



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA
MICROEMPRESA ASESORÍA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y
CAPACITACIÓN “ALTCYC” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA
CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2012.

AUTORA

Lic. María Lucrecia Guzmán Recalde

TUTOR

Msc. JHONNY CORONEL

RIOBAMBA- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Contabilidad y Auditoría, realizado por la Lic. María Guzmán con el tema: *EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA ASESORÍA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACIÓN "ALTCYC" DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2012*, ha sido elaborado, revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona, por lo cual se encuentra apta para su presentación y defensa.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.




Msc. JHONNY CORONEL

TUTOR

AUTORÍA

Yo María Lucrecia Guzmán Recalde, con Cédula de Identidad N. 060216238-0 soy responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual de la tesis de grado pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.


María Guzmán

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo, Vicerrectorado de Posgrado e Investigación, al Instituto de Posgrado en la persona de su directora Dra. Angélica Urquiza, por su aporte para la culminación de este trabajo investigativo.

Un reconocimiento especial al Ms Jhonny Coronel tutor de la tesis, por su calidad humana y profesional, por la paciencia, apoyo y ánimo que me brindó; para la culminación de este trabajo.

A mis distinguidos maestros, perseverantes en su labor; sus conocimientos y experiencias fomentaron el rompimiento de esquemas mentales tradicionales, cimentando estrategias y principios innovadores y actualizados.

A mis compañeros, incansables en su deseo ferviente de superación.

A mi familia, por su comprensión y apoyo incondicional.

María Guzmán

DEDICATORIA

A mis Hijos, génesis y prolongación de mi existencia. A mi esposo, sinónimo de amor, comprensión y respaldo incondicional. A mis clientes, esencia de mí labor diaria. A una amiga que ha sido siempre; no solo el apoyo, sino también el empuje para culminar con mis ideales.

María Guzmán

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	No. PÁGINA
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA	i
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiv
SUMMARY	xv
INTRODUCCIÓN	xvi

CAPÍTULO I..... 1

1.	MARCO TEÓRICO.....	1
1.1.	ANTECEDENTES	1
1.1.1.	Antecedentes de la Microempresa	1
1.1.2.	Constitución Legal	2
1.1.3.	Filosofía Institucional	3
1.1.3.1.	Misión	3
1.1.3.2.	Visión.....	3
1.1.3.3.	Objetivos	3
1.1.3.3.1.	General.....	3
1.1.3.3.2.	Específicos	4
1.1.3.4.	Servicios que Ofrece	4
1.2.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	5
1.2.1.	Fundamentación Filosófica.....	5
1.2.2.	Fundamentación Epistemológica	5
1.2.3.	Fundamentación Axiológica	5
1.2.4.	Fundamentación Legal.....	5

1.3.	FUNDAMENTACION TEÓRICA	6
1.3.1.	Evaluación de Gestión Administrativa	6
1.3.2.	Componentes de Gestión	8
1.3.3.	Gestión Administrativa	9
1.3.4.	Gestión Administrativa Contable.....	9
1.3.4.1.	La Planificación	9
1.3.4.1.1.	Importancia	10
1.3.4.1.2.	Clasificación	10
1.3.4.2.	Organización	11
1.3.4.3.	Dirección.....	13
1.3.4.3.1.	Importancia	13
1.3.4.3.2.	Coordinar	13
1.3.4.4.	Control	13
1.3.5.	Finalidad de la Gestión Administrativa	14
1.3.6.	La Empresa	14
1.3.6.1.	Concepto de Empresa	14
1.3.6.2.	Características de las Empresas	15
1.3.6.3.	Tipos de Empresas	16
1.3.6.4.	La Empresa, como Organizarla y como Planear su Crecimiento:	16
1.3.7.	Empresas Comerciales	17
1.3.7.1.	Definición de Empresas Comerciales	17
1.3.7.2.	Empresas de Servicios	18
1.3.7.3.	Clasificación de las Empresas Comerciales.....	19
1.3.7.3.1.	Según la Magnitud de la Empresa	19
1.3.8.	La Contabilidad de la Empresa Comercial y de Servicios.....	20
1.3.8.1.	La Contabilidad de las Empresas de Servicio.....	20
1.3.9.	Empresas Comerciales y sus Reglas	21
1.3.9.1.	Marco Legal	21
1.3.10.	Evaluación de Gestión Financiera	21
1.3.10.1.	Maximización de Beneficios como Criterio de Decisión	22
1.3.10.2.	Ambigüedad Fundamental	23
1.3.10.3.	Periodicidad de los Beneficios	23
1.3.10.4.	Calidad de los Beneficios.....	23
1.3.10.5.	Desventajas Frente a los Objetivos Organizacionales	24

1.3.10.6.	Maximización de la Riqueza como Criterio de Decisión	24
1.3.10.7.	Concepto de Gestión Financiera	25
1.3.10.8.	Distinción entre los Conceptos Económico y Financiero	27
1.3.10.9.	Planeamiento Financiero.....	27
1.3.10.10.	Objetivos de Administración Financiera	27
1.3.11.	La Administración Financiera y la Eficiencia en la Empresa.....	29
1.3.11.1.	El Análisis Horizontal.....	33
1.3.11.2.	El Análisis Vertical	33
1.3.11.3.	El Análisis Mediante Razones Financieras	34
1.3.12.	Microempresa	36

CAPÍTULO II..... 39

2.	METODOLÓGIA	39
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
2.1.1.	No Experimental	39
2.1.2.	De Campo	39
2.1.3.	Documental	39
2.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	40
2.2.1.	Por el Lugar.....	40
2.2.2.	Por el Nivel	40
2.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	40
2.3.1.	Método Inductivo Deductivo	40
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	41
2.4.1.	Técnicas de Procedimientos para el Análisis de Resultados	41
2.4.2.	Técnicas Estadísticas	41
2.4.3.	Técnicas Lógicas.....	41
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
2.6.	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
2.7.	HIPÓTESIS.....	43
2.7.1.	Hipótesis General.....	43
2.7.2.	Operacionalización de la Hipótesis.....	43

CAPÍTULO III	46
3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS	46
3.1. TEMA	46
3.2. PRESENTACIÓN.....	46
3.3. OBJETIVOS	46
3.3.1. Objetivo General.....	46
3.3.2. Objetivos Específicos.....	47
3.4. FUNDAMENTACIÓN.....	47
3.5. CONTENIDO	48
3.6. OPERATIVIDAD.....	51
 CAPÍTULO IV	 52
4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
4.1.1. Evaluación a la Gestión Administrativa Financiera.....	52
4.1.2. Contrato de Prestación de Servicios Profesionales	53
 CAPÍTULO V	 136
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	136
5.1. HALLAZGO N0.- 1.....	136
5.2. HALLAZGO N0.- 2.....	137
5.3. HALLAZGO N0.- 3.....	138
5.4. HALLAZGO N0.- 4.....	139
BIBLIOGRAFIA	141
ANEXOS	128

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 2. 1. Tabla de la Población	42
Cuadro No. 2. 2. Tabla de la Operacionalización de la Hipótesis Específica 1	44
Cuadro No. 2. 3. Operacionalización de la Hipótesis Específica 2	45
Cuadro No. 4. 1. Tabla del Personal Administrativo	56
Cuadro No. 4. 2. Tabla del Espacio Físico Adecuado	57
Cuadro No. 4. 3. Tabla Confianza, Seguridad en los Servicios.....	58
Cuadro No. 4. 4. Tabla Amable – Descortés	59
Cuadro No. 4. 5. Tabla del Título Profesional.....	60
Cuadro No. 4. 6. Tabla Atención a los Usuarios	61
Cuadro No. 4. 7. Tabla Horario de Atención.....	62
Cuadro No. 4. 8. Tabla Profesional Adecuado	63
Cuadro No. 4. 9. Tabla Información y Registro de Actividades	64
Cuadro No. 4. 10. Tabla de Tecnología	65
Cuadro No. 4. 11. Tabla Reportes Diarios.....	66
Cuadro No. 4. 12. Tabla Órdenes de Entrega de Trabajo	67
Cuadro No. 4. 13. Tabla Cumplimiento y Disposición	68
Cuadro No. 4. 14. Tabla de Reglamento Interno	69
Cuadro No. 4. 15. Tabla Manual de Servicio al Cliente	70
Cuadro No. 4. 16. Tabla de Trato Gerente y Personal.....	71
Cuadro No. 4. 17. Tabla de Trabajo Diario	72
Cuadro No. 4. 18. Tabla de Disposiciones Legales Vigentes.....	73
Cuadro No. 4. 19. Tabla de Análisis Evaluaciones	74
Cuadro No. 4. 20. Tabla de Declaraciones Realizadas	75
Cuadro No. 4. 21. Tabla de Tipos de Servicios	76
Cuadro No. 4. 22. Tabla de Documentación Verificada.....	77
Cuadro No. 4. 23. Tabla de Sustento Correspondiente.....	78
Cuadro No. 4. 24. Tabla de Plazos Establecidos	79
Cuadro No. 4. 25. Tabla de Presupuesto de Gastos	80
Cuadro No. 4. 26. Tabla Salario de Acuerdo al Código De Trabajo	81
Cuadro No. 4. 27. Tabla de Salario de Acuerdo a Funciones.....	82
Cuadro No. 4. 28. Tabla de Personal Capacitado	83

Cuadro No. 4. 29. Tabla de Personal Administrativo	84
Cuadro No. 4. 30. Tabla de Espacio Físico Adecuado	85
Cuadro No. 4. 31. Tabla de Confianza, Seguridad en los Servicios	86
Cuadro No. 4. 32. Tabla de Amable – Descotes	87
Cuadro No. 4. 33. Tabla de Título Profesional	88
Cuadro No. 4. 34. Tabla de Atención a los Usuarios.....	89
Cuadro No. 4. 35. Tabla de Horario de Atención	90
Cuadro No. 4. 36. Tabla de Profesional Adecuado	91
Cuadro No. 4. 37. Tabla de Información y Registro de Actividades.....	92
Cuadro No. 4. 38. Tabla de Tecnología	93
Cuadro No. 4. 39. Tabla de Reportes Diarios	94
Cuadro No. 4. 40. Tabla de Ordenes de Entrega	95
Cuadro No. 4. 41. Tabla de Cumplimiento y Disposición.....	96
Cuadro No. 4. 42. Tabla de Reglamento Interno	97
Cuadro No. 4. 43. Tabla de Manual de Servicio al Cliente	98
Cuadro No. 4. 44. Tabla de Trato Gerente y Personal.....	99
Cuadro No. 4. 45. Tabla de Trabajo Diario	100
Cuadro No. 4. 46. Tabla de Disposiciones Legales Vigentes	101
Cuadro No. 4. 47. Tabla de Análisis y Evaluaciones	102
Cuadro No. 4. 48. Tabla de Declaraciones que se Realizan	103
Cuadro No. 4. 49. Tabla de Tipos de Servicios	104
Cuadro No. 4. 50. Tabla de Autorizaciones Pertinentes	105
Cuadro No. 4. 51. Tabla de Sustento Correspondiente.....	106
Cuadro No. 4. 52. Tabla de Plazos Establecidos	107
Cuadro No. 4. 53. Tabla de Presupuesto de Gastos	108
Cuadro No. 4. 54. Tabla de Salario de Acuerdo al Código de Trabajo	109
Cuadro No. 4. 55. Tabla de Salario de Acuerdo a las Funciones	110
Cuadro No. 4. 56. Tabla de Personal Capacitado	111
Cuadro No. 4. 57. Tabla de Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Especifica 1	130
Cuadro No. 4. 58. Tabla Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Especifica 2	131
Cuadro No. 4. 59. Tabla de Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Especifica 1.....	132

Cuadro No. 4. 60. Tabla de Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Especifica 2	133
---	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. 1. Estructura Orgánico (Asesoría Legal Tributaria Contable Y Capacitación)	2
Gráfico No. 3. 1. Organización	50
Gráfico No. 4. 1. Personal Administrativo	56
Gráfico No. 4. 2. Espacio Físico Adecuado.....	57
Gráfico No. 4. 3. Confianza, Seguridad en los Servicios	58
Gráfico No. 4. 4. Amable Descortés	59
Gráfico No. 4. 5. Título Profesional de Tercer Nivel	60
Gráfico No. 4. 6. Atención a los Usuarios	61
Gráfico No. 4. 7. Horario de Atención	62
Gráfico No. 4. 8. Profesional Adecuado	63
Gráfico No. 4. 9. Información y Registro de Actividades	64
Gráfico No. 4. 10. Tecnología	65
Gráfico No. 4. 11. Reportes Diarios	66
Gráfico No. 4. 12. Ordenes de Entrega de Trabajo.....	67
Gráfico No. 4. 13. Cumplimiento y Disposición	68
Gráfico No. 4. 14. Reglamento Interno	69
Gráfico No. 4. 15. Manual de Servicio al Cliente.....	70
Gráfico No. 4. 16. Trato Gerente y Personal	71
Gráfico No. 4. 17. Trabajo Diario.....	72
Gráfico No. 4. 18. Disposiciones Legales Vigentes	73
Gráfico No. 4. 19. Análisis y Evaluaciones	74
Gráfico No. 4. 20. Declaraciones Realizadas	75
Gráfico No. 4. 21. Tipos de Servicios.....	76
Gráfico No. 4. 22. Documentación Verificada	77
Gráfico No. 4. 23. Sustento Correspondiente	78
Gráfico No. 4. 24. Plazos Establecidos.....	79
Gráfico No. 4. 25. Presupuesto de Gastos	80
Gráfico No. 4. 26. Salario de Acuerdo al Código De Trabajo.....	81
Gráfico No. 4. 27. Salario de Acuerdo a Funciones	82
Gráfico No. 4. 28. Personal Capacitado.....	83

Gráfico No. 4. 29. Personal Administrativo	84
Gráfico No. 4. 30. Espacio Físico Adecuado.....	85
Gráfico No. 4. 31. Confianza, Seguridad en los Servicios	86
Gráfico No. 4. 32. Amable – Descortés	87
Gráfico No. 4. 33. Título Profesional	88
Gráfico No. 4. 34. Atención a los Usuarios	89
Gráfico No. 4. 35. Horario de Atención	90
Gráfico No. 4. 36. Profesional Adecuado	91
Gráfico No. 4. 37. Información y Registro de Actividades	92
Gráfico No. 4. 38. Tecnología	93
Gráfico No. 4. 39. Reportes Diarios	94
Gráfico No. 4. 40. Ordenes de Entrega.....	95
Gráfico No. 4. 41. Cumplimiento y Disposición	96
Gráfico No. 4. 42. Reglamento Interno	97
Gráfico No. 4. 43. Manual de Servicio al Cliente.....	98
Gráfico No. 4. 44. Trato Gerente y Personal	99
Gráfico No. 4. 45. Trabajo Diario.....	100
Gráfico No. 4. 46. Disposiciones Legales Vigentes	101
Gráfico No. 4. 47. Análisis y Evaluaciones	102
Gráfico No. 4. 48. Declaraciones que se Realizan.....	103
Gráfico No. 4. 49. Tipos de Servicios.....	104
Gráfico No. 4. 50. Autorizaciones Pertinentes	105
Gráfico No. 4. 51. Sustento Correspondiente	106
Gráfico No. 4. 52. Plazos Establecidos.....	107
Gráfico No. 4. 53. . Presupuestos Gastos.....	108
Gráfico No. 4. 54. Salario de Acuerdo al Código de Trabajo.....	109
Gráfico No. 4. 55. Salario de Acuerdo a las Funciones.....	110
Gráfico No. 4. 56. Personal Capacitado.....	111
Gráfico No. 4. 57. Gestión Administrativa 2012.....	130
Gráfico No. 4. 58. Gestión Financiera	131
Gráfico No. 4. 59. Gestión Administrativa 2013	132
Gráfico No. 4. 60. Gestión Financiera	133

RESUMEN

La evaluación de gestión administrativa y financiera valora el logro de los objetivos y metas empresariales, así como establece el nivel de eficiencia, efectividad y eficacia de la gestión de la organización. Por medio de la observación directa y la aplicación de encuestas, entrevistas, etc. que son las principales herramientas y por medio del cumplimiento de la misma: como es la correcta evaluación de la empresa.

Por medio de la cual se determina que en la microempresa hay falencias en su estructura organizacional, porque en ella no dispone de un reglamento interno, ni tampoco de un manual de procedimiento de servicio al cliente.

Es decir se ha evaluado lo programado, planificado versus lo ejecutado o realizado a través de los indicadores de gestión, que miden el desempeño de sus funcionarios, empleados y contribuyentes clientes facilitando la oportuna toma de decisiones en la microempresa.

La elaboración de un Reglamento Interno es el texto en donde mediante un conjunto de normas ordenadas en las que constan escalas jerárquicas y una autoridad con la potestad de hacer cumplir normativas establecidas, esto quiere decir que aquellas reglas regularan el funcionamiento de una organización.

En la actualidad no solo debemos enfocarnos en la actividad económica sino también en algo que es primordial e importante, para fortalecer el crecimiento de la economía.

El éxito de las empresas depende fundamentalmente de las demandas de los clientes para que estos queden satisfechos es por eso de mucha importancia la elaboración de un Manual de Procedimiento de Servicio al Cliente como apoyo, para cada una de las áreas de la empresa el objetivo es resolver todos sus problemas, dudas, de forma profesional y lo ante posible dar una solución concisa.

SUMMARY

The assessment of administrative and financial management assesses the achievement of objectives and business goals and sets the level of efficiency, effectiveness and efficiency of the management of the organization. Through direct observation and the application of surveys, interviews, etc. which they are the main tools and by fulfilling the same: how is the correct evaluation of the company. Through which it is determined that there microenterprise shortcomings in its organizational structure because it has no internal regulations nor a procedure manual customer service. It is has been evaluated as scheduled, planned versus what was done or made by management indicators, which measure the performance of its officers, employees, customers and taxpayers facilitating timely decisions on microenterprise. The development of an Internal Code is the text where ordered by a set of rules under which consist hierarchical scales and an authority with the power to enforce established regulations, this means that those rules regulate the operation of an organization. Today we must not only focus on economic activity but also something that is essential and important to strengthen the growth of the economy. The success of companies depends primarily on the demands of customers so that they are satisfied it is therefore very important the development of a Procedural Manual Customer Service and support for each of the areas of the company's goal is solve all their problems, doubts, and professional manner to provide a concise solution possible.



Dra. Myrian Trujillo, Mgs

COORDINADORA DEL CENTRO DE IDIOMAS



INTRODUCCIÓN

Se ha realizado la presente investigación en la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, Cantón Riobamba, provincia Chimborazo, parroquia Lizarzaburu, ubicado en la ciudad de Riobamba, en estos tiempos debemos buscar maneras de controlar y mejorar las empresas con estrategias aplicadas por la administración han permitido que la dirección haga frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes para lo cual se ven obligados a adoptar una nueva estructura gerencial a fin de asegurar el futuro crecimiento de la entidad. Ante tal desafío, se exigirá a la empresa actual y en el futuro inmediato mantener las características mínimas de otra para la competitiva.

Capítulo I Marco Teórico.- trata aspectos referenciales sobre los cuales se sustenta la estructura teórica complementándose con el orgánico funcional y organizacional de la microempresa.

Capítulo II Marco Metodológico.- describe los métodos de investigación que sustentan el presente trabajo, resaltando la utilización del método inductivo – deductivo que se fundamenta en su estructura de carácter no experimental y descriptivo, que son causa de conocimiento, estudios y análisis teórico operativo, que conduce al discernimiento de la realidad, y más elementos de investigación aplicados para el desarrollo del presente trabajo.

Capítulo III Lineamientos Alternativos.- establece la propuesta que es el Reglamento Interno y un Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente, que debería ser aplicado en la microempresa, objeto de la presente investigación, con lo cual se prevé que las falencias detectadas por la falta de un Reglamento Interno, para que de esa manera se superen a la vez, y permitan alcanzar el crecimiento de la microempresa con la consecución de sus objetivos.

Capítulo IV Análisis e interpretación de resultados.- corresponde a la exposición de Análisis y Resultados reflejo de la aplicación de técnicas investigativas señaladas,

resultados que nos han permitido la comprobación de las hipótesis para definir la ruta a seguir en la propuesta más idónea del aspecto administrativo – financiero de la microempresa.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.- establecen conclusiones y recomendaciones objetivas a fin de fortalecer la propuesta que ayudara a la microempresa, en su funcionamiento administrativo financiero.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

Revisados los archivos del Instituto de Posgrado no se evidencia un trabajo de características similares, que puedan contribuir como antecedente en la presente investigación.

1.1.1. Antecedentes de la Microempresa

Con respecto a la Asesoría legal Tributaria Contable y Capacitación, es una microempresa creada en el 2006, con personería jurídica privada, con fin de lucro, con domicilio en el Cantón Riobamba, en la provincia Chimborazo, Ecuador, fue creada para brindar servicio al 100 % a la población.

La información contable que genera para las empresas, es complementada con herramientas de soporte que sustentan y permiten el seguimiento en todas las etapas del ámbito operativo, para efectos de mejorar y ampliar la comprensión de la situación patrimonial, económica y financiera de la empresa o contribuyentes en cuanto al pasado, presente y futuro.

Para esto es necesario buscar el justo equilibrio entre la Relevancia vs. Confiabilidad. Los estados financieros; constituye el resultado de un ejercicio económico, respetando un modelo contable, definiendo sus objetivos, los requisitos y cualidades de la información que contengan.

La emisión de estos informes es de exclusiva responsabilidad de la empresa emisora y se debe profundizar en el análisis tendiente a los cambios que rigen en el contenido de los informes contables para dar cabida a las tendencias contemporáneas de la contabilidad.

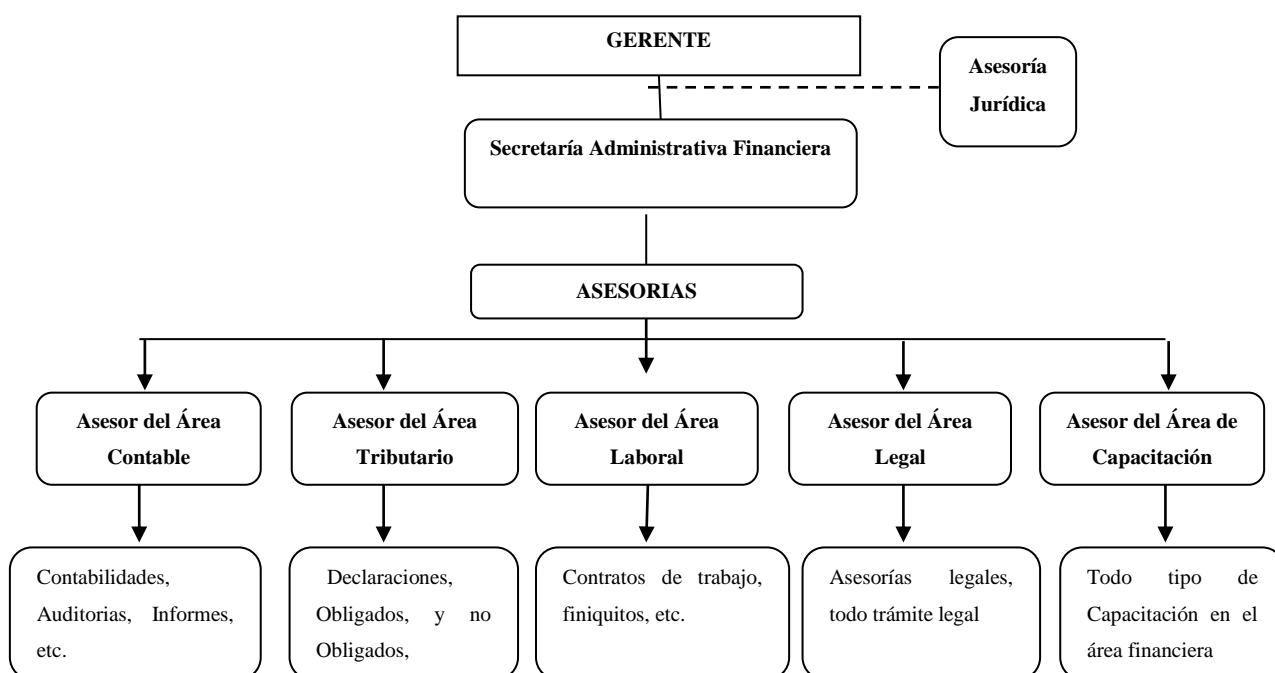
Por tal razón la Asesoría legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” juega un papel decisivo dentro de los Sistemas de Información Contable y Tributaria. Por lo tanto sus objetivos están orientados hacia la comunicación de información útil a los distintos usuarios de una organización para una buena toma de decisiones, de las empresas y contribuyentes.

Tenemos la más alta responsabilidad de responder por la calidad de los servicios que se presta. Los trabajos que se realizan en nuestra microempresa garantizan la confiabilidad, transparencia, que nos caracterizan.

1.1.2. Constitución Legal

Se constituye con domicilio en el Cantón Riobamba, provincia Chimborazo – Ecuador mediante Registro Único de Contribuyentes (RUC) el 11 de octubre del 2006 y el Registro Único de Proveedores (RUP) con carácter privado, con fin de lucro, y se registró por un Reglamento Interno.

Gráfico No. 1. 1. Estructura Orgánico Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación



Fuente: Asesoría Legal Tributaria Contable y Contable “ALTCYC”

Cuadro No. 1. 1. Tabla de Niveles

NIVELES
1.- GERENTE
2.- EJECUTIVO
3.ADMINISTRATIVO
4.-ASESOR
5.- OPERACIONAL

Fuente: Asesoría Legal Tributaria Contable y Contable “ALTCYC”

1.1.3. Filosofía Institucional

1.1.3.1. Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, contribuyentes y empresas, brindando un mejor servicio, garantizando eficiencia, responsabilidad, puntualidad en todos nuestros servicios para mantenernos como líderes en el área Contable, Tributaria, Administrativa y Capacitación.

1.1.3.2. Visión

Ser una microempresa, líder en la provincia con reconocimiento de las instituciones de control como el Servicio de Rentas Internas (SRI), Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) demostrando la excelencia en el servicio y garantía de los mismos.

1.1.3.3. Objetivos

1.1.3.3.1. General

Brindar y satisfacer las necesidades de los clientes y contribuyentes con un servicio Eficaz, eficiente y efectivo garantizando de esta manera nuestros servicios, dentro de la

Microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba.

1.1.3.3.2. Específicos

- Demostrar como la gestión administrativa de la microempresa Asesoría legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario, clientes y contribuyentes externos periodo 2012.
- Comprobar como la gestión financiera de la microempresa Asesoría legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario, clientes y contribuyentes externos periodo 2012.

1.1.3.4. Servicios que Ofrece

Elaboración de declaraciones de personas naturales no obligadas, obligadas a llevar contabilidad, Impuestos a la renta, devoluciones de impuestos, elaboración de anexos, auditorías tributarias, etc.

