encuentra en peligro.

5.7.4 Cronograma



Cuadro # 10

Cronograma de Actividades Bonelly S.A.

Elaborado por: Karina Arellano y Elsa Brito

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

La presente tesis es presentada a la Universidad Estatal de Milagro con la finalidad de que la misma pueda ser desarrollada de así convenir a las autoridades de la institución.

Conclusiones

1. La compañía Bonelly S.A. por contar solo con 10 empleados no ha creído necesario implementar procesos y controles para el manejo de la información contable, debido a que la elaboración de sus estados financieros están a cargo de un profesional externo y en base al lapso de tiempo que ha venido trabajando no se había analizado si la misma está siendo manejada acertadamente y de acuerdo a normas y resoluciones de sus accionistas.
2. La empresa no cuenta con manuales de funciones para el debido desempeño laboral de los empleados
3. El organigrama funcional no cumple con los requerimientos de la empresa.
4. No registra manuales de políticas contables para la aplicación y registro de las operaciones que realiza la empresa.
5. Bonelly S.A., no cuenta con un reglamento interno, requisito exigido por el Ministerio de Relaciones Laborales.
6. Por la poca capacitación que se le dá a los empleados, de acuerdo a los resultados de las encuestas, se genera retrasos en la ejecución de las actividades y por ende ocasiona pérdida de los recursos en tiempo y dinero.
7. La falta de un adecuado control en las gestiones administrativas por la poca confiabilidad en los resultados financieros hace que la toma de decisiones no sean las más acertadas.

Recomendaciones

1. Con el desarrollo de un manual de procesos y controles de la información contable se lograría mas confiabilidad en los resultados financieros y por ende la toma de decisiones más efectiva. La operatividad de la empresa se vería beneficiada tanto a los empleados como para sus accionistas y administradores, puesto que se generaría más rentabilidad.
2. Se recomienda diseñar e implementar un manual de funciones que permita un mejor desempeño de las labores de los empleados para generar ahorro de tiempo y de recursos.
3. Reestructura del organigrama funcional para definir correctamente los niveles de jerarquía.
4. La elaboración de manuales de políticas contables incrementaría la eficacia de los registros.
5. El diseño de un reglamento interno para Bonelly S.A., regularía las relaciones entre el empleador y empleado permitiendo cumplir con un requisito obligatorio y por otro lado asentar las disposiciones laborales para el buen funcionamiento de la empresa.
6. Elaborar un cronograma de capacitación que incorpore beneficios técnicos a las actividades que realiza el empleado.
7. Analizar el beneficio que se obtendría con el desarrollo, implementación y ejecución de procesos y controles como soporte a la toma de decisiones gerenciales y el aumento en la eficacia organizacional.

ANEXOS

1

BIBLIOGRAFÍAS

GOMEZ, Roberto: La Ciencia Contable: Fundamentos Científicos y Metodológicos

BRAVO Carrasco, Juan: Gestión de Procesos, Evolución S.A., Chile, 2011

GARRISON, Ray, NOREE, Eric, BREWER, Peter: Contabilidad Administrativa, McGraw-Hill, 2007

Comboni, Sonia (1999) : La Entrevista

<http://www.slideshare.net/mayitoramos/reglamento-de-proyectos-de-grado-robert-burgos>

<http://www.slideshare.net/guestb23700/latinobarometer-survey-52>

<http://ocw.unia.es/ciencias-artes-y-letras/metodologia-investigacion-arquitectura-medioambiental/mat...>

<http://ocw.unia.es/ciencias-artes-y-letras/metodologia-investigacion-arquitectura-medioambiental/mat...>

<http://www.funlam.edu.co/modules/facultadeduccion/item.php?itemid=68>

<https://www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=17936>

http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Tra...

