



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS
SMARTCONSULT S.A.”**

AUTORES:

**JIMÉNEZ SALTOS KAREN STEFANÍA
RENDÓN MORÁN ANDREA VERÓNICA**

TUTOR:

ING. WALTER LÓPEZ GONZÁLEZ MAE.

GUAYAQUIL, SEPTIEMBRE 2018



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA



Unidad de Titulación



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: “DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.”		
AUTOR/ES: Jiménez Saltos Karen Stefanía Rendón Morán Andrea Verónica	TUTOR (A): Ing. Walter López González MAE.	
	REVISOR (A): C.P.A. Carlos Parrales Choez	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA		
GRADO OBTENIDO:		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2018	N° DE PÁGS.: 109	
ÁREAS TEMÁTICAS: Manual de procedimientos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: manuales, eficiencia, eficacia, falencias, procedimientos.		
RESUMEN/ABSTRACT: El objetivo principal de nuestra tesis es demostrar como el diseño de manuales de procedimientos para toda la compañía, soluciona los problemas que se han dado con frecuencia en la información contable de los cliente, y de esta manera mejorar la agilidad de la entrega de la información, ya que hemos tenido constantes atrasos, a su vez la estructura organizacional de la misma al momento de la designación del trabajo pertinente a cada trabajador y así poder minimizar errores en la información contables de los clientes y tener mayor eficiencia y eficacia. Para poder desarrollar cada una de nuestras propuestas se debe realizar una investigación, con el fin de conocer la situación actual que tiene la compañía. Para el proceso de investigación se aplicará las técnicas de encuestas que se realizarán a cada uno de los empleados que laboran actualmente en la compañía. Gracias a los resultados que arrojen las encuestas, se detectarán las falencias que está ocasionando no contar con manuales de procedimientos, y mediante este proyecto las mejoras sean significativas y así se mejorara la eficiencia y eficacia.		
N° DE REGISTRO:	N° DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL:		
ADJUNTO PDF	SI (x)	NO ()
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0992222278 0982365911	E-mail: Karensjimenez07@hotmail.com a.rendon.moran@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Secretaría de la Facultad	
	Teléfono: (04) 596830	
	E-mail: fca.infocomputo@ug.edu.ec	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Certificado Porcentaje de Similitud

Habiendo sido nombrado **Ing. Walter López González MAE.**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por los estudiantes **Jiménez Saltos Karen Stefania** con C.I. N° **092383496-4**, y **Rendón Morán Andrea Verónica** con C.I. N° **095021788-5** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Contador Público Autorizado**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.”** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio **URKUND** quedando el **6%** de coincidencia.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** [2do avance Andrea Y Karen.docx](#) (D40702603)
- Presentado:** 2018-08-02 12:35 (-05:00)
- Presentado por:** walter.lopezgon@ug.edu.ec
- Recibido:** maylie.almeldag.ug@analysis.orkund.com
- Mensaje:** TESIS TERMINADA [Mostrar el mensaje completo](#)
- Resumen:** 6% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 22 fuentes.

Lista de fuentes Bloques:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Vilma Katluzka Zambrano - Tutora Mireya Delgado.docx
	NOVENO A SILVA (5) - copia.docx
	http://www.supercias.gob.ec/bd_suercias/descargas/lotajin/a2/Ley-Cias.pdf
	PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA LA PENINSULA-YADIRA GONZÁLEZ DE LA CRUZ .docx
	http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C3c38aB3digo-de-Tab...
	TESIS WIMPER.docx

Metadatos del documento:

Gerente General Ing. Werner Cárdenas Vásquez Asistente Contable Andrea Rendón Morán Asistente de Impuestos José Luis Heredia Avalos Asistente Administrativo Andrea Lima Vincent Contador General Ing. María Verónica Cárdenas Vásquez Sub-Contador C.P.A. Adriana Mayorga Astudillo

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA: "DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A."

AUTORES: JIMENEZ SALTOS KAREN ESTEFANIA RENDÓN MORÁN ANDREA VERÓNICA

TUTOR DE TESIS: ING. WALTER LÓPEZ GONZÁLEZ MAE.

GUAYAQUIL, AGOSTO, 2018

Gerente General Ing. Werner Cárdenas Vásquez Asistente Contable Andrea Rendón Morán Asistente de Impuestos José Luis Heredia Avalos Asistente Administrativo Andrea Lima Vincent Contador General Ing. María Verónica Cárdenas Vásquez Sub-Contador C.P.A. Adriana Mayorga Astudillo

Gerente General Ing. Werner Cárdenas Vásquez Asistente Contable Andrea Rendón Morán Asistente de Impuestos José Luis Heredia Avalos Asistente Administrativo Andrea Lima Vincent Contador General Ing.

ING. WALTER LÓPEZ GONZÁLEZ MAE.

C.I. N° 090614482-9



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA**



Unidad de Titulación

**Licencia Gratuita Intransferible y no Exclusiva para el uso no Comercial de la Obra
con Fines no Académicos**

Yo, **Jiménez Saltos Karen Stefanía** con C.I. N°. **092383496-4**, y **Rendón Morán Andrea Verónica** con C.I. **N°. 095021788-5** certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

JIMÉNEZ SALTOS KAREN STEFANÍA

C.I. N°. 092383496-4

RENDÓN MORÁN ANDREA VERÓNICA

C.I. N°. 095021788-5

* CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA
Unidad de Titulación



Certificación del Tutor

Guayaquil, Miércoles 08 de Agosto del 2018

Ing. Leonor Morales Gallegos

Director (a) de Carrera

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.”**, del (los) estudiante (s) **Jiménez Saltos Karen Stefanía** con C.I. N°. **092383496-4**, y **Rendón Morán Andrea Verónica** con C.I. N°. **095021788-5**, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- ✓ El trabajo es el resultado de una investigación.
- ✓ El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- ✓ El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- ✓ El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

ING. WALTER LÓPEZ GONZÁLEZ MAE.
Tutor de Trabajo de Titulación
C.I. 090614482-9

Dedicatoria 1

Mi proyecto se lo dedico a Dios, quien con su infinita bondad y misericordia me ha dado la fuerza necesaria para salir adelante, superando obstáculos.

A mis padres quienes han sido el pilar fundamental de todo este largo camino profesional, sin duda alguna son referente en mi vida, ejemplos a seguir y por quienes lucho constantemente para alcanzar mis objetivos.

A mis hermanos quienes también han sido parte de este objetivo, apoyándome con cada idea, proyecto y ejemplo de constancia humildad y trabajo.

A mi amiga, compañera y sin duda alguna hermana, por su apoyo incondicional, paciencia, dedicación que tuvo en mí y por permitir realizar la tesis junta.

Un logro y una meta más conseguida.

KAREN STEFANÍA JIMÉNEZ SALTOS

Dedicatoria 2

Mi trabajo de titulación va dedicado a Dios, ya que sin su ayuda, bendiciones e infinito amor no hubiese llegado a estas instancias de mi vida.

A mis padres Jenny Morán Pozo y Franklin Alava Medina, por haberme guiado y apoyado a lo largo de mi vida, desde que inicie mi etapa escolar hasta ahora que culmino mi etapa universitaria y ser ese ejemplo a seguir de perseverancia, constancia, lucha y amor por salir adelante.

A mi esposo Gabriel Lazo Villacís e hija Alice Lazo Rendón, por ser un pilar fundamental a lo largo de mi carrera universitaria, por ser mi apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y darme aliento para no desmayar, seguir y culminar mi carrera.

A mis suegros Luis Lazo Flores y Magdely De Lazo, por ser esos segundos padres que la vida te regala y por toda la paciencia y ayuda que me han brindado.

A mis abuelos Josefina Pozo y Eloy Morán, que me apoyaron directa o indirectamente para cumplir una meta más en mi vida.

A mis hermanos Keyla Carvache, Jeremy Carvache, Cristina Alava, Carolina Alava, por ser los primeros amores de mi vida y poder ser su orgullo y un ejemplo a seguir.

A mi cuñada Magdely Lazo, por ser esa hermana y amiga que Dios puso en mi vida para llenar de alegría y algún día poder ser también su orgullo y ejemplo.

Y finalmente a una de mis mejores amigas Javith Briones, que estuvo conmigo desde que inicie la universidad, marcaste mi vida he hiciste que cada semestre este lleno de alegrías y anécdotas. **ANDREA VERÓNICA RENDÓN MORÁN**

Agradecimiento 1

Agradezco a Dios por darme la fortaleza, a mis padres, hermanos, amigos que de alguna u otra manera contribuyeron en la realización de esta investigación y en toda mi etapa universitaria.

De manera especial a quienes me ayudaron con las herramientas necesarias para el desarrollo del proyecto.

Gracias infinitas.

KAREN STEFANÍA JIMÉNEZ SALTOS

Agradecimiento 2

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres y abuelos Jenny Morán Pozo, Franklin Alava Medina, Josefina Pozo y Eloy Morán, por ser los principales promotores de mis metas y sueños, por empujarme a culminar una etapa que se veía difícil luego de convertirme en madre a mi corta edad, por estar ahí apoyándome, dándome aliento para no abandonar uno de mis sueños que era ser una profesional. Por cuidar de mí y de mi hija para poder asistir a clases, realmente fueron, son y serán un gran apoyo en toda mi vida, gracias por todo su amor.

Gracias a mi esposo Gabriel Lazo Villacis, por ser mi mejor amigo, confidente y apoyo incondicional en mi carrera, y de mi vida en general, gracias por cada consejo, sugerencia, ayuda, amor y paciencia que me brindaste, por ese profesor de Contabilidad y Auditoría que siempre estuvo ahí para explicarme clases que no entendía.

Gracias a mi hija Alice Lazo, ya que ella es el motor de mi vida, el pilar principal y todos las ganas y razones por las cuales ser cada día mejor.

Gracias a mis suegros Luis Lazo Flores y Magdely De Lazo, por ayudarme, protegerme y brindarme apoyo incondicional desde que llegue a su casa, gracias por cuidar de mi hija y darme motivos para ser una profesional.

Gracias a todas las personas que me ayudaron de alguna u otra forma a culminar mi carrera.

ANDREA VERÓNICA RENDÓN MORÁN



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA



Unidad de Titulación

**“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS
SMARTCONSULT S.A.”**

Autores: Jiménez Saltos Karen Stefanía

Rendón Morán Andrea Verónica

Tutor: Ing. Walter López González MAE.

Resumen

El objetivo principal de nuestra tesis es demostrar como el diseño de manuales de procedimientos para toda la compañía, soluciona los problemas que se han dado con frecuencia en la información contable de los cliente, y de esta manera mejorar la agilidad de la entrega de la información, ya que hemos tenido constantes atrasos, a su vez la estructura organizacional de la misma al momento de la designación del trabajo pertinente a cada trabajador y así poder minimizar errores en la información contables de los clientes y tener mayor eficiencia y eficacia. Para poder desarrollar cada una de nuestras propuestas se debe realizar una investigación, con el fin de conocer la situación actual que tiene la compañía. Para el proceso de investigación se aplicará las técnicas de encuestas que se realizarán a cada uno de los empleados que laboran actualmente en la compañía. Gracias a los resultados que arrojen las encuestas, se detectarán las falencias que está ocasionando no contar con manuales de procedimientos, y mediante este proyecto las mejoras sean significativas y así se mejorara la eficiencia y eficacia. **Palabras claves:** manuales, eficiencia, eficacia, falencias, procedimientos.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA**



Unidad de Titulación

**“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTANTS
SMARTCONSULT S.A.”**

Autores: Jiménez Saltos Karen Stefanía

Rendón Morán Andrea Verónica

Tutor: Ing. Walter López González MAE.

Abstract

The main objective of our thesis is to demonstrate that the design of the manuals of procedures for the whole company, solves the problems that it has, with the frequency in the information of the clientele, and in this way, improves the agility of the delivery of the information. , which has had constant arrears, in turn the organizational structure of the same at the time of the designation of the work relevant to each worker and thus be able to minimize errors in the information contagion of customers and have greater efficiency and effectiveness. In order to develop each of our proposals, an investigation must be carried out in order to know the current situation of the company. For the research process, the survey techniques applied to each of the employees currently working in the company are applied. Thanks to the results of the surveys, the shortcomings that are happening with the procedures of the procedures, and are improving.

Keywords: manuals, efficiency, effectiveness, flaws, procedures.

Tabla de Contenido

Certificado Porcentaje de Similitud	ii
Licencia Gratuita Intransferible	iii
Certificación del Tutor	iv
Dedicatoria 1	v
Dedicatoria 2	vi
Agradecimiento 1	vii
Agradecimiento 2	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
CAPITULO I	2
1. El problema	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación y sistematización de la investigación	4
1.2.1. Formulación	4
1.2.2. Sistematización	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Justificación teórica	5

1.4.2. Justificación metodológica	5
1.4.3. Justificación Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.6. Hipótesis.....	7
1.6.1. Variable independiente	7
1.6.2. Variable dependiente	7
1.6.3. Operacionalización de las variables.	8
CAPITULO II.....	9
2. Marco referencial	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Marco teórico	12
2.2.1. Definiciones de manuales de procedimientos	12
2.2.2. Funciones de un manual de procedimientos.....	13
2.2.3. Utilidad de un manual de procedimientos	14
2.2.4. Riesgos de no contar con un manual de procedimientos.....	15
2.2.5. Ventajas y desventajas de un manual de procedimientos.....	15
2.2.6. Antecedentes de los organigramas	16
2.2.7. Definiciones de organigrama.....	16
2.2.8. Tipos de organigramas.....	17
2.2.9. Ventajas y desventajas de los organigramas.....	19
2.3. Marco contextual.....	20

2.3.1. Antecedentes de la compañía	20
2.3.2. Misión y Visión de la compañía	20
2.4. Marco conceptual	21
2.5. Marco Legal	25
2.5.1. Ley de compañías	25
2.5.2. Ley de régimen tributario interno LORTI	27
2.5.3. Normas Internacionales de Contabilidad No. 12 (NIC Impuesto a las Ganancias)	39
2.5.4. Código de trabajo.....	40
CAPÍTULO III.....	42
3. Marco Metodológico.....	42
3.1. Diseño de la investigación	42
3.2. Tipo de la investigación	42
3.3. Población y muestras.....	43
3.3.1. Población	43
3.3.2. Muestra	44
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	44
3.4.1. La encuesta	44
3.4.2. La observación.....	44
3.4.3. Comparabilidad	44
3.5. Análisis e interpretación de los resultados	45
3.5.1. Procesamiento y análisis de las encuestas	45

3.5.2. Análisis general de los resultados.....	60
CAPÍTULO IV.....	61
4. La Propuesta.....	61
4.1. Tema.....	61
4.2. Descripción de la propuesta	61
4.3. Validación de la propuesta	61
4.4. Objetivos de la propuesta	61
4.4.1. Objetivo general	61
4.4.2. Objetivos específicos	62
4.5. Desarrollo de la propuesta.....	62
4.5.1. Organigrama jerárquico propuesto para la compañía Consultants SmartConsult S.A.	62
4.5.2. Descripción y perfil del puesto	63
4.5.3. Asignación de clientes	70
4.5.4. Manual de procedimientos para la compañía Consultants SmartConsult S.A.	71
4.6. Análisis Costo/Beneficio.....	78
5. Conclusiones	80
6. Recomendaciones	81
Referencias Bibliográficas	82
Apéndices.....	85

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de causas y consecuencias del planteamiento del problema	3
Tabla 2 Operacionalización de las variables.....	8
Tabla 3 Población	44
Tabla 4 Deberes y Obligaciones de los empleados.....	45
Tabla 5 Control de la información de los clientes	46
Tabla 6 Calificación sobre el control de la información.....	47
Tabla 7 Diseño de manuales de procedimientos.....	48
Tabla 8 Problemas con entes reguladores.....	49
Tabla 9 Entes reguladores con mayores problemas.....	50
Tabla 10 Mejoramiento de la situación de la compañía	51
Tabla 11 Planificación período laboral anual	52
Tabla 12 Capacitación.....	53
Tabla 13 Períodos de capacitación.....	54
Tabla 14 Información contabilizada	55
Tabla 15 Descuadres de la información contable	56
Tabla 16 Frecuencia de los descuadres	57
Tabla 17 Causas de esos descuadres.....	58
Tabla 18 Trabajo en equipo y segregación de funciones.....	59
Tabla 19 Asignación de clientes	70
Tabla 20 Manual de procedimientos recepción de la información contable	71
Tabla 21 Manual de procedimientos Ingreso de la información contable al sistema.	73

Índice de Figuras

Figura 1 Deberes y Obligaciones de los empleados	45
Figura 2 Control de la información de los clientes	46
Figura 3 Calificación sobre el control de la información	47
Figura 4 Diseño manuales de procedimientos	48
Figura 5 Problemas con entes reguladores.....	49
Figura 6 Entes reguladores con mayores problemas.....	50
Figura 7 Mejoramiento de la situación de la compañía	51
Figura 8 Planificación período laboral anual	52
Figura 9 Capacitación	53
Figura 10 Períodos de Capacitación	54
Figura 11 Información contabilizada	55
Figura 12 Descuadres de la información contable	56
Figura 13 Frecuencia de los descuadres.....	57
Figura 14 Causas de esos descuadres.....	58
Figura 15 Trabajo en equipo y segregación de funciones.....	59
Figura 16 Organigrama propuesto para Consultants SmartConsult S.A.	63
Figura 17 Manual de funciones Gerente General	64
Figura 18 Manual de funciones Contador General	65
Figura 19 Manual de funciones Sub-Contador	66
Figura 20 Manual de funciones Asistente Contable	67
Figura 21 Manual de funciones Asistente de Impuestos	68
Figura 22 Manual de funciones Asistente Administrativo	69
Figura 23 Flujo-grama Recepción de la información contable.....	72
Figura 24 Flujo-grama Ingreso información contable al sistema.	74

Figura 25 Flujo-grama Elaboración de declaraciones mensuales y ATS	75
Figura 26 Flujo-grama Revisión de la información contable de los clientes.....	76
Figura 27 Flujo-grama Revisión y análisis de la información contable de los clientes.....	77
Figura 28 Datos para el análisis Costo-Beneficio.....	78
Figura 29 Relación Costo-Beneficio.....	79
Figura 30 Flujo de caja proyectado.....	79

Introducción

Para poder mejorar la eficiencia y eficacia de la información contable de cada uno de los clientes que posee Consultants SmartConsult S.A.; es imperioso diseñar manuales de procedimientos, proponer la realización de un organigrama, realizar una correcta segregación de funciones y asignación de clientes a cada empleado, el cual ayudará a definir la estructura organizacional y así poder cumplir con los objetivos que la compañía tiene establecidos, es por eso que con este diseño se garantiza un mejor control, administración y organización de la compañía.