Elaboración de contabilidades de compañías, cooperativas, gremios, asociaciones, etc.
Todo tramite relacionado a la parte laboral, contratos finiquitos, liquidaciones utilidades, decimos, seguros sociales, etc.

En el área legal se realizan trámites tributarios, asesorías legales, etc. En el área de capacitación todo referente al área financiera y laboral

1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1. Fundamentación Filosófica

Considerando a la Filosofía como una parte de la cultura como son el arte, la ciencia y otros campos, se puede considerar que en la literatura existe un consenso en establecer como los grandes temas de la filosofía: el conocimiento, la existencia, el ser y el valor.

1.2.2. Fundamentación Epistemológica

El análisis de la relación que existe entre la disciplina y el orden en el presente trabajo de investigación se enmarca en un contexto cambiante y dinámico, en donde el ser humano es agente activo en la construcción de la realidad. La disciplina y el aprendizaje se inscriben en un enfoque de política, económica, científica, tecnológica y cultural en el cual se desenvuelven en permanente interrelación.

La construcción del conocimiento se logra a través de la investigación cualitativa en el que los sujetos involucrados se hallan comprometidos con el problema, mientras que la teoría científica se constituye dentro de una oscilación dialéctica que es característica esencial de la herramienta Hermenéutica, la ciencia está influenciada por valores ya que el investigador es un sujeto social.

1.2.3. Fundamentación Axiológica

La investigación está influida por los valores pues el investigador parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformara con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, éticos y políticos de todos quienes conformen la empresa.

1.2.4. Fundamentación Legal

Esta investigación tiene sustento legal en la Constitución de la República del Ecuador el cual responde en la sección 5to.- art.- 336 en el que manifiesta que el estado

impulsara y velara por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El estado asegura la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentara la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Cumpliendo con lo que dice la Ley de Régimen Tributario en donde se contempla que es deber de los ciudadanos cumplir con la apertura del Registro Único de Contribuyentes (RUC).

1.3. FUNDAMENTACION TEÓRICA

1.3.1. Evaluación de Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. .” (Manual de Auditoría de Gestión, de la CGE, página 16.)

Por ejemplo, se utilizan diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que se hallen trabajando en una empresa, pero es importante que se tenga en consideración que el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa contable.

Aquellas medidas que son presentadas como una actividad del control, por lo general suponen un ajuste de planes. Durante la práctica, el proceso de gestión administrativa no representa estas cuatro funciones mencionadas anteriormente, sino que más bien, se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí.

El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionados entre sí. Entonces tomamos a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Podemos decir que la gestión administrativa es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. .” (Manual de Auditoría de Gestión, de la CGE, página 17.)

En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitará la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

Este es uno de los factores que más influyen en cuanto a la gestión administrativa pública, debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

En resumen podemos decir que en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma. . .” (Manual de Auditoría de Gestión, de la CGE, página 17.)

1.3.2. Componentes de Gestión

Gestión.- En el Manual de Auditoría de Gestión, se define a la gestión “como todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia.

Eficiencia.- es la ejecución de las acciones con la utilización mínima de recursos.

El Manual de Auditoría de Gestión, define a la eficiencia como los “insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicio.

Eficacia.- Es el resultado del cumplimiento de las metas y objetivos planificados, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y/o servicios producidos son los resultados que brindan los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos, metas programadas.

Efectividad.- Es el producto de la eficacia por la eficiencia, es decir la satisfacción del cliente a través de la calidad del producto o servicio. (Contraloría General del Estado; Manual de Auditoría de Gestión, pág. 18)

1.3.3. Gestión Administrativa

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (“Fayol Henry, 1987, Pág. 25”)

1.3.4. Gestión Administrativa Contable

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. (“Navarro Mira Juan Carlos”, Apuntes de Auditoria 2006 Barcelona – España)

1.3.4.1. La Planificación

La Planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es

posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

1.3.4.1.1. Importancia

- Propicia el desarrollo de la empresa.
- Reduce al máximo los riesgos.
- Maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.
- El reconocimiento de la influencia de la planeación ayuda en mucho a aclarar los intentos de algunos estudiosos de la administración para distinguir entre formular la política (fijar las guías para pensar en la toma de decisiones) y la administración, o entre el director y el administrador o el supervisor.

1.3.4.1.2. Clasificación

Existen diversos tipos de planes, entre los que se tienen:

Misión: es la razón de ser de la empresa. También se dice que es la labor, el encargo o servicio especial que una empresa se propone lograr hacia el largo plazo.

Visión: es la capacidad administrativa de ubicar a la empresa en el futuro, en dónde deseamos estar de aquí a cinco años.

Objetivos: son el resultado que se espera obtener, y hacia el cual se encaminan los esfuerzos conjuntos.

Metas: los diferentes propósitos que se deben cumplir para lograr el objetivo. Las metas son fines más específicos que integran el objetivo de la empresa.

Políticas: son guías o lineamientos de carácter general, que indican el marco dentro del cual empleados de una empresa pueden tomar decisiones, usando su iniciativa y buen juicio.

Reglas: son normas precisas que regulan una situación en particular. Aquí se exponen acciones u omisiones específicas, y no dan libertad de acción.

Estrategias: la acción de proyectar a un futuro esperado y los mecanismos para conseguirlo, y hacer que el futuro de la organización se comporte como se determinó. Se puede decir entonces que estrategias son los cursos de acción, preparados para enfrentarse a las situaciones cambiantes del medio interno y externo, a fin de alcanzar sus objetivos.

Programas: son planes que comprenden objetivos, políticas, estrategias, procedimientos, reglas, asignación de funciones y recursos, y las acciones necesarias para alcanzar los objetivos, estableciendo el tiempo necesario para la ejecución de cada una de las etapas de operación.

Presupuestos: es un plan que representa las expectativas para un período futuro, expresados en términos cuantitativos, tales como dinero, horas trabajadas, etc. Los presupuestos pueden ser de Operación (ventas, producción, inventarios, etc.) y Financieros (de efectivo, de capital, estados financieros pro forma, etc.).

Procedimientos: son planes que señalan una serie de labores concatenadas que deben realizarse de acuerdo a una secuencia cronológica, para alcanzar los objetivos preestablecidos. (“Fayol Henry, 1987, Pág. 25”)

1.3.4.2. Organización

Para que podamos entender este concepto, debemos saber que el ser humano siempre ha tenido la necesidad de encontrar el éxito en cualquiera de sus actividades. Muchas veces no podemos lograr ese objetivo debido a nuestras propias limitaciones. Es por ello que se recurre a la colaboración o ayuda de otras personas, formando así una organización. Ésta puede estar conformada por dos o más personas que necesariamente se comunicarán y velarán en conjunto por alcanzar su propósito. Una organización hace posible que muchas personas funcionen como una unidad; para asegurar que cada una de ellas cumpla a cabalidad con su papel dentro de esta estructura, la organización debe

estar muy bien diseñada, estableciendo un orden y normas que todos los participantes deben conocer bien.

Además, es necesario que esas normas y los recursos de la empresa (humanos, técnicos, materiales y financieros) estén orientados a alcanzar los fines que se propone. Estos fines o metas deben, necesariamente, existir en una entidad o el concepto de organización no tendría razón de ser, ya sea para generar bienes o no. En el caso de una empresa, el fin es, de hecho, generar bienes o servicios.

El conjunto de todos estos elementos que usa una organización como medio para alcanzar sus objetivos, se llama estructura de organización. Su existencia es indispensable para que la organización sea más productiva y económica. En ésta se establecen la disposición y correlación de las actividades, jerarquía y funciones requeridas para alcanzar los objetivos.

Otro elemento de la organización es la sistematización, que establece la coordinación de las actividades y los recursos de la empresa; la idea es facilitar el trabajo y la eficiencia. La agrupación y asignación de actividades y responsabilidades es un tercer elemento que promueve la especialización jerárquica, debido a la necesidad de establecer autoridad y responsabilidades en la empresa. Con el objeto de realizar el trabajo del modo más eficaz, la organización establece los métodos más sencillos. Así surge un cuarto elemento llamado simplificación de funciones.

La organización se divide en unidades administrativas llamadas departamentos; cada uno tiene funciones y responsabilidades diferentes. Son dirigidos por una autoridad llamada gerente, el cual está encargado de actividades específicas dentro de la empresa. Estas unidades necesariamente deben relacionarse entre sí para obtener la eficiencia que se busca.

Algunas ventajas de una buena organización son: lograr un contexto en el que el personal trabaje en conjunto en lugar de hacerlo en contra; facilitar el logro de los propósitos de la empresa; proporcionar comunicaciones efectivas y eficientes; reducir la duplicidad del esfuerzo al mínimo; dar a conocer a los empleados las redes o rutas de mando; proporcionar métodos para realizar actividades con un mínimo de esfuerzo;

incrementar la productividad y reducir los costos al evitar la lentitud o ineficiencia en las actividades.(“Fayol Henry, 1987, Pág. 26”)

1.3.4.3. Dirección

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la Tarea de la dirección.

1.3.4.3.1. Importancia

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la Organización. La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad. En la eficiencia de los sistemas de control a través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

1.3.4.3.2. Coordinar

Es establecer la armonía entre todos los actos de una empresa de manera de facilitar su funcionamiento y procurar buen éxito.

Es dar al organismo material y social de cada función las proporciones convenientes para que esta pueda cumplir su misión en forma segura y económica.

1.3.4.4. Control

Son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función del Control existe primordialmente como una organización de servicio para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del servicio y proporcionar asistencia al departamento de Administración, para que el servicio alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Para controlar la calidad de un servicio se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas. El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que con lleva el control de cada servicio.

Mejoramiento de calidad, el proceso para alcanzar niveles de Servicio. Pasos:

- Identificar los proyectos concretos de mejoramiento
- Organizar para la conducción de los proyectos.
- Organizar para el diagnóstico descubrimiento de las causas.
- Diagnosticar las causas.
- Proveer las soluciones
- Probar que la solución es efectiva bajo condiciones de operación.
- Proveer un sistema de control para mantener lo ganado

1.3.5. Finalidad de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

1.3.6. La Empresa

1.3.6.1. Concepto de Empresa

- Una empresa es el ejercicio profesional de una actividad económica planificada con la finalidad o el objetivo a determinar en el mercado de bienes o servicios y una unidad económica organizada en la cual ejerce su actividad.
- Determinadas fases al desarrollar una actividad económica.
- Es una acción que se lleva a cabo para obtener objetivos específicos.

- Persona jurídica cualquiera que sea su régimen jurídico y cuya actividad consista en la producción de bienes y servicios destinados al mercado.
- Proyecto con carácter de continuidad llevando a cabo determinadas actividad.
- Unidad básica de producción cuya función principal es coordinar los factores de producción con la unidad de producir bienes y servicios.
- Organización mercantil o industrial que se dedica a la explotación a las cosas que se expresa sea pública o privada.
- Organización sometida a una autoridad con miras a ofrecer una o varias actividades de producción.

1.3.6.2. Características de las Empresas

Es una unidad de producción, de decisión, financiera y organizada. Fayol describe la práctica de la administración como algo distinto a la contabilidad, las finanzas, la producción y otras funciones, características de los negocios. Sostenía que la era una actividad común a todos los esfuerzos humanos en los negocios, el gobierno y hasta el hogar.

Todas las empresas cumplen una función económica, proporcionan una fuente de empleo y una función social, pues al generar empleo contribuyen a preservar y profundizar el bienestar nacional.

- Producir bienes y servicios.
- Obtener beneficios.
- Lograr la supervivencia.
- Mantener un crecimiento.
- Ser rentable.

El logro de estos objetivos por parte de una empresa de acuerdo al tipo de actividad que realicen persigue sus objetivos particulares de ahí que los objetivos de las pequeñas y medianas empresas sean crear suficientes fuentes de empleos, de manera que disminuya el desempleo que existe en nuestro país. <http://www.gestiopolis.com/>.

1.3.6.3. Tipos de Empresas

Existen dos tipos de empresas que son Públicas y Privadas:

Públicas: en éste tipo de empresa el capital pertenece al Estado y generalmente su final es satisfacer las necesidades sociales.

Privadas: el capital de estas es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa.

Según su capital pueden ser:

Micro Empresas: son unidades productivas menores que las pequeñas empresas que difieren en el monto de capital y la cantidad de empleados.

Pequeñas Empresas: son unidades que tienen dueños y gerentes locales, que trabajan en un solo lugar.

Medianas Empresas: son empresas que por lo general no son de un único dueño, se forman como compañía por acciones.

Grandes Empresas: son empresas que tienen grandes capacidades y que tienen acceso al crédito ilimitado; en la mayoría de los casos funciona como su principal fuente de financiamiento. Se diferencia de las demás en que realizan grandes inversiones y por ende obtienen grandes beneficios sobre estas inversiones, estas poseen mayor tecnología sus costos son menores por que producen en grandes escalas.

1.3.6.4. La Empresa, como Organizarla y como Planear su Crecimiento:

Cuando una empresa se inicia, la estructura de la organización debería responder a la pregunta ¿qué funciones principales tendrá que llevar a cabo?

La respuesta está en la función del mayor conocimiento que se tenga de la misma. Es necesario tener una lista de todas sus actividades y funciones que se van a desarrollar en la empresa.

También implica establecer interrelaciones entre los principios de organización de acuerdo al número de procesos funcionales, debe considerar también los siguientes puntos:

- Conocer el objetivo de la empresa.
- Enumerar las actividades a realizar.
- Dividir dicha actividad.
- Asignar personal idóneo.
- Integrar las actividades que corresponde a cada punto.

Una empresa es un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad.

La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactorios cambios de una redistribución que compensara el riesgo, los esfuerzos de las inversiones de los empresarios.

Al estar formadas por el hombre la empresa alcanza la categoría de un ente social con característica y vida propia, que favorece al progreso humano, al permitir en su seno la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa. (Auditoría de Gestión, de la CGE, página 28.)

1.3.7. Empresas Comerciales

1.3.7.1. Definición de Empresas Comerciales

Son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados.

Pueden ser de tres tipos: Mayoristas: son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen el producto directamente al consumidor, Minoristas o detallistas: son los que venden productos al menudeo, con cantidades al consumidor, Comisionistas: se dedican a vender mercancías que los productores les dan, a consignación percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

Proceso Administrativo: Es la combinación de las actividades que realiza la planificación, la organización, la dirección y el control de una empresa.

El siglo XIX varios autores acostumbraban a definir la administración en cuatro funciones específicas los gerentes planifican, organizan, dirigen y controlan, por lo tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización

Planificar: implica que los administradores piensan con antelación en sus metas acciones y que se basa en sus actos, en algún método plan o lógica, no en corazonada.

Organizar: es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección: implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas esenciales, las relaciones y el tiempo son fundamentales para la actividad de la dirección.

Control: es proceso para asegurarse que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

1.3.7.2. Empresas de Servicios

Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y que persiguen fines lucrativos.

A personas: este grupo pertenecen los grupos técnicos, los que brindan un servicio a la comunicación por cerca de remuneración como, técnicos electricistas, plomeros.

A profesionistas: a este grupo se les asigna despacho de contadores, los asesores, los consultores y los demás lugares en los que elaboran los profesionistas y cobran por sus servicios.

1.3.7.3. Clasificación de las Empresas Comerciales

El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de las empresas éstas pueden clasificarse en diversos puntos de vista:

1.3.7.3.1. Según la Magnitud de la Empresa

De acuerdo al tamaño de la empresa se dice que pueden ser pequeña, mediana o grande; pero al aplicar este enfoque hay dificultades para hacerlo existen diversos criterios los más usados son:

Financiero: el tamaño de la empresa se determina con base en el capital.

Personal: este enfoque establece que una empresa pequeña es aquella en la que hay menos de 250 empleados y mediana a la que tiene entre los 250 y 1000 trabajadores; grande es la que tiene o se compone por más de 1000 trabajadores.

Servicios: establece el tamaño de la empresa con relación al mercado que la empresa obtiene en el monto de sus servicios.

Criterio económico: las empresas pueden ser:

Nuevas

Necesarias

Básicas

Ser básica

Criterio de constitución legal

De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, éstas pueden ser:

Sociedades anónimas, sociedad anónima de capital variable, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad cooperativa, sociedad de demanda simple, sociedad en comandita por acciones y sociedad en nombre colectivo.

Empresas de servicios: son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y que persiguen fines lucrativos, o no lucrativos. www.gestiopolis.com

Empresas industriales: Lo primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes y productos mediante la transformación y/o extracción de materia prima. Son dos tipos.

Primarias: extractivas: explotan los recursos naturales, ya sean renovables o no renovables entendiéndose como recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre. (Auditoría de Gestión, de la CGE, página 31.)

1.3.8. La Contabilidad de la Empresa Comercial y de Servicios

Tanto las empresas comerciales como en las empresas de servicios se establecen contabilidad Ganancias y Pérdidas únicamente sin embargo podemos establecer ciertas sugerencias.

En las empresas comerciales se hace lo siguiente:

Se compra artículos terminados, se almacenan, se venden, se gana, existen ingresos, se compra nuevamente artículos terminados, compra-venta dinero de artículos terminados, Invertir, comprar artículos terminados, vender.

Se debe determinar el costo base al precio que se compra los artículos terminados y tener en cuenta que este precio será diferente al precio que se venden.

1.3.8.1. La Contabilidad de las Empresas de Servicio

- Dan servicio
- Determinan el costo
- Dinero
- Ganancias-ingreso
- Costos

- El costo se determina en base a las necesidades de la empresa en caso de que no exista.
- Ingreso-costo = ganancia.

1.3.9. Empresas Comerciales y sus Reglas

1.3.9.1. Marco Legal

Art. 18 – El contrato de compañía se regula por el derecho civil, por las leyes peculiares del comercio, y por las convenciones de las partes.

Art. 19 - La ley reconoce tres especies de compañías de comercio: la compañía en nombre de colectivo, la compañía en comandita y la compañía por acciones.

Art. 20 - La compañía en nombre colectivo es aquella que contraen dos o más personas y que tienen por objeto social hacer el comercio una razón social.

Art. 21 - Los nombres de los socios son los únicos que pueden hacer parte de la razón social.

Art. 23 - La compañía en comandita se contrae en uno o más socios responsables y solidarios y uno con muchos socios siempre prestamistas de fondo que se llaman comanditario o socio comandita.

Art.27 - El socio comanditario no puede ejercer acto alguno de gestión, ni aun en calidad de apoderado de los socios gestores.

1.3.10. Evaluación de Gestión Financiera

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. (Mira Navarro Juan Carlos, Apuntes de Auditoria 2006 Madrid España)

A determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa); La consecución de

financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad). El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa). El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos. A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras. Existen, a tal efecto, dos amplios enfoques:

1.3.10.1. Maximización de Beneficios como Criterio de Decisión

La racionalidad detrás de la maximización del beneficio como una guía para la toma de decisiones financieras es simple.

El beneficio es un examen de eficiencia económica. Facilita un referente para juzgar el rendimiento económico y además, conduce a una eficiente asignación de recursos, cuando éstos tienden a ser dirigidos a usos que son los más deseables en términos de rentabilidad. (Mira Navarro Juan Carlos, Apuntes de Auditoria 2006 Madrid España)

La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la rentabilidad debería servir como criterio básico para las decisiones de gestión financiera.

Sin embargo, el criterio de maximización del beneficio ha sido cuestionado y criticado en base a la dificultad de su aplicación en las situaciones del mundo real. Las principales razones de esta crítica son las siguientes:

1.3.10.2. Ambigüedad Fundamental

Una dificultad práctica con el criterio de maximización del beneficio es que el término beneficio es un concepto vago y ambiguo, es decir, no goza de una connotación precisa.

Es susceptible de diferentes interpretaciones para diferentes personas.

Los estudiosos del tema argumentan que el beneficio puede ser a corto plazo o a largo plazo; puede ser beneficio total o ratio de beneficio; antes o después de impuestos; puede estar en relación con el capital utilizado, total activos o capital de los accionistas, etc.

Si la maximización del beneficio es el objetivo, surge la cuestión de cuál de esas variantes de beneficio debería tratar de maximizar una empresa. Obviamente, una expresión imprecisa como el beneficio no puede constituir la base de una gestión financiera operativa.

Desde la conformación de la empresa como ente social es conveniente distinguir entre los objetivos de la empresa considerados desde la perspectiva de la gestión financiera y desde el ángulo de la teoría económica.

1.3.10.3. Periodicidad de los Beneficios

Una objeción técnica más importante a la maximización del beneficio, como una guía para la toma de decisiones financieras, es que ignora las diferencias de beneficios recibidos en diferentes períodos derivados de propuestas de inversión o cursos de acción. Es decir, la decisión es adoptada sobre el total de beneficios recibidos, con independencia de cuándo se reciben. (Auditoría de Gestión, de la CGE, página 33.)

1.3.10.4. Calidad de los Beneficios

Probablemente la limitación técnica más importante de la maximización del beneficio, como un objetivo operativo, es que ignora el aspecto de calidad de los beneficios asociada con un curso de acción financiero.

El término calidad se refiere al grado de certeza con el que se pueden esperar los beneficios. Como regla general, mientras más cierta sea la expectativa de beneficios, más alta será la calidad de los mismos. Inversamente, mientras más baja será la calidad de los beneficios, pues implicarán riesgos para los inversores.

El problema de la incertidumbre hace inadecuada la maximización del beneficio, como un criterio operativo para la gestión financiera, pues sólo se considera el tamaño de los beneficios y no se pondera el nivel de incertidumbre de los beneficios futuros.

1.3.10.5. Desventajas Frente a los Objetivos Organizacionales

El criterio de maximización del beneficio es inapropiado e inadecuado como objetivo operativo de las decisiones de inversión, financiación y dividendos de una empresa. No es sólo vago y ambiguo, sino que también ignora dos importantes dimensiones del análisis financiero: el riesgo y el valor en el tiempo del dinero.

En consecuencia, un criterio operativo apropiado para toma de decisiones financieras debería:

- a) ser preciso y exacto;
- b) considerar las dimensiones de cantidad y calidad de los beneficios, y
- c) reconocer el valor en el tiempo del dinero.

La alternativa a la maximización del beneficio es la maximización de la riqueza, que cumple con las tres condiciones anteriores. (Auditoría de Gestión, de la CGE, página 38.)

1.3.10.6. Maximización de la Riqueza como Criterio de Decisión

El valor de un activo debería verse en términos del beneficio que puede producir, debe ser juzgado en términos del valor de los beneficios que produce menos el coste de llevarlo a cabo es por ello que al realizar la valoración de una acción financiera en la empresa debe estimarse de forma precisa de los beneficios asociados con él.

El criterio de maximización de la riqueza es basado en el concepto de los flujos de efectivo generados por la decisión más bien que por el beneficio contable, el cual es la base de medida del beneficio en el caso del criterio de maximización del beneficio.

El flujo de efectivo es un concepto preciso con una connotación definida en contraste con el beneficio contable, se podría decir que en algunas ocasiones es conceptualmente vago y susceptible de variadas interpretaciones frente a la medida de los beneficios contables.

Este es el primer rasgo operativo del criterio de maximización de la riqueza.

En el canal financiero de Gestipolis.com encontrarás variada información sobre la fundamentación y aplicación de los flujos de efectivo.

La consideración de las dimensiones de cantidad y calidad de los beneficios es el segundo elemento importante en el criterio de maximización de la riqueza, al mismo tiempo que incorpora el valor en el tiempo del dinero.

El valor de una corriente de flujos de efectivo con el criterio de maximización de la riqueza, se calcula descontando al presente cada uno de sus elementos a un ratio que refleja el tiempo y el riesgo.

En la aplicación del criterio de maximización de la riqueza, esto debe contemplarse en términos de maximización de valor para los accionistas, esto pone de manifiesto que la gestión financiera debe enfocar sus esfuerzos primordialmente en la creación de valor para los propietarios.

1.3.10.7. Concepto de Gestión Financiera

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa). La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad). El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa).

El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

La forma que adopta la estructura de una empresa tiene que ver, con su tamaño. Si la empresa es grande, la importancia del tema financiero es determinante, entonces se incluirá en el organigrama la función de un gerente financiero o gerente administrativo-financiero.

El gerente financiero es aquella persona que pone en gestión financiera las decisiones enunciadas en la estrategia, a partir de la visión y misión de la empresa. Esta es su función como gerente y estratega. De esta gerencia o jefatura dependerá el área de Tesorería, donde se custodian los fondos que están en el poder de la empresa (antes de que se apliquen como pagos o se depositen). Del área de Tesorería depende la de Cobranzas, donde se producen todos los ingresos.

Existe también el área de pago o Cuentas a pagar, que se ocupa de recibir la documentación requerida para realizar un pago, verificar que corresponda y requerir las autorizaciones correspondientes.

También suele haber un área de presupuesto financiero o Control presupuestario, que es el sector que convierte a la gerencia financiera en una gerencia de estrategia. Aquí es donde se analiza la posición financiera de la empresa y se surgen las mejores

opciones de requerir fondos o de invertirlos. www.monografias.com trabajos25/gestión-administrativa.

1.3.10.8. Distinción entre los Conceptos Económico y Financiero

El concepto económico está relacionado con los resultados, las ganancias y las pérdidas, los costos.

Lo financiero es todo lo relacionado con el movimiento concreto de fondos, los ingresos (orígenes) o los egresos (aplicaciones).

1.3.10.9. Planeamiento Financiero

Una buena gestión financiera no evalúa solamente si se dispone o no hoy de dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y, las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit).

La herramienta principal para el planeamiento financiero es el presupuesto financiero, que forma parte de un sistema más amplio denominado sistema presupuestario. Dentro del sistema presupuestario, el presupuesto financiero permite anticipar los probables déficits, desarrolla estrategias para cubrirlos, y a la vez analiza las posibles decisiones de inversión que haya que realizar en el caso de superávit.

1.3.10.10. Objetivos de Administración Financiera

- Planear el crecimiento de la empresa, tanto táctica como estratégica.
- Captar los recursos necesarios para que la empresa opere en forma eficiente.
Asignar recursos de acuerdo con los planes y necesidades de la empresa.
- Optimizar los recursos financieros.
- Minimizar la incertidumbre de la inversión.
- Maximización de las utilidades
- Maximización del Patrimonio Neto
- Maximización del Valor Actual Neto de la Empresa

- Maximización de la Creación de Valor

Si se analizará una empresa, independientemente de su tamaño, identificando cuatro áreas básicas para su manejo: Mercadeo, producción, administración de personal y finanzas, el éxito de su funcionamiento y gestión depende en gran medida del alcance de los objetivos de cada una de ellas.

En el área de Mercadeo el objetivo básico está definido por la satisfacción de las necesidades de los consumidores, complementado con otros objetivos tales como penetración de mercados, metas de ventas, canales de distribución, etc., para lo cual se recurre a la utilización de una serie de herramientas, tales como investigación: de mercados, promoción y publicidad, sistemas de distribución y otros.