<http://leticitametodo.wikispaces.com/CLASES+DE+METODOS+GENERALES?responseToken=087a1d9a68bf7e16aed42...>

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/IDEA/2007219/lecciones/cap_4/sub8.html

<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1641>

<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/1195>

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3097>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/21249>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/19234>

<http://hdl.handle.net/123456789/804>

http://www.google.com.ec/search?q=ubicacion+del+edificio+la+previsora+guayaquil&hl=es-419&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=LpxIUfL5O-vA4AO_8YHwDg&ved=0CDUQsAQ&biw=1366&bih=673

ANEXOS

2

**ELABORACIÓN CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES
PERSONAL COMPAÑIA BONELLY S.A.**

GESTION POR PROCESOS APLICADO A NEGOCIOS	The Bottom Line TBL - Ecuador
OBJETIVOS	Conseguir una óptima canalización de esfuerzos y recursos hacia los factores de creación de ventajas en costo, calidad, servicio y experiencia, con el fin de comprender ampliamente el impacto de la tecnología de información en los resultados del negocio.
Dirigido a:	Gerencia, Presidencia y Asistentes del área contables

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN POR PROCESOS	IDEPRO
OBJETIVOS	Conocer la forma de gestionar la organización basándose en proceso, entender las secuencias de las actividades programadas orientadas a la obtención de eficiencia en los resultados de la empresa.
Dirigido a:	Gerencia, Presidencia y Asistentes

<p>LA IMPORTANCIA DE UNA CULTURA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS</p>	<p>IDEPRO</p>
<p>OBJETIVOS</p>	<p>Analizaremos la definición y conceptos de la calidad además de como el cliente percibe la misma. Se revisará brevemente los requisitos legales asociados junto a la visión de la alineación de satisfacción y cumplimiento de calidad hacia el cliente.</p>
<p>Dirigido a:</p>	<p>Recepcionista y Asistentes área comercial</p>

<p>SABER SERVIR SABER GANAR</p>	<p>IDEPRO</p>
<p>OBJETIVOS</p>	<p>La conquista del cliente y una permanente buena relación con él, son el resultado de la adecuada atención a sus intereses y necesidades organizacionales. Un adecuado auto concepto nos permite servir de manera apropiada y efectiva a nuestros clientes.</p>
<p>Dirigidos a:</p>	<p>Recepcionistas, oficiales de mercadeo</p>

**CONTROL INTERNO EN LOS
PROCESOS PARA LA
DETECCION TEMPRANA DEL
FRAUDE Y OTRAS PÉRDIDAS**

The Bottom Line TBL - Ecuador

OBJETIVOS

- Enfoque de control interno aplicado a los procesos
- Análisis del sistema de gestión de control interno y riesgo del negocio
- Evaluación de los controles actuales y el sistema de gestión
- Elaboración de programas de trabajo

Dirigido a :

Gerencia, personal del área contable

ENCUE

A. No 1

aspectos control

ujo a la gred

Fig. 1

ANEXO

3

de la información finan

reinfo

ENCUESTA

PREGUNTA No 1

¿En qué aspectos considera que la implementación de procesos contables sirva de apoyo a la gestión administrativa?

ALTERNATIVA
a) Información más confiable
b) Resultados rápidos y eficientes
c) Toma de decisiones

PREGUNTA No. 2

¿Qué resultados se podría lograr con el uso de controles en la información contable?

ALTERNATIVA
a) Disminución de errores
b) Informes correctos
c) Minimiza riesgos

PREGUNTA No. 3

En un control de gestión, el adecuado manejo de la información financiera, nos permitiría:

ALTERNATIVA
a) Eficacia en la administración
b) Decisiones correctas
c) Disminución del riesgo financiero

PREGUNTA No. 4

¿Cómo considera que los manuales de procesos y controles puedan influir en la obtención de la información contable?

ALTERNATIVA
a) Información acertada
b) Calidad
c) Confiabilidad

PREGUNTA No. 5

Al desarrollar un manual de procesos y controles de la información contable en la compañía Bonelly S.A., qué lograríamos:

ALTERNATIVA
a) Mejora controles y procesos
b) Menos riesgos financieros
c) Eficiencia en las funciones

PREGUNTA No. 6

¿En qué aspectos considera puede influir el estar actualizados en los procesos de la empresa?

ALTERNATIVA
a) Ahorro de tiempo
b) Eficiencia en los resultados
c) Optimiza recursos

ENTREVISTA

PREGUNTA N° 1

La carencia de procesos y de procedimientos en qué forma afecta al desarrollo de la empresa

PREGUNTA N° 2

¿De qué manera un inadecuado uso de la información afectaría la toma de decisiones?

PREGUNTA N° 3

¿Qué beneficios tendría para la compañía Bonelly S.A.; el contar con un manual de procesos y controles?

ANEXO

4