En el capítulo I, se realiza una breve explicación, donde se describe los motivos y la situación por la que está pasando la compañía actualmente.

En el capítulo II, se detallan antecedentes investigativos, conceptos, explicaciones teóricas, con lo que respecta a manuales de procedimientos tales como estructura, utilidades y riesgos de no contar con dichos manuales.

En el capítulo III, se explica la metodología de investigación que se usará en el desarrollo de la tesis, donde se explica los métodos y técnicas que nos ayudarán mediante gráficos porcentuales a determinar las falencias que está teniendo la compañía, esto se determinará mediante encuestas.

En el capítulo IV, se realizará la estructura de cada uno de los manuales de procedimientos haciendo hincapié en los objetivos que tendrá cada uno y las tareas a realizar por cada uno de los puestos, a su vez se realizará la estructura de un organigrama para toda la compañía.

CAPITULO I

1. El problema

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, las compañías dedicadas a la prestación de servicios, tales como asesoría contable, servicios de auditoría, asesoría financieras incluso tributarias, pequeñas como medianas empresas desconocen la importancia de contar con un manual de procedimientos cuya principal finalidad es lograr que, puedan mejorar de manera eficiente y eficaz la administración de las compañías y así mejorar su rendimiento tanto productivo como económico para poder cumplir con todos los objetivos planteados. Este desconocimiento se debe a varias razones ya que se enfocan en problemas externos que afectan directa o indirectamente a la compañía tales como, cambios en la economía mundial y cambios sociales como la globalización, en otros problemas.

En el Ecuador actualmente no se pasa por una buena salud económica, a pesar de que es conocido como unos de los países más diversos del mundo tanto por su geográfica como su desarrollo político. Debido a una mala administración de gobiernos anteriores, que han generado una afectación en las economías de las compañías, y esto conlleva a recortes de personal, disminución de sueldos e incluso en algunas ha generado la quiebra, es por eso que, por la falta de recursos económicos resulta imperioso el poder desarrollar manuales de procedimientos para las diferentes áreas, para tener así un mejor control, administración y crecimiento en la compañía.

La compañía Consultants SmartConsult S.A. es una empresa dedicada a la prestación de servicios contables a nivel nacional, desde hace 6 años, con más de 20 clientes fijos.

Esta compañía no cuenta con manuales de procedimientos, organigramas, correcta de segregación de funciones y no se lleva un control a que empleado se le ha asignado cada cliente, esto ha llevado a tener retrasos al momento de procesar la información de los clientes al sistema contable, descuadres en estados financieros, pérdida de tiempo por duplicidad de funciones, pérdidas de documentación importante como por ejemplo facturas, comprobantes de retención, contratos de los empleados, etc. todas estas deficiencias conllevan a tener problemas con diferentes instituciones por las cuales la compañía se encuentra regulada, tales como SRI, IESS, Ministerio de Relaciones Laborales y Superintendencia de compañía y es así que a compañía termina pagando de multas e intereses por atrasos y entrega de información tardía.

Tabla 1 Cuadro de causas y consecuencias del planteamiento del problema

Causas	Consecuencias
Falta de conocimiento sobre cada una de sus responsabilidades.	Esta falta de conocimiento origina confusión en los empleados al momento de realizar su trabajo ya que desconocen si dicha tarea se encuentra realizada o no por otro empleado.
Tareas repetitivas por parte del personal	Pérdida de tiempo, ya que se está realizando el mismo trabajo dos veces.
Retrasos en la entrega de la información contable.	Esto ocasiona malestar en los clientes ya que no se encuentra toda la información enviada al día.

Nota: Las causas y consecuencias denotan un deficiente control en la compañía Consultants SmartConsult S.A.

1.2. Formulación y sistematización de la investigación

1.2.1. Formulación

¿Cómo se mejoraría la eficiencia y eficacia en la compañía SmartConsult S.A. con el diseño de manuales de procedimientos?

1.2.2. Sistematización

¿Cómo ayudarían los manuales de procedimientos a determinar las falencias que está teniendo el departamento de contabilidad con respecto a la entrega de información contable de los clientes?

¿De qué manera se podría distribuir las responsabilidades y los clientes a cada empleado?

¿Cómo se podría establecer procesos para no tener retrasos al entregar la información contable a cada cliente?

¿De qué manera se podría mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Mejorar la eficiencia y eficacia de la información contable mediante el diseño de un manual de procedimientos en la compañía Consultants SmartConsult S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar las falencias que está teniendo el departamento de contabilidad con respecto a la entrega de información contable de los clientes.
- Realizar una correcta distribución de responsabilidades y asignar a cada empleado clientes en específico.

- Establecer procedimientos para mejorar la entrega de información contable de cada cliente.
- Disminuir la carga laboral para optimizar el tiempo de los empleados.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La compañía Consultants SmartConsult S.A. dedicada a brindar servicios de contabilidad, ha tenido problemas en los últimos años al momento de entregar la información contable a cada uno de los clientes que esta compañía tiene, esto se debe a, que los empleados no tienen establecidas de manera específica cada una de sus funciones y esto afecta a la credibilidad y confianza de los clientes, por lo que es necesario diseñar e implementar un manual de procedimientos con la única finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la información contable.

El proceso de esta investigación ayudar a que los empleados puedan conocer de manera específica cada una de sus funciones y así poder mejorar el tiempo de entrega de a información contable de cada uno de nuestros clientes.

Nuestro trabajo de titulación muestra como objetivo general diseñar e implementar un manual de procedimientos para la compañía Consultants SmartConsult S.A., para que así cada uno de los colaboradores de la empresa puedan concluir con sus labores de manera rápida y sin atrasos.

1.4.2. Justificación metodológica

Con respecto al ámbito metodológico, esta investigación busca el desarrollo de instrumentos que permitan el paso al análisis y a la interpretación cualitativa y cuantitativa de los mismos.

Para el logro de esto, se realizó la investigación de campo la cual se originó de estudio descriptivo que busca identificar el problema y eliminar las falencias que se pueden observar en gran magnitud en la compañía Consultants SmartConsult S.A.

Con el fin de cumplir los objetivos, se recolecta información mediante entrevista y encuestas a cada uno de los empleados y con ello podemos recomendar una solución para que la compañía Consultants SmartConsult S.A. pueda mejorar su organización, y así poder cumplir de manera eficiente y eficaz con cada uno de los clientes.

1.4.3. Justificación Práctica

En la presente investigación, luego de haber realizado las pruebas de eficiencia respectiva se comprueba que sin un manual de procedimientos en la compañía Consultants SmartConsult S.A., no se logra cumplir con las expectativas de cada cliente con respecto a la presentación oportuna de la información contable, lo cual con lleva a generar inconformidad con los clientes y llamados de atención con los entes reguladores con respecto a la presentación de la información.

Es importante recalcar que con la implementación de este proyecto en la compañía Consultants SmartConsult S.A. no solo se beneficiarían los clientes obteniendo la información contable oportuna, sino también en la organización interna de la compañía.

1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se desarrollará en las instalaciones de la compañía de Consultants SmartConsult S.A., la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, misma que será campo de estudio de donde se obtendrá y revisará la información para poder realizar la investigación.

1.6. Hipótesis

Si se diseñara manuales de procedimientos para la compañía Consultants SmartConsult S.A. se podrá mejorar la eficiencia y eficacia de la entrega de información contable a los clientes.

1.6.1. Variable independiente

Diseñar un manual de procedimientos para Consultants SmartConsult S.A.

1.6.2. Variable dependiente

Mejorar la de entrega de información contable a los clientes de Consultants SmartConsult S.A. mediante el diseño de manuales, creación de organigramas y correcta segregación de funciones.

1.6.3. Operacionalización de las variables.

Tabla 2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
Independiente	Comprende la organización y control de la compañía.	Desarrollar un manual de procedimientos para la compañía en general para poder mantener un control de la información contable de cada cliente.	Fomentar la entrega de información contable a tiempo de cada cliente.	Evaluación de la organización de la compañía.	¿Considera usted que la organización que lleva la compañía Consultants SmartConsult S.A. con respecto a los clientes es desarrollada de manera efectiva?	Encuesta; Entrevista	Cuestionarios
Dependiente	Gestión de entrega de información de los clientes.	Medir la capacidad de eficiencia y eficacia que se tiene al momento de entregar la información contable a cada cliente.	Desarrollo de flujogramas de responsabilidades y asignaciones para el personal de la compañía Consultants SmartConsult S.A. respecto de la asignación de clientes, para el proceso de la entrega de información contable.	Manuales de procedimientos y diagramas de flujo.	¿Considera usted que Consultants SmartConsult S.A. cumple a tiempo la entrega de información a cada cliente? ¿Ha recibido capacitaciones referentes a las actividades que desarrollará en la compañía? ¿Ha recibido indicaciones de cuales serán sus clientes a cargo?	Encuesta; Entrevista	Cuestionarios

Nota: Operacionalización de la variable dependiente e independiente.

CAPITULO II

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes de la investigación

Según (Gómez, 2012) en su trabajo titulado “Metodología para la aplicación de un manual de procedimientos administrativos, financieros y contables en la empresa EMSYS SERVICIOS Y SOLUCIONES EMPRESARIALES CIA. LTDA de la ciudad de Quito”, Llegando a la conclusión de la empresa a lo largo de su trayectoria comercial se ha desarrollado únicamente, en base a la experiencia, costumbre y percepción de administración que tiene el gerente general y dueño de la misma, lo cual no le ha permitido tomar en cuenta ciertos aspectos importantes para que la entidad realice su actividad económica con efectividad y eficiencia.

Se relaciona con la presente investigación ya que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y debido control de las tareas asignadas ocasionando así que la empresa tenga ciertos atrasos y no se pueda cumplir a cabalidad con los requerimientos de los clientes.

Según (Banchón, 2011) en su trabajo titulado “Diseño de un manual de procedimientos para el departamentos de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011”, Planteo como objetivo general Elaborar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico de los procesos y flujo de información en el área de operaciones y logística con lineamientos que beneficien a la gestión de Circolo S.A. Llegando a la conclusión de que es importante que la compañía cuente con un buen sistema de administración logística ya que en una empresa es vital para poder lograr competitiva, rentabilidad y sobre todo para la planificación estratégica.

Se relaciona con la presente investigación ya que la compañía no cuenta con una buena administración y organización de la información de cada cliente y esto con lleva a perder rentabilidad y sobre todo no poder cumplir con las responsabilidades que tenemos hacia nuestros clientes e incluso a no cumplir con las entidades por las cuales somos reguladas.

Según (Herrera, 2002) en su trabajo titulado “Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores”, Planteo como objetivo general Elaborar manuales administrativos en la empresa Cerámica Novel 3 para facilitar el adiestramiento y orientación de los trabajadores, logrando eficiencia y mejores resultados empresariales. Llegando a la conclusión de que los manuales administrativos y de procesos, constituyen un instrumento que permiten cumplir una gestión adecuada, es decir aplicar los pasos necesarios para la elaboración de la cerámica permitiendo alcanzar los objetivos y metas establecidas por Gerencia.

Se relaciona con la presenta investigación ya que en la compañía no se encuentra establecido un proceso por la cual la información de los clientes pasará y será asignada a el trabajador correspondiente, y esto ocasiona que el trabajador no logré que la información no se encuentre de forma oportuna dentro de la compañía Consultants SmartConsult S.A., con el fin de mejorar la entrega de la información contable de cada uno de los clientes.

Según (Intriago, 2017) en su trabajo titulado “Diseñar un manual de procesos para el área de bodega de la empresa cadena hotelera Hotelca Hotel Ramada ubicada en la ciudad de Guayaquil”, Planteo como objetivo general Evaluar los procesos del área de Bodega de la empresa “Cadena Hotelera Hotelca” Hotel Ramada. Para garantizar una eficiente gestión del inventario.

Llegando a la conclusión de que al diseñar manual de funciones se pudo controlar la necesidad en la empresa, de que cada persona implicada en el departamento de bodega, tenga sus funciones bien establecidas. Si la propuesta del diseño de un manual de funciones, se ejecuta los beneficiarios directos serán la empresa y los colaboradores, mejorando el ambiente laboral, y a su vez permitiendo ofrecer servicios de calidad.

Se relaciona con la presente investigación ya que en la compañía Consultants SmartConsult S.A. no existen manuales de procesos para el ingreso de la información contable al sistema y esto dificulta la organización y control de la misma, también se relaciona que si no se tiene definido un manual de funciones para cada uno de los empleados, estos no sabrán sus responsabilidades en específico y habrán retrasos al momento de ingresar la información contable al sistema.

Según (Brito, 2016) en su trabajo titulado “Diseño de manual de procedimientos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas” Planteo como objetivo general Evaluar los procedimientos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas. Llegando a la conclusión de que los manuales de procedimientos administrativos son una herramienta de vital importancia para el desarrollo de los objetivos de cualquier entidad, ya que establecen directrices y determinan la manera de llevar a cabo las actividades que desarrollan todos los funcionarios. Esto permitirá la reducción de tiempos improductivos, lo que trae como mayores beneficios, puesto que, se ve incrementada el desempeño de cada funcionario.

Se la relaciona con la presente investigación ya que en la compañía Consultants SmartConsult S.A. se busca la reducción de tiempo improductivo y esto se logrará con el diseño de manuales de procedimientos y de esta manera se podrá cumplir con todas las metas y objetivos propuestos.

Según (Cevallos, 2017) en su trabajo titulado “Diseño de un manual de control interno para el departamento contable de la empresa BECOSA S.A.” Planteo como objetivo general Diseñar un manual de procesos contables de control interno que permite controlar la gestión económica de la empresa Becosa S.A. sucursal Guayaquil. Llegando a la conclusión de que con la implementación de manual de procedimientos, se tendrá un mejor control de todas las actividades contables, permitiendo así un manejo eficiente de los recursos económicos, en el manual de procedimientos debe constar todas las necesidades de la empresa, de tal manera que los procesos estén claros y concretos y así se obtengan resultados reales de la situación económica de la empresa.

Se relaciona con el presente trabajo de investigación ya que con la implementación de los manuales de procedimientos se podrá obtener un mejor control y administración de las actividades contables que se tienen en la compañía Consultants SmartConsult S.A. teniendo los procesos más claros y específicos.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Definiciones de manuales de procedimientos

(Gestiopolis, 2003) indica que “Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la relación de funciones de una unidad administrativas, o de dos o más de ellas”.

Por lo tanto se puede decir en pocas palabras que un manual de procedimientos es el documento que ayudará a cada trabajador a saber de manera más detallada y organizada sus actividades a realizar dentro de la compañía.