En el área de Producción el objetivo básico es la fabricación de la cantidad óptima de unidades al menor costo posible, con la mejor calidad y en un tiempo específico, los complementarios son entre otros lograr niveles mínimos de desperdicio, niveles óptimos de eficiencia en maquinaria y mano de obra. Para esto se cuenta con herramientas tales como estudios de tiempo y movimientos, programación lineal, estadísticas y diseños.

El área de Administración de personal busca fundamentalmente alcanzar la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, complementado con la capacitación, la recreación, y el bienestar social entre otros del talento humano, recurriendo a herramientas tales como técnicas de motivación, estudios salariales, círculos de calidad y otros.

Por último, el objetivo básico financiero está definido, no como cree mucha gente en la maximización de utilidades, sino como la maximización de la riqueza de los dueños de la empresa, la cual viene a ser igual a la maximización del valor de la empresa.

En las empresas con ánimo de lucro, la obtención de utilidades es uno de los objetivos principales. Las finanzas modernas consideran como el objetivo básico financiero la maximización del valor de la empresa. Este se expresa en términos de maximización de la riqueza de los propietarios, de maximización de la inversión en la institución.

El valor de la riqueza de los accionistas se determina por el valor de las acciones en el mercado. Si este aumenta, el valor de su riqueza (representada en acciones) aumenta.

En entidades sin fines de lucro evidentemente la obtención de utilidades no es ni debe ser el objetivo dominante. El responsable de las finanzas en estas instituciones debe tener esto siempre presente. En este caso la función financiera debe orientarse y guiarse por la maximización de su contribución al logro de los objetivos para los cuales fueron establecidas las instituciones.

La maximización de las utilidades incide en el aumento del valor de la empresa, en los siguientes factores: La actividad, los directivos, las políticas de dividendos, las perspectivas futuras del negocio y del sector, los factores políticos, sociales, económicos, culturales, tecnológicos y ecológicos, es decir el medio ambiente que lo rodea. Debe mirarse a largo plazo, caso en el cual se convierten en maximización de riqueza. . [www.monografias.com trabajos25/gestión-administrativa](http://www.monografias.com/trabajos25/gestión-administrativa).

1.3.11. La Administración Financiera y la Eficiencia en la Empresa

Las decisiones financieras empresariales están orientadas a generar riqueza para el negocio, lo cual se consigue principalmente a través de las inversiones que se realizan en activos tangibles e intangibles

El sostenimiento de aquellas inversiones en activos depende en gran medida del financiamiento proporcionado por terceras personas. Los fondos obtenidos de ellas se convierten en el pasivo de la empresa, que es una obligación que ésta deberá honrar en un tiempo pactado.

En este ámbito, el reto de un directivo financiero consiste, por un lado, en decidir en qué invertir y en qué proporción hacerlo para obtener el mayor retorno; y, por otro, en lograr que el costo de utilizar dinero de terceras personas sea el mínimo. Tal complejidad hace imprescindible la preparación de un presupuesto de capital que establezca la estructura de los activos disponibles y de las fuentes de financiamiento.

La combinación de las mencionadas habilidades hace posible la obtención del máximo rendimiento de los activos, es decir, una conveniente retribución en operaciones, y la

adecuada disminución de los costos de financiamiento. Todo ello, en definitiva, determina el aumento del valor de la empresa.

El amplio campo de acción descrito plantea la necesidad de contar con un directivo financiero que ejerza la función de vincular las operaciones de la empresa con los mercados financieros. En las grandes compañías, las decisiones financieras están en manos de varias personas, correspondiendo a la alta dirección la jerarquización de las mismas.

Cabe señalar que hay decisiones que le corresponden a los dueños, como la de invertir o no en la empresa, y hay otras de orden estratégico que deberán ser tomadas por una junta administrativa conformada por directivos de confianza de los dueños. En sus manos quedarán las políticas de crecimiento, de ampliación, la venta de activos importantes, la fusión con otra empresa, de estructura financiera y de activos, y de distribución o retención de utilidades.

Una empresa que choca con la falta de efectivo para encarar sus obligaciones puede ver disminuida su eficiencia y generar una serie de efectos negativos que a la larga terminan deteriorando su rentabilidad. Incluso cuando todo indica que las operaciones marchan sobre rieles, la inadecuada administración del efectivo va socavando los cimientos de la empresa hasta dejarla en una situación debilitada.

La manera en que los inversionistas y acreedores consideran la posición financiera y los resultados de las operaciones de una entidad, tendrá un impacto en la reputación de la empresa, y revelará la proporción existente entre su rendimiento y la tasa de interés vigente.

La función financiera en la empresa ha ido evolucionando a los largo del tiempo, a la par que se desarrollaba también y se configuraba como disciplina científica la propia economía de la empresa.

El contenido de la administración financiera se ha ido ensanchando cada vez más y hoy se ha convertido en una de las partes fundamentales de la economía de la empresa.

A finales de los años cincuenta es realmente cuando comienza el estudio analítico de las finanzas. Con anterioridad, la función financiera de la firma tenía como principal responsabilidad la búsqueda de los recursos financieros.

La moderna administración financiera debe proporcionar los instrumentos analíticos adecuados para dar respuestas a las tres siguientes cuestiones:

¿Cuáles son los activos específicos que debe adquirir una empresa?

¿Qué volumen total de activos debe tener una empresa?

¿Cómo financiar sus necesidades de capital?

Estas tres cuestiones están estrechamente ligadas, el volumen de activos dependerá de las posibilidades específicas de inversión, así como las posibilidades de financiación. Las facilidades para obtener recursos financieros dependerán a su vez de la cantidad y calidad de los proyectos de inversión en que van a ser utilizados.

Estos tres aspectos constituyen un problema fundamental, los cuales deben resolverse en la práctica. (Didáctica Multimedia, S.A “Gestión Financiera 2001 Editorial Madrid – España)

Una de las causas fundamentales del fracaso de ciertas empresas es precisamente su inadecuada estructura financiera. Los autores que abordan este tema han observado que la política de dividendos influye en alto grado sobre la liquidez, hasta tal punto que el reparto de unos dividendos excesivos puede poner en peligro la propia supervivencia de la sociedad, sobre todo si esta se haya ya muy endeudada. De ahí la preocupación por la búsqueda de una estructura financiera óptima y la práctica de una política de dividendos adecuada, temas centrales de la moderna administración financiera.

Muchos autores consideran que el director financiero debe estar en condiciones de responder las siguientes preguntas: ¿Cómo deben ser usados los fondos? ¿Qué tipo de rendimiento producirán? ¿Qué tipo de riesgo lleva implícito el uso de los fondos?

Estas son cuestiones relativas al uso de los fondos, pero el uso de los recursos financieros lleva implícita simultáneamente la consideración de las fuentes; las decisiones sobre el aprovisionamiento de capital no pueden ser hechas con independencia de sus posibles utilidades; y ambos conjuntos de decisiones deben relacionarse con el objetivo de la empresa.

Por tanto, la información contable es un instrumento poderoso de la administración. El uso inteligente de esta información probablemente solo puede lograrse si los encargados de tomar decisiones en el negocio comprenden los aspectos esenciales del proceso contable, que termina con un producto final, los estados financieros y el análisis de dichos estados, que permite conocer la realidad que subyace en esa información.

La aplicación de las técnicas adecuadas para analizar los estados financieros debe conducir a un proceso inverso al de la construcción de la contabilidad, hasta los problemas que han generado los efectos que muestran estos estados, y de ahí, mediante un análisis causa-efecto, al origen de estos.

Por ello, resulta importante conocer y aplicar un conjunto de técnicas para el análisis de los estados financieros. Estas técnicas deben ser dominadas no solo por contadores y financistas, sino también por los demás directivos, principalmente el gerente general. Un director general no tiene que saber construir la contabilidad si lo sabe, mejor; pero sí como analizarla.

El análisis de los estados financieros constituye una vía para alcanzar los objetivos, descartando el criterio de que el análisis de los mismos sea algo limitado al diagnóstico frío y solo reservado a especialistas contables y financieros.

Para una organización empresarial es vital detectar los problemas, tanto externos como internos, de forma tal que se reconozcan tanto las amenazas y las oportunidades que vienen del exterior de la empresa, como sus debilidades y fortalezas, las que existen internamente. No se puede actuar contra un problema mientras no se identifiquen y se localicen sus causas.

Mediante el análisis de los estados financieros se puede elaborar un diagnóstico de la situación económico- financiero de la empresa. Para que el diagnóstico sea útil se debe utilizar la información que se considere relevante, aplicar técnicas de análisis y su correspondiente estudio, que sea oportuno y proponer medidas para solucionar los problemas.

El punto de partida para conocer ciertas políticas empresariales –o su ausencia de ellas - son los estados financieros de la compañía: En el balance general se presentan los datos

resumidos de sus activos, pasivos y patrimonio, y en el estado de resultados aparecen sus ingresos y gastos.

Sobre estos documentos se aplican diversos instrumentos para medir la capacidad financiera del negocio, incluyendo el análisis horizontal, el análisis vertical y las razones financieras, que se describen a continuación. (Didáctica Multimedia, S.A “Gestión Financiera 2001 Editorial Madrid – España)

1.3.11.1. El Análisis Horizontal

El análisis horizontal se emplea para evaluar la tendencia en las cuentas de una compañía durante varios años. El comportamiento corporativo comienza a delinearse por medio de los estados financieros comparativos de entre tres a diez años, que van incluidos en sus informes anuales.

Debido a que el análisis horizontal pone de relieve las tendencias de las diversas cuentas, es relativamente fácil identificar áreas de amplia divergencia que exigen mayor atención. Se podrían comparar estos resultados con los de la competencia para determinar si el problema concierne a toda la empresa o solamente se presenta dentro de la misma. (Didáctica Multimedia, S.A “Gestión Financiera 2001 Editorial Madrid – España)

1.3.11.2. El Análisis Vertical

En el análisis vertical se utiliza una partida importante en el estado financiero como cifra base, y todas las demás partidas en dicho estado se comparan con ella. Al ejecutar un análisis vertical del balance, se le asigna el 100% al total del activo. Cada cuenta del activo se expresa como un porcentaje del total del activo. Al total del pasivo y patrimonio también se le asigna el 100%.

Cada cuenta del pasivo y patrimonio se expresa como un porcentaje del total pasivo y patrimonio de los dueños. En el estado de resultados se le da el valor del 100% a las ventas netas y todas las demás partidas se evalúan en comparación con ellas.

1.3.11.3. El Análisis Mediante Razones Financieras

El análisis de las razones (ratios) es el más difundido, su utilización comenzó a desarrollarse en la primera década del siglo XX, siendo uno de los instrumentos más usados para realizar análisis financiero de entidades, ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa. Estas presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.

Las razones financieras son comparables con las de la competencia y llevan al análisis del funcionamiento de las empresas frente a sus rivales. A continuación se explican los fundamentos de aplicación y cálculo de cada una de ellas. www.rincondelvago.com/

Las principales razones financieras se clasifican en cuatro grupos:

Razones de Liquidez.

Razones de actividad.

Razones de endeudamiento.

Razones de rentabilidad.

Los primeros dos grupos de índices dependen en muy alto grado de los datos que se toman del balance general, en tanto los otros dos dependen en gran parte de los datos que aparecen en el estado de resultados. Las que son, capital de trabajo, según corresponda. (Didáctica Multimedia, S.A “Gestión Financiera 2001 Editorial Madrid – España)

Se debe tener en cuenta que el capital circulante se adelanta por el tiempo necesario para la compra de materias primas, la elaboración del producto y su venta, y al efectuarse el cobro, retorna en su totalidad.

Pero como usualmente las empresas no esperan a concluir un ciclo para comenzar uno nuevo, por lo que requieren de financiamiento para iniciar cada uno de estos ciclos. Para lograr esto deben valerse del financiamiento ajeno, sin olvidar que este incluye una devolución del mismo en el corto plazo.

Si dependieran solamente de este tipo de financiamiento ocurrirían interrupciones en su operación, ya que dicho financiamiento tiene que irse devolviendo a sus propietarios

también de forma continua. Por esto las entidades necesitan y demandan recursos permanentes que pueden ser tanto propios como ajenos, para así garantizar el enfrentamiento a sus obligaciones de pago, mientras el período de maduración financiera no se haya cerrado.

A estos recursos permanentes que las empresas utilizan para financiar inversiones en activos circulantes a fin de garantizar que el ciclo corto o ciclo capital –dinero fluye sin interrupciones, se le denomina en la literatura especializada capital de trabajo, de ahí la importancia de su estudio.

Se puede definir el capital de trabajo como la magnitud de recursos circulantes con que cuenta la empresa por encima de sus obligaciones a corto plazo⁸. Se trata de aquella parte de los activos circulantes de la empresa que no se encuentran financiados con fuentes circulantes, sino a través de pasivos a largo plazo y patrimonio (recursos financieros permanentes).

La base teórica que sustenta la utilización del capital de trabajo para medir la liquidez de una empresa, es la creencia de que mientras más amplio sea el margen de activos circulantes con que ésta cuente para cubrir sus obligaciones a corto plazo (PC), en mejores condiciones estará para pagar sus cuentas a medida que vengán.

Sin embargo, se presenta un problema porque hay un grado diferente de liquidez relacionado con cada activo o pasivo circulante. Aunque los activos circulantes de la empresa no puedan convertirse en efectivo en el preciso momento en que se necesita, mientras más grande sea la cantidad de activos circulantes existentes, mayor es la probabilidad de que alguno de ellos pueda convertirse en efectivo para pagar una deuda vencida.

Lo que da origen a la necesidad de capital es la naturaleza no sincronizada de los flujos de caja de la empresa. Los flujos que resulten del pago de activos circulantes son relativamente predecibles, generalmente se sabe hasta la fecha en que vencen las facturas. Mientras más predecible sean estas entradas, menor será el capital de trabajo que necesitará la empresa.

Si la empresa no puede mantener un nivel satisfactorio del capital de trabajo es probable que llegue a un estado de insolvencia, y más aún que se vea forzada a declararse en quiebra. (Didáctica Multimedia, S.A “Gestión Financiera 2001 Editorial Madrid – España)

1.3.12. Microempresa

Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño, que ejerce una actividad económica de forma regular ya que cuenta con un máximo de 6 empleados.

La microempresa está comprendida de personas de escasos ingresos. Estas iniciativas llamadas microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos.

El micro y pequeña empresa se define ya no en términos de marginalidad sino como una alternativa productiva que permite la generación de procesos de desarrollo local que garantice efectivamente la equidad en el desarrollo económico.

Microempresas son unidades productivas de menor escala en un sector industrial determinado. Se caracterizan por tener tecnologías que van de convencionales o artesanales a las más avanzadas o modernas. Su rentabilidad es la del sector industrial al que pertenecen y sus niveles de productividad en la mayoría de las veces son inferiores a las de su sector.

La creación de una microempresa puede ser el primer paso a la hora de realzar un proyecto y llevarlo a adelante. Al forzar su actividad a través de una empresa, el emprendedor cuenta con la posibilidad de acceder al crédito, contar con aportes jubilatorios y disponer de una obra social.

Este tipo de empresas tiene una gran importancia en la vida económica de un país, en especial para los sectores más vulnerables desde el punto de vista económico.

Esto ocurre ya que las microempresas pueden ser una salida laboral para un desempleado o un ama de casa. La elaboración de artesanías, gastronomía, a pequeña escala y la consultaría profesional son algunos de los campos más usuales en el desarrollo de microempresas.

La planificación de una microempresa significa pensar y descubrir qué hacer en el futuro, comenzar y mejorar su capacidad de generación de ingresos. Planificar una microempresa, por lo tanto, implica entre otras cosas, previsión de costos; aportaciones, resultados, ventas, beneficios y flujos de dinero.

Para controlar cada uno de los movimientos económicos que realiza la empresa, existen diversos tipos de control que pueden establecerse para su operación y desarrollo. Es muy sencillo, todo es cuestión de decidirse a llevarlos a cabo.

Indicadores.- Unidades de medida que permiten medir el alcance de una meta

Indicadores de Gestión.- Es la unidad de medida que sirve para comparar lo planificado con lo ejecutado.

Formulas Generales para el Diseño de Indicadores de Gestión.

Índice simple de Gestión:
$$\frac{\text{Eficiencia} + \text{Eficacia} + \text{Efectividad} + \text{Economía} + \text{Equidad}}{6}$$

Índice Gest. Ponderado:
$$\frac{\text{Eficiencia} + \text{Eficacia} + \text{Efectividad} + \text{Economía} + \text{Equidad}}{100}$$

Índice de Eficacia: Realización:
$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados Programados}}$$

Índice de Eficacia Total:
$$\frac{\text{Calidad} + \text{Oport.} + \text{Satisf.} + \text{Confianza} + \text{Comun.} + \text{Costo}}{6}$$

Índice de Eficacia Total Ponderado:
$$\frac{\text{Calidad} + \text{Oport.} + \text{Satisf.} + \text{Conf.} + \text{Comun.} + \text{Costo}}{100}$$

Índice de Calidad Total:
$$\frac{\text{Resultados dados}}{\text{Insumos dados}}$$

Índice de Eficiencia Simple:
$$\frac{\text{Realización}}{\text{Optimización de Recursos}}$$

Índice de Eficiencia Total:
$$\frac{\text{Índice de Eficacia Total}}{\text{Optimización de Recursos}}$$

Índice de Efectividad: Realización

Optimización de Recursos

Índice de Efectividad Total: Índice de Eficacia Total X Impacto

Optimización de Recursos

Estándar.- Es el nivel deseado de gestión. Constituyen los parámetros de comparación óptimos.

Índice.- Es el resultado que se obtiene de la relación o comparación, entre el indicador y el estándar. Es decir, generalmente es el resultado de una división, entre lo ejecutado, lo invertido, lo gastado o realizado, versus lo programado, planificado o presupuestado.

Brecha.- Es la diferencia entre lo óptimo y lo ejecutado.

Estrategia.- Es la determinación de los objetivos básicos y metas de largo plazo en una empresa, es decir, el cómo alcanzará la visión del negocio. En el sector privado es la ventaja competitiva, es el camino a seguir para conseguir las metas y objetivos.

Plan Estratégico.- “Es un proceso estructurado y participativo, mediante el cual una organización apunta a especificar de su misión, a la expresión de esta en objetivo y al establecimiento de metas concretas de productividad y de gestión.” (Eco. Aranda Alcides, Planificación Estratégica). www.monografias.com trabajos 25/gestión-administrativa.

CAPÍTULO II

2. METODOLÓGIA

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La Investigación tuvo un diseño No Experimental, De Campo y Documental no se manipularan deliberadamente las variables.

2.1.1. No Experimental

El diseño de la investigación constituyó el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación, generando información exacta para interpretarla. Su objetivo primordial estriba en que el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. Por ello los sujetos elegidos de forma aleatoria (al azar) no son necesariamente representativos de toda la población. Las características y los desenlaces no se imponen sino que se observan.

2.1.2. De Campo

Es de campo porque la investigación se efectuó en las instalaciones de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, fundamentándose en técnicas de investigación de campo, obteniendo información en forma directa.

2.1.3. Documental

Fue documental debido a la referencia de documentos físicos, como son textos, libros, etc.

2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo Pura o básica, ya que pretendemos a través de la evaluación a los procesos de gestión administrativa y financiera hacer proyecciones en relación al nivel de desempeño.

2.2.1. Por el Lugar

De laboratorio se realizó en las oficinas de la microempresa a través de la revisión de documentos

2.2.2. Por el Nivel

Explicativa, Descriptiva, propositiva pretendemos decir como es y cómo está la microempresa para realizar proyecciones a mediano y largo plazo.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en el desarrollo del proyecto de investigación fue con encuestas, puesto que el método científico implica un proceso ordenado y lógico que se sigue para establecer hechos y fenómenos, posibilitando así el conocimiento objetivo de la realidad, que contempla el planteamiento de hipótesis, que comprueba las mismas y que explica la realidad de los fenómenos.

Para construir y desarrollar la teoría científica que servirá de respaldo en la interpretación de los resultados de nuestra investigación, nos servirá los métodos: de inducción y deducción.

2.3.1. Método Inductivo Deductivo

A través de este método se desarrolló la investigación como consecuencia de la derivación del conjunto de datos empíricos generales. Se determinó la hipótesis mediante procedimientos inductivos y deductivos, con la finalidad de llegar a

conclusiones particulares a partir de la hipótesis y su posterior comprobación y demostración de su validez.

Es así que al evaluar la gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, mediante la realización y comprobación de la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicación de índices financieros, revisión de documentos contables y sus registros cronológicos llegamos a conocer las actividades operativas y funcionales así como su participación en cada una de ellas, las mismas que son posibles mediante la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se ha realizado una revisión completa de todos los documentos que cuenta la microempresa a fin de determinar su verdadera realidad.

2.4.1. Técnicas de Procedimientos para el Análisis de Resultados

De los documentos revisados dentro de la microempresa, se tabularon, se graficaron y se interpretaron con la ayuda de la Técnicas Estadísticas y Técnicas lógicas para comprobar la hipótesis.

2.4.2. Técnicas Estadísticas

En el presente trabajo se empleó la técnica de la estadística descriptiva, lo que se complementó con la utilización de hojas de Cálculo del programa Excel, que nos ayudó a obtener resultados más concretos y exactos en la tabulación de datos para aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

2.4.3. Técnicas Lógicas

Para el estudio de datos, se utilizó técnicas lógicas como, el análisis y la síntesis. La técnica lógica de análisis, logro estudiar las debilidades de tipo administrativo y financiero a través de un análisis, así como también medir y comparar los resultados de

la eficiencia financiera y administrativa. La técnica lógica de la síntesis es un procedimiento de integración de las partes de un todo. Con este antecedente se procedió a comprobar la hipótesis, haciendo uso de su operacionalización que a continuación se detalla.

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se encuentra representada por los usuarios y empleados.

Cuadro No. 2. 1. Población

Entidad	Número
Personas naturales	100
Personas naturales que llevan contabilidad	15
Sociedades	10
Personal Administrativo y Financiero	5
Total	130

Fuente: Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación

Muestra: No se aplica muestra se trabaja con toda la población

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

2.6. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En esta fase se realizó el informe en el cual se interpretó y se analizó los datos obtenidos. En la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, centraliza toda la información de carácter administrativo, financiero de las diferentes actividades que ejecuta, así cada asesor remite su información a fin de que se consolide como información general, la misma que simplemente se registra para fines de conocimiento de la Gerente General sin darle la utilidad correspondiente como es la medición y comparación de los resultados de evaluación de la gestión realizada.

El control interno es débil debido a que falta instrumentos como manuales de funciones, y de servicio, un reglamento interno, lo que hace que su funcionamiento se base únicamente en disposiciones estatutarias y requerimientos momentáneos.

En cuanto a lo financiero únicamente se limita al trabajo netamente de registro sin un valor agregado a la gestión administrativa.

Todos estos datos, nos han permitido el desarrollo de la toma de decisiones y la elaboración de un Reglamento Interno y un Manual de Servicio del Cliente.

2.7. HIPÓTESIS

2.7.1. Hipótesis General

La gestión administrativa de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también de las entidades como SRI, Ministerio de Inclusión Social y la Súper Intendencia de Compañías.

La gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012 respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también las disposiciones del ministerio del trabajo y el IESS.

2.7.2. Operacionalización de la Hipótesis

2.7.2.1. Operacionalización de la Hipótesis Específica 1

La gestión administrativa de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también de las entidades como SRI, Ministerio de Inclusión Social y la Súper Intendencia de Compañías.

Cuadro No. 2. 2. Tabla de la Operacionalización de la Hipótesis Específica 1

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnica
Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, con el fin de alcanzar aquellas metas planteadas de manera organizada.	La gestión administrativa de la microempresa (asesoría legal, tributaria, contable y capacitación) "ALTCYC".	Planificación Organización Ejecución Control		Encuesta Revisión de archivos
Son ordenanzas que hay que cumplir en función del aseguramiento de la calidad de servicio.	Disposiciones del acuerdo de creación de la microempresa como también de las entidades como SRI, Superintendencia de Economía Popular,	Reglamento interno Disposición principal e Envío de declaraciones de la fechas Sanciones y multas Evasión de impuestos Recuperación del Impuesto a la renta Pago en exceso Pago indebido Información financiera semestrales		Encuestas

Fuente: Asesoría legal tributaria contable y capacitación "ALTCYC"

Elaborado por: Lic. María Guzmán

2.7.3. Operacionalización de la Hipótesis Específica.- 2

La gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también las disposiciones del ministerio del trabajo y el IESS.

Cuadro No. 2. 3. Operacionalización de la Hipótesis Específica 2

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnica
Es el manejo adecuado del capital de la microempresa.	La gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria, Contable y Capacitación “ALTCYC”.	Bienes muebles Pago de servicios básicos Pago de empleados	Equipos de oficina Muebles y enseres Útiles de oficina Luz, Agua, teléfono, arriendo de local, publicidad, seguridad Personal administrativo	Encuestas Revisión de documentos
Ordenanzas para el cumplimiento eficiente de la microempresa.	Disposiciones de acuerdo de creación de la microempresa como también las disposiciones del ministerio de trabajo y IESS.	Reglamento interno Horario de trabajo Salarios y beneficios de acuerdo a la ley Aseguramiento a empleados.	De acuerdo de la ley 80H semanales Por categoría De acuerdo a la función del empleado	Encuestas Revisión de documentos

Fuente: Asesoría legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”

Elaborado por: Lic. María Guzmán

CAPÍTULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1. TEMA

REGLAMENTO INTERNO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ASESORÍA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACIÓN “ALTCYC”.

3.2. PRESENTACIÓN

El Reglamento Interno y Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente es dar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con el servicio al cliente, y los empleados desde el punto de vista tanto logístico como de calidad y de gestión.

La elaboración de un Reglamento Interno y Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente se logra mediante la recolección de datos relevantes en las diferentes necesidades, y siendo asesorados por recursos humanos quien nos proporciona las técnicas necesarias para el logro. Esta investigación también nos ayuda a determinar las diferentes falencias existentes en dichos procesos para así poderlas remediar de una manera pronta y oportuna, antes de que se susciten problemas que puedan afectar al cliente de la empresa.

3.3. OBJETIVOS

3.3.1. Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente y un Reglamento Interno, con la finalidad que nuestros clientes dispongan de una información oportuna y el talento humano pueda ser evaluado dentro de sus funciones y responsabilidades para alcanzar los objetivos propuestos.

3.3.2. Objetivos Específicos

Dotar a la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de un instrumento técnico y administrativo como es el Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente que servirá como base para evaluar la eficiencia y el cumplimiento de procesos para una atención de calidad.

Establecer el Reglamento Interno dentro de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” como una herramienta fundamental siguiendo diversos procesos para la ejecución de funciones y responsabilidades.

3.4. FUNDAMENTACIÓN

Para facilitar la respuesta a las interrogantes, el Reglamento Interno regula las relaciones de la empresa con sus trabajadores en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley y su reglamento y las condiciones particulares de actividad laboral de cada empresa, con el objeto de que tanto el patrono como los trabajadores conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

Como las normas exigen que toda empresa debe cumplir con las leyes locales en todas las materias de su actividad y además que primero resuelva todos sus conflictos previos a una certificación si fuera el caso.

También que las actividades exigen una mayor colaboración y dedicación entre patronos y trabajadores. Hoy en día toma cada vez mayor trascendencia el uso del Reglamento Interno como un documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

Las empresas que no tienen aún un Reglamento Interno deberían a corto plazo solicitar la asesoría legal correspondiente para que en corto tiempo puedan integrarse a los beneficios de su implementación, despejando el camino a su crecimiento en un clima de tranquilidad.

Para las empresas que tienen un Reglamento Interno se les recuerda que los tiempos cambian y es necesario estar al día en el marco de la globalización y no quedarse atrás

en pequeñas o grandes mejoras que su entorno le exija, deben actualizarlos a la brevedad posible.

El Reglamento Interno o también llamado de taller en otras legislaciones, son disposiciones normativas obligatorias entre trabajadores y patronos vinculados por un contrato individual que regulan el papel de las partes, sobre todo de los trabajadores durante el desarrollo del contrato de trabajo.

3.5. CONTENIDO

El Código del Trabajo, establece lo siguiente:

Todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección General del Trabajo o a la subdirección del trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del Reglamento Interno para su aprobación.

Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

El Director General del Trabajo, y los subdirectores del trabajo reformarán, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y del pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes.

El reglamento podrá ser revisado y modificado por las aludidas autoridades, por causas motivadas en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa". Se trata de regular derechos adquiridos anteriormente por un contrato de trabajo o por disposiciones legales (derechos irrenunciables de los trabajadores) con el fin de que la aplicación de estos sea mucho más ordenada y de factible atención por parte de la empresa y los trabajadores.

Esta manera de establecer normas generales de trabajo debe ser entendida como un complemento práctico para la aplicación del contrato individual o, si es del caso, del

contrato colectivo suscrito entre las partes. Es decir, la manera como deben los trabajadores cumplir con la obligación de prestar su trabajo. Es importante determinar que sus disposiciones no son creadoras de nuevos derechos u obligaciones, simplemente reguladoras de las ya convenidas.

Este reglamento debe pasar, para que sea válido, por la aprobación del ente de control, en nuestro caso por la Dirección del Trabajo, quienes se encargarán de verificar si el reglamento cumple con las condiciones necesarias para su aplicabilidad y que no vulnere derechos consagrados a favor del trabajador. Vemos que la obligatoriedad del reglamento de trabajo interno emana del poder de dirección que el patrono tiene, y el trabajador siempre estará amparado por el control que la autoridad pueda ejercer para evitar abusos o interpretaciones que vayan en contra de sus derechos.

Pero es importante establecer, que más allá de ser un mecanismo de control, viene a convertirse en la norma reguladora de las situaciones jurídicas que se presenten en la relación de trabajo y que busca ante todo evitar la presencia de abusos o arbitrariedades por parte de patronos, procurando por sobre todo que los trabajadores tengan conocimiento preciso de sus derechos y obligaciones.

Se desprende que la ley impone una obligatoriedad y todos los establecimientos de trabajo colectivo" de adoptar un reglamento de trabajo, el cual está sujeto a la posterior aprobación por parte de las autoridades del trabajo y cuyo contenido también es determinado legalmente, lo que nos indica que la adopción del reglamento ha dejado de ser una facultad discrecional del patrono para convertirse en una exigencia legal de establecer las bases o el marco dentro del cual la relación de trabajo debe desarrollarse.

La existencia de ese reglamento permite a las partes saber con exactitud cuáles son los derechos y las obligaciones adquiridas en virtud del contrato de trabajo celebrado. No todos los establecimientos de trabajo tienen que tener un reglamento interno, sino sólo, de manera obligatoria, los mencionados anteriormente. Es discrecional para el resto de empresas que quieran adoptar un reglamento interno el hacerlo.

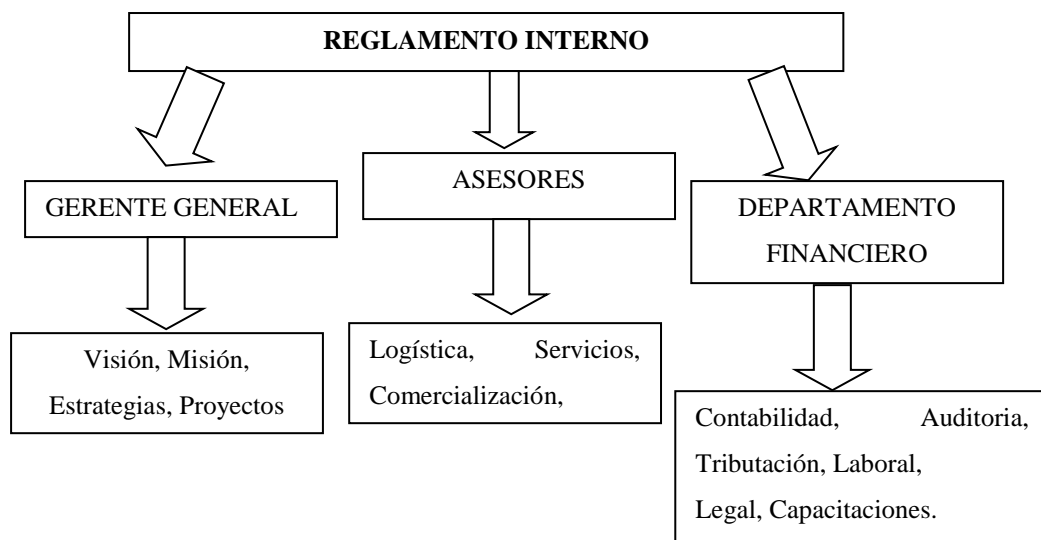
Hemos determinado la posibilidad de que una empresa emita un reglamento interno con el fin de poder regular su actividad laboral. Pero entramos en una interesante

disquisición al preguntarnos si el reglamento interno puede ser considerado como parte del Derecho del Trabajo Colectivo o Individual. ¿Acaso es potestad exclusiva del trabajador el elaborar los reglamentos internos sin que tengan injerencia los trabajadores de la empresa?

Nuestra legislación, al hablar sobre el reglamento es muy incipiente y a duras penas lo menciona. Es importante establecer a quien le corresponde elaborar el reglamento de trabajo, cosa que no está especificado en la norma del Código del Trabajo. Hemos dicho que el poder de dirección le corresponde al patrono y que están en obligación de acatar sus empleados. También vimos que nuestra legislación obliga a todos los establecimientos de trabajo colectivo a presentar un reglamento, pero este reglamento que presentan los establecimientos de trabajo colectivo, ¿tienen que ser aprobados conjuntamente por trabajadores y empleadores?

Por un lado, los trabajadores deben tener injerencia en la elaboración del reglamento porque "va a regular las condiciones dentro de las cuales se va a desarrollar la relación de trabajo, y no se entiende por qué pueda el patrono o empresario elaborarlo unilateralmente".

Gráfico No. 3. 1. Organización



Fuente: Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación "ALTCYC"

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Cada uno de estos pasos implica algún tipo de acción. Su eficacia depende de la competencia y actitud de todos los empleados directamente encargados de llevar a cabo una tarea y de rendir cuentas de las responsabilidades de cada uno de ellos.

El proceso administrativo cubre todos los niveles de responsabilidad y su eficacia en los resultados de los esfuerzos de los empleados, brindando así un trabajo totalmente transparente, eficaz y razonable. El término Reglamento Interno abarca normas, derechos y responsabilidades a los empleados para administrar y promover el cumplimiento con efectividad, para alcanzar los resultados deseados.

3.6. OPERATIVIDAD

Se refiere al día a día de las acciones realizadas para que la empresa sobre viva, y siga existiéndose al día siguiente. Por ejemplo, los empleados no cumplen a tiempo con las obligaciones encomendadas eso causa un malestar dentro de la empresa con los involucrados que son: gerencia, clientes, el resultado es: mala atención.

Otro gran inconveniente es que los contribuyentes no pagan a tiempo por los trabajos realizados eso produce una gran tensión en nuestra tesorería, la empresa no puede realizar sus objetivos, y obligaciones tales como pago de sueldos a tiempo o pagos por otras obligaciones, en estos y en otros casos hemos de solucionar algo que nos afecta en ese momento, en el caso de las decisiones operativas encontramos una serie de características definitorias. Por ejemplo, que siempre intentan solucionar problemas de corto plazo esto que la información que tengamos sea cuantitativa. Si retomamos los ejemplos anteriores veremos que podemos saber exactamente, como el dinero que nos falta para pagos, etc. Asimismo, normalmente son problemas que afectan en el área funcional de la empresa, y que en consecuencia otra de las características de la gestión operativa es su visión particular, por lo que podríamos decir que es introvertida, mira hacia la empresa. Otra característica distintiva y diferenciadora de la gestión operativa, como veremos cuando comparemos con la estratégica, es que la primera suele ser reactiva, se trata de reaccionar frente a los problemas que ya existen en la realidad de la organización. De igual manera, las decisiones del día a día acostumbran a ser auto regenerativas, es decir podemos dar solución ya aplicada a un problema parecido.

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Evaluación a la Gestión Administrativa Financiera

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente al análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones.

De las cuales llega la investigación por cuanto se demostrará, que la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, en la que se centraliza toda la información de carácter administrativo, financiero y contable de las diferentes actividades que ejecuta, a fin de que se consolide como información general, la misma que simplemente se registra para fines de conocimiento de la Gerente General para la medición y comparación de los resultados de la gestión realizada.

El control interno es débil debido a que faltan instrumentos como manuales de funciones, de servicio al cliente, etc. un reglamento Interno, lo que hace que su funcionamiento se base únicamente en disposiciones y requerimientos momentáneos de información, descuidando detalles particulares que cada empresa tiene, y le identifica de manera particular.

En cuanto a la información financiera únicamente se limita al trabajo netamente de registro, sin un valor agregado a la gestión administrativa para la toma de decisiones.

El enfoque habitual es comenzar con los análisis descriptivos, explorar y lograr sentir los datos. Es importante analizar las preguntas específicas planteadas en los objetivos o hipótesis de estudio, de los hallazgos y planteos informados de los patronos sugeridos por los análisis descriptivos, antes de comenzar los análisis se debe llevar a cabo un trabajo preparatorio.

4.1.2. Contrato de Prestación de Servicios Profesionales

Conste con el presente instrumento el contrato de prestación de servicios de evaluación externa contenido en las cláusulas siguientes:

PRIMERA. CONTRATANTES.- Celebran el presente contrato:

- a) Por una parte la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” representada por la Lcda. Roció Estévez representante legal a quien en adelante.
- b) Por otra parte la Lcda. Guzmán María a quien adelante podrá designárselo la “Auditora”.

SEGUNDA.- RELACIÓN PROFESIONAL Las partes indican que el presente contrato es de orden profesional y no existe relación de dependencia entre la empresa y la Auditora.

La Empresa, deja aclarado que al no tener ninguna relación de tipo personal, deslinda toda responsabilidad respecto de los empleados y trabajadores que intervengan en la relación materia de este contrato.

TERCERA.- MATERIA DE CONTRATO La Asesoría suscribe el contrato con la Auditora para que preste los servicios de una Evaluación, la Auditora acepta prestar tales servicios, todo de conformidad con las siguientes estimulaciones:

Efectuar la Evaluación de Gestión Administrativa y Financiera, al 31 de diciembre del 2012. Dicha evaluación tendrá por objeto expresar una opinión profesional (o negación de ella si fuere el caso) sobre si la referida evaluación cumple con Normas, Principios, Reglamentos, Manuales.

La evaluación será efectuada con las Normas Ecuatorianas de Auditoria las que incluye pruebas selectivas y otros procedimientos de evaluación considerados necesarios de acuerdo a las circunstancias.

La evaluación es diseñada para obtener con certeza eventuales irregularidades que es lo que pone en peligro la empresa.

La gerencia es la única responsable por el diseño y operación de los sistemas de control interno. En consecuencia la Evaluación no es responsable de perjuicios originados por incumplimiento por parte de los administradores, empleados de la empresa.

La evaluación a ser efectuada por la auditora comprenderá además la revisión de cumplimiento de sus obligaciones y sus reglamentos en general.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA La empresa se compromete a entregar con la debida oportunidad todos los análisis e información que la evaluación necesita.

Para mejor cumplimiento de la evaluación contratada, se ha previsto una amplia colaboración de los involucrados. La oportunidad y forma de cooperación será coordinada entre los representantes de la empresa y de la auditora durante el transcurso de la evaluación.

Toda la información solicitada por la auditora para llevar a cabo su tarea, deberá ser proporcionada por la empresa en forma oportuna.

QUINTA.- PLAZOS DE ENTREGA DE EVALUACIÓN La evaluación será entregada hasta el 30 de marzo del 2013 el plazo será cumplido por la auditora por lo menos con 30 días de anticipación.

SEXTA.- PLAN DE EVALUACIÓN Se deja constancia que el plan de evaluación y otras consideraciones forma parte integrante del presente contrato.

SEPTIMA.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO El presente contrato, considerando la naturaleza de las labores a realizarse durará la fecha de su celebración, hasta el 30 de junio del 2013, tiempo dentro del cual “La auditora” realizara y terminara las labores contratadas.

OCTAVA.-DOMICIO, JURISDICCION Y COMPETENCIA Las partes contratantes señalan como domicilio la ciudad de Riobamba y se someten a las leyes de la República del Ecuador.

Para constancia de todas las estipulaciones antes descritas, y de la condición que sea reconocido judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato, en la ciudad de Riobamba a los 15 días del mes de febrero del 2013

Lcda. ROCIO ESTEVEZ

GERENTE

Lcda. MARIA GUZMAN

AUDITORA

Preguntas dirigidas a los Clientes de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, personas naturales obligadas, no obligadas a llevar contabilidad, sociedades en el período 2012.

1.- ¿Cuenta la “ALTCYC” con personal administrativo?

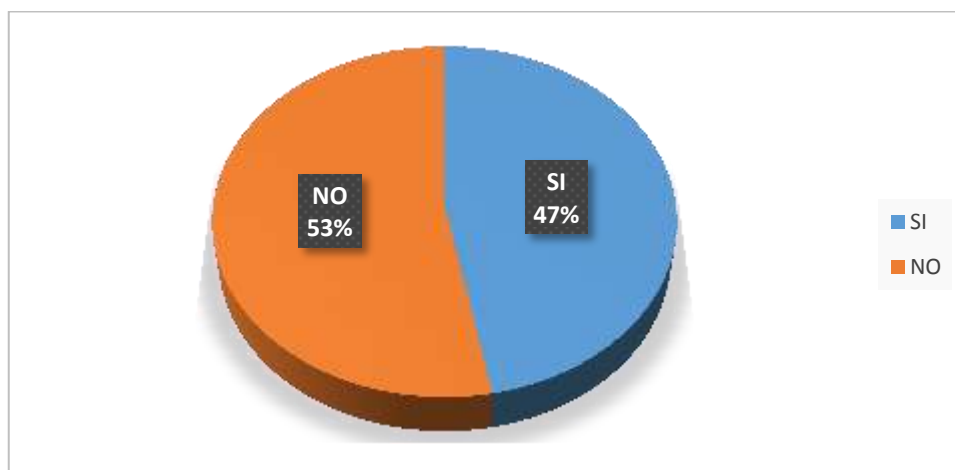
Cuadro No. 4. 1. Personal Administrativo

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	59	47%
NO	66	53%
TOTAL	125	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.1)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 1. Personal Administrativo



Fuente: Cuadro N.4.1

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 47% responden que si cuenta y el 53% responden que no cuenta con personal administrativo.

Interpretación

De acuerdo a los resultados la microempresa no cuenta con personal administrativo.

2.- ¿La Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con un espacio físico adecuado para brindar la atención que usted requiere?

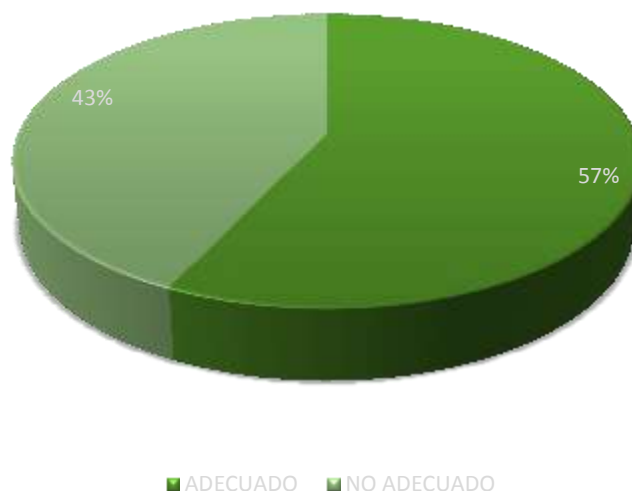
Cuadro No. 4. 2. Espacio Físico Adecuado

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
ADECUADO	64	57%
NO ADECUADO	61	43%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.2)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 2. Espacio Físico Adecuado



Fuente: Cuadro N.4.2

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 57% de los encuestados responden que si es adecuado y el 36% responden que no.

Interpretación

Según el grafico se observa que responden que el espacio si es el adecuado para el funcionamiento de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

3.- ¿La estructura de la oficina de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” le da confianza, seguridad en los servicios que presta?

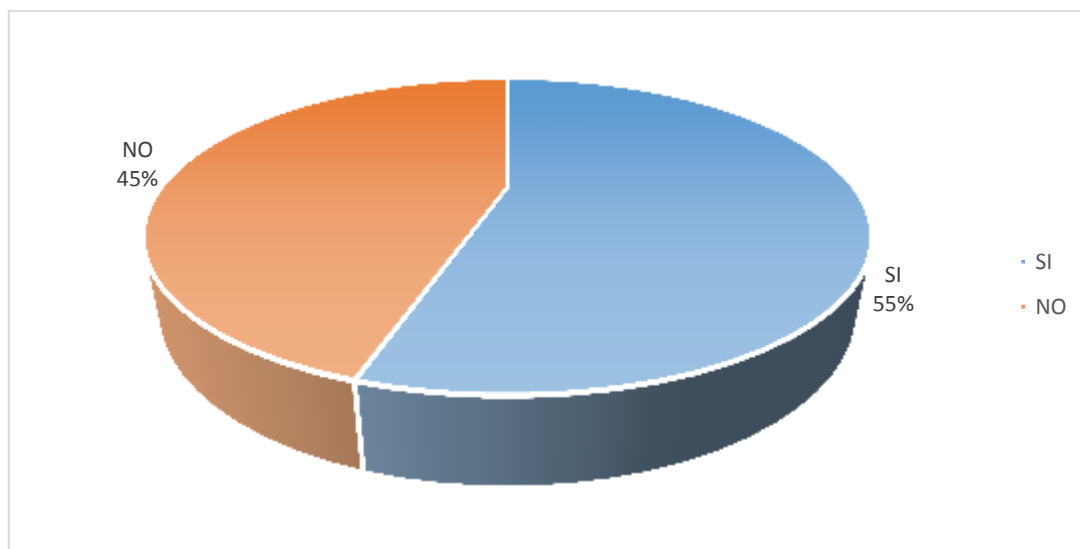
Cuadro No. 4. 3. Confianza, Seguridad en los Servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	69	55%
NO	56	45%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.3)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 3. Confianza, Seguridad en los Servicios



Fuente: Cuadro N.4.3

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 55%, responden que sí y el 45% responde que no.

Interpretación

En el gráfico se observa que los encuestados no todos responden positivamente lo que deduce que no existe confianza y seguridad en los servicios que brinda la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

4.- Cómo es el personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” es: Amable, Descortés

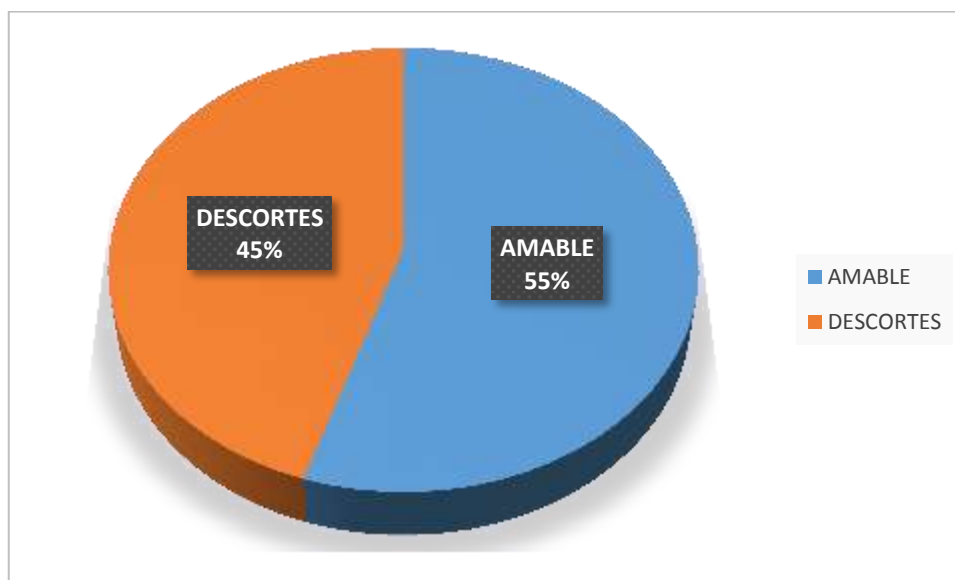
Cuadro No. 4. 4. Amable – Descortés

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI ES AMABLE	68	55%
NO ES DESCORTES	57	45%
TOTAL	125	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.4)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 4. Amable Descortés



Fuente: Cuadro N.4. 4

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 55% dice que son amables y el 45 % descortés

Interpretación

Según la entrevista que se realiza podemos llegar a interpretar que una parte del personal es amable lo que hace que el cliente se sienta seguro y confiado y la otra parte no.

5.- El personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con título profesional

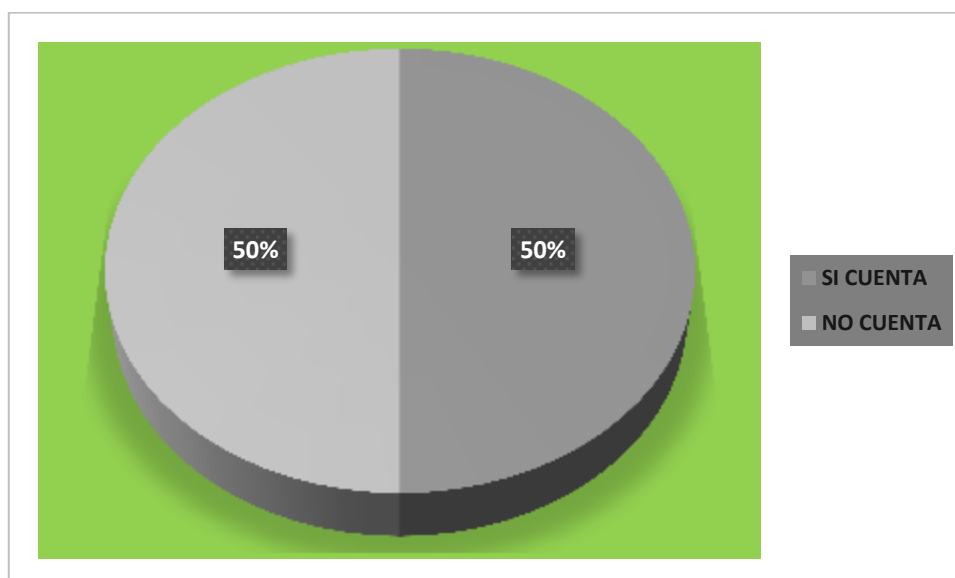
Cuadro No. 4. 5. Título Profesional

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI CUENTA	62	50%
NO CUENTA	63	50%
TOTAL	125	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.5)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 5. Título Profesional de Tercer Nivel



Fuente: Cuadro N.4.5

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 50% responde que si cuenta y el 50% no cuenta.

Interpretación

Interpretando los resultados podemos decir que la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, si cuenta con personal con título profesional; como también se puede observar que de igual manera existe personal que no cuenta con título profesional.

6.- ¿El horario de Atención a los usuarios está de acuerdo a sus intereses?

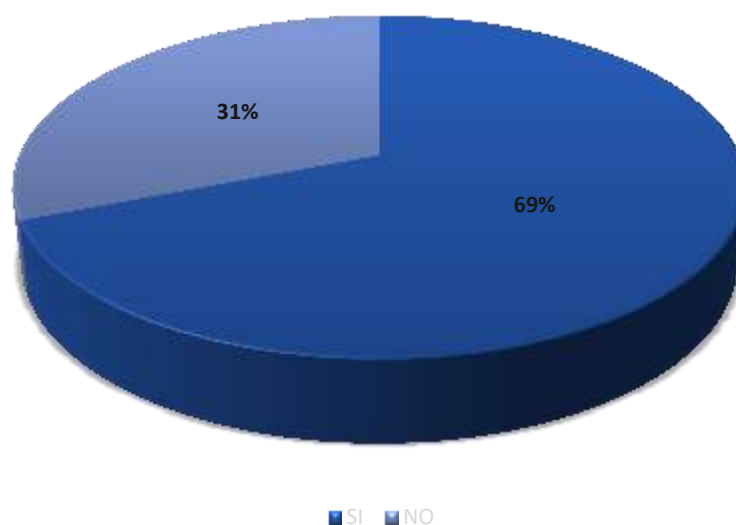
Cuadro No. 4. 6. Atención a los Usuarios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	86	69%
NO	39	31%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de "ALTCYC" (N.6)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 6. Atención a los Usuarios



Fuente: Cuadro N.4.6

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Analizando los resultados el 69% de los entrevistados responden que sí, y el 31% responden que no.

Interpretación

Interpretando los resultados podemos decir que sí, es el horario adecuado para la atención a los usuarios.

7.- ¿Cree usted que es necesario extender el horario de atención?