(Foro empresarial impulsa, 2015) indica que “El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen las políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización”.

Por lo consiguiente se puede decir que el manual de procedimientos permitirá que la compañía funcione de manera eficiente y eficaz al momento de manejar la información contable de los clientes ya que se establecen políticas normas reglamentos con respecto a la compañía.

(Entrepreneur, 2017) indica que “Un manual de procedimientos es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución”

2.2.2. Funciones de un manual de procedimientos

Los manuales poseen diferentes funciones que ayudan a las compañías a tener una mejor organización dentro del trabajo, incluso para que cada empleado sepa de manera más concreta el tipo de proceso que tendrá dicha actividad a realizar.

Según (Foro empresarial impulsa, 2015) entre sus principales funciones puede citar:

- El establecimiento de objetivos.
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.

- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

2.2.3. Utilidad de un manual de procedimientos

(Gestiopolis, 2003) indica que “Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto un manual de procedimientos permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicaciones, requerimientos, y a los puestos responsables de su ejecución”. Por lo enunciado se puede decir que para mejorar el funcionamiento interno de la compañía y mejorar la organización de la misma se debe establecer un manual de procedimientos ya que ayuda a conocer de manera más detallada y organizada las actividades y funciones que debe tener cada trabajador, mejorando el tiempo de realización del trabajo, a su vez evita la duplicidad de actividades y pérdida de tiempo.

2.2.4. Riesgos de no contar con un manual de procedimientos

(Foro empresarial impulsa, 2015) indica los siguientes riesgos:

- Que se confundan las responsabilidades.
- Que no haya reglas.
- Que no haya un control eficaz de las actividades.
- Que no haya un procedimiento establecido.

Por tanto se puede decir que es importante el diseño e implementación de un manual de procedimientos dentro de la compañía porque nos ayuda a mejorar la organización y tiempo de realización de las actividades.

2.2.5. Ventajas y desventajas de un manual de procedimientos

Entre las ventajas más importantes según (Gomez, 1994) se encuentran las siguientes:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

Entre las desventajas más comunes podemos resaltar las siguientes:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar Un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas 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.

2.2.6. Antecedentes de los organigramas

(Lucid Software Inc., 2008) indica que:

En 1855, Daniel McCallum (1815-1878), superintendente general de una compañía del ferrocarril, diseñó lo que se consideró el primer organigrama moderno. Fue un diagrama ilustrado del ferrocarril de Nueva York y Erie. McCallum lo hizo dibujar por George Holt Henshaw (1831-1891), ingeniero civil y diseñador. McCallum, nacido en Escocia, también sirvió como general mayor en el Ejército de la Unión en la Guerra Civil.

2.2.7. Definiciones de organigrama

Según (Ferrel O.C., 2004) indica que el organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación".

Según expuesto por el autor se puede decir que los organigramas definen de manera visual una estructura de la compañía, determinando el rango o jerarquía de los empleados, y a su vez ayuda a obtener una mejor distribución de las tareas y mejora la organización.

Según (Enrique, 2004) establece que el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen". Por lo tanto se puede decir que se puede establecer organigramas tanto para la compañía en general como para una área en específico y de esta manera se podrá determinar la conexión que existen entre cada uno de los departamentos de la compañía.

Según (Fleitman Jack, 2000) define al organigrama como la "representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría". Por lo expuestos se puede decir que es un gráfico que muestra de forma jerárquica las áreas que posee una compañía, y como está integrada cada área y la posición de cada uno de los empleados.

Según (Simón, 2005) proporciona la siguiente definición "Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc."

2.2.8. Tipos de organigramas

Los tipos de organigramas serán establecidos de acuerdo a las necesidades que posea cada organización e incluso se puede indicar que, existan casos en los cuales se establezcan diferentes tipos de organigramas en la compañía, los organigramas más utilizados son los organigramas jerárquicos, matriciales y horizontales.

Organigrama jerárquico

Según (Lucid Software Inc., 2008) informa que “este es el tipo más común y da origen al sinónimo "diagrama jerárquico".

En una jerarquía, un grupo de personas se encuentra en la parte superior mientras que los individuos con menos poder se ubican por debajo en forma piramidal”, se puede concluir que este organigrama establecerá la posición que posee cada empleado y establecerá la jefatura de cada departamento y de la compañía en general.

Organigrama matricial

Según (Lucid Software Inc., 2008) indica que “este es común en las empresas que tienen más de un director”, Por lo tanto se puede decir que cuando en una compañía existe un equipo con más de un jefe en el área se deberá determinar el jefe mayor para que a esa persona se le puedan rendir explicaciones del trabajo, por ejemplo en el caso de la compañía Consultants SmartConsult S.A. existen más de un asistente contable, en la cual se debería establecer un jefe de asistentes para que revisa y pueda tomar las respectivas decisiones junto con el contador y gerente general.

Organigrama plano

Según (Lucid Software Inc., 2008) estructura que “este tipo, a veces denominado organigrama horizontal, prácticamente no tiene niveles medios de gestión y, por lo general, supone dos niveles: los directivos superiores y los empleados”.

Por lo consiguiente se puede establecer que este tipo de organigrama indica solo a una persona como jefe y el resto son de jerarquía menor obligándolos así a tener más responsabilidades y tareas a cumplir.

2.2.9. Ventajas y desventajas de los organigramas

Entre las ventajas más importantes según (García, 2009) son:

- Al ser una representación gráfica, de un vistazo podemos ver cómo está compuesta la organización, los distintos niveles de jerarquía que existen en ella y las maneras en que se relacionan formalmente. Esta información debe ser compartida con todo el equipo de trabajo.
- Permite establecer cierto orden dentro de la organización, sobre todo relacionado con las líneas de mando, es decir, a quién cada persona debería rendir cuentas y sobre quiénes puede influir.
- Además, permite definir mejor las funciones de cada miembro de la organización. Facilita el trabajo en equipo y evita la duplicación de tareas o la "múltiple jefatura" (una persona que debe rendir cuentas a muchos jefes a la vez), entre otras cosas.
- Unida a la planificación estratégica (misión, visión, valores y objetivos a largo plazo), sirve para llevar a la práctica los planes y obtener resultados.

Por lo tanto se puede concluir que es muy ventajoso el poder tener un organigrama dentro de la compañía ya que te ayuda a visualizar de un solo vistazo como está compuesta la empresa y los niveles de jefatura que existen, también podremos saber las funciones de cada uno de los empleados de la organización y evitaremos duplicidad de tareas.

Entre las desventajas más significativas según (García, 2009) tenemos:

- ✓ Las dimensiones que puede tener la organización pueden dificultar la representación gráfica de la misma.

Por ejemplo, a una empresa pequeña, le es difícil diseñar su organigrama, porque solamente ve reflejadas las personas que trabajan en ella y no las funciones que se desarrollan en la misma.

- ✓ Cuando la organización es chica, muchas veces una persona realiza dos a cuatro funciones ella misma. Por otro lado, una organización grande presenta diseños complejos que, a menudo, deben ser simplificados o fraccionados para ser mejor entendidos visualmente.

2.3. Marco contextual

2.3.1. Antecedentes de la compañía

Consultants SmartConsult S.A. es una PYMES dedicada a la prestación de servicios de asesoría contable, cuya oficina se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Av. Joaquín Orrantía y Av. Juan Tanca Marengo Edificio Equilibrium centro de armonía piso 4 oficina 402.

Esta empresa fue constituida en Agosto del 2012, siendo su actividad económica principal la prestación de servicios de asesoría contable, cuyos fundadores y actuales directivos son Cárdenas Vásquez Werner Guillermo cumpliendo el cargo de representante legal y Cárdenas Vásquez María Verónica siendo accionista mayoritaria.

La compañía en la actualidad cuenta con alrededor de 19 clientes a nivel nacional, un equipo de trabajo conformado por el gerente general, contador y cuatro asistentes tanto de contabilidad como administrativos de tributario.

2.3.2. Misión y Visión de la compañía

La misión de la compañía Consultants SmartConsult S.A. es garantizar la calidad de la información a cada uno de nuestros clientes, mediante el cumplimiento con cada uno de los entes reguladores.

La visión de la compañía Consultants SmartConsult S.A. es dar la cobertura de clientes a nivel nacional de manera eficiente y eficaz.

2.4. Marco conceptual

Manuales.- Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Procedimientos.- Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Manual de procedimientos.- El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que una empresa debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo.

Pymes.- es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

Imperioso.- adj. Algo que es muy necesario y urgente.

Organigrama.- Un organigrama muestra la estructura interna de una organización o empresa. Los empleados y sus cargos se representan con rectángulos y otras figuras, a veces incluyen fotos, información de contacto, correo electrónico y enlaces a páginas web, íconos e ilustraciones.

Jerárquico.- Jerarquía es un orden de elementos de acuerdo a su valor. Se trata de la gradación de personas, animales u objetos según criterios de clase, tipología, categoría u otro tópico que permita desarrollar un sistema de clasificación.

Eficiencia.- Se refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el mejor tiempo posible y con el mínimo de uso posible de los recursos, lo que se supone una optimización.

Eficacia.- Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

Segregación.- Es la acción y efecto de segregar (separar, marginar o apartar algo o alguien de otras cosas o personas).

Asesoría.- se conoce como asesoría al trabajo y el despacho de un asesor, que es una persona dedicada a brindar recomendaciones, sugerencias y consejos en su ámbito de especialización. Empresas de todos los rubros contratan servicios de asesoría para optimizar su funcionamiento.

Asesoría financiera.- consiste una colaboración para que la compañía o la persona puedan gestionar sus recursos económicos de manera exitosa.

El asesor financiero reconoce las necesidades monetarias, estudia las previsiones de egresos e ingresos, analiza la situación fiscal e identifica posibilidades de inversión, entre otras tareas.

Diseñar.- Hacer un plan detallado para la ejecución de una acción o una idea.

Falencias.- Error que se comete al afirmar o asegurar cierta cosa, carencia o defecto de alguna cosa.

Ente.- La actividad económica es realizada por entidades identificables las que constituyen combinaciones de recursos humanos, recursos naturales y de capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines de la entidad. A la contabilidad, le interesa identificar la entidad que persigue fines económicos particulares y que es independiente de otras entidades. Se utilizan para identificar una entidad dos criterios:

- Conjunto de recursos destinados a satisfacer alguna necesidad social con estructura y operación propios.
- Centro de decisiones independientes con respecto al logro de fines específicos, es decir a la satisfacción de una necesidad social.

Por lo tanto, la personalidad de un negocio es independiente de las de sus accionistas o propietarios y en sus estados financieros solo deben incluirse los bienes, valores, derechos y obligaciones de este ente económico independiente. La entidad puede ser una persona física o una combinación de varias de ellas.

Multa.- Se denomina “multa” a todas las sanciones de tipo administrativos, que deben ser cumplidas mediante la entrega de cierta suma de dinero, dentro de un plazo determinado.

Estas penas son utilizadas por el Estado como una herramienta para hacer frente a las infracciones que cometen los ciudadanos día por día, en pos de corregir cualquier conducta indeseada frente a las leyes del país.

Intereses.- La obligación tributaria que no fuera satisfecha en el tiempo que la ley establece, causará a favor del respectivo sujeto activo y sin necesidad de resolución administrativa alguna. Este interés se calculará de acuerdo con las tasas de interés aplicables a cada período trimestral que dure la mora por cada mes de retraso sin lugar a liquidaciones diarias; la fracción de mes se liquidará como mes completo.”

Organización.- Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Control.- Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Administración.- Significa “estar bajo al mando del otro, prestar un servicio”.

Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar, es considerada la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad.

Optimizar.- Optimizar quiere decir buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea. De allí que términos sinónimos sean mejorar, optimar o perfeccionar. Mientras que antónimos serían desmejorar o empeorar.

2.5. Marco Legal

2.5.1. Ley de compañías

Art. 15.- Los socios podrán examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social; pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, solo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales; así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

Art. 25.- Si el Superintendente no recibiere oportunamente los documentos a que se refieren los artículos anteriores, o si aquellos no contuvieren todos los datos requeridos o no se encontraren debidamente autorizados, impondrá al administrador de la compañía remisa una multa de conformidad con el Art. 457 de esta Ley, salvo que antes del vencimiento del plazo se hubiere obtenido del Superintendente la prórroga respectiva, por haberse comprobado la imposibilidad de presentar oportunamente dichos documentos y datos.

La multa podrá repetirse hasta el debido cumplimiento de la obligación exigida. Si dentro de los treinta días posteriores al vencimiento de los respectivos plazos, el Superintendente no recibiera, por falta de pronunciamiento de la junta general de accionistas o socios, los referidos documentos impondrá a la compañía una multa de cincuenta a quinientos sucres por cada día de retraso, hasta la debida presentación de los mismos.

La multa no podrá exceder del monto fijado en el Art. 457 de esta Ley. El Superintendente podrá exigir la presentación del balance general anual y del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias de una compañía sujeta a su vigilancia, una vez transcurrido el primer trimestre del año, aun cuando dichos documentos no hubieren sido aprobados por la junta general de accionistas o de socios. Así mismo, en cualquier tiempo, el Superintendente podrá pedir que una compañía sujeta a su vigilancia le presente su balance de situación a determinada fecha.

Este balance deberá ser entregado dentro de los quince días siguientes al mandato del Superintendente, bajo las mismas sanciones previstas en los incisos anteriores, salvo que la compañía, por razones justificadas, hubiere obtenido prórroga del plazo.

Art. 26.- El ejercicio económico de las compañías terminará cada treinta y uno de diciembre.

Art. 457.- Las multas previstas en esta Ley podrán imponerse hasta por un monto de doce salarios mínimos vitales generales, de acuerdo con la gravedad de la infracción, a criterio del Superintendente o del funcionario delegado para el efecto. Cuando las multas sean en beneficio del Ministerio de Salud, el título respectivo será emitido por la propia Superintendencia de Compañías y remitido para su cobro al Ministerio de Finanzas con notificación del particular al Ministerio de Salud. Art. ...- Cuando se produzca la cancelación de la inscripción del acto societario realizado en contravención con la ley, los socios o accionistas, serán sancionados de manera individual con multa equivalente a diez (10) salarios básicos unificados. Nota: Artículo agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 249 de 20 de Mayo del 2014.

SECCION XVII REGISTRO CREDITICIO

Nota: Sección agregada por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 843 de 3 de Diciembre del 2012.

2.5.2. Ley de régimen tributario interno LORTI

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades.

También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

Art. 20.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso.

Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

Art. 40.- Plazos para la declaración.- Las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente, por los sujetos pasivos en los lugares y fechas determinados por el reglamento. En el caso de la terminación de las actividades antes de la finalización del ejercicio impositivo, el contribuyente presentará su declaración anticipada del impuesto a la renta.

Una vez presentada esta declaración procederá el trámite para la cancelación de la inscripción en el Registro Único de Contribuyentes o en el registro de la suspensión de actividades económicas, según corresponda. Esta norma podrá aplicarse también para la persona natural que deba ausentarse del país por un período que exceda a la finalización del ejercicio fiscal.

Art. 41.- Pago del impuesto.- Los sujetos pasivos deberán efectuar el pago del impuesto a la renta de acuerdo con las siguientes normas:

1.- El saldo adeudado por impuesto a la renta que resulte de la declaración correspondiente al ejercicio económico anterior deberá cancelarse en los plazos que establezca el reglamento, en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos;

2.- Las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual, deberán determinar en su declaración correspondiente al ejercicio económico anterior, el anticipo a pagarse con cargo al ejercicio fiscal corriente de conformidad con las reglas.

Para la liquidación de este anticipo, en los activos de las arrendadoras mercantiles se incluirán los bienes dados por ellas en arrendamiento mercantil.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, no considerarán en el cálculo del anticipo los activos monetarios.

Las sociedades, las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad que obtengan ingresos de actividades agropecuarias o de desarrollo de proyectos inmobiliarios para la vivienda de interés social, no considerarán en el cálculo del anticipo, exclusivamente en el rubro de activos, el valor de los terrenos sobre los que desarrollen dichas actividades.

Las sociedades, las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad no considerarán en el cálculo del anticipo las cuentas por cobrar salvo aquellas que mantengan con relacionadas.

Las sociedades recién constituidas, reconocidas de acuerdo al Código de la Producción, las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad, que iniciaren actividades, estarán sujetas al pago de este anticipo después del quinto año de operación efectiva, entendiéndose por tal la iniciación de su proceso productivo y comercial. En caso de que el proceso productivo así lo requiera, este plazo podrá ser ampliado, previa autorización de la Secretaría Técnica del Consejo Sectorial de la Producción y el Servicio de Rentas Internas.

Para efecto del cálculo del anticipo del impuesto a la renta, los contribuyentes comprendidos en el literal b) del numeral 2 del presente artículo, que por aplicación de normas y principios contables y financieros generalmente aceptados, mantengan activos revaluados, no considerarán para efectuar dicho cálculo, el valor del revalúo efectuado, tanto para el rubro del activo como para el patrimonio.

Se podrán excluir otras afectaciones por aplicación de las normas y principios contables y financieros generalmente aceptados de conformidad con el reglamento.

c) El anticipo, que constituye crédito tributario para el pago de impuesto a la renta del ejercicio fiscal en curso, se pagará en la forma y en el plazo que establezca el Reglamento, sin que sea necesario la emisión de título de crédito. El pago del anticipo a que se refiere el literal anterior se realizará en los plazos establecidos en el reglamento y en la parte que exceda al valor de las retenciones que le hayan sido practicadas al contribuyente en el año anterior al de su pago; el saldo se pagará dentro de los plazos establecidos para la presentación de la declaración del impuesto a la renta del ejercicio fiscal en curso y conjuntamente con esta declaración;

d) Si en el ejercicio fiscal, el contribuyente reporta un Impuesto a la Renta Causado superior a los valores cancelados por concepto de Retenciones en la Fuente de Renta más Anticipo; deberá cancelar la diferencia.

e) Para el caso de los contribuyentes definidos en el literal a) de este artículo, si no existiese impuesto a la renta causado o si el impuesto causado en el ejercicio corriente fuese inferior al anticipo pagado más las retenciones, tendrán derecho a presentar el correspondiente reclamo de pago indebido o la solicitud de pago en exceso, por el total de lo que sobrepase el impuesto a la renta causado.

Los contribuyentes definidos en el literal b) de este artículo, tendrán derecho a presentar el correspondiente reclamo de pago indebido o la solicitud de pago en exceso, según corresponda, así: i) Por el total de las retenciones que se le hubieren efectuado, si no causare impuesto a la renta en el ejercicio corriente o si el impuesto causado fuere inferior al anticipo pagado; ii) Por las retenciones que le hubieren sido efectuadas, en la parte en la que no hayan sido aplicadas al pago del impuesto a la renta.

En el caso de que el impuesto a la renta causado fuere mayor al anticipo pagado. El Servicio de Rentas Internas dispondrá la devolución de lo indebido o excesivamente pagado ordenando la emisión de la nota de crédito, cheque o acreditación respectiva;

f) Nota: Literal derogado por Art. 7 de Ley No. 1, publicada en Registro Oficial Suplemento 392 de 30 de Julio del 2008.

g) Las sociedades en disolución que no hayan generado ingresos gravables en el ejercicio fiscal anterior no estarán sujetas a la obligación de pagar anticipos en el año fiscal en que, con sujeción a la ley, se inicie el proceso de disolución. Tampoco están sometidas al pago del anticipo aquellas sociedades, cuya actividad económica consista exclusivamente en la tenencia de acciones, participaciones o derechos en sociedades, así como aquellas en que la totalidad de sus ingresos sean exentos. Las sociedades en proceso de disolución, que acuerden su reactivación, estarán obligadas a pagar anticipos desde la fecha en que acuerden su reactivación;

h) De no cumplir el declarante con su obligación de determinar el valor del anticipo al presentar su declaración de impuesto a la renta, el Servicio de Rentas Internas procederá a determinarlo y a emitir el correspondiente auto de pago para su cobro.

El cual incluirá los intereses y multas, que de conformidad con las normas aplicables, cause por el incumplimiento y un recargo del 20% del valor del anticipo.

i) El Servicio de Rentas Internas, en el caso establecido en el literal a) de este artículo, previa solicitud del contribuyente, podrá conceder la reducción o exoneración del pago del anticipo del impuesto a la renta de conformidad con los términos y las condiciones que se establezcan en el reglamento.

El Servicio de Rentas Internas podrá disponer la devolución del anticipo establecido en el literal b) por un ejercicio económico cada trienio cuando por caso fortuito o fuerza mayor se haya visto afectada gravemente la actividad económica del sujeto pasivo en el ejercicio económico respectivo; para el efecto el contribuyente presentará su petición debidamente justificada sobre la que el Servicio de Rentas Internas realizará las verificaciones que correspondan. Este anticipo, en caso de no ser acreditado al pago del impuesto a la renta causado o de no ser autorizada su devolución se constituirá en pago definitivo de impuesto a la renta, sin derecho a crédito tributario posterior. Si al realizar la verificación o si posteriormente el Servicio de Rentas Internas encontrase indicios de defraudación, iniciará las acciones legales que correspondan. En casos excepcionales debidamente justificados en que sectores o subsectores de la economía hayan sufrido una drástica disminución de sus ingresos por causas no previsibles, a petición fundamentada del Ministerio del ramo y con informe sobre el impacto fiscal del Director General del Servicio de Rentas Internas, el Presidente de la República, mediante decreto, podrá reducir o exonerar el valor del anticipo establecido al correspondiente sector o subsector.

La reducción o exoneración del pago del anticipo podrá ser autorizado solo por un ejercicio fiscal a la vez.

j) Las sociedades, así como las sucesiones indivisas y las personas naturales, obligadas a llevar contabilidad, cuyos ingresos se obtengan bajo la modalidad de comisiones o similares, por la comercialización o distribución de bienes y servicios, únicamente para efectos del cálculo del anticipo en esta actividad, considerarán como ingreso gravable exclusivamente el valor de las comisiones o similares percibidas directamente, o a través de descuentos o por márgenes establecidos por terceros; y como costos y gastos deducibles, aquellos distintos al costo de los bienes o servicios ofertados.

Para el resto de operaciones de estos contribuyentes, sí se considerará la totalidad de los ingresos gravables y costos y gastos deducibles, provenientes de estas otras operaciones. En el ejercicio de sus facultades, la Administración Tributaria verificará el efectivo cumplimiento de esta disposición.

k) Los contribuyentes cuya actividad económica sea exclusivamente la relacionada con proyectos productivos agrícolas de agroforestería y de silvicultura de especies forestales, con etapa de crecimiento superior a un año, estarán exonerados del anticipo del impuesto a la renta durante los periodos fiscales en los que no reciban ingresos gravados que sean fruto de una etapa principal de cosecha.

l) Los contribuyentes cuya actividad económica sea exclusivamente la relacionada con el desarrollo de proyectos software o tecnología, y cuya etapa de desarrollo sea superior a un año, estarán exonerados del anticipo al impuesto a la renta durante los periodos fiscales en los que no reciban ingresos gravados.

m) Para efecto del cálculo del anticipo del impuesto a la renta, se excluirá de los rubros correspondientes a activos, costos y gastos deducibles de impuesto a la renta y patrimonio, cuando corresponda; los montos referidos a gastos incrementales por generación de nuevo empleo o mejora de la masa salarial, así como la adquisición de nuevos activos destinados a la mejora de la productividad e innovación tecnológica, y en general aquellas inversiones nuevas y productivas y gastos efectivamente realizados, relacionados con los beneficios tributarios para el pago del impuesto a la renta que reconoce el Código de la Producción para las nuevas inversiones, en los términos que establezca el Reglamento.

n) Las instituciones financieras privadas y compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda pagarán el 3% de los ingresos gravables del ejercicio anterior; este porcentaje, podrá ser reducido en casos debidamente justificados por razones de índole económica o social, mediante Decreto Ejecutivo, hasta el 1% de los ingresos gravables, en forma general o por segmentos, previo informe del Ministerio encargado de la política económica y del Servicio de Rentas Internas.

Art. 99.- Cobro de intereses.- Para el cobro de intereses sobre obligaciones tributarias determinadas en esta Ley, se estará a lo previsto en el Código Tributario.

Nota: Artículo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 94 de 23 de Diciembre del 2009.

Art. 100.- Cobro de multas.- Los sujetos pasivos que, dentro de los plazos establecidos en el reglamento, no presenten las declaraciones tributarias a que están obligados, serán sancionados sin necesidad de resolución administrativa con una multa equivalente al 3% por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración, la cual se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración, multa que no excederá del 100% de dicho impuesto.

Para el caso de la declaración del impuesto al valor agregado, la multa se calculará sobre el valor a pagar después de deducir el valor del crédito tributario de que trata la ley, y no sobre el impuesto causado por las ventas, antes de la deducción citada.

Cuando en la declaración no se determine Impuesto al Valor Agregado o Impuesto a la renta a cargo del sujeto pasivo, la sanción por cada mes o fracción de mes de retraso será equivalente al 0.1% de las ventas o de los ingresos brutos percibidos por el declarante en el período al cual se refiere la declaración, sin exceder el 5% de dichas ventas o ingresos. Estas sanciones serán determinadas, liquidadas y pagadas por el declarante, sin necesidad de resolución administrativa previa.

Si el sujeto pasivo no cumpliera con su obligación de determinar, liquidar y pagar las multas en referencia, el Servicio de Rentas Internas las cobrará aumentadas en un 20%. Las sanciones antes establecidas se aplicarán sin perjuicio de los intereses que origine el incumplimiento y, en caso de concurrencia de infracciones, se aplicarán las sanciones que procedan según lo previsto por el Libro Cuarto del Código Tributario. Para el cómputo de esta multa no se tomarán en cuenta limitaciones establecidas en otras normas.

Art. 101.- Responsabilidad por la declaración.- La declaración hace responsable al declarante y, en su caso, al contador que firme la declaración, por la exactitud y veracidad de los datos que contenga. Se admitirán correcciones a las declaraciones tributarias luego de presentadas, sólo en el caso de que tales correcciones impliquen un mayor valor a pagar por concepto de impuesto, anticipos o retención y que se realicen antes de que se hubiese iniciado la determinación correspondiente.

Cuando tales correcciones impliquen un mayor valor a pagar por concepto de impuesto, anticipos o retención, sobre el mayor valor se causarán intereses a la tasa de mora que rija para efectos tributarios. Cuando la declaración cause impuestos y contenga errores que hayan ocasionado el pago de un tributo mayor que el legalmente debido, el sujeto pasivo presentará el correspondiente reclamo de pago indebido, con sujeción a las normas de esta Ley y el Código Tributario.

En el caso de errores en las declaraciones cuya solución no modifique el impuesto a pagar o implique diferencias a favor del contribuyente, siempre que con anterioridad no se hubiere establecido y notificado el error por la administración éste podrá enmendar los errores, presentando una declaración sustitutiva, dentro del año siguiente a la presentación de la declaración.

Cuando la enmienda se origine en procesos de control de la propia administración tributaria y si así ésta lo requiere, la declaración sustitutiva se podrá efectuar hasta dentro de los seis años siguientes a la presentación de la declaración y solamente sobre los rubros requeridos por la Administración Tributaria.

Las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionadas con las obligaciones tributarias, así como los planes y programas de control que efectúe la Administración Tributaria son de carácter reservado y serán utilizadas para los fines propios de la administración tributaria.

Declaración y pago del IVA

Art. 67.- Declaración del impuesto.- Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento. Los sujetos pasivos que exclusivamente transfieran bienes o presten servicios gravados con tarifa cero o no gravados, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA causado, presentarán una declaración semestral de dichas transferencias, a menos que sea agente de retención de IVA.

Nota: Artículo sustituido por Art. 123 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.

Art. 68.- Liquidación del impuesto.- Los sujetos pasivos del IVA obligados a presentar declaración efectuarán la correspondiente liquidación del impuesto sobre el valor total de las operaciones gravadas. Del impuesto liquidado se deducirá el valor del crédito tributario de que trata el artículo 66 de esta Ley.

Art. 69.- Pago del impuesto.- La diferencia resultante, luego de la deducción indicada en el artículo anterior, constituye el valor que debe ser pagado en los mismos plazos previstos para la presentación de la declaración.

Si la declaración arroja saldo a favor del sujeto pasivo, dicho saldo será considerado crédito tributario, que se hará efectivo en la declaración del mes siguiente. Los valores así obtenidos se afectarán con las retenciones practicadas al sujeto pasivo y el crédito tributario del mes anterior si lo hubiere.

Cuando por cualquier circunstancia evidente se presuma que el crédito tributario resultante no podrá ser compensado con el IVA causado dentro de los seis meses inmediatos siguientes, el sujeto pasivo podrá solicitar al Director Regional o Provincial del Servicio de Rentas Internas.

La devolución o la compensación del crédito tributario originado por retenciones que le hayan sido practicadas. La devolución o compensación de los saldos del IVA a favor del contribuyente no constituyen pagos indebidos y, consiguientemente, no causarán intereses.

Nota: Artículo reformado por Art. 124 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.

2.5.3. Normas Internacionales de Contabilidad No. 12 (NIC Impuesto a las Ganancias)

Objetivo

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable del impuesto a las ganancias. El principal problema al contabilizar el impuesto a las ganancias es como tratar las consecuencias actuales y futuras de:

- (a) La recuperación (liquidación) en el futuro del importe en libros de los activos (pasivos) que se han reconocido en el estado de situación financiera de la entidad; y
- (b) Las transacciones y otros sucesos del periodo corriente que han sido objeto de reconocimiento en los estados financieros.

Tras el reconocimiento, por parte de la entidad que informa, de cualquier activo o pasivo, esta inherente la expectativa de que recuperará el primero o liquidará el segundo, por los valores en libros que figuran en las correspondientes partidas.

Cuando sea probable que la recuperación o liquidación de los valores contabilizados vaya a dar lugar a pagos fiscales futuros mayores (menores) de los que se tendrían si tal recuperación o liquidación no tuviera consecuencias fiscales, la presente Norma exige que la entidad reconozca un pasivo (activo) por el impuesto diferido, con algunas excepciones muy limitadas.

Alcance

Esta norma se aplicará en la contabilización del impuesto a las ganancias.

Para los propósitos de esta Norma, el término impuesto a las ganancias incluye todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que se relacionan con las ganancias sujetas a imposición. El impuesto a las ganancias incluye también atributos, tales como las retenciones sobre dividendos, que se pagan por pagar de una entidad subsidiaria, asociada o negocio conjunto, cuando procedan a distribuir ganancias a la entidad que informa.

2.5.4. Código de trabajo

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina Empresario o empleador. El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período.

Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares. También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 13.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la información a utilizar se basa en una investigación de campo ya que estaremos tomando hechos reales y por esto es necesario analizar la información directamente en el lugar donde acontecen los problemas que sería las instalaciones de Consultants SmartConsult.

Según (El Pensante, 2016) indica a la “Investigación de Campo como el proceso en donde se usan los mecanismos investigativos, a fin de aplicarlos en el intento de comprensión y solución de algunas situaciones o necesidades específicas. De esta forma, la Investigación de Campo se caracterizaría principalmente por la acción del investigador en contacto directo con el ambiente natural o las personas sobre quienes se desea realizar el estudio en cuestión”

Las herramientas que usaremos en la realización de la tesis serán las encuestas, entrevistas y comparabilidad de las cuales obtendremos resultados más confiables, para así poder tomar decisiones y corregirlos.

3.2. Tipo de la investigación

La siguiente investigación tiene como objetivo principal describir y analizar las falencias que está teniendo en la actualidad la compañía Consultants SmartConsult S.A., con el propósito de dar soluciones permitiendo así cumplir con nuestra propuesta que es el “Diseño de manuales de procedimientos” esta investigación se puede dar de tipo descriptiva. Según (Meyer., 2006) indica que “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”.

Este tipo de investigación nos ayudará a conocer de manera más amplia los problemas internos que posee la compañía y así poder mejorar la efectividad de la información contable de los clientes.

3.3. Población y muestras

3.3.1. Población

Llamamos población al conjunto de los elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que componen la población es llamado individuo o unidad estadística, en algunas ocasiones no es posible la observación de todos los individuos de la población debido al coste que ella supone. En estas situaciones, se trabaja con un subconjunto de elementos de la población al que denominamos muestra.

(Vargas Sabadías, Estadística descriptiva e inferencial, 1995)

Dentro del siguiente proceso, se mostrará el listado de las personas que laboran en el área administrativa de la compañía a las cuales se les realizarán las respectivas encuestas, y mediante esos resultados obtenidos que son de gran importancia, poder cumplir con el objetivo y demostrar la hipótesis general del proyecto.