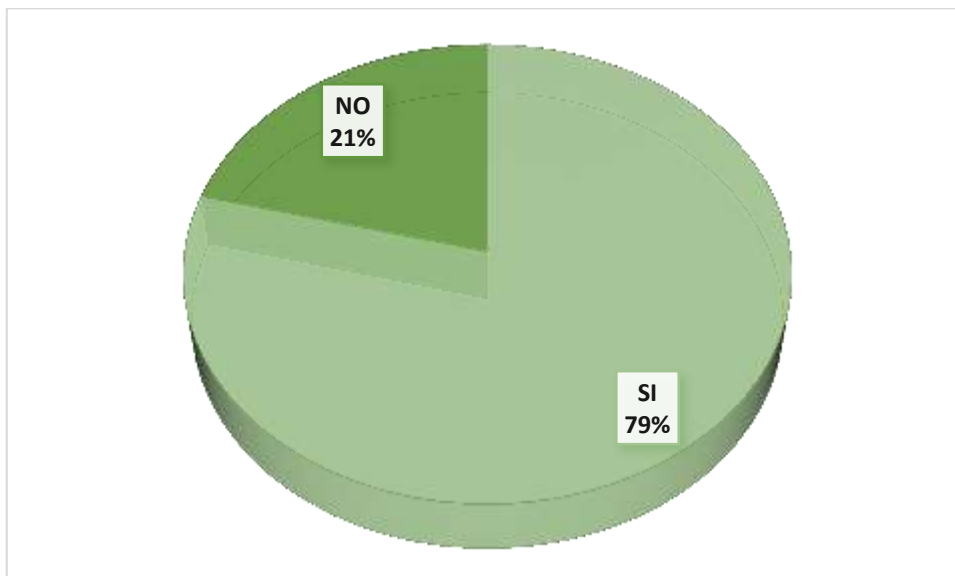
Cuadro No. 4. 7. Horario de Atención

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	96	79%
NO	29	21%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.7)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 7. Horario de Atención



Fuente: Cuadro N.4.7

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 79% de los entrevistados responden que sí, mientras que el 21% responden que no.

Interpretación

Interpretando los resultados podemos decir que, la mayoría de los entrevistados responden que sí, es necesario extender el horario de atención a los clientes.

8.- ¿Existe el profesional que dé solución a los trámites necesarios?

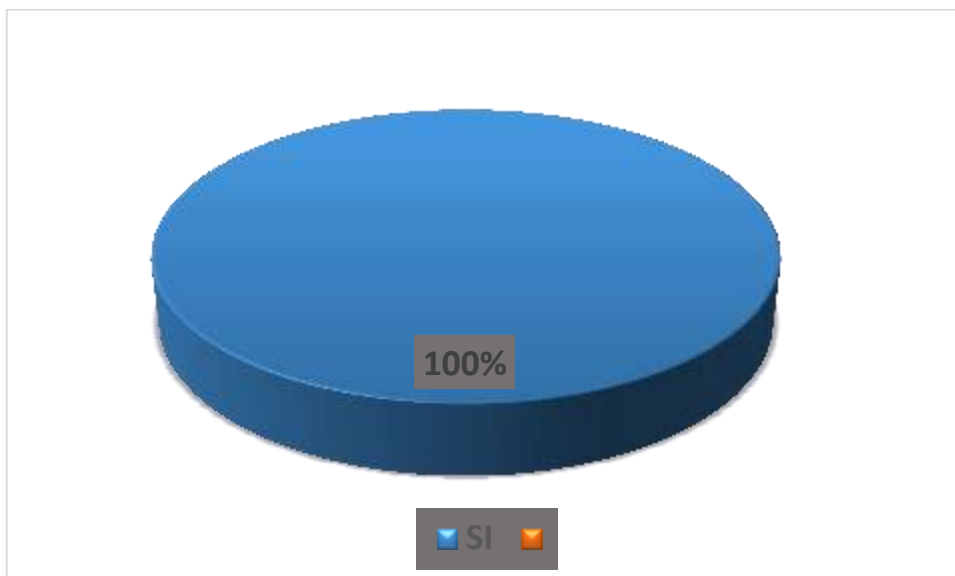
Cuadro No. 4. 8. Profesional Adecuado

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	125	100%
NO		
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.8)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 8. Profesional Adecuado



Fuente: Cuadro N.4.8

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de los entrevistados responden que sí.

Interpretación

Según los resultados, nos da un análisis que los entrevistados responden que si existe un profesional que da solución a los tramites.

9.- ¿Cuenta la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, con información y registro de sus actividades?

Cuadro No. 4. 9. Información y Registro de Actividades

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI TIENE REGISTRO	17	14%
NO TIENE REGISTRO	108	86%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.9)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 9. Información y Registro de Actividades



Fuente: Cuadro N.4.9

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 86% responden que no existen reportes y el 14% responden que si

Interpretación

Los resultados de la empresa se deduce que no existen reportes de todos los trabajos que se realizan existiendo falencias muy marcadas porque al no contar con el registro de todas las actividades en documentos de respaldo, resulta un problema para la empresa

10.- ¿La microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” utiliza tecnología actual?

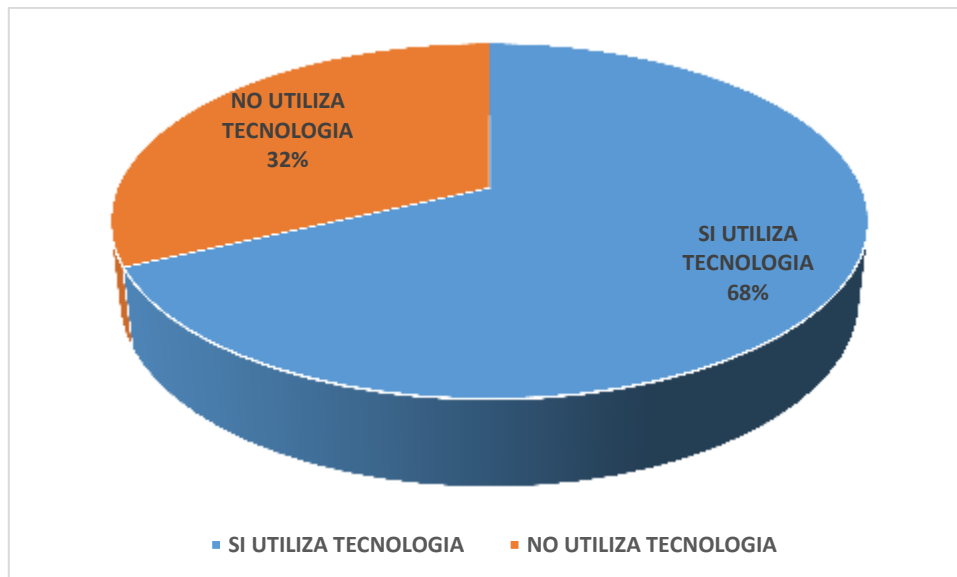
Cuadro No. 4. 10. Tecnología

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI UTILIZA TECNOLOGIA	85	68%
NO UTILIZA TECNOLOGIA	40	32%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de “ALTCYC” (N.10)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 10. Tecnología



Fuente: Cuadro N.4.10

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 68% responden que SI se utiliza tecnología actual y el 32% responden que NO.

Interpretación

Los encuestados afirman que la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” si se maneja con tecnología actualizada.

11.- ¿Se elaboran reportes diarios para dar el seguimiento correspondiente a fin de mejorar el servicio para satisfacción del cliente?

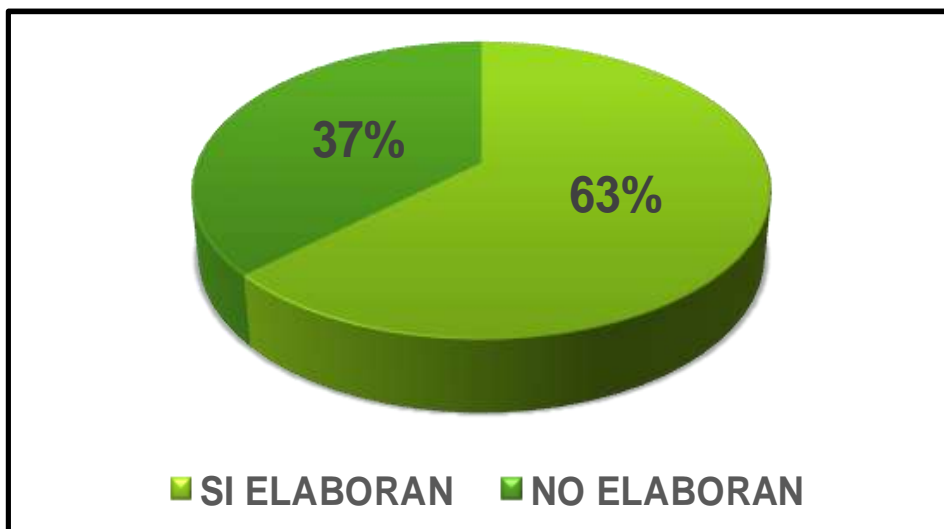
Cuadro No. 4. 11. Reportes Diarios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI ELABORAN	79	63%
NO ELABORAN	46	37%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de "ALTCYC" (N.11)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 11. Reportes Diarios



Fuente: Cuadro N.4.11

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 37% de los entrevistados responde de manera afirmativa a la pregunta, y el 63% responden que no.

Interpretación

Según las encuestas realizadas no existen reportes diarios de las actividades realizadas.

12.- ¿Las órdenes de entrega de trabajo están elaboradas y sumilladas oportunamente por el personal responsable?

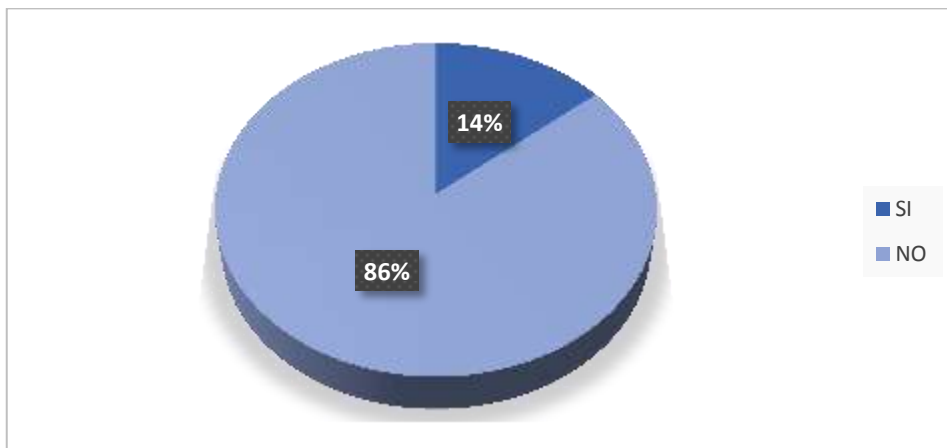
Cuadro No. 4. 12. Órdenes de Entrega de Trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	17	14%
NO	108	86%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de "ALTCYC" (N.12)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 12. Ordenes de Entrega de Trabajo



Fuente: Cuadro N.4.12

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 14% responden que si son sumilladas las Ordenes de Trabajo y el 86% responden que no.

Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede deducir que no son sumilladas las órdenes de trabajo lo que provoca un grave problema dentro de la microempresa.

13.- ¿Son los trabajos revisados en la Asesoría, Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” mediante el cumplimiento y disposición que rigen el Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y La Superintendencia de Compañías?

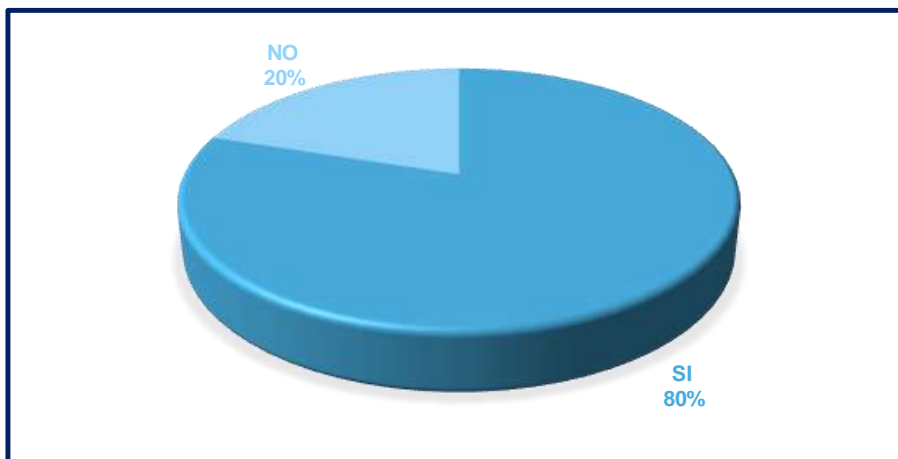
Cuadro No. 4. 13. Cumplimiento y Disposición

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	100	80%
NO	25	20%
TOTAL	125	100%

Fuente: Personal Financiero y Administrativo de “ALTCYC” (N.13)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 13. Cumplimiento y Disposición



Fuente: Cuadro N.4.13

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 80% contesta que la microempresa si se sujeta a las disposiciones legales, mientras que el 20% contesta que no.

Interpretación

Según los resultados obtenidos la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC” si cumple con la normativa legal vigente.

Preguntas dirigidas al Personal Administrativo y Financiero, de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2012.

1.- ¿Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, cuenta con un Reglamento Interno?

Cuadro No. 4. 14. Reglamento Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Financiero y Administrativo de “ALTCYC” (N.14)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 14. Reglamento Interno



Fuente: Cuadro N.4.14

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% contestan que no cuentan con un Reglamento Interno.

Interpretación

Las encuestas indican que la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, no cuenta con un Reglamento Interno.

2.- ¿Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, cuenta con un Manual de Servicio al Cliente?

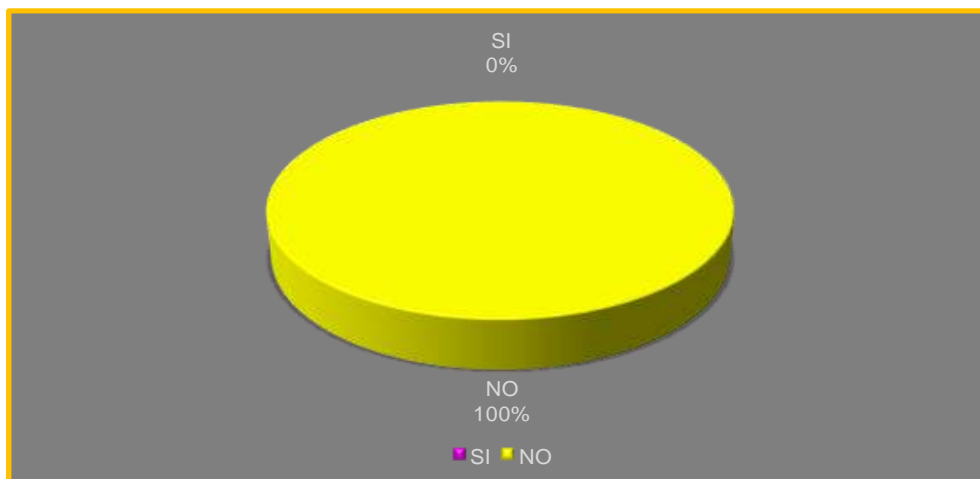
Cuadro No. 4. 15. Manual de Servicio al Cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Financiero y Administrativo de “ALTCYC” (N.15)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 15. Manual de Servicio al Cliente



Fuente: Cuadro N.4.15

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Según los resultados obtenidos el 100% contestan que no tienen un Manual de Servicio al Cliente.

Interpretación

La Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, no cuenta con un Manual de Servicio al Cliente.

3.- ¿Cuál es el trato entre la Gerente General y el Personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

Cuadro No. 4. 16. Trato Gerente y Personal

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI AUTORIDAD	3	60%
NO EQUIPO DE TRABAJO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Financiero y Administrativo de la “ALTCYC” (N.16)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 16. Trato Gerente y Personal



Fuente: Cuadro N.4.16

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 70% afirma que se mantiene un ambiente laboral con autoridad, mientras que el 30% responden que laboran como un equipo de trabajo.

Interpretación

Mediante los resultados obtenidos podemos conocer que la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, maneja una línea de autoridad la que causa malestar con los empleados.

4.- ¿El trabajo diario es planificado por la Gerente Administrativa?

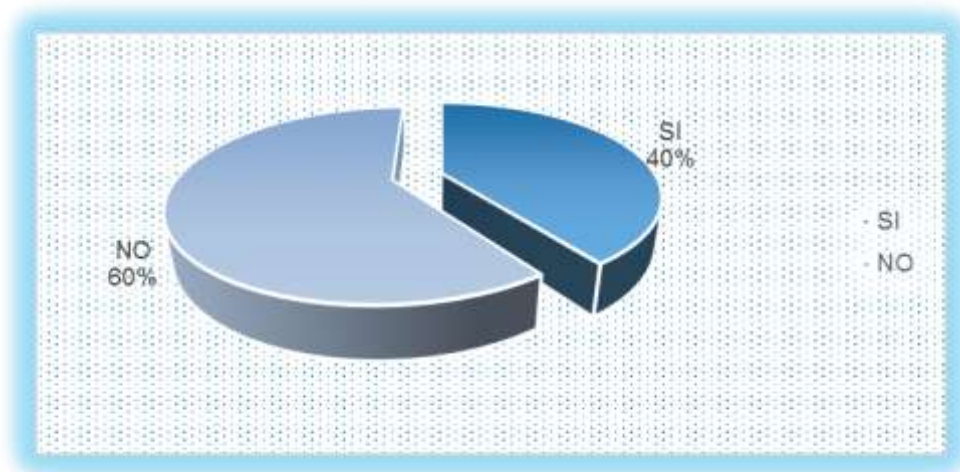
Cuadro No. 4. 17. Trabajo Diario

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Financiero y Administrativo de la “ALTCYC” (N.17)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 17. Trabajo Diario



Fuente: Cuadro N.4.17

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 60% contesta que no planifican las actividades diarias, y el 40% contesta que sí.

Interpretación

La no planificación del trabajo diario provoca el desconocimiento de la situación real de la información por parte de la gerencia y el resto de empleados.

5.- La Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, cumple con la disposiciones legales vigentes”.

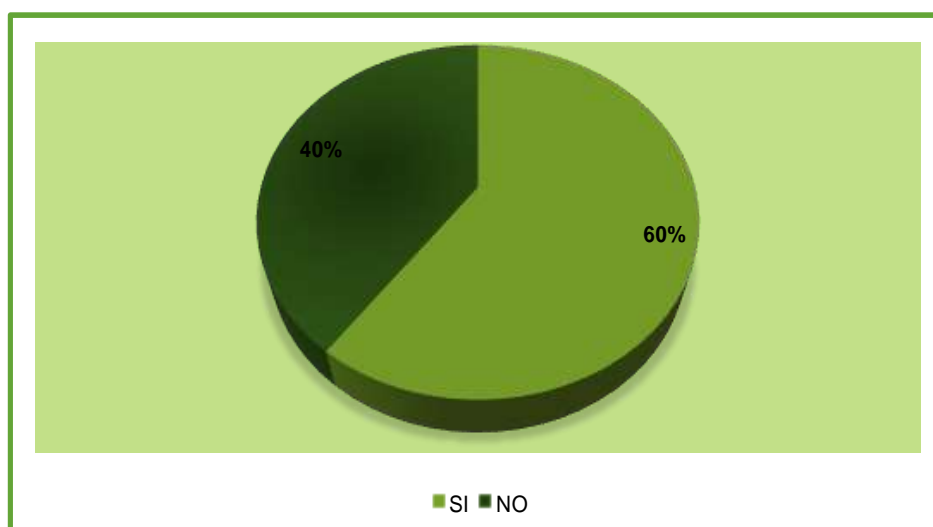
Cuadro No. 4. 18. Disposiciones Legales Vigentes

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.18)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 18. Disposiciones Legales Vigentes



Fuente: Cuadro N.4.18

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 60% contesta que sí y el 40% que no.

Interpretación

En este aspecto, respuesta afirmativa indica que en esta área existe un nivel aceptable de gestión.

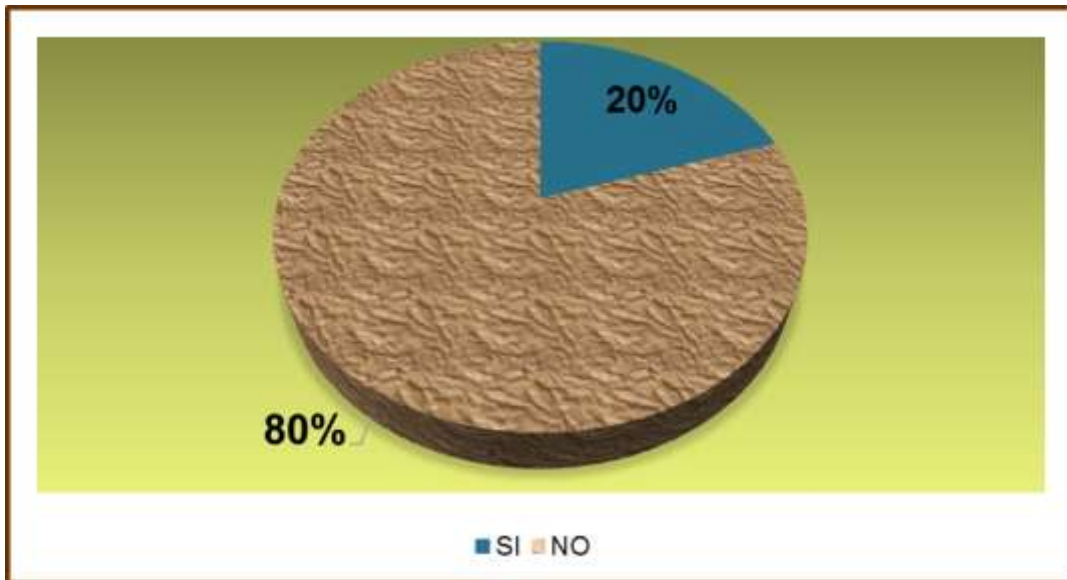
6.- ¿Se realizan análisis y evaluaciones de los trabajos periódicamente?

Cuadro No. 4. 19. Análisis Evaluaciones

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.19)
Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 19. Análisis y Evaluaciones



Fuente: Cuadro N.4.19
Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 20% de los encuestados responden positivamente, y el 80% que no.

Interpretación

La aplicación leve de análisis financiero provoca el desconocimiento de la situación real de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, con lo que se da el distanciamiento entre la oportunidad de la información y la toma de decisiones acertadas por parte de la gerente.

7-¿Cuántos trabajos realizan la Asesoría, Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, como promedio en el año?

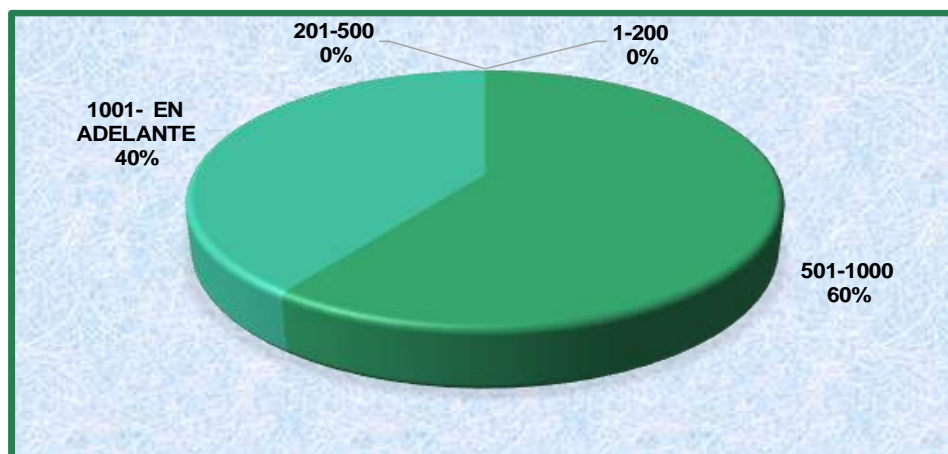
Cuadro No. 4. 20. Declaraciones Realizadas

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
1-200	0	0
201-500	0	0
501-1000	3	60%
1001- EN ADELANTE	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.20)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 20. Declaraciones Realizadas



Fuente: Cuadro N.4.20

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 60% contesta que se efectúan trabajos de 501-1000, mientras que el 40% de 1001 en adelante.

Interpretación

De las encuestas realizadas, los trabajos están dentro de un rango aceptable, lo que mantiene a la microempresa en condiciones favorables.

8-¿Brinda otros servicios adicionales la Asesoría, Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

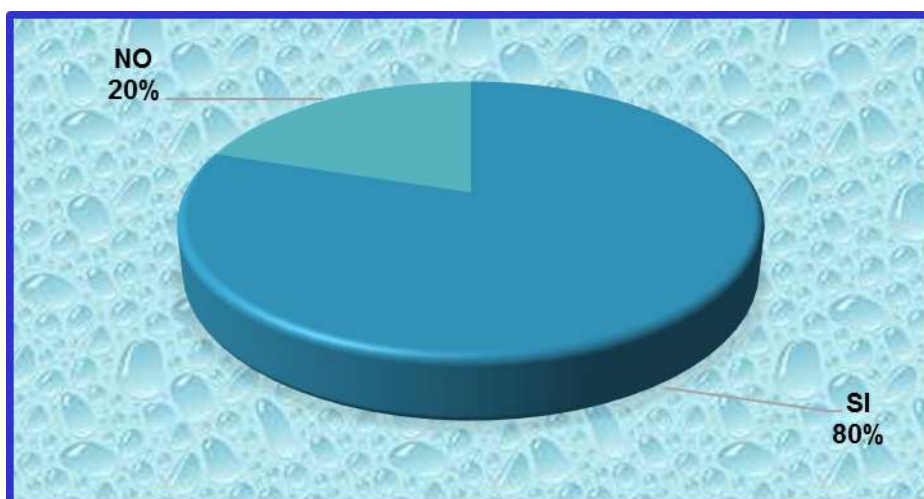
Cuadro No. 4. 21. Tipos de Servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.21)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 21. Tipos de Servicios



Fuente: Cuadro N.4.21

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 80% de encuestados responden que sí, mientras que el 20% responden que no.

Interpretación

Según las encuestas realizadas se puede observar que si se dan otros servicios, lo que permite complementar la atención para satisfacer las necesidades empresariales.

9.- ¿La documentación solicitada a los clientes es debidamente verificada?