Tabla 3 Población

Nombres del personal	Cargo	Cantidad	Tipo
Werner Cárdenas Vásquez	Gerente General	1	Encuesta
María Verónica Cárdenas Vásquez	Contador General	1	Encuesta
Adriana Mayorga Astudillo	Sub-contador	1	Encuesta
Andrea Rendón Morán	Asistente Contable	1	Encuesta
Andrea Lima Vincent	Asistente Administrativo	1	Encuesta
José Luis Heredia	Asistente de Impuesto	1	Encuesta

Nota: Empleados que conforman la compañía Consultants SmartConsult S.A

3.3.2. Muestra

Debido a que la cantidad del personal es objeto de estudio es mínima no necesitamos calcular una muestra para el proyecto.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. La encuesta

Se realizará a 6 personas que se encuentran laborando actualmente en la compañía, las cuales pasan a diario manejando la información de cada uno de los clientes.

3.4.2. La observación

Observar detenidamente el caso, tomar apunte de las irregularidades para luego discutir las y buscar una solución.

3.4.3. Comparabilidad

Luego haber obtenido los resultados, se realizará un análisis de cada una de las falencias que se han presentado en la compañía.

3.5. Análisis e interpretación de los resultados

3.5.1. Procesamiento y análisis de las encuestas

1. ¿Las personas encargadas de la información de los clientes saben sobre sus deberes y obligaciones?

Tabla 4 Deberes y Obligaciones de los empleados

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

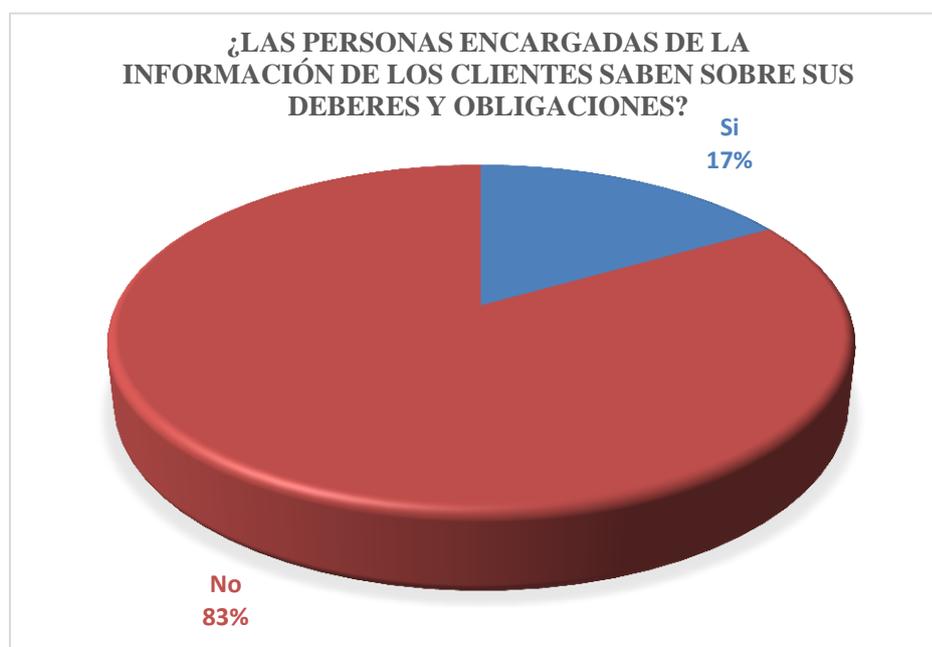


Figura 1 Deberes y Obligaciones de los empleados

Análisis

Una vez realizada la encuesta sobre el conocimiento que tienen los empleados de sus deberes y obligaciones se determinó que del 100% de los encuestados el 83% desconoce sobre cuáles serían sus deberes y obligaciones ocasionando así retraso del ingreso de la información contable de los clientes al sistema y el 17% si conoce sus deberes y obligaciones.

2. ¿Considera usted que se lleva un buen control de la información de los clientes?

Tabla 5 Control de la información de los clientes

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%



Figura 2 Control de la información de los clientes

Análisis

Realizada la encuesta sobre el control de la información de los clientes, del 100% de los encuestados el 67% opina que no se está llevando un buen control de la información de los clientes ya que usualmente no encuentran toda la información al día en el sistema o a su vez entregada a los clientes en las fechas respectivas y el 33% opina que si se tiene un buen control de la información ya que si han encontrado la información que buscaban en el sistema.

3. Califique ese control de la información de los clientes

Tabla 6 Calificación sobre el control de la información

Opciones	Calificación	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	1	17%
Bueno	2	33%
Regular	3	50%
Malo	0	0%
Total	6	100%



Figura 3 Calificación sobre el control de la información

Análisis

Realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados el 50% opina que el control de la información de los clientes es regular ya que han tenido problemas constantes con los entes reguladores, el 33% opina que el control de la información de los clientes es bueno ya que a pesar de los retrasos que puedan tener se logra cumplir con los clientes, y el 17% cree que el control de la información es muy buena pero que se puede mejorar más, por ende se puede deducir que no existe un buen control de la información de los clientes.

4. ¿Considera usted que se debería diseñar manuales de procedimientos?

Tabla 7 Diseño de manuales de procedimientos

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

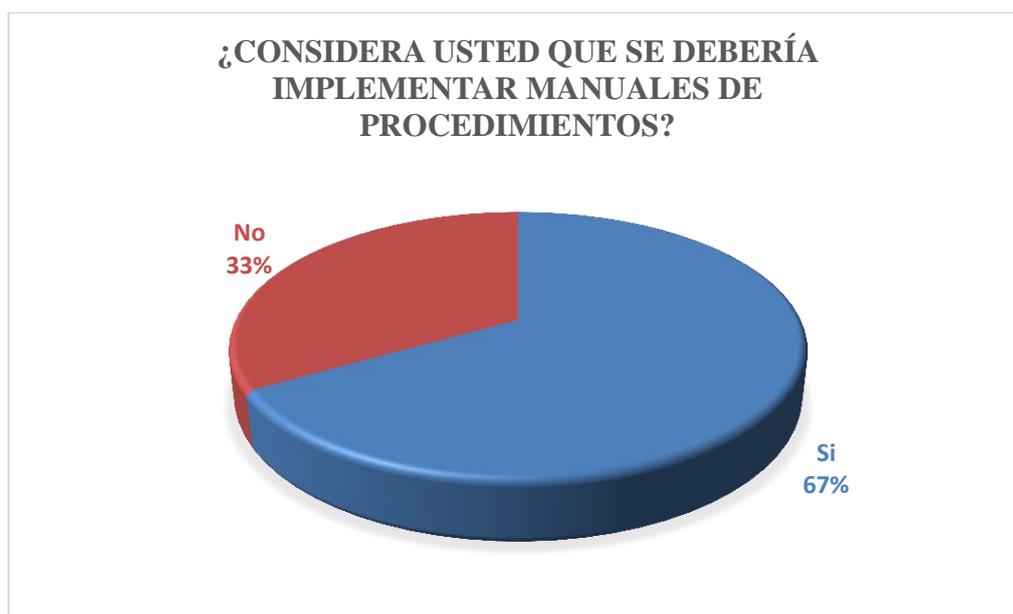


Figura 4 Diseño manuales de procedimientos

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados el 67% opinan que se debería diseñar manuales de procedimientos, puesto que sería de gran ayuda para el control y organización de la información de los clientes, mientras que el resto de la población cree que no es necesario pues no haría ningún tipo de diferencia.

5. Existen problemas con los entes reguladores

Tabla 8 Problemas con entes reguladores

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

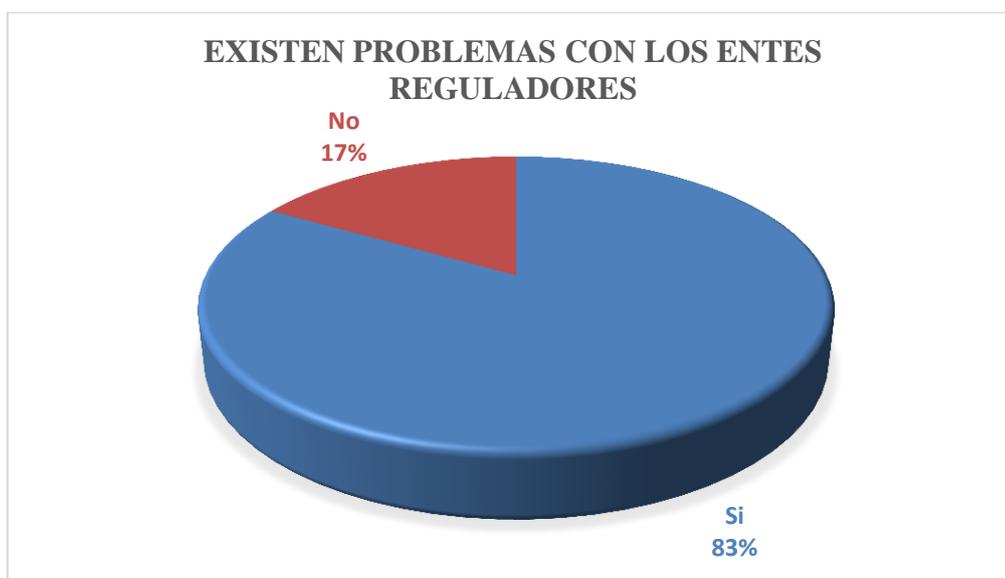


Figura 5 Problemas con entes reguladores

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 83% se ha percatado de que si se tienen problemas con los entes reguladores y esto ha ocasionado problemas ya que se ha incurrido en gastos de intereses y multas por el atraso de la información, y el 17% de los encuestados no se ha percatado de estos problemas.

6. ¿Con qué ente regulador se presenta con mayor frecuencia los problemas?

Tabla 9 Entes reguladores con mayores problemas

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
SRI	3	50%
IESS	1	17%
Súper de Compañías	2	33%
Ministerio de trabajo	0	0%
Total	6	100%



Figura 6 Entes reguladores con mayores problemas

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 50% dice que los mayores problemas que se tienen son con el SRI ya que se tiene atrasos y pagos innecesarios por concepto de intereses y multas, el 33% cree que el mayor problema que se tiene es con la Súper de Compañías por atrasos al momento de subir los estados financieros a la página y el 17% opina que el mayor problema es con el IESS por temas de descuadres.

7. ¿Considera usted que si se diseña los manuales de procedimientos se mejorara la situación de la compañía?

Tabla 10 Mejoramiento de la situación de la compañía

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

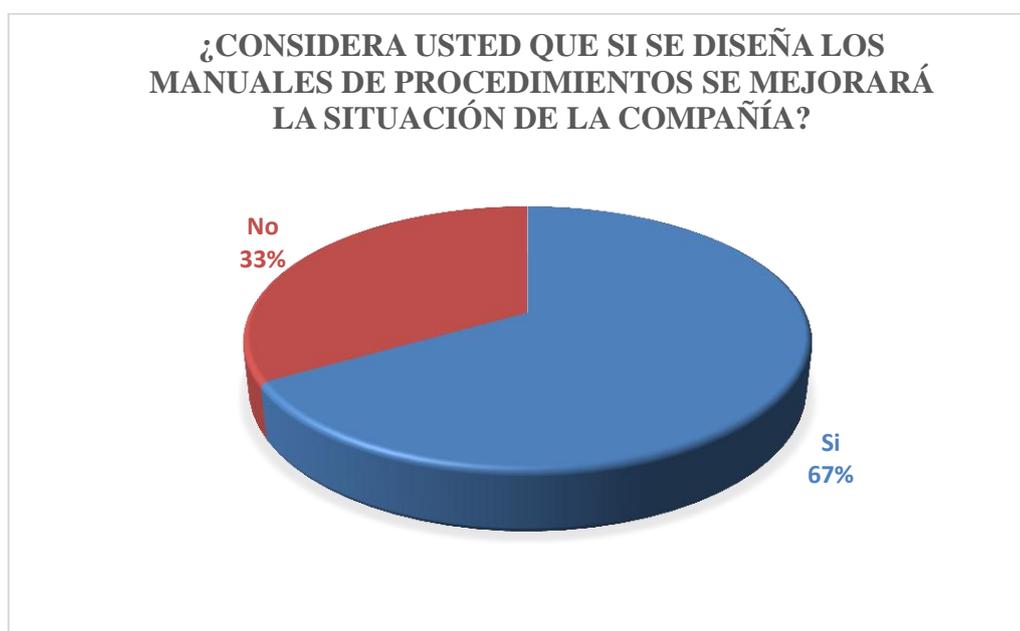


Figura 7 Mejoramiento de la situación de la compañía

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados el 67% opina que si se diseña manuales de procedimientos se mejorará la situación de la compañía puesto que los encargados sabrán cómo actuar en el momento que se presenten problemas de control de la información de los clientes y el 33% no cree que se mejorará la situación con el diseño de dichos de manuales.

8. Al inicio de cada periodo fiscal se planifica como será llevada la contabilidad de los clientes

Tabla 11 Planificación período laboral anual

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%



Figura 8 Planificación período laboral anual

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% todos indican que no se realiza una debida planificación de cómo será llevada la contabilidad de los clientes por ende a lo largo del periodo fiscal van surgiendo problemas que se pudieron haber evitado si se hubiese realizado la correcta planificación de trabajo.

9. Durante el tiempo que lleva laborando ¿Ha recibido alguna capacitación referente a las actividades que realiza?

Tabla 12 Capacitación

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%



Figura 9 Capacitación

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 67% indica que no ha recibido una capacitación acerca de todas sus actividades a realizar dentro de la compañía y esto ocasiona incertidumbre en el empleado ya que no sabe que debe realizar o a que compañías les llevará la información contable y el 33% dice que si recibió en algún momento algún tipo de capacitación.

10. ¿Cuántas veces al año considera usted que se debería capacitar al personal?

Tabla 13 Períodos de capacitación

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
1 vez al año	2	33%
2 veces al año	3	50%
Cada mes	1	17%
Total	6	100%



Figura 10 Períodos de Capacitación

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 50% indica que se debería capacitar al personal 2 veces al año para un mejor control de la información contable de los clientes, el 33% considera que es pertinente una capacitación anual indicando responsabilidad, obligaciones y una correcta segregación de funciones, y 17% opina que sería mejor capacitar al personal cada mes para ir revisando y cuadrando la información mensualmente.

11. La información que le solicitan los clientes con qué frecuencia se encuentra contabilizada

Tabla 14 Información contabilizada

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Siempre	1	17%
A veces	5	83%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

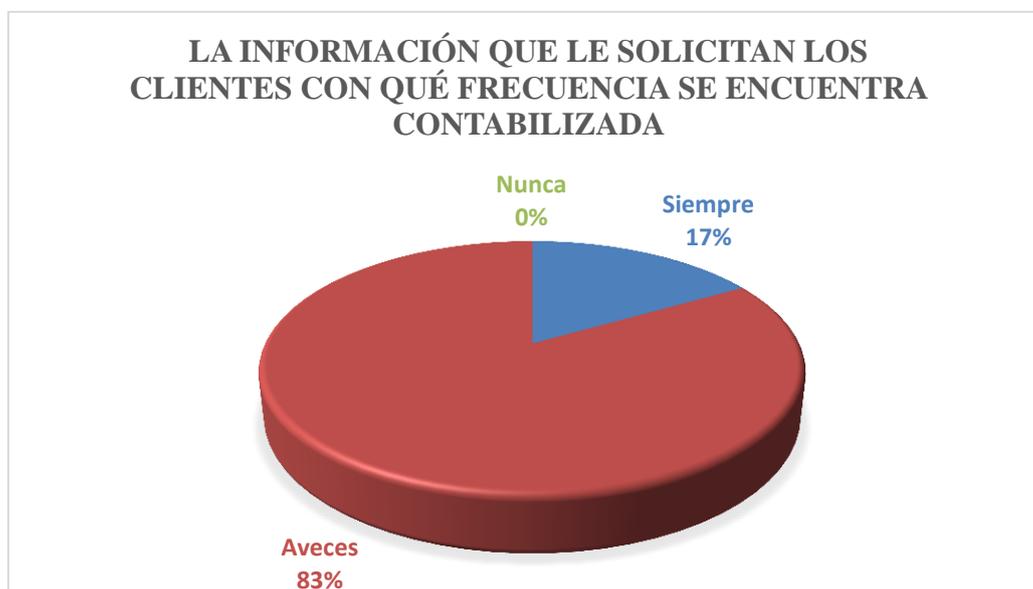


Figura 11 Información contabilizada

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 83% indica que en algunas ocasiones se puede encontrar la información de los clientes ingresadas en el sistema y el 17% indica que siempre han encontrado la información de los clientes contabilizados.

12. ¿Con qué frecuencia hay descuadres en la presentación de información de los clientes?

Tabla 15 Descuadres de la información contable

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Siempre	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	1	17%
Total	6	100%



Figura 12 Descuadres de la información contable

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 50% indica que siempre se encuentran con descuadres en la información de los clientes, el 33% indica que en algunas ocasiones suceden esos descuadres y el 17% dice que nunca hay descuadres de la información contable de los clientes.