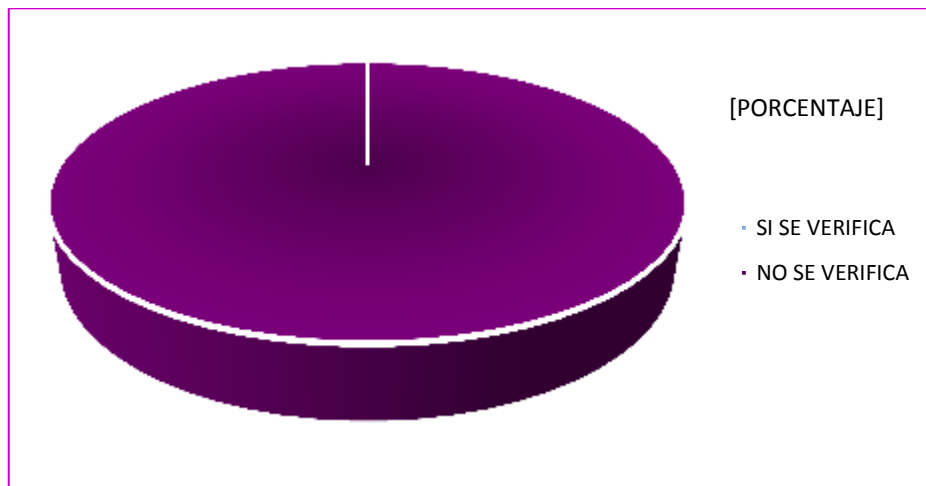
Cuadro No. 4. 22. Documentación Verificada

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI SE VERIFICA	0	0%
NO SE VERIFICA	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.22)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 22. Documentación Verificada



Fuente: Cuadro N.4.22

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 100% responde que no se realizan verificaciones.

Interpretación

La documentación solicitada a los clientes no es debidamente verificada por los encargados de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

Preguntas dirigidas a la Gerente General y Asesor Tributario de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2012.

1-¿Las declaraciones tributarias tiene el sustento correspondiente?

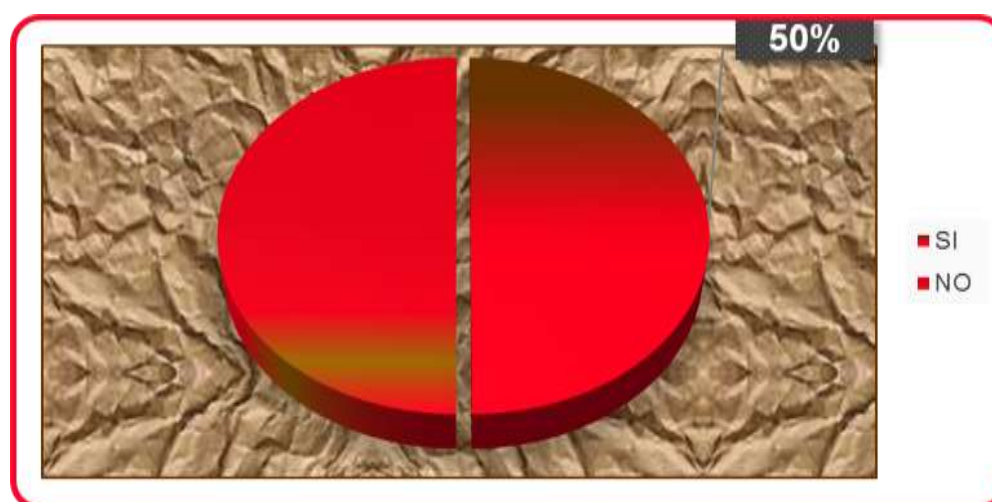
Cuadro No. 4. 23. Sustento Correspondiente

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	1	50%
NO	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Gerente General y Asesor Tributario de la “ALTCYC” (N.23)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 23. Sustento Correspondiente



Fuente: Cuadro N.4.23

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 50% responde que si tiene el sustento correspondiente, mientras que el otro 50% responden que no.

Interpretación

La responsabilidad en este aspecto es del Asesor Tributario quien debe tener el sustento para la elaboración y envío de declaraciones para evitar las sanciones respectivas que ejecuta el Servicio de Rentas Internas, pero como se observa no está regularizada la misma.

2-¿Las obligaciones tributarias de los clientes se cumplen en los plazos establecidos?

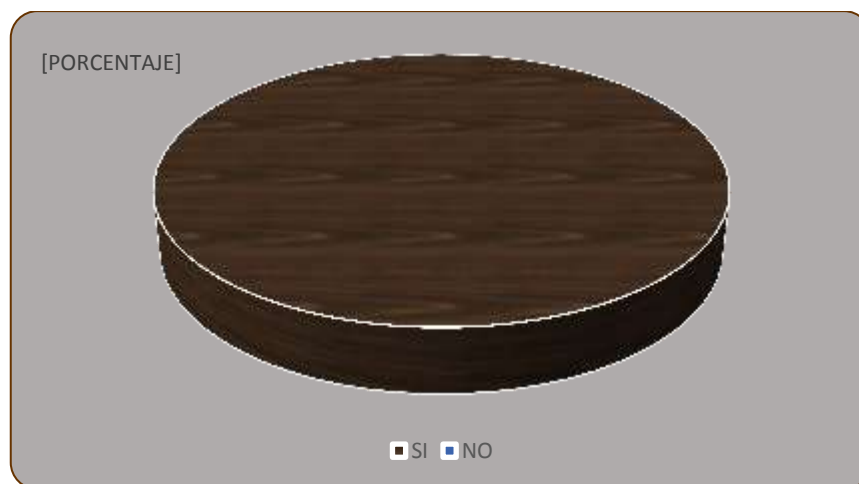
Cuadro No. 4. 24. Plazos Establecidos

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Gerente General y Asesor Tributario de la “ALTCYC” (N.24)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 24. Plazos Establecidos



Fuente: Cuadro N.4.24

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 100% responden que si se cumplen con los plazos establecidos.

Interpretación

Es un aspecto relevante para la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, el fiel cumplimiento de las obligaciones tributarias de lo cual se observa que si se cumplen los plazos.

Cuestionario aplicado a la Gerente General, Asesores en General de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2012.

1.- ¿Existe presupuesto de gastos para el cumplimiento de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

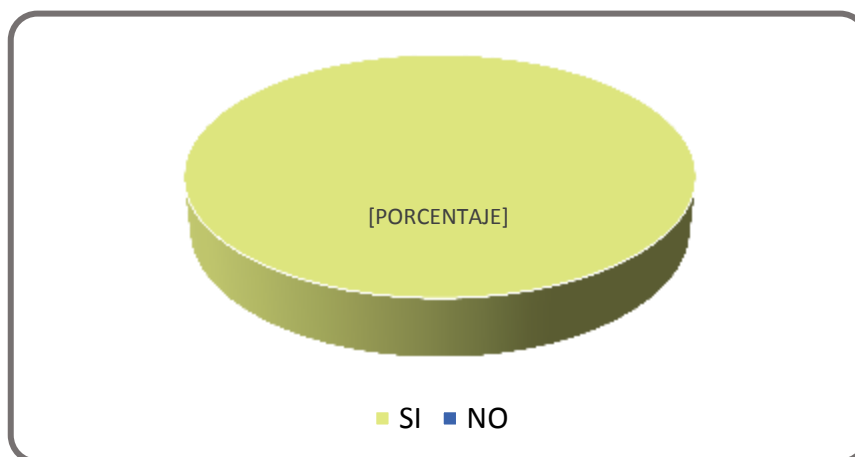
Cuadro No. 4. 25. Presupuesto de Gastos

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.25)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 25. Presupuesto de Gastos



Fuente: Cuadro N.4.25

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% responde que no se maneja Presupuesto.

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede observar que no existe presupuesto para el cumplimiento de las obligaciones de la microempresa, lo que también causa malestar dentro de la microempresa.

2.- ¿El personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” tiene un salario de acuerdo al Código de Trabajo?

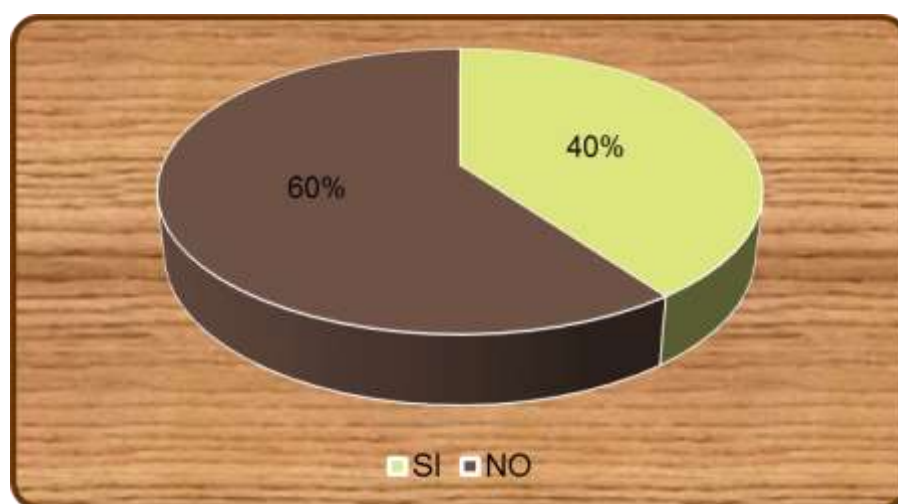
Cuadro No. 4. 26. Salario de Acuerdo al Código De Trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.26)

Elaborado por: Lic. María Guzmán.

Gráfico No. 4. 26. Salario de Acuerdo al Código De Trabajo



Fuente: Cuadro N.4.26

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 60% responde que no, y el 40% que sí.

Interpretación

Se puede observar según las encuestas que en su mayoría no tienen un salario de acuerdo al Código de Trabajo.

3.- ¿El salario que perciben los empleados de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” están de acuerdo a la función que realizan?

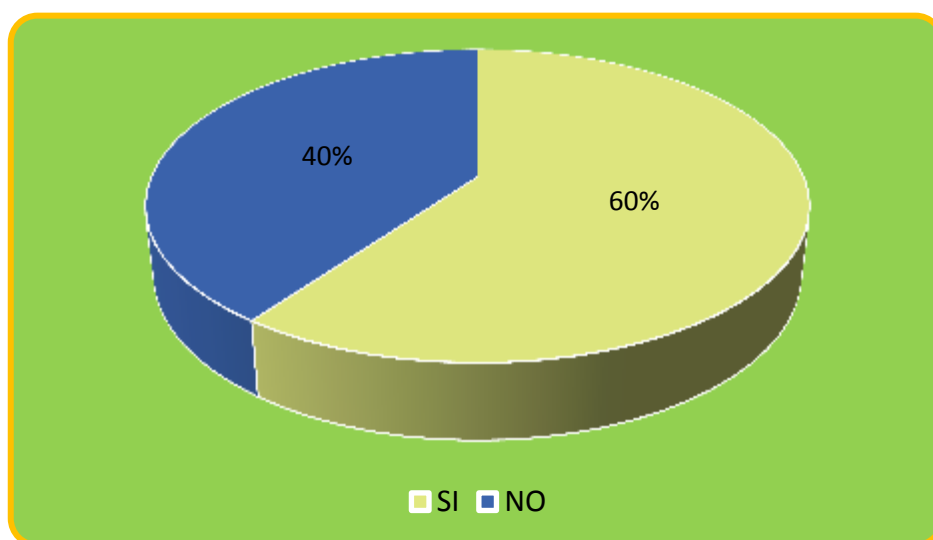
Cuadro No. 4. 27. Salario de Acuerdo a Funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.27)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 27. Salario de Acuerdo a Funciones



Fuente: Cuadro N.4.27

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 60% dice que sí y el 40% no reciben un salario de acuerdo funciones.

Interpretación

Se puede afirmar que no todos los empleados perciben un salario de acuerdo a sus funciones que realizan, ya que no existe una organización administrativa.

4.- ¿El personal es capacitado continuamente de acuerdo a los cambios que exigen la ley en la actualidad?

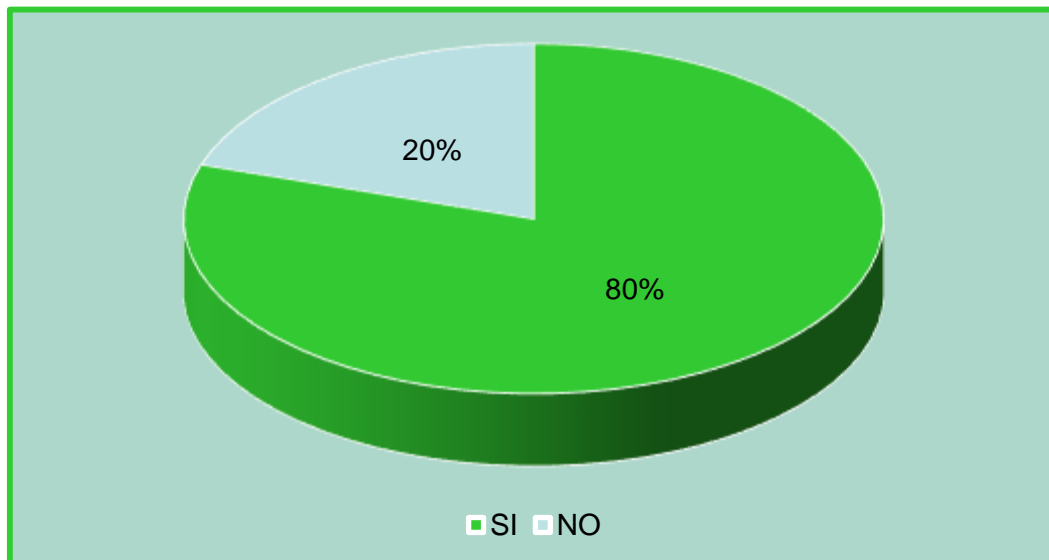
Cuadro No. 4. 28. Personal Capacitado

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.28)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 28. Personal Capacitado



Fuente: Cuadro N.4.28

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 20% responde que sí y el 80% responde que no.

Interpretación

Se puede afirmar que no se ha implementado un programa de capacitación que beneficie a los empleados de acuerdo a las necesidades requeridas y a la importancia que esto necesita.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PERÍODO 2013

Encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta

Preguntas dirigidas a los Clientes de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2013.

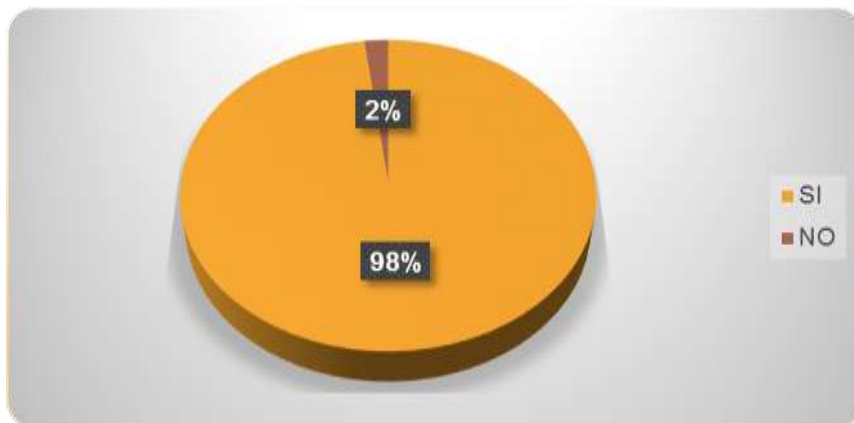
1.- ¿Cuenta la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, con personal administrativo?

Cuadro No. 4. 29. Personal Administrativo

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	152	98%
NO	3	2%
TOTAL	155	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N3.1)
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 29. Personal Administrativo



Fuente: Cuadro N.4.29
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 98% responden que sí, mientras que apenas el 2% responden que no.

Interpretación

De acuerdo a la tabulación de datos se determina que cuenta con personal administrativo la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

2.- ¿La Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con un espacio físico adecuado para brindar la atención que usted requiere?

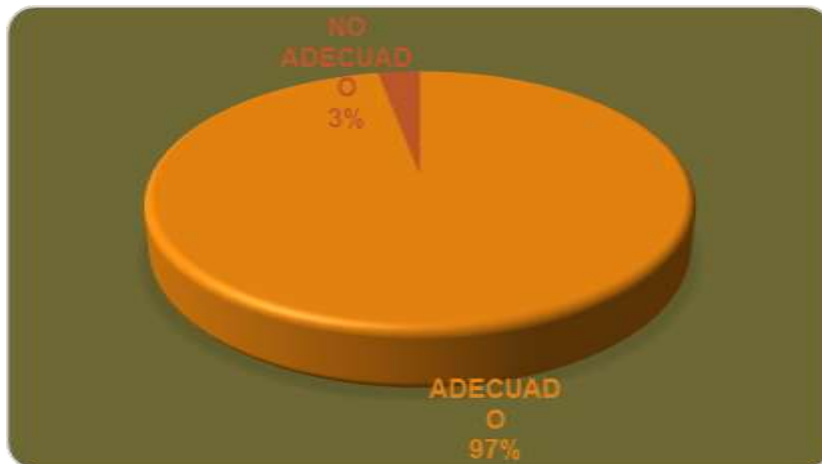
Cuadro No. 4. 30. Espacio Físico Adecuado

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
ADECUADO	152	97%
NO ADECUADO	3	3%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.30)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 30. Espacio Físico Adecuado



Fuente: Cuadro N.4.30

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 97% de los encuestados responden si, mientras que 3% responden que no.

Interpretación

Según el gráfico se observa que la Asesoría legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” si cuenta con un espacio adecuado para brindar una buena atención a sus clientes.

3.- ¿La estructura de la oficina de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” le da confianza, seguridad en los servicios que presta?

Cuadro No. 4. 31. Confianza, Seguridad en los Servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	155	100%
NO		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.31)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 31. Confianza, Seguridad en los Servicios



Fuente: Cuadro N.4.31

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de los encuestados responden que sí

Interpretación

Según el gráfico las encuestas todas responden que sí, lo que se deduce que existe más confianza y seguridad que en el año anterior con los servicios que brinda la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

4.- ¿Cómo es el personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” es: Amable, Descortés?

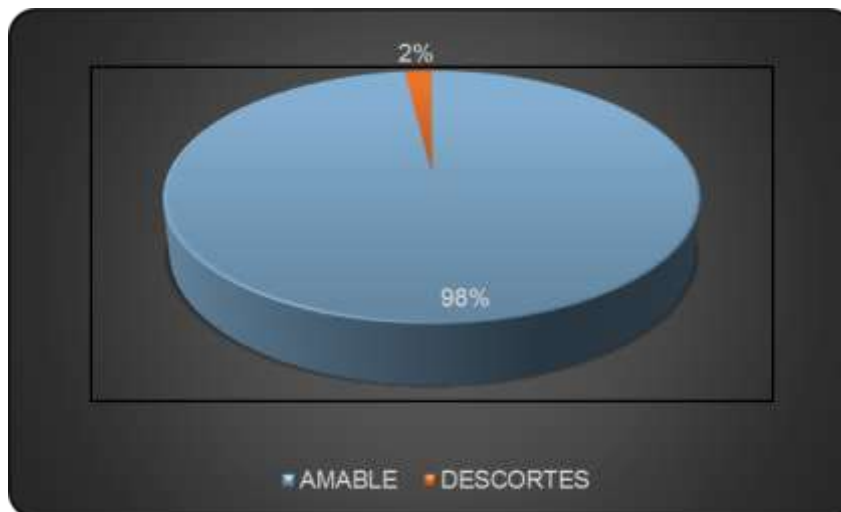
Cuadro No. 4. 32. Amable – Descortés

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
AMABLE	152	98%
DESCORTES	3	2%
TOTAL	155	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.32)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 32. Amable – Descortés



Fuente: Cuadro N.4.32

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de las encuestas responden que sí, son amables es su atención.

Interpretación

Según la entrevista que se realiza podemos llegar a interpretar que los usuarios responden que el personal es amable y cordial lo que hace que los clientes se sienta seguros y confiables del servicio que se brinda.

5.- ¿El personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con título profesional?

Cuadro No. 4. 33. Título Profesional

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI CUENTA	155	100%
NO CUENTA		
TOTAL	155	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.33)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 33. Título Profesional



Fuente: Cuadro N.4.33

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de los encuestados responden que si cuentan con un título profesional.

Interpretación

Interpretando los resultados podemos decir que la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con profesionales, lo que permite tener confianza en los trabajos que se realizan dentro de la Asesoría.

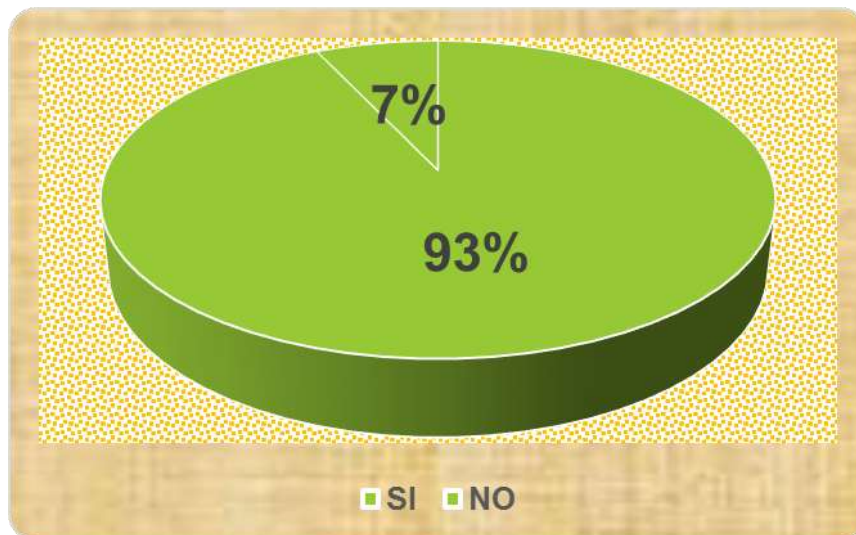
6.- ¿El horario de Atención a los usuarios está de acuerdo a sus intereses?

Cuadro No. 4. 34. Atención a los Usuarios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	144	93%
NO	11	7%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.34)
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 34. Atención a los Usuarios



Fuente: Cuadro N.4.34
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 93% responden que sí, y el 7% restante responden que no.

Interpretación

Interpretando los resultados podemos decir que, la mayoría de los entrevistados responden que sí están de acuerdo con el horario adecuado, para la atención a los clientes.

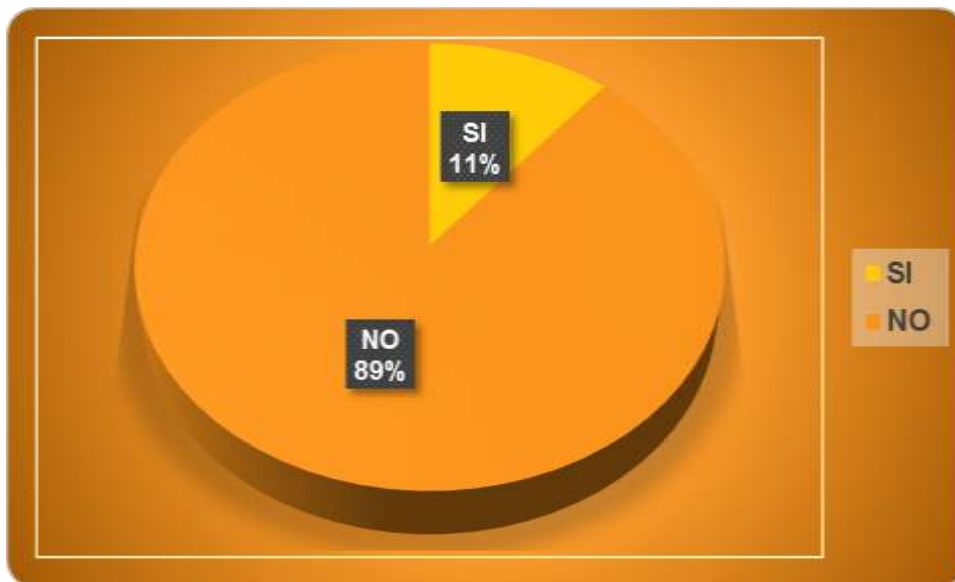
7.- ¿Cree usted que es necesario extender el horario de atención?

Cuadro No. 4. 35. Horario de Atención

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	18	11%
NO	137	89%
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.35)
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 35. Horario de Atención



Fuente: Cuadro N.4.35
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 11% responden sí, mientras que el 89% responden que no

Interpretación

Según los resultados podemos decir que la mayoría de los entrevistados responden que no es necesario extender el horario de atención lo que se manifiesta que están de acuerdo.

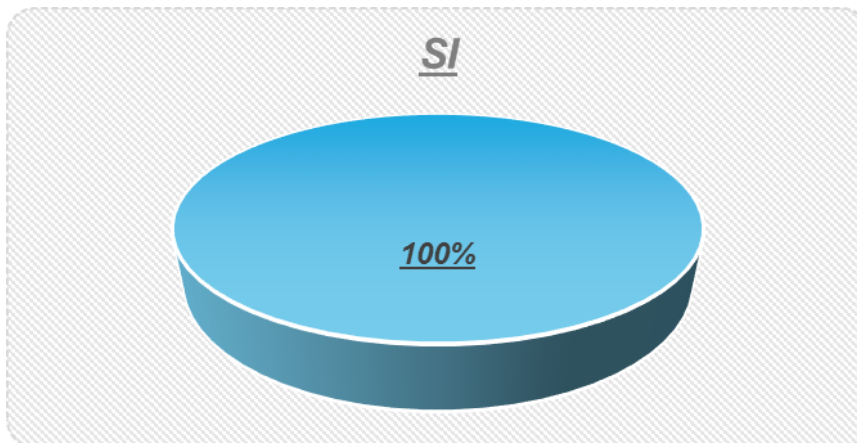
8.- ¿Existe el profesional que dé solución a sus trámites necesarios?

Cuadro No. 4. 36. Profesional Adecuado

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	155	100%
NO		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.36)
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 36. Profesional Adecuado



Fuente: Cuadro N.4.36
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Los encuestados responden el 100% que sí están de acuerdo.

Interpretación

Según los entrevistados nos da un análisis que los entrevistados responden que si existe una profesional adecuado que asista los trámites necesarios para la atención al cliente dentro de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”

9.- ¿Cuenta la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” con información y registro de sus actividades?

Cuadro No. 4. 37. Información y Registro de Actividades

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI TIENE REGISTRO	155	100%
NO TIENE REGISTRO		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.37)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 37. Información y Registro de Actividades



Fuente: Cuadro N.4.37

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% responde que sí, existe.

Interpretación

Según los resultados que nos dan los entrevistados en el año 2013, tenemos que ya existen registros de actividades diarias lo que hace que la información este de manera ordenada.

10.- ¿La microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” utiliza tecnología actual?