13. ¿En qué informes ocurren mayormente esos descuadres?

Tabla 16 Frecuencia de los descuadres

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Declaraciones al SRI	2	33%
Anexos Transaccionales	3	50%
Nómina	1	17%
IESS	0	0%
Total	4	100%



Figura 13 Frecuencia de los descuadres

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 50% indica que los descuadres más frecuentes ocurren en los anexos transaccionales, debido a que no existe una buena comunicación entre los empleados, el 33% dice que los descuadres ocurren más en las declaraciones al SRI por motivo de informes de compras y ventas incompletos, el 17% indica que los descuadres suceden más en el módulo de roles de pago ya que no cuadra con lo que está subido en la página del IESS.

14. ¿Cuáles son las causas frecuentes de esos descuadres?

Tabla 17 Causas de esos descuadres

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Informes mal elaborados	1	17%
Información duplicada	4	67%
Falta de comunicación	1	17%
Total	6	100%



Figura 14 Causas de esos descuadres

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, 67% indica que una de las causas más frecuentes por las que ocurren esos descuadres es debido a información duplicada ya que no existe una correcta segregación de funciones, el 17% dice que esos descuadres ocurren debido a la falta de comunicación que existen en los trabajadores y el 16% indica que esos descuadres ocurren comúnmente por informes mal elaborados ya que se toma información errónea del sistema.

15. ¿Considera usted que se trabaja en equipo y hay una correcta segregación de funciones?

Tabla 18 Trabajo en equipo y segregación de funciones

Opciones	N. de encuestados	Porcentajes
Si	1	17%
No	4	67%
A veces	1	17%
Total	6	100%



Figura 15 Trabajo en equipo y segregación de funciones

Análisis

Una vez realizada la encuesta se determinó que del 100% de los encuestados, el 67% indica que no existe una correcta segregación de funciones y no se trabaja en equipo y una prueba de eso es los constantes errores y descuadres en la información de los clientes, el 17% indica que en algunas ocasiones se logra trabajar en equipo y se tiene una buena segregación de funciones y el 16% opina que si se logra trabajar en equipo y hay una correcta segregación de funciones.

3.5.2. Análisis general de los resultados

Luego de los resultados que arrojaron las encuestas realizadas al personal que labora en la compañía Consultants SmartConsult S.A. se encontró como problemas principales lo siguiente, los empleados que laboran en la compañía desconocen sobre sus deberes y obligaciones, no se está llevando un buen control de la información contable de los clientes por lo tanto se hayan descuadres en los informes, existe problemas frecuentes con los entes reguladores por lo consiguiente esto conlleva al pago de multas e intereses, al inicio de cada periodo fiscal no se realiza una planificación de la contabilidad de los clientes y no hay una correcta segregación de funciones la por lo tanto esta falta de organización y administración en toda la compañía ocasiona que existan problemas y atrasos con la información contable de los clientes y no puedan cumplir con los entes reguladores por los cuales son regidos.

Debido a estos problemas que tiene la compañía, pierden credibilidad hacia los clientes ya que no pueden cumplir a cabalidad en el tiempo estipulado con todas sus exigencias y mantener la información contable de cada uno de ellos ingresada en el sistema.

Después de observar y analizar cada una de las preguntas que se realizó en la encuesta, dio como resultado que la compañía necesita de manera imperiosa manuales de procedimientos para la compañía para poder mejorar cada una de las falencias que se detectaron.

CAPÍTULO IV

4. La Propuesta

4.1. Tema

Diseño de manuales de procedimientos para la compañía Consultants SmartConsult S.A.

4.2. Descripción de la propuesta

Para poder plantear manuales de procedimientos, primero se debe crear el organigrama para poder conocer los cargos de manera jerárquica en la compañía Consultants SmartConsult S.A., luego de eso realizar una correcta segregación de funciones acompañado de sus manuales y por último el manual de procedimientos con su respectivo flujo grama, para poder así disminuir la deficiencia de los registros, descuadres y atrasos con los entes reguladores y de esta manera poder cumplir a cabalidad con cada uno de nuestros clientes.

4.3. Validación de la propuesta

Lo que se busca con la propuesta es mejorar de manera paulatina la eficiencia y eficacia en la compañía, mediante el diseño de manuales de procedimientos, manuales de funciones y dejando estipulado de manera jerárquica los cargos de los empleados y de esta manera poder cumplir con cada una de las exigencias de nuestros clientes y alcanzar los objetivos propuestos.

4.4. Objetivos de la propuesta

4.4.1. Objetivo general

Mejorar la eficiencia y eficacia de la información contable mediante el diseño de un manual de procedimientos en la compañía Consultants SmartConsult S.A.

4.4.2. Objetivos específicos

- Determinar las falencias que está teniendo el departamento de contabilidad con respecto a la entrega de información contable de los clientes.
- Realizar una correcta distribución de responsabilidades y asignar a cada empleado clientes específicos.
- Establecer procedimientos para mejorar la entrega de información contable de cada cliente.
- Disminuir la carga laboral para optimizar el tiempo de los empleados.

4.5. Desarrollo de la propuesta

En base a los resultados obtenidos mediante el análisis de las encuestas, se determinó que es necesario la elaboración de un organigrama jerárquico, manual de funciones para cada uno de los empleados y manual de procedimientos para poder así mejorar la administración y organización de la compañía.

Es necesario indicar que estos manuales una vez elaborados y en base a cambios y transformaciones que se genere mediante su funcionamiento, puedan ser actualizados periódicamente.

4.5.1. Organigrama jerárquico propuesto para la compañía Consultants

SmartConsult S.A.

La compañía necesita mejorar su organización y administración es por eso que hemos propuesto un organigrama jerárquico y para ello proponemos el organigrama siguiente:

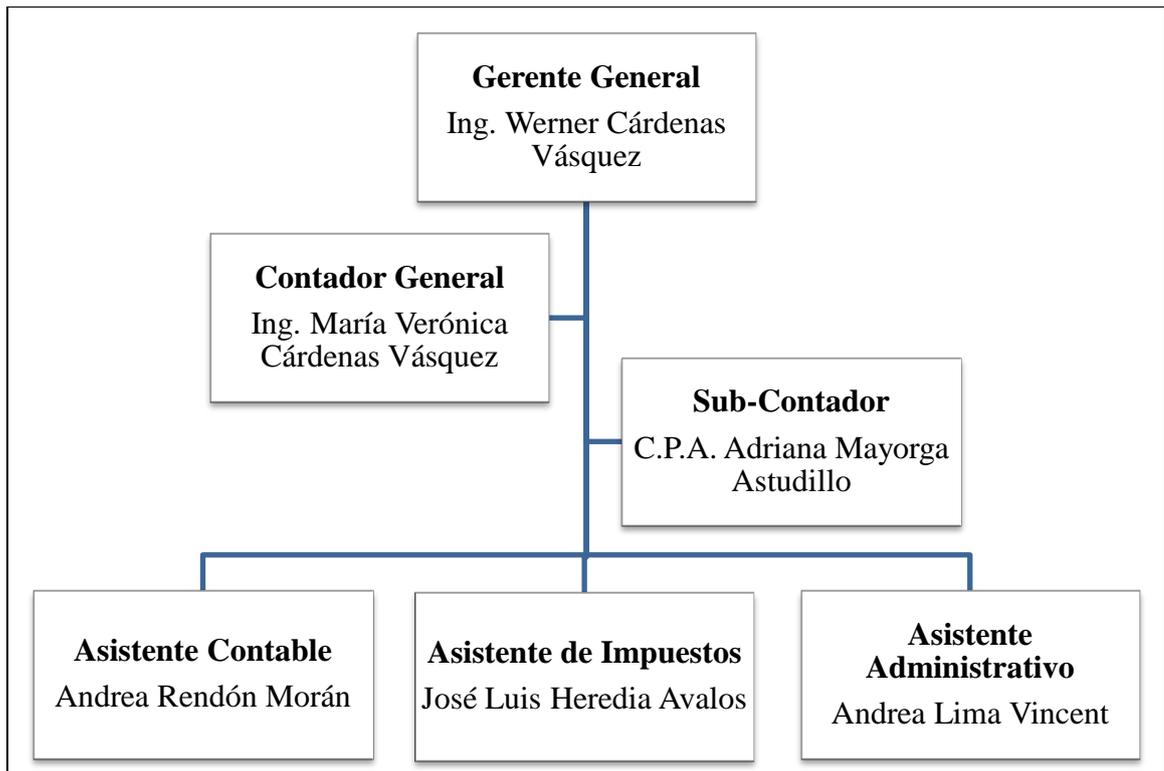


Figura 16 Organigrama propuesto para Consultants SmartConsult S.A.

4.5.2. Descripción y perfil del puesto

A continuación se darán a conocer las funciones de cada uno de los cargos ocupados por los empleados de Consultants SmartConsult S.A.

Gerente General

El gerente general es el responsable de la dirección y representación de la compañía, establece la política general que regirá la empresa. Desarrolla y define los objetivos y metas de la compañía.

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha: 10-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/1
	GERENTE GENERAL	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea

Objetivo del Manual:
Servir de fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de todas las actividades que debe desarrollar.

Unidad administrativa
Gerente General

Código departamental
001

Jefe Inmediato
Presidente de junta de accionistas

Perfil del cargo
El gerente general es una persona clave para el mantenimiento regular y eficiente de las operaciones.

Conocimiento del Puesto
El gerente general deberá tener experiencia y conocer el funcionamiento de la compañía.
Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado.

Funciones generales
Realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la sociedad.
Organizar el régimen interno de la sociedad, usar el sello de la misma, expedir la correspondencia y cuidar que la contabilidad esté al día.
Representar a la compañía y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales, políticas y policiales, en cualquier lugar de la República o en el extranjero.
Asistir, con voz pero sin voto, a las sesiones del Directorio, salvo que éste acuerde sesionar de manera

Figura 17 Manual de funciones Gerente General

Contador General

Es el responsable de la presentación de la información contable y financiera de la compañía para la correcta toma de decisiones y cumplimiento con las obligaciones fiscales.

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha: 10-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/1
	CONTADOR GENERAL	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea
<p><u>Objetivo del Manual:</u> Servir de fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de todas las actividades que deben desarrollar.</p> <p><u>Unidad administrativa</u> Contador General</p> <p><u>Código de departamental</u> 002</p> <p><u>Jefe Inmediato</u> Gerente General</p> <p><u>Perfil del cargo</u> Profesional Contador Público Autorizado, indispensable conocimiento en Normas Internacionales de Información Financiera y alta experiencia.</p> <p><u>Conocimiento del Puesto</u> Se encargará del óptimo manejo y control de los recursos económicos y financieros de la empresa. Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.</p> <p><u>Funciones generales</u> Planificar y coordinar las funciones relacionadas con el área contable. Coordinar la ejecución de políticas relacionados con el área contable, asegurándose que cumpla con las normas internacionales de información de financieras y las normas internacionales de contabilidad. Elaborar estados financieros mensuales. Verificar y depurar cuentas contables Controlar el correcto registro de los auxiliares contables Revisar y firmas conciliaciones bancarias. Revisar asientos contables. Analizar cuentas contables y estados financieros anuales</p>		

Figura 18 Manual de funciones Contador General

Sub-Contador

Asegurarse que las operaciones contables de la compañía se encuentren correctamente contabilizadas basándose en las normas internacionales de información financiera.

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha: 10-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/1
	SUB-CONTADOR	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea
<p><u>Objetivo del Manual:</u> Servir de fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de todas las actividades que deben desarrollar.</p> <p><u>Unidad administrativa</u> Sub-Contador</p> <p><u>Código departamental</u> 003</p> <p><u>Jefe Inmediato</u> Contador General</p> <p><u>Perfil del cargo</u> Profesional Contador Público, indispensable conocimiento en Normas Internacionales de Información Financiera y alta experiencia.</p> <p><u>Conocimiento del Puesto</u> Se encargará de la correcta contabilización de todas las operaciones de la compañía Realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.</p> <p><u>Funciones generales</u> Registros contables en el sistema Elaboración de estados financieros anuales Controlar y supervisar el trabajo contable Sube las declaraciones al SRI Elaboración de reportes mensuales. Elaboración de presupuestos mensuales Realización de nómina a los empleados Control de compras y ventas</p>		

Figura 19 Manual de funciones Sub-Contador

Asistente Contable

El asistente contable es aquella persona que sirve de apoyo para el sub-contador, debe ser una persona organizada, porque debe mantener toda la información contable y financiera ordenada.

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha: 05-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/1
	ASISTENTE CONTABLE	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea

Objetivo del Manual:
 Servir de fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de todas las actividades que deben desarrollar.

Unidad administrativa
 Asistente Contable

Código de departamental
 004

Jefe Inmediato
 Sub-Contador

Perfil del cargo
 Estudiante de las carreras contaduría pública autorizada, ingenieros comerciales con conocimientos básicos en contabilización e impuestos.

Conocimiento del Puesto
 Se encargará de mantener la información contable organizada y al día
 Realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

Funciones generales
 Registros contables en el sistema
 Elaboración de facturas
 Elaboración de retenciones
 Contabilizaciones en el sistema contable
 Conciliaciones Bancarias
 Depreciación de activo fijo
 Sueldos y Beneficios sociales

Figura 20 Manual de funciones Asistente Contable

Asistente de Impuestos

Es el encargado de ejecutar todos los procesos tributarios, de acuerdo con la normativa, preparar la información y registro de impuestos.

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha: 05-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/1
	ASISTENTE DE IMPUESTOS	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea
<p><u>Objetivo del Manual:</u> Servir de fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de todas las actividades que deben desarrollar.</p> <p><u>Unidad administrativa</u> Asistente de Impuestos</p> <p><u>Código de departamental</u> 005</p> <p><u>Jefe Inmediato</u> Contador General</p> <p><u>Perfil del cargo</u> Estudiante de las carreras contaduría pública autorizada, ingeniería en tributación y finanzas con conocimientos sólidos en impuestos.</p> <p><u>Conocimiento del Puesto</u> Conocimientos actualizados en impuestos, tributos y retenciones. Realizar los registros tributarios de la empresa.</p> <p><u>Funciones generales</u> Elaboración de anexos transaccionales Declaraciones al SRI Conciliaciones Tributarias Reclamos de crédito tributario Liquidación de impuestos Pagos al servicio de rentas internas Anexos en general</p>		

Figura 21 Manual de funciones Asistente de Impuestos

Asistente Administrativo

El asistente administrativo es el encargado de asistir, coordinar, ejecutar tareas gerenciales y entrega de informes mensuales.

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha: 05-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/1
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea
<p><u>Objetivo del Manual:</u> Servir de fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de todas las actividades que deben desarrollar.</p> <p><u>Unidad administrativa</u> Asistente Administrativo</p> <p><u>Código de departamental</u> 006</p> <p><u>Jefe Inmediato</u> Gerente General</p> <p><u>Perfil del cargo</u> Estudiante de las carreras de administración de empresas</p> <p><u>Conocimiento del Puesto</u> Organización, atención al cliente, archivo Mantiene el correcto y eficaz funcionamiento de la organización.</p> <p><u>Funciones generales</u> Ingreso de facturas al sistemas Agendamiento de citas Archivo de documentos Reportes de compras y ventas Reposición de caja chica Trámites en línea</p>		

Figura 22 Manual de funciones Asistente Administrativo

4.5.3. Asignación de clientes

Uno de los problemas que también se detectaron en la compañía, es que los empleados no tienen clientes establecidos previamente, a los cuales ellos les llevaran la contabilidad, por lo tanto se ha propuesto elaborar un cuadro detallando la asignación de clientes a los empleados.

Tabla 19 Asignación de clientes

No	Clientes	Empleado	Responsabilidades
1	Carilli S.A.	Andrea Rendón Morán	Contabilización completa
2	Midisa S.A.	Andrea Rendón Morán	Contabilización completa
3	Accesaleasing S.A.	Andrea Rendón Morán	Contabilización completa
4	C.V. Hormigones S.A.	Andrea Rendón Morán	Contabilización completa
5	Qualiclip S.A.	Andrea Rendón Morán	Contabilización completa
6	Spillinga S.A.	Adriana Mayorga Astudillo	Contabilización completa
7	Dencer S.A.	Adriana Mayorga Astudillo	Contabilización completa
8	Donasitacorp S.A.	Adriana Mayorga Astudillo	Contabilización completa
9	Cargaflec S.A.	Adriana Mayorga Astudillo	Contabilización completa
10	Construrbanis S.A.	Adriana Mayorga Astudillo	Contabilización completa
11	Invercash S.A.	Andrea Lima Vincent	Contabilización completa
12	Nansur S.A.	Andrea Lima Vincent	Contabilización completa
13	C.V. Transportes S.A.	Andrea Lima Vincent	Contabilización completa
14	Technorions S.A.	Andrea Lima Vincent	Contabilización completa
15	Andrivecom S.A.	Andrea Lima Vincent	Contabilización completa
16	Anvexicorp S.A.	José Luis Heredia Ávalos	Contabilización completa
17	Ishkal S.A.	José Luis Heredia Ávalos	Contabilización completa
18	Iskramundi S.A.	José Luis Heredia Ávalos	Contabilización completa
19	Riofuego S.A.	José Luis Heredia Ávalos	Contabilización completa
20	Compañía Zambrano Mendoza & asociados	José Luis Heredia Ávalos	Contabilización completa

Nota: Distribución de clientes a cada uno de los empleados de SmartConsult S.A.