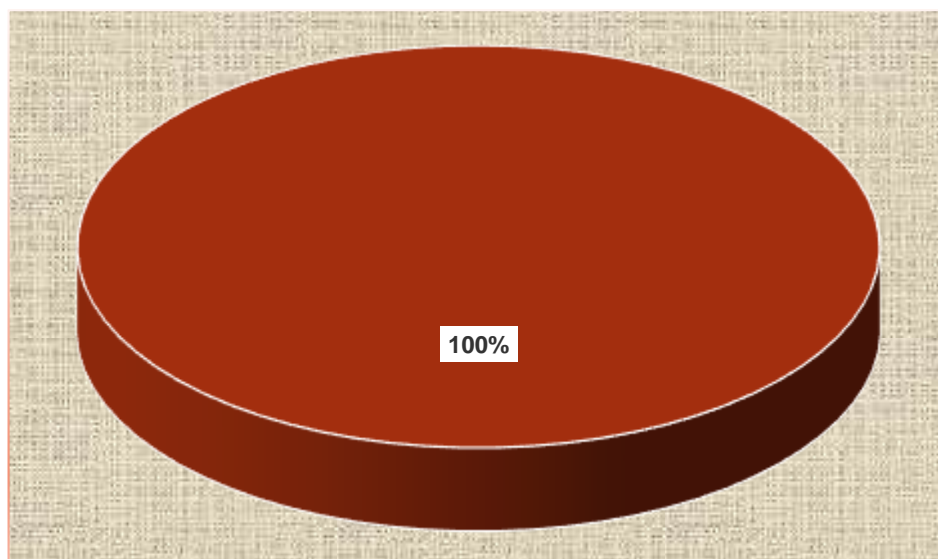
Cuadro No. 4. 38. Tecnología

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI UTILIZA TECNOLOGIA	155	100%
NO UTILIZA TECNOLOGIA		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.38)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 38. Tecnología



Fuente: Cuadro N.4.38

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de encuestados responden que sí.

Interpretación

Los encuestados afirman que cuentan con tecnología avanzada lo que permite que los trabajos sean entregados profesionalmente, y podemos darnos cuenta que todo lo que se maneja dentro de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” es confiable.

11.- ¿Se elaboran reportes diarios para dar el seguimiento correspondiente a fin de mejorar el servicio para satisfacción del cliente?

Cuadro No. 4. 39. Reportes Diarios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI ELABORAN	155	100%
NO ELABORAN		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.39)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 39. Reportes Diarios



Fuente: Cuadro N.4.39

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de encuestas responden que sí.

Interpretación

Según las encuestas realizadas podemos observar que los reportes diarios si se les da el seguimiento correspondiente, brindándoles seguridad en sus trámites.

12.- ¿Las ordenes de entrega de trabajo están elaboradas y sumilladas oportunamente por el personal responsable?

Cuadro No. 4. 40. Ordenes de Entrega

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	155	100%
NO		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.40)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 40. Ordenes de Entrega



Fuente: Cuadro N.4.40

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

De los Encuestados el 100% responden que sí.

Interpretación

En las encuestas realizadas, contestan que si son sumilladas las ordenes de trabajo lo que deduce que existe responsabilidad de parte del personal que elabora dichos trabajos, permitiendo de esa manera tranquilidad en los clientes.

13.- ¿Son realizados los trabajos en la Asesoría, Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” mediante el cumplimiento y disposición del Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y La Superintendencia de Compañías?

Cuadro No. 4. 41. Cumplimiento y Disposición

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	155	100%
NO		
TOTAL	155	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la “ALTCYC” (N.41)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 41. Cumplimiento y Disposición



Fuente: Cuadro N.4.41

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Responden los encuestados el 100% que sí cumple.

Interpretación

Las encuestas realizadas en el año 2013 reflejan que ha mejorado esto, indica que la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC” si cumple con las disposiciones que rigen todos los organismos reguladores.

Preguntas dirigidas al Personal Administrativo y Financiero, de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2013.

1.- ¿Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con un Reglamento Interno?

Cuadro No. 4. 42. Reglamento Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	6	100%
NO		
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.42)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 42. Reglamento Interno



Fuente: Cuadro N.4.42

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% contestan que si cuentan con un Reglamento Interno.

Interpretación

Las encuestas indican que la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, cuenta con un Reglamento Interno, lo que indica que ha permitido un mejorar en la parte laboral en el año 2013.

2.- ¿Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, cuenta con un Manual de Servicio al Cliente?

Cuadro No. 4. 43. Manual de Servicio al Cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	6	100%
NO		
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.43)
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 43. Manual de Servicio al Cliente



Fuente: Cuadro N.4.43
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Según los resultados obtenidos el 100% contestan que si tienen un Manual de Servicio al Cliente.

Interpretación

La Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, si cuenta con un Manual de Servicio al Cliente, lo que ha hecho posible un mejoramiento en el servicio al cliente.

3.- ¿Cuál es el trato entre la Gerente General y el Personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

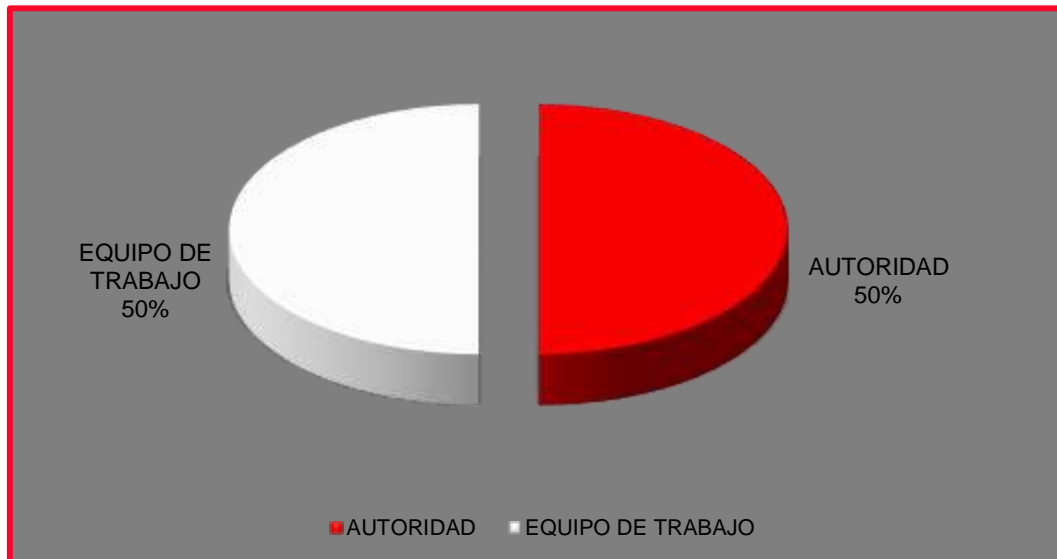
Cuadro No. 4. 44. Trato Gerente y Personal

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
AUTORIDAD	3	50%
EQUIPO DE TRABAJO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.44)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 44. Trato Gerente y Personal



Fuente: Cuadro N.4.44

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 50% afirma que se mantiene un ambiente laboral con autoridad, mientras que el 50% responden que laboran como un equipo de trabajo.

Interpretación

Mediante los resultados obtenidos podemos reconocer que la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”, maneja una línea a la par de autoridad, y de equipo de trabajo.

4.- ¿El trabajo diario es planificado por la Gerente Administrativa?

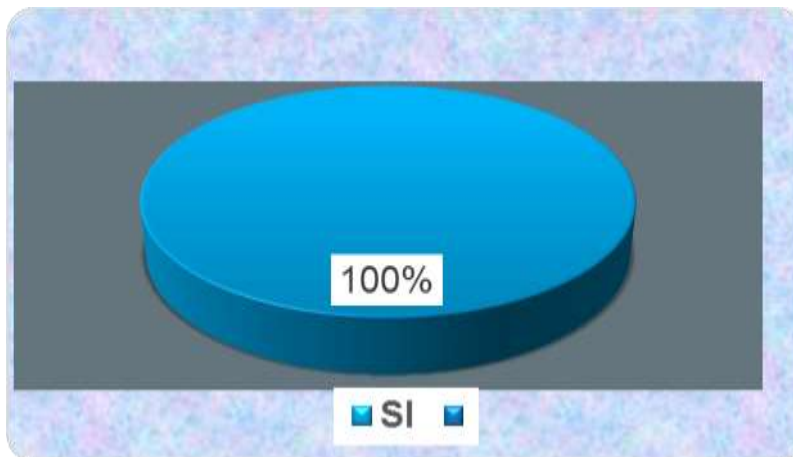
Cuadro No. 4. 45. Trabajo Diario

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	6	100%
NO		0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal Financiero y Administrativo de la “ALTCYC” (N.45)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 45. Trabajo Diario



Fuente: Cuadro N.4.45

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% contesta que si se planifican las actividades diarias.

Interpretación

La planificación del trabajo diario provoca ayuda a llevar de forma correcta la situación real de la información por parte de la gerencia y los empleados.

5.- ¿La Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, cumple con las disposiciones legales vigentes?

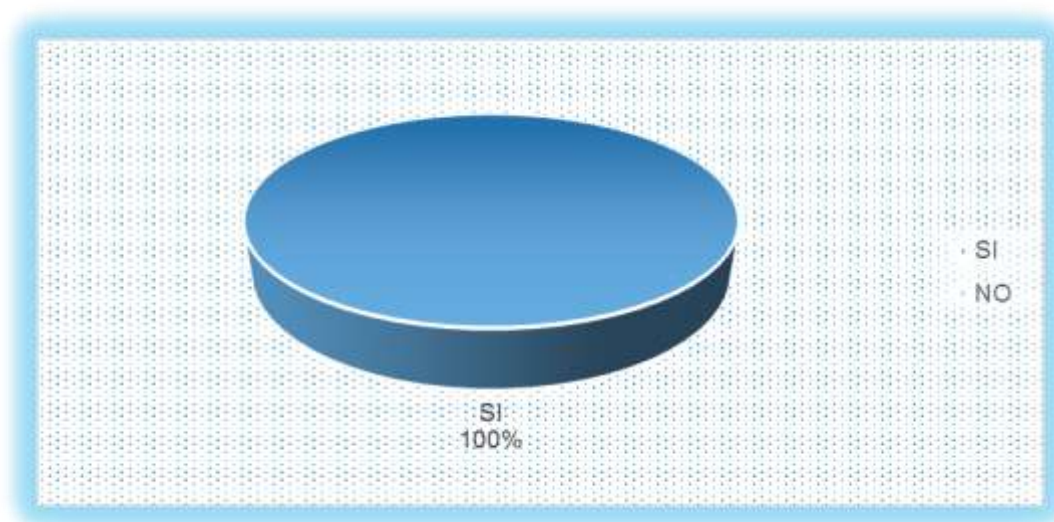
Cuadro No. 4. 46. Disposiciones Legales Vigentes

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.46)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 46. Disposiciones Legales Vigentes



Fuente: Cuadro N.4.46

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 100% de los entrevistados responden que sí.

Interpretación

Mediante los resultados obtenidos podemos confirmar que nuestro trabajo está elaborado con las disposiciones legales vigentes lo que brinda tranquilidad.

6.- ¿Se realizan análisis y evaluaciones de los trabajos periódicamente?

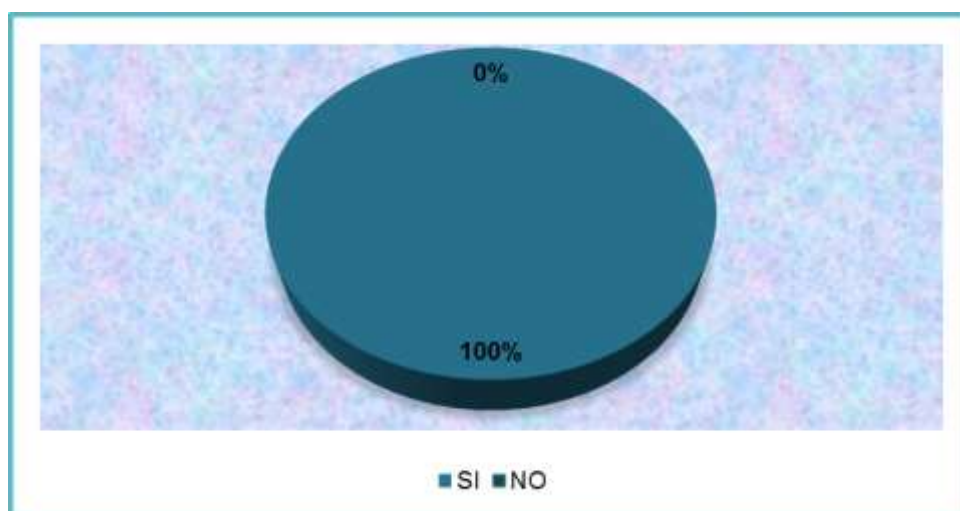
Cuadro No. 4. 47. Análisis y Evaluaciones

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	6	100%
NO		
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.47)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 47. Análisis y Evaluaciones



Fuente: Cuadro N.4.47

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 100% de los encuestados han contestado que sí

Interpretación

Según los resultados obtenidos que la aplicación de análisis nos indica la situación real de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, permitiéndonos así la toma de decisiones acertadas por parte de la gerencia general.

7.- ¿Cuántas declaraciones se realizan en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

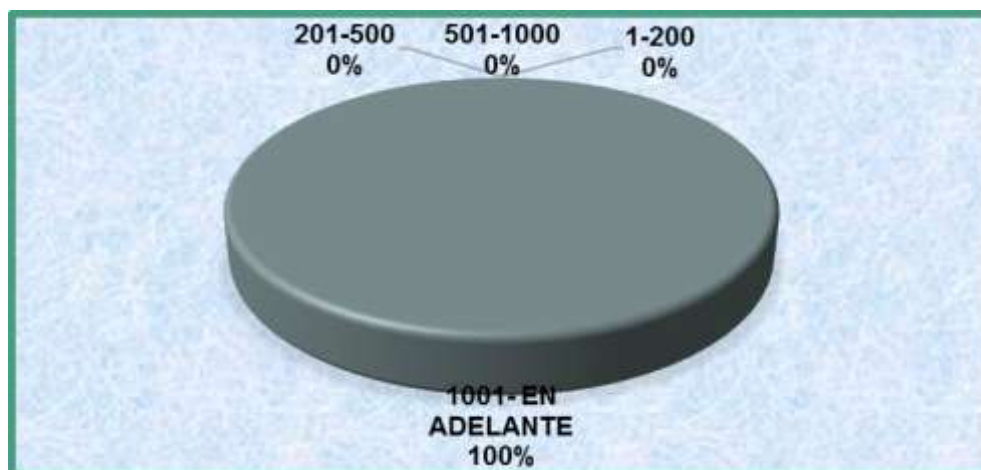
Cuadro No. 4. 48. Declaraciones que se Realizan

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
1-200	0	0
201-500	0	0
501-1000	0	0%
1001- EN ADELANTE	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.48)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 48. Declaraciones que se Realizan



Fuente: Cuadro N.4.48

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

Los encuestados responden que 1001 en adelante.

Interpretación

De las encuestas realizadas observamos que hemos atendido en el año 2013, de 1001 en adelante en declaraciones, analizando así que habido un incremento de clientes.

8.- ¿Qué tipo de servicios extras brinda la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” y cuáles son?

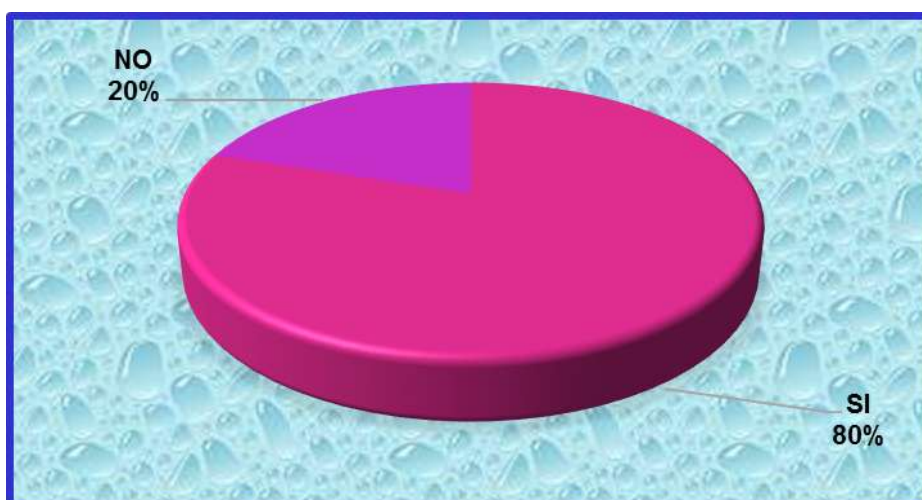
Cuadro No. 4. 49. Tipos de Servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.49)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 49. Tipos de Servicios



Fuente: Cuadro N.4.49

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

Según las encuestas realizadas el 80% responden que sí, y apenas el 20% lo hacen que no

Interpretación

Según las encuestas realizadas se puede observar que si brindan varios servicios que es lo que permite complementar la atención, para satisfacer las necesidades empresariales.

9.- ¿La documentación entregada por los clientes son debidamente verificadas?

Cuadro No. 4. 50. Autorizaciones Pertinentes

SI SE VERIFICA	5	100%
NO SE VERIFICA	0	
TOTAL	5	100%

Fuente: Personal Administrativo y Financiero de la “ALTCYC” (N.50)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 50. Autorizaciones Pertinentes



Fuente: Cuadro N.4.50

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

De los encuestados responden el 100% que sí se verifica.

Interpretación

En el año 2013 necesariamente se respalda la documentación de soporte con las debidas autorizaciones en cada una de las transacciones que efectúan los clientes de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

Preguntas dirigidas a la Gerente General y Asesor Tributario de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2013.

1.- ¿Las declaraciones tributarias tiene la documentación de sustento correspondiente?

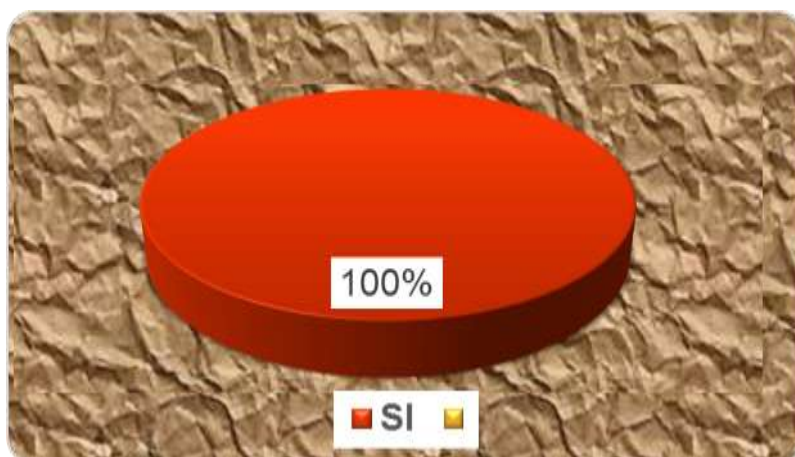
Cuadro No. 4. 51. Sustento Correspondiente

SI	1	50%
NO	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Gerente General y Asesor Tributario de la “ALTCYC” (N.51)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 51. Sustento Correspondiente



Fuente: Cuadro N.4.51

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 100% responden que si tienen sustento.

Interpretación

Necesariamente el asesor tributario debe manejar documentación con sustento para la elaboración y envío de declaraciones para evitar las sanciones respectivas que ejecuta el Servicio de Rentas Internas y demás organismos de control es por esto que en el año 2013, ha mejorado totalmente.

2.- ¿Las obligaciones tributarias se cumplen en los plazos establecidos?

Cuadro No. 4. 52. Plazos Establecidos

SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Gerente General y Asesor Tributario de la "ALTCYC" (N.52)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 52. Plazos Establecidos



Fuente: Cuadro N.4.52

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Análisis

El 100% responden que si se cumple.

Interpretación

De igual manera en el año 2013 se sigue y se seguirá manteniendo como una obligación relevante el fiel cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Cuestionario aplicado a la Gerente General, Asesores en General de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” en el período 2013

1.- ¿Existe presupuesto de gastos para el cumplimiento de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

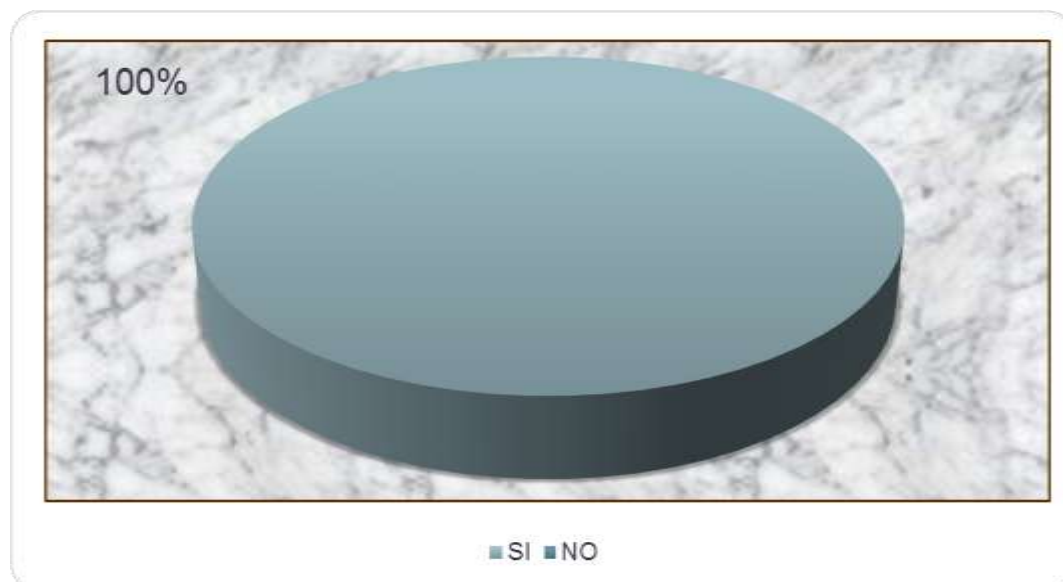
Cuadro No. 4. 53. Presupuesto de Gastos

SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.53)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 53. . Presupuestos Gastos



Fuente: Cuadro N.4.53

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Responden el 100% de los encuestados que sí.

Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede observar que ya existe un presupuesto para el cumplimiento de las obligaciones de la “ALTCYC”.

2.- ¿El personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” tiene un salario de acuerdo al Código de Trabajo?

Cuadro No. 4. 54. Salario de Acuerdo al Código de Trabajo

SI	6	100%
NO	0	
TOTAL	6	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.54)
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 54. Salario de Acuerdo al Código de Trabajo



Fuente: Cuadro N.4.54
Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

Según las encuestas el 100% responden que sí.

Interpretación

Según las encuestas responden que si tienen todos los empleados un salario de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales y por lo establecido en la ley.

3.- ¿El salario que perciben los empleados de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” está de acuerdo a la función que realizan?

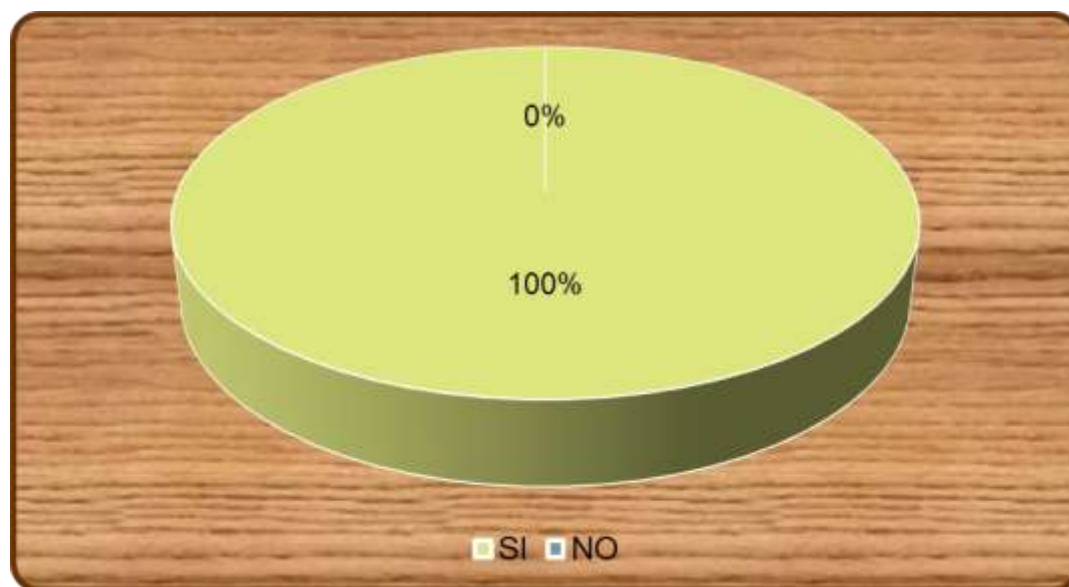
Cuadro No. 4. 55. Salario de Acuerdo a las Funciones

SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la de la “ALTCYC” (N.55)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 55. Salario de Acuerdo a las Funciones



Fuente: Cuadro N.4.55

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 100% de las encuestas responden que sí, de acuerdo a sus funciones son sus salarios.

Interpretación

Los salarios que perciben los empleados en su totalidad son de acuerdo a sus funciones que realizan ya que se lo hace de acuerdo a lo establecido por ley.

4.- ¿El personal es capacitado continuamente de acuerdo a los cambios que exigen la actualidad?

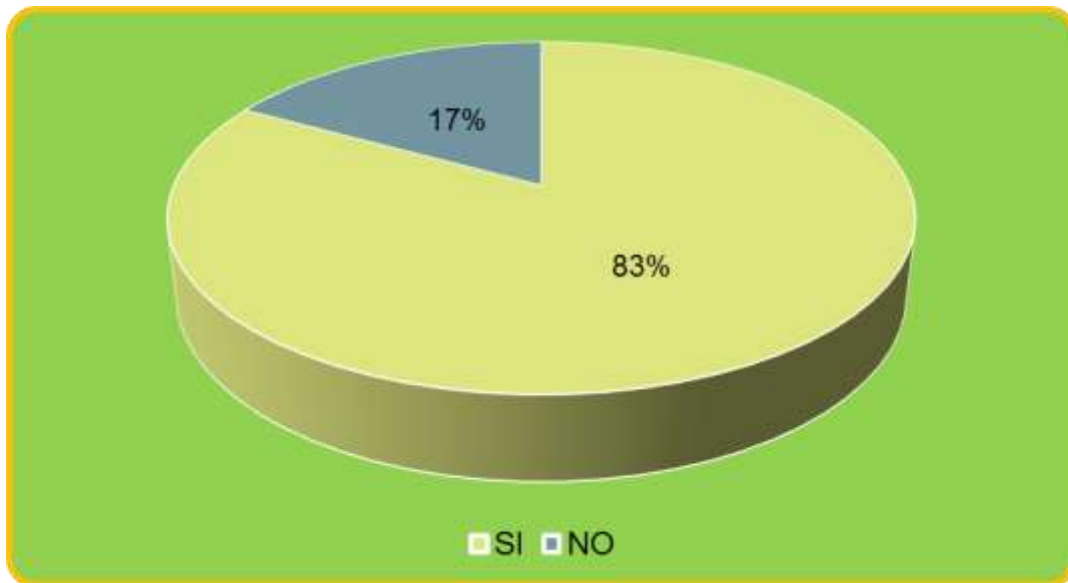
Cuadro No. 4. 56. Personal Capacitado

SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Gerente General, Asesores en General de la “ALTCYC” (N.56)

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Gráfico No. 4. 56. Personal Capacitado



Fuente: Cuadro N.4.56

Elaborado por: Lic. María Guzmán

Análisis

El 83% de los encuestados responden que sí y el 17% que no.