4.5.4. Manual de procedimientos para la compañía Consultants SmartConsult S.A.

Procedimiento: Recepción de la información contable de los clientes

Una vez recibida la información contable de los clientes mediante valija, se procederá a revisar que la información esté completa, ya que el cliente informa mediante correo electrónico acerca de toda la información que ha enviado a la oficina para la contabilización.

Tabla 20 Manual de procedimientos recepción de la información contable

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Fecha: 10-jul-18</p>
	<p align="center">CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.</p>	<p>Hoja: 1/5</p>
	<p>Recepción de la información contable de los clientes</p>	<p>Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea</p>
<p><u>Responsable de la recepción de la información</u></p> <p><u>Asistente Administrativo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe la información contable de los clientes mediante valija. • Revisa que toda la información contable está completa según lo anunciado por correo electrónico. • Descarga y adjunta documentos electrónicos con sus respectivos comprobantes de retención. • Distribuye las valijas a cada uno de los empleados según el cliente antes asignado. 		

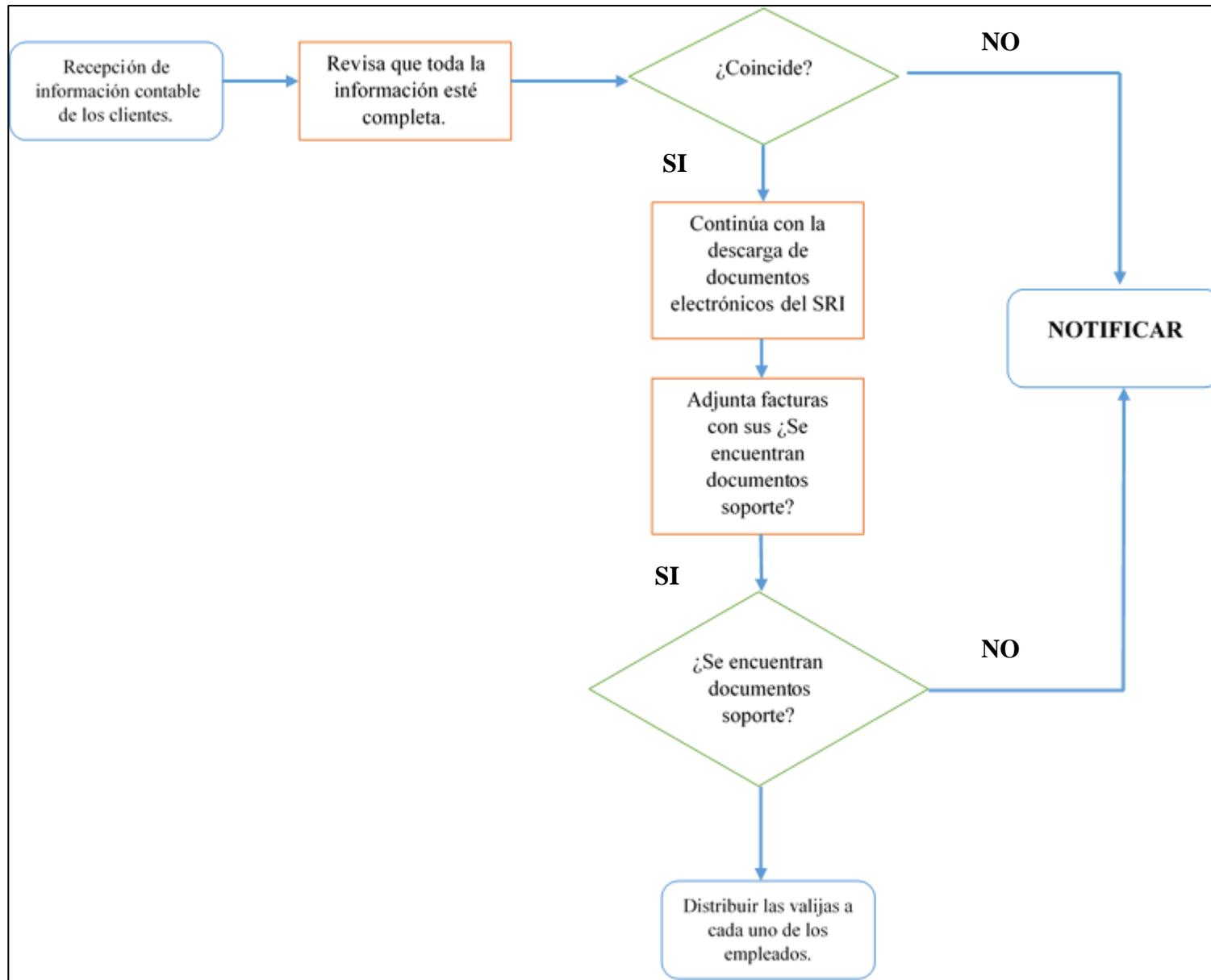


Figura 23 Flujo-grama Recepción de la información contable

Procedimiento: Ingreso de la información contable al sistema**Tabla 21** Manual de procedimientos Ingreso de la información contable al sistema.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:	10-jul-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja:	2/5
	Ingreso de la información contable al sistema	Elaborado por:	Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea
<p><u>Ingreso de información contable al sistema</u></p> <p>Asistente Contable</p> <p>Revisa que la valija recibida sea de las compañías asignadas</p> <p>Registra Facturas de clientes, proveedores y reposición de caja chica</p> <p>Realiza la conciliación bancaria correspondiente al mes en curso</p> <p>Registra asientos de depreciación de activo fijo mensuales</p> <p>Realiza roles de pago y registra asiento de nómina de empleados</p> <p><u>Declaraciones mensuales y elaboración de ATS</u></p> <p>Asistente de Impuestos</p> <p>Elabora cuadro explicativo de compras y ventas del mes</p> <p>Revisa mayores de impuestos</p> <p>Realiza declaración mensual de todos los clientes.</p> <p>Realiza ATS de todas las compañías</p> <p>Registra asientos de liquidación de impuestos</p> <p><u>Revisión de información contable de los clientes</u></p> <p>Sub-contador</p> <p>Revisa que la contabilización de la información este correcta</p> <p>Revisa mayores de todas las cuentas</p> <p>Elabora el presupuesto mensual</p> <p>Revisa y sube las declaraciones al SRI mensualmente</p> <p>Elabora los estados financieros de manera mensual</p> <p><u>Revisión y análisis de información contable de los clientes</u></p> <p>Contador General</p> <p>Revisar y firmar conciliaciones bancarias</p> <p>Revisa y analiza mayores contables de las cuentas más significativas</p> <p>Revisa y firma los estados financieros mensuales de los clientes</p> <p>Realiza el presupuesto mensual de cada uno de los clientes</p>			

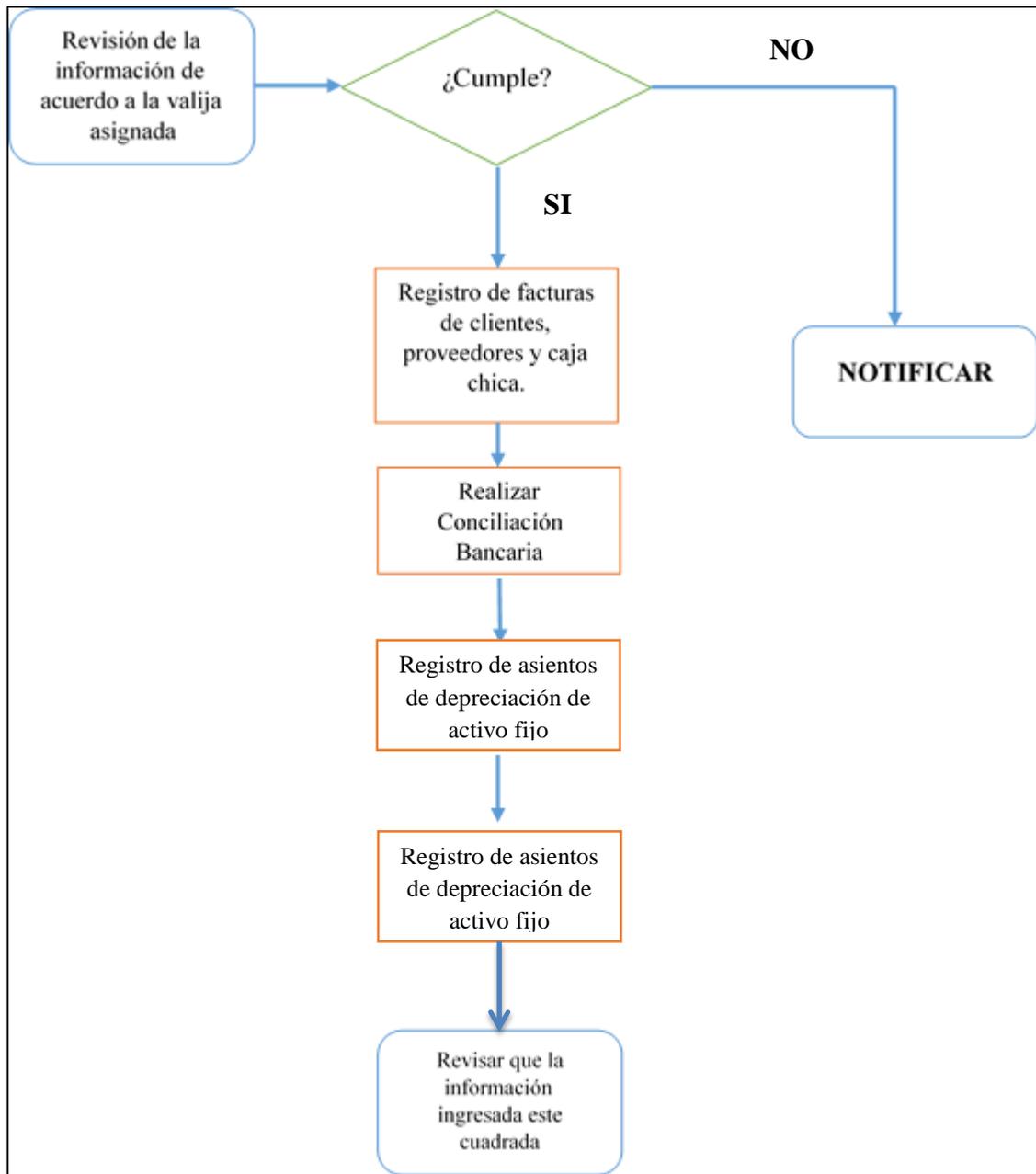


Figura 24 Flujo-grama Ingreso información contable al sistema.

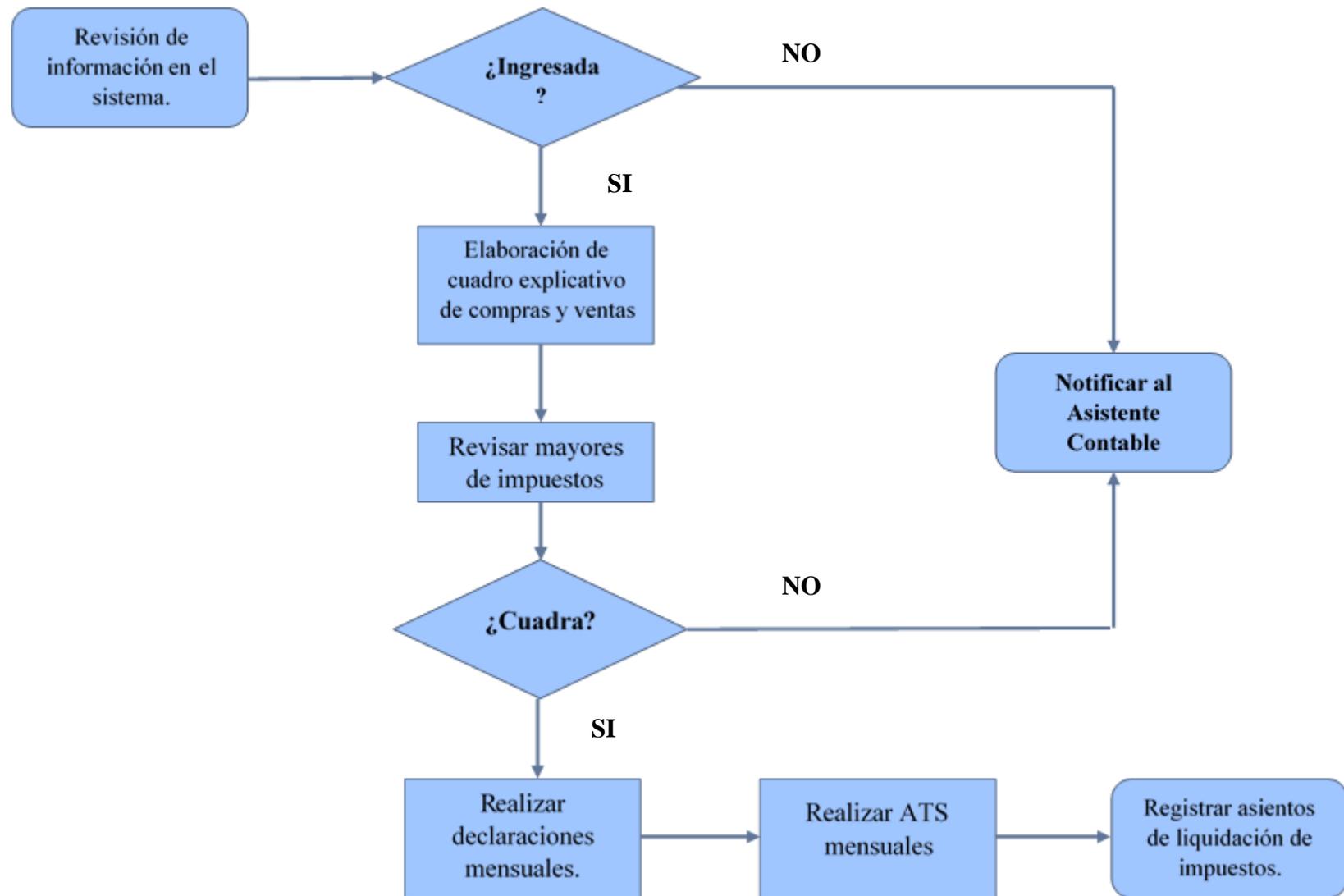


Figura 25 Flujo-grama Elaboración de declaraciones mensuales y ATS

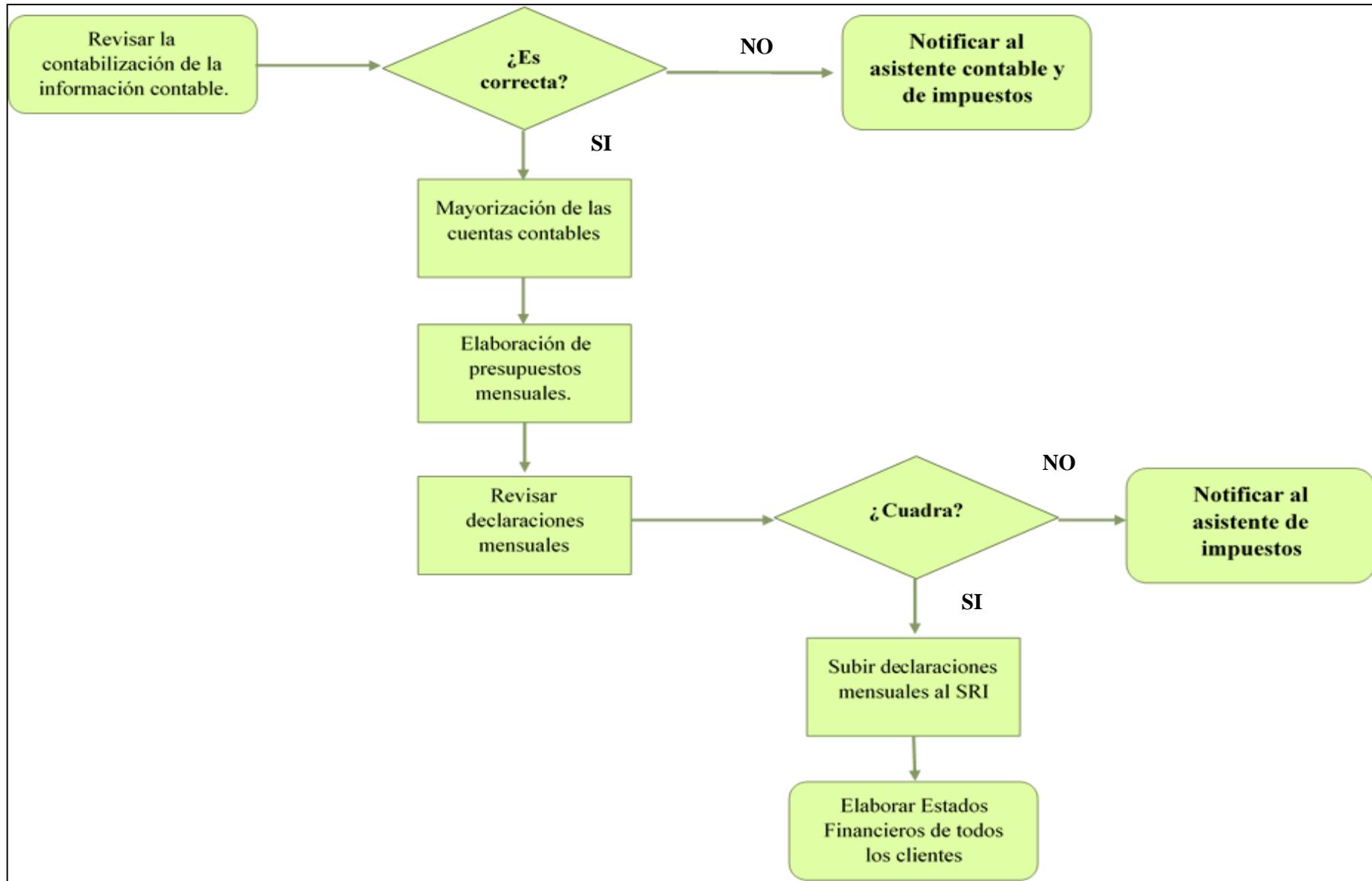


Figura 26 Flujo-grama Revisión de la información contable de los clientes

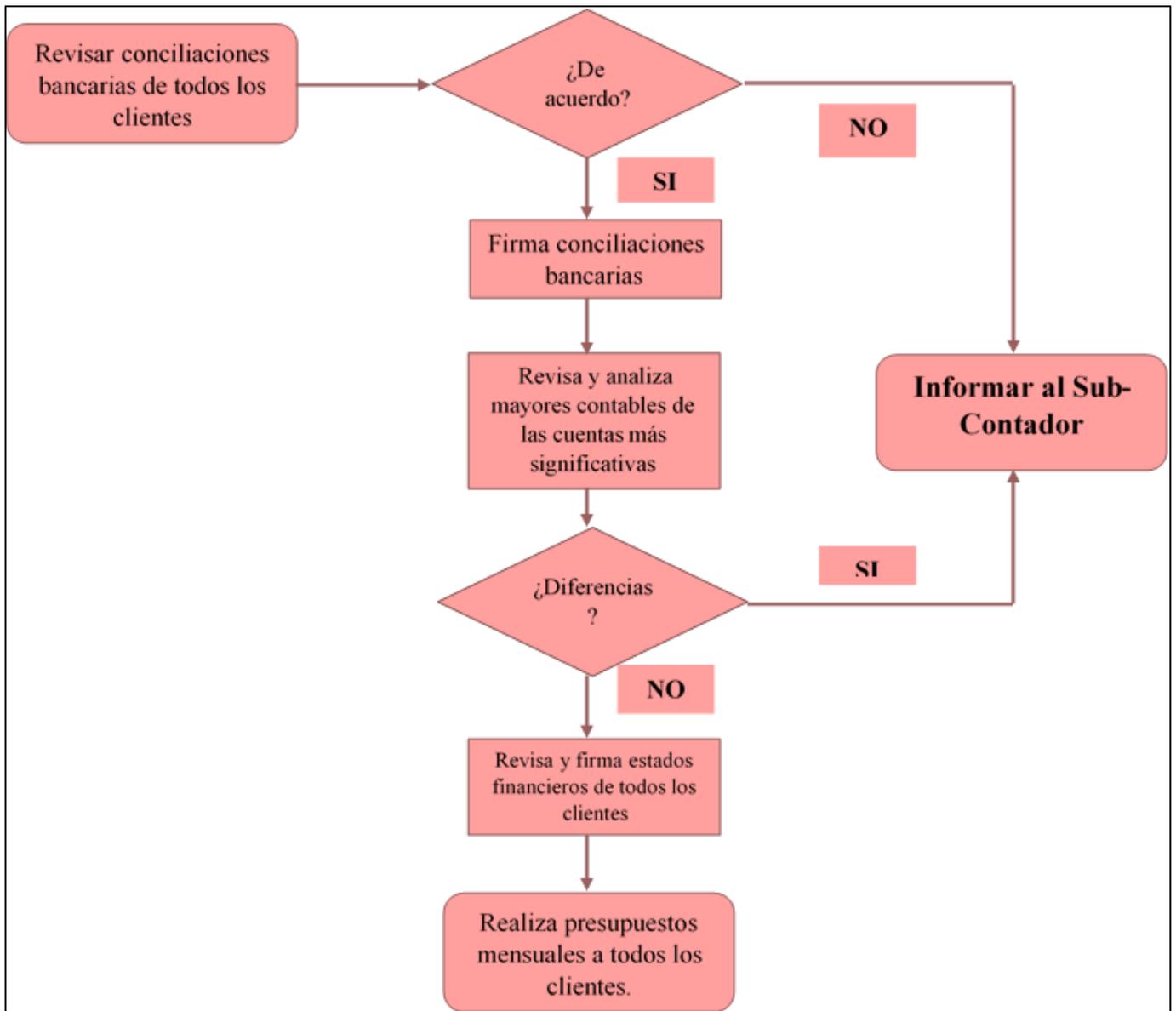


Figura 27 Flujo-grama Revisión y análisis de la información contable de los clientes

4.6. Análisis Costo/Beneficio

Un análisis de costo beneficio es un estudio del retorno, no sólo financiero de nuestras inversiones, sino también de aspectos sociales y medioambientales de lo que el proyecto tiene alguna o toda influencia.

Para una conclusión acerca de la viabilidad de un proyecto, bajo este enfoque, se debe tener en cuenta la comparación de la relación B/C hallada en comparación con 1, así tenemos lo siguiente:

$B/C > 1$ indica que los beneficios superan los costes, por consiguiente el proyecto debe ser considerado.

$B/C=1$ Aquí no hay ganancias, pues los beneficios son iguales a los costes.

$B/C < 1$, muestra que los costes son mayores que los beneficios, no se debe considerar.

ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO	
Beneficios mensuales	US\$
Ingresos ordinarios mensuales	4000
Detalle de costos de la implementación	
Honorarios profesionales	\$2.000
Suministros de oficina	\$100
Impresiones	\$20
Carpetas	\$30
Capacitación al personal	\$300
Total costos	\$2.450

Figura 28 Datos para el análisis Costo-Beneficio

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por prestación de servicios	4.000,00	4.200,00	5.750,00	6.250,00	7.000,00
Total Ingresos Mensuales	4.000,00	4.200,00	5.750,00	6.250,00	7.000,00
Total Ingresos anuales	48.000,00	50.400,00	69.000,00	75.000,00	84.000,00
Costos mensuales					
Sueldo	1.772,00	1.800,00	1.940,00	1.940,00	2.260,00
Beneficios sociales de los empleados	1.993,50	2.025,00	2.182,50	2.182,50	2.542,50
Alquiler	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Servicios Basicos	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Costo de la inversión	2.450,00				
Costos Mensuales	4.165,50	4.225,00	4.522,50	4.522,50	5.202,50
Costos Anuales	49.986,00	50.700,00	54.270,00	54.270,00	62.430,00
Utilidad	- 1.986,00	- 300,00	14.730,00	20.730,00	21.570,00

Figura 29 Flujo de caja proyectado

Tasa de descuento(Tasa Activa Referencial-agosto 2018)		7,63%					
	0	1	2	3	4	5	Valor presente
Costos	4.000,00	49.986,00	50.700,00	54.270,00	54.270,00	62.430,00	221.401,59
Beneficios		48.000,00	50.400,00	69.000,00	75.000,00	84.000,00	257.493,59
Relación COSTO/BENEFICIO							1,16

Figura 3029 Relación Costo-Beneficio

La relación Costo/Beneficio nos permite determinar la rentabilidad de un proyecto, por lo tanto de acuerdo al análisis realizado la relación costo/beneficio del proyecto dio como resultado **1.16** por lo tanto se interpreta que por cada **\$1** (dólares) invertido se tiene un beneficio de **\$1.16**, así que en pocas palabras se puede indicar que el proyecto si es rentable.

5. Conclusiones

- Como consecuencia de los constantes atrasos que tiene la compañía Consultants SmartConsult S.A. al momento de entregar la información contable a sus clientes, y a las entidades reguladoras, se ve la necesidad de diseñar manuales de procedimientos, manuales de funciones para mejorar la eficiencia y eficacia en la compañía.
- Lo que se busca con el diseño de estos manuales es evitar que los empleados tengan confusión al momento de realizar sus actividades, basados en los cargos y responsabilidades estipulados, por las cuales ellos se regirán, de esta manera se podrá reducir el tiempo del ingreso de la información contable al sistema, evitar duplicidad de funciones y descuadres contables.
- La estructura organizacional viene de la mano con el desenvolvimiento correcto de los empleados, por lo tanto los empleados deben conocer en su totalidad las funciones y responsabilidades de sus puestos, es por eso que los manuales de procedimientos ayudarán de manera efectiva en la organización y administración de la compañía, de esta forma se podrá cumplir con las exigencias de los clientes y a la vez podrá cumplirse con las obligaciones que se tienen con las entidades reguladoras, en el tiempo estipulado para cada una de ellas.
- Debido a que la compañía Consultants SmartConsult S.A ha sufrido diversos inconvenientes, por la falta de manuales de procedimientos y funciones causando desconocimiento de su estructuración, obligaciones y/o cargos que cada uno de los empleados tienen que cumplir.

6. Recomendaciones

- Se sugiere establecer la asignación de clientes a cada uno de los empleados de la compañía Consultants SmartConsult, a su vez también diseñar en su totalidad los manuales de procedimientos y funciones.
- Socializar los manuales de procedimientos y funciones con todos los empleados de la compañía.
- Mostar y explicar a los empleados de la compañía Consultants SmartConsult S.A. el nuevo organigrama propuesto, el cual les mostrará su puesto dentro de la misma. Y con esto se logrará tener una mejor organización y administración.
- Capacitar a todos los empleados respecto a cada flujo-grama, manuales de procedimientos y funciones para poder entender de mejor manera las obligaciones y/o cargos.

Referencias Bibliográficas

- Banchón, R. N. (2011). *www.dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>
- Brito, K. R. (Septiembre de 2016). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15906>
- Cevallos, M. C. (Febrero de 2017). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16413>
- El Pensante. (23 de Abril de 2016). *La investigación de campo*. Obtenido de www.educacion.elpensante.com: <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo/>
- Enrique, F. B. (2004). *Organización de Empresas*. Segunda Edición Pág. 78.
- Entrepreneur*. (19 de Septiembre de 2017). Obtenido de ¿Cómo diseñar un manual de procedimientos?: <https://www.entrepreneur.com/article/263642>
- Ferrel O.C., H. G. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Cuarta Edición Pág. 243.
- Fleitman Jack, M. G. (2000). *Negocios Exitosos*. Pag 246.
- Foro empresarial impuls*a. (5 de Marzo de 2015). Obtenido de ¿Qué es un manual de procesos?: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>
- García, L. P. (04 de Agosto de 2009). *Color ABC*. Obtenido de www.abc.com.py: <http://www.abc.com.py/articulos/el-organigrama-ventajas-y-desventajas-8025.html>

Gestiopolis. (28 de Noviembre de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de Creación de un manual de procedimientos: <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>

Gomez. (7 de Diciembre de 1994). *Manuales de administración*. Obtenido de Ventajas y desventajas de los manuales administrativos: http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales_7.html

Gómez, W. P. (2012). *www.dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1802/9/UPS-ST000863.pdf>

Herrera, I. V. (2002). *www.repositorio.espe.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf>

<http://www.ingenieria.unam.mx>. (s.f.). Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Intriago, N. B. (Septiembre de 2017). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24034>

Lucid Software Inc. (Diciembre de 2008). *LucidChart*. Obtenido de LucidChart: <https://www.lucidchart.com/pages/es/qu%C3%A9-es-un-organigrama>

Meyer., D. B. (12 de Septiembre de 2006). *La investigación descriptiva*. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

MRL. (12 de Septiembre de 2012). *LEXIS*. Obtenido de www.trabajo.gob.ec: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

NIC 12, N. I. (31 de Marzo de 2004). Obtenido de

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic12.pdf>

Según orientador de O&S 2. (s.f.). Obtenido de Teoría manual de procedimientos:

<https://isedoys2orientador2.wordpress.com/teoria-manual-de-procedimientos/>

Simón, A. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade Pág. 448.

SRI. (28 de Diciembre de 2105). *Ley orgánica de régimen tributario interno LORTI*.

Obtenido de www.sri.gob.ec: www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf

SUPERCIAS. (20 de Mayo de 2014). *Lexis*. Obtenido de

http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

Vargas Sabadías , A. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. Cuenca: Compobell. s.l.

Apéndices

Apéndice A Modelo de encuesta realizada a los empleados de Consultants SmartConsult S.A.

	ENCUESTA PARA TITULACIÓN	Fecha: 28-jun-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 1/4
	Aprobado y revisado por: Ing. Walter López González MAE.	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea

Lea con atención las siguientes preguntas y marque con una X según sea su respuesta

1.- ¿Las personas encargadas de la información de los clientes saben sobre sus deberes y obligaciones?

SI	
NO	

2.- ¿Considera usted que se lleva un buen control de la información de los clientes?

SI	
NO	

3.- Califique ese control de la información de los clientes

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

4.- ¿Considera usted que se debería implementar manuales de procedimientos?

SI	
NO	

	ENCUESTA PARA TITULACIÓN	Fecha: 28-jun-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 2/4
	Aprobado y revisado por: Ing. Walter López González MAE.	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea

5.- Existen o han existido problemas con los entes reguladores

SI	
NO	

6.- ¿Con que ente regulador se presenta con mayor frecuencia los problemas?

SRI	
IESS	
Super de Compañías	
Ministerio de trabajo	

7.- ¿Considera usted que si se aplica los manuales de procedimientos se mejorará la situación de la compañía?

SI	
NO	

8.- Al inicio de cada período fiscal se planifica como será llevada la contabilidad de los clientes

SI	
NO	

9.- Durante el tiempo que lleva laborando ¿Ha recibido alguna capacitación referente a las actividades que realiza?

SI	
NO	

 	ENCUESTA PARA TITULACIÓN	Fecha: 28-jun-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 3/4
	Aprobado y revisado por: Ing. Walter López González MAE.	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea

10.- Cuántas veces al año considera usted que se debería capacitar al personal

1 vez al año	
2 veces al año	
Cada mes	

11.- La información que le solicitan los clientes con qué frecuencia se encuentra contabilizada

Siempre	
A veces	
Nunca	

12.- ¿Con que frecuencia hay descuadres de la información de los clientes?

Siempre	
A veces	
Nunca	

13.- ¿En qué informes ocurren mayormente esos descuadres?

Declaraciones al SRI	
Anexos Transaccionales	
Nómina	
IESS	

 	ENCUESTA PARA TITULACIÓN	Fecha: 28-jun-18
	CONSULTANTS SMARTCONSULT S.A.	Hoja: 4/4
	Aprobado y revisado por: Ing. Walter López González MAE.	Elaborado por: Jiménez Saltos Karen Rendón Morán Andrea

14.- ¿Cuáles son las causas frecuentes de esos descuadres?

Informes mal elaborados	
Información duplicada	
Falta de conocimiento	
Falta de comunicación	

15.- ¿Considera usted que se trabaja en equipo y hay una correcta segregación de funciones?

Si	
No	
A veces	

Apéndice B Fotos de las instalaciones de la compañía Consultants SmartConsult S.A.