Interpretación

Se puede afirmar que si se capacita a los empleados de acuerdo a las necesidades requeridas dentro de la microempresa.

EVALUACIÓN POR MEDIO DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA

Área Relevante o Proceso:

Selección de Personal

OBJETIVO OPERATIVO (1):

Seleccionar el 80% de personal competitivo de acuerdo a las necesidades de la empresa con un costo de un sueldo básico de \$292,00 dólares en el año 2012 en “ALTCYC”.

$$E = \frac{\% \text{ de Personal contratado en 2012 bajo las necesidades}}{\% \text{ de personas necesarias contratadas}}$$

$$e = \frac{\text{Gastos incurridos en el año 2012 en la selección de personal}}{\text{Total gasto previsto según la empresa}}$$

OBJETIVO OPERATIVO (2):

Capacitar el 70% del personal de la empresa durante el año 2012 un costo de \$500,00 dólares.

$$E = \frac{\# \text{ de personas capacitadas en el año 2012}}{\text{Total de personal planificado}} \times 100$$

$$e = \frac{\text{Inversión utilizada en la capacitación del personal en el año 2012}}{\text{Total inversión presupuestada}} \times 100$$

EFICIENCIA POR EFECTIVIDAD

$$E f = \frac{\text{Eficiencia x eficacia}}{100}$$

EVALUACIÓN POR MEDIO DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL PERÍODO 2013 DESPUES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA

Área Relevante o Proceso:

Selección de Personal

OBJETIVO OPERATIVO (1):

Seleccionar el 100% de personal competitivo de acuerdo a las necesidades de la empresa con un costo de un sueldo básico de \$318,00 dólares en el año 2013 en “ALTCYC”.

$$E = \frac{\% \text{ de Personal contratado en 2013 bajo las necesidades}}{\% \text{ de personas necesarias contratadas}}$$

$$e = \frac{\text{Gastos incurridos en el año 2013 en la selección de personal}}{\text{Total gasto previsto según la empresa}}$$

OBJETIVO OPERATIVO (2):

Capacitar el 100% del personal de la empresa durante el período 2013 un costo de \$1.000,00 dólares.

$$E = \frac{\# \text{ de personas capacitadas en el año 2013}}{\text{Total de personal planificado}} \times 100$$

$$e = \frac{\text{Inversión utilizada en la capacitación del personal en el año 2013}}{\text{Total inversión presupuestada}} \times 100$$

EFICIENCIA POR EFECTIVIDAD

$$E f = \frac{\text{Eficiencia x eficacia}}{100}$$

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACIÓN DE GESTION PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN	BRECHA	%
EFICACIA: Cantidad de personas contratadas en el año 2012.	Selección de personal idóneo. Personal calificado con conocimientos.	$\frac{\% \text{ de P. Contratado}}{\text{T. Pers. Contratado}} \times 100$	Nº de Personas contratadas	80%	Ocasional	Gerente	$\frac{5}{80} \times 100 = 6\%$	75	94%
EFICIENCIA Dólares invertidos en la evaluación de personal en el año 2012.	Recursos para la selección. Medios de comunicación locales	$\frac{\text{Dólares invertidos}}{\text{Dólares presupuesto.}} \times 100$	Dólares	\$ 1500,00	Ocasional	Contabilidad	$\frac{350}{1500} \times 100 = 23\%$	1150	77%
EFFECTIVIDAD	Ef = Exe 100						$6 \times \frac{23}{100} = 1,38\%$		

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACIÓN DE GESTION PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (2)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN	BRECHA	%
EFICACIA: N° de personas capacitadas en el año 2012	Programas de capacitación Necesidad acorde a los cambios mediante ley.	$\frac{\% \text{ de P. Capacitado}}{\% \text{ Pers. planificado}} \times 100$	N° de Personas contratadas	90%	Ocasional	Gerente	$\frac{5}{90} \times 100 = 5\%$	85	95%
EFICIENCIA Dólares invertidos en la capacitación del personal en el año 2012	Recursos para la evaluación Aptitud de los capacitados	$\frac{\text{Dólares invertidos}}{\text{Dólares presupuesto.}} \times 100$	Dólares	\$ 500,00	Ocasional	Contabilidad	$\frac{500}{1500} \times 100 = 33\%$	1000	67%
EFFECTIVIDAD	Ef = Exe 100						$\frac{5 \times 33}{100} = 1,65\%$		

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACIÓN DE GESTIÓN PERÍODO 2013 DESPUES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN	BRECHA	%
EFICACIA: Cantidad de personas contratadas en el año 2013.	Selección de personal idóneo. Personal calificado Personal con conocimientos.	$\frac{\% \text{ de P. Contratado}}{\text{T. Pers. Contratado}} \times 100$	Nº de Personas contratadas	100%	Ocasional	Gerente	$\frac{5}{100} \times 100 = 5\%$	95	95%
EFICIENCIA Dólares invertidos en la evaluación de personal en el año 2013.	Recursos para la selección. Medios de comunicación locales	$\frac{\text{Dólares invertidos}}{\text{Dólares presupuesto.}} \times 100$	Dólares	\$ 2.500,00	Ocasional	Contabilidad	$\frac{500}{2500} \times 100 = 20\%$	2000	80%
EFFECTIVIDAD	Ef = Exe 100						$\frac{5 \times 20}{100} = 1\%$		

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACIÓN DE GESTIÓN PERÍODO 2013 DESPUES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (2)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN	BRECHA	%
EFICACIA: N° de personas capacitadas en el año 2013	Programas de capacitación Necesidad acorde a los cambios mediante ley.	$\frac{\% \text{ de P. Capacitado}}{\% \text{ Pers. planificado}}$	N° de Personas contratadas	100%	Ocasional	Gerente	$\frac{5}{100} \times 100 = 5\%$	95	95%
EFICIENCIA Dólares invertidos en la capacitación del personal en el año 2013	Recursos para la evaluación Aptitud de los capacitados	$\frac{\text{Dólares invertidos}}{\text{Dólares presupuesto.}}$	Dólares	\$ 3000,00	Ocasional	Contabilidad	$\frac{500}{3000} \times 100 = 17\%$	2500	33%
EFFECTIVIDAD	Ef = Exe 100						$\frac{5 \times 17}{100} = 0,85\%$		

CONCLUSIÓN DEL PERÍODO 2012

Objetivo operativo # 1 la gestión administrativa alcanzó el 6% de eficacia, el 23% de eficiencia y apenas el 1,38 % de efectividad.

Objetivo # 2 la gestión alcanzó el 5 % de eficacia, el 33% de eficiencia y el 1,65 % de efectividad.

CONCLUSIÓN DEL PERÍODO 2013

Objetivo operativo # 1 la gestión administrativa alcanzó el 5% de eficacia, el 20% de eficiencia y apenas el 1 % de efectividad.

Objetivo # 2 la gestión alcanzo el 5 % de eficacia, el 17% de eficiencia y el 0,85 % de efectividad.

EVALUACIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

Área Relevante o Proceso: Adquisición de un programa contable

OBJETIVO OPERATIVO (1): Asignar el 100% del costo del programa contable en el Presupuesto en el año 2012, para la adquisición del mismo.

		x
E	Cantidad de Rec. asig. En el presupuesto en el año 2012	100
	<hr/>	
	Cantidad de Rec. Planificados en la empresa	
	Total de dólares ejecutados en la compra del programa	x
e	contable	100
	<hr/>	
	Total de dólares presupuestados en la empresa	

OBJETIVO OPERATIVO (2): Establecer 8 requisitos básicos para la compra del programa contable en el año 2012, a un costo de \$100 dólares.

	N0. de requisitos cumplidos para la compra del programa	x
E	contable	100
<hr/>		
	N0. de requisitos cumplidos establecidos	

	Recursos utilizados para establ. Requist. en la compra del programa	x
e	contable	100
<hr/>		
	Total de recursos presupuestados	

OBJETIVO OPERATIVO (3): Garantizar el 100% de confiabilidad y seguridad de la información contable en el año 2012, a un costo de \$150,00 dólares.

		x
E	% de confiabilidad alcanzado en la información contable	100
<hr/>		
	% de confiabilidad y seguridad planificada	
		x
e	Total de recursos utilizados en capacitación del sistema contable	100
<hr/>		
	Total de recursos presupuestados	

EFICIENCIA POR EFECTIVIDAD

$$E f = \frac{\text{Eficiencia x eficacia}}{100}$$

EVALUACIÓN DE GESTION FINANCIERA PERÍODO 2013 DESPUES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

Área Relevante o Proceso: Adquisición de un programa contable

OBJETIVO OPERATIVO (1): Asignar el 100% del costo del programa contable en el Presupuesto en el año 2013, para la adquisición del mismo.

E	$\frac{\text{Cantidad de Rec. asig. En el presupuesto en el año 2013}}{\text{Cantidad de Rec. Planificados en la empresa}}$	$\frac{x}{100}$
e	$\frac{\text{Total de dólares ejecutados en la compra del programa contable}}{\text{Total de dólares presupuestados en la empresa}}$	$\frac{x}{100}$

OBJETIVO OPERATIVO (2): Establecer 8 requisitos básicos para la compra del programa contable en el año 2013, a un costo de \$800 dólares.

E	$\frac{\text{N0. de requisitos cumplidos para la compra del programa contable}}{\text{N0. de requisitos cumplidos establecidos}}$	$\frac{x}{100}$
e	$\frac{\text{Recursos utilizados para establ. Requist. en la compra del programa contable}}{\text{Total de recursos presupuestados}}$	$\frac{x}{100}$

OBJETIVO OPERATIVO (3): Garantizar el 100% de confiabilidad y seguridad de la información contable en el año 2013, a un costo de \$450,00 dólares.

E	$\frac{\% \text{ de confiabilidad alcanzado en la información contable}}{\% \text{ de confiabilidad y seguridad planificada}}$	$\frac{x}{100}$
e	$\frac{\text{Total de recursos utilizados en capacitación del sistema contable}}{\text{Total de recursos presupuestados}}$	$\frac{x}{100}$

EFICIENCIA POR EFECTIVIDAD

$$E f = \frac{\text{Eficiencia x eficacia}}{100}$$

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACIÓN DE GESTIÓN PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN
EFICACIA: Asignar recursos para la compra del programa contable en el año 2012	Selección de programa contable según la necesidad de la Empresa. Garantía del programa contable Profesional capacitado	$\frac{\text{Recursos asignados}}{\text{Recursos planificados}}$	Programa contable	1000,00	Una sola vez	Presupuesto	$\frac{500}{1000} \times 100 = 50\%$
EFICIENCIA Recursos ejecutados en el año 2012 en la compra del programa contable.	Recursos para la compra del programa contable. Solicitud y análisis de proformas	$\frac{\text{Recursos ejecutados}}{\text{Recursos presupuestados}}$	Dólares	1000,00	Una sola vez	Asesor Contable	$\frac{800}{1000} \times 100 = 80\%$
EFFECTIVIDAD		$Ef = \frac{Exe}{100}$					$50 \times 80 = 40\%$ 100

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACION DE GESTIÓN PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (2)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN	BRECHA	%
EFICACIA: Establecer 8 requisitos básicos para la adquisición del programa contable en el año 2012	Solicitud de proformas. Garantía del programa. Capacitación	$\frac{\text{Nº. De requisitos cumplidos}}{\text{Nº. De requisitos establecidos}} \times 100$	Nº de requisitos establecidos	8	Una sola vez	Asesor Contable	$\frac{7}{8} \times 100 = 87\%$	1	13%
EFICIENCIA Dólares ejecutados en establecer los requisitos de compra del programa en el año 2012	Recursos para establecer los requisitos de compra del programa	$\frac{\text{Dólares ejecutados}}{\text{Dólares presupuestados}} \times 100$	Dólares	100,00	Una sola vez	Asesor Contable	$\frac{50}{100} \times 100 = 50\%$	50	50%
EFFECTIVIDAD		$\frac{\text{Ef}}{100} = \frac{\text{Exe}}{100}$					$\frac{87 \times 50}{100} = 43.50\%$		

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACION DE GESTIÓN PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (3)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN
EFICACIA: Garantizar el 100% de confiabilidad y seguridad de la información contable en el año	Capacitación del contador en manejo de programa. Necesidad acorde a la demanda tecnológica	$\frac{\% \text{ de seguridad alcanzados}}{\% \text{ de seguridad planificada}} \times 100$	Seguridad de la información	100%	Diario	Asesor Contable	$\frac{95}{100} \times 100 = 95\%$
EFICIENCIA Dólares utilizados en la capacitación del contador en programa contable en el año 2012	Recursos para la capacitación Aptitud del capacitado	$\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos presupuestados}} \times 100$	Dólares	150,00	Ocasional	Asesor Contable	$\frac{100}{150} \times 100 = 67\%$
EFFECTIVIDAD		$Ef = \frac{\text{Exe}}{100}$					$95 \times 67 = 63\%$ 100

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACIÓN DE GESTION PERÍODO 2013 DESPUÉS DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN
EFICACIA: Asignar recursos para la compra del programa contable en el año 2013	Selección de programa contable según la necesidad de la institución. Garantía del programa contable Profesional capacitado	$\frac{\text{Recursos asignados}}{\text{Recursos planificados}} \times 100$	Programa contable	3000,00	Una sola vez	Presupuesto	$\frac{2000}{3000} \times 100 = 66\%$
EFICIENCIA Recursos ejecutados en el año 2013 en la compra del programa contable.	Recursos para la compra del programa contable. Solicitud y análisis de proformas	$\frac{\text{Recursos ejecutados}}{\text{Recursos presupuestados}} \times 100$	Dólares	3000,00	Una sola vez	Asesor Contable	$\frac{2500}{3000} \times 100 = 83\%$
EFFECTIVIDAD		$\frac{\text{Ej}}{100}$					$66 \times 83 = 54\%$ 100

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION "ALTCYC"

EVALUACION DE GESTIÓN PERÍODO 2013 DESPUÉS DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (2)

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO INTERPRETACIÓN	BRECHA	%
EFICACIA: Establecer 8 requisitos básicos para la adquisición del programa contable en el año 2013	Solicitud de proformas . Garantía del programa. Capacitación	$\frac{\text{N0. De requisitos cumplidos}}{\text{N0. De requisitos establecidos}} \times 100$	Nº de requisitos establecidos	8	Una sola vez	Asesor Contable	$\frac{7}{8} \times 100 = 87\%$	1	13%
EFICIENCIA Dólares ejecutados en establecer los requisitos de compra del programa en el año 2013	Recursos para establecer los requisitos de compra del programa	$\frac{\text{Dólares ejecutados}}{\text{Dólares presupuestados}} \times 100$	Dólares	100,00	Una sola vez	Asesor Contable	$\frac{50}{100} \times 100 = 50\%$	50	50%
EFFECTIVIDAD		$\text{Ef} = \frac{\text{Exe}}{100}$					$87 \times \frac{50}{100} = 43.50\%$		

ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC”

EVALUACION DE GESTIÓN PERÍODO 2013 DESPUÉS DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (3)

	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR O META	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN
EFICACIA: Garantizar el 100% de confiabilidad y seguridad de la información contable en el año 2013	Capacitación del contador en manejo de programa. Necesidad acorde a la demanda tecnológica	$\frac{\% \text{ de seguridad alcanzados}}{\% \text{ de seguridad planificada}} \times 100$	Seguridad de la información	100%	Diario	Asesor Contable	$\frac{95}{100} \times 100 = 95\%$
EFICIENCIA Dólares utilizados en la capacitación del contador en programa contable en el año 2013	Recursos para la capacitación Aptitud del capacitado	$\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos presupuestados}} \times 100$	Dólares	150,00	Ocasional	Asesor Contable	$\frac{100}{150} \times 100 = 67\%$
EFFECTIVIDAD		$E_f = \frac{E_x}{100}$					$95 \times 67 = 63\%$ 100

CONCLUSIÓN DEL PERÍODO 2012

Objetivo # 1 la gestión contable obtuvo el 50' % de eficacia, el 80% de eficiencia y apenas el 40 % de efectividad.

Objetivo # 2 la gestión alcanzo el 87 % de eficacia, el 50 % de eficiencia y el 43,50 % de efectividad.

Objetivo 3 la gestión llego al 95% de eficacia, el 67% de eficiencia y el 63% de efectividad. Por lo que se puede determinar que la gestión contable es efectiva.

CONCLUSIÓN DEL PERÍODO 2013

Objetivo # 1 la gestión contable obtuvo el 66' % de eficacia, el 83% de eficiencia y apenas el 54 % de efectividad.

Objetivo # 2 la gestión alcanzo el 87 % de eficacia, el 50 % de eficiencia y el 43,50 % de efectividad.

Objetivo 3 la gestión llego al 95% de eficacia, el 67% de eficiencia y el 63% de efectividad. Por lo que se puede determinar que la gestión contable es efectiva.

EVALUACION DE GESTIÓN FINANCIERA PERÍODO 2012 ANTES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

Área Relevante o Proceso: Ejecución del presupuesto anual 2012

OBJETIVO OPERATIVO (1):

Brindar 1500 atenciones a varios contribuyentes en todos los servicios de la empresa en el año 2012 con un costo de 30.500,00 dólares.

INDICADOR EFICACIA: Número de contribuyentes atendidos en las diferentes áreas de servicios en el año 2012 por la Asesoría.

$$E = \frac{\# \text{ de atenciones realizadas en el año 2012}}{\# \text{ de atenciones planificadas}} \times 100 = \frac{1500}{1800} \times 100 = 83\%$$

INDICADOR EFICIENCIA: Total de dólares ejecutados de los presupuestados en el año 2012, por la administración en la empresa.

$$e = \frac{\text{Total de dólares ejecutados en el año 2012}}{\text{Total de dólares presupuestados}} \times 100 = \frac{28.350,00}{30.500,00} \times 100 = 92\%$$

EFFECTIVIDAD

$$Ef = \frac{Exe}{100} \times \frac{83 \times 92}{100} = 76,36$$

CONCLUSIÓN

En el objetivo # 1 la gestión administrativa llegó al 83% de eficacia, el 92% de eficiencia y el 76,36% de efectividad.

EVALUACION DE GESTIÓN FINANCIERA PERÍODO 2013 DESPUES DE LA APLICACIÓN PROPUESTA FICHA (1)

Área Relevante o Proceso: Ejecución del presupuesto anual 2013

OBJETIVO OPERATIVO (1):

Brindar 3500 atenciones a varios contribuyentes en todos los servicios de la empresa en el año 2013 con un costo de 35.000,00 dólares.

INDICADOR EFICACIA: Número de contribuyentes atendidos en las diferentes áreas de servicios en el año 2013 por la Asesoría.

$$E = \frac{\# \text{ de atenciones realizadas en el año 2013}}{\# \text{ de atenciones planificadas}} \times 100 = \frac{3500}{4000} \times 100 = 87\%$$

INDICADOR EFICIENCIA: Total de dólares ejecutados de los presupuestados en el año 2013, por la administración en la empresa

$$e = \frac{\text{Total de dólares ejecutados en el año 2013}}{\text{Total de dólares presupuestados}} \times 100 = \frac{29.000,00}{30.000,00} \times 100 = 96\%$$

EFFECTIVIDAD

$$Ef = \frac{Exe}{100} = \frac{87 \times 96}{100} = 83,52$$

CONCLUSIÓN

En el objetivo # 1 la gestión administrativa llegó al 87% de eficacia, el 96% de eficiencia y el 83,52% de efectividad.

COMPROBACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 EN EL PERÍODO 2012

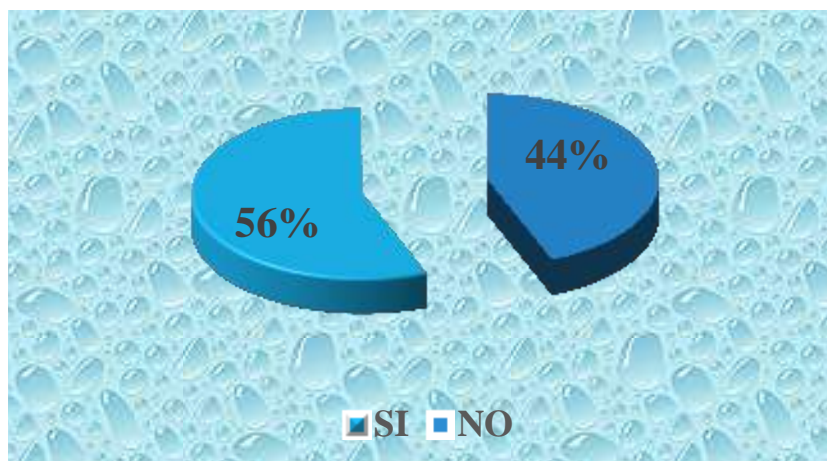
Cuadro No. 4. 57. Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Especifica 1

Preguntas	Clientes		Personal Administrativo y Financiero		Gerente General y Asesor Tributario	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	47%	53%		100%	50%	50%
2	57%	43%		100%		100%
3	55%	45%	60%	40%		
4	55%	45%	40%	60%		
5	50%	50%	60%	40%		
6	69%	31%	20%	80%		
7	79%	21%	60%	40%		
8	100%		80%	20%		
9	14%	86%		100%		
10	68%	32%				
11	63%	37%				
12	14%	86%				
13	80%	20%				
Totales	58%	42%	36%	64%	75%	25%

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo de la "ALTCYC" (N.57)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 57. Gestión Administrativa 2012



Fuente: Cuadro N.4.57

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Para comprobar la Hipótesis Específica 1 me sustenté en la Auditoría Interna a "ALTCYC" realizada en el período 2012 y en las encuestas aplicadas a los contribuyentes naturales, obligados a llevar contabilidad y sociedades y personal administrativo. Utilizamos el estadístico porcentaje el mismo que determina que un 56% de la Gestión Administrativa si cumple, mientras que el 44% no cumple por lo que queda comprobada la hipótesis.

COMPROBACION HIPOTESIS ESPECÍFICA 2 EN EL PERÍODO 2012

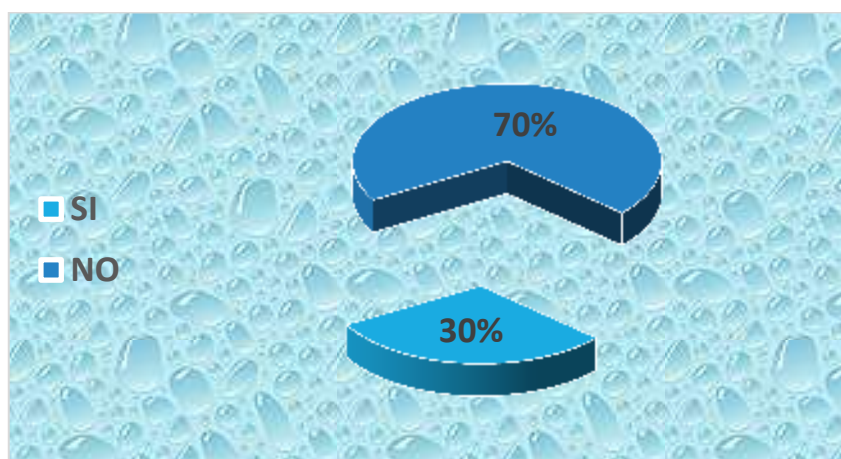
Cuadro No. 4. 58. Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Específica 2

PREGUNTAS	GERENTE GENERAL Y ASESORES EN GENERAL	
	SI	NO
1		100%
2	40%	60%
3	60%	40%
4	20%	80%
TOTAL	30%	70%

Fuente: Encuesta al Personal Financiero de la “ALTCYC”N.4.58

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 58. Gestión Financiera



Fuente: Cuadro N.4.58

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Para comprobar la Hipótesis Específica 2 me sustenté en la Auditoría Interna a “ALTCYC” realizada en el período 2012 y en las encuestas aplicadas a la Gerente General y Asesores en General.

Utilizamos el estadístico porcentaje el mismo que determina que un 70% de la Gestión Financiera de “ALTCYC”, no permite el cumplimiento de las disposiciones legales del Ministerio de Trabajo y el Instituto de Seguridad Social por lo que queda comprobada la hipótesis.

COMPROBACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 EN EL PERÍODO 2013

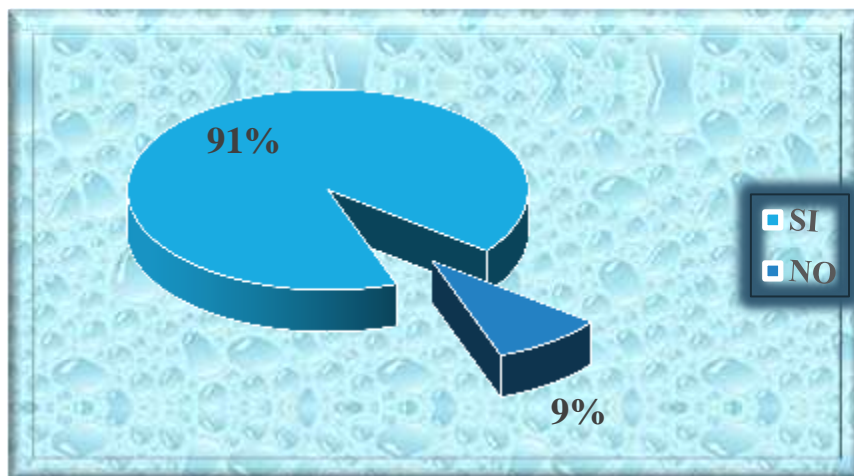
Cuadro No. 4. 59. Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Específica 1

Preguntas	Clientes		Personal Administrativo y Financiero		Gerente General y Asesor Tributario	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	98%	2%	100%		100%	
2	97%	3%	100%		100%	
3	100%		50%	50%		
4	98%	2%	100%			
5	100%		100%			
6	93%	7%	100%			
7	11%	89%	80%	20%		
8	100%		100%			
9	100%		100%			
10	100%					
11	100%					
12	100%					
13	100%					
Totales	92%	8%	92%	8%	75%	25%

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo de la "ALTCYC" (N.59)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 59. Gestión Administrativa 2013



Fuente: Cuadro N.4.59

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Para comprobar la Hipótesis Específica 1 me sustenté en la Auditoría Interna a "ALTCYC" realizada en el período 2013 y en las encuestas aplicadas a los contribuyentes naturales, obligados a llevar contabilidad y sociedades y personal administrativo.

Utilizamos el estadístico porcentaje el mismo que determina que un 91% de la Gestión Administrativa si cumple, las disposiciones legales por lo que queda comprobada la hipótesis.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 EN EL PERÍODO 2013

“Las actividades financieras de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, cumple con las disposiciones legales vigentes”.

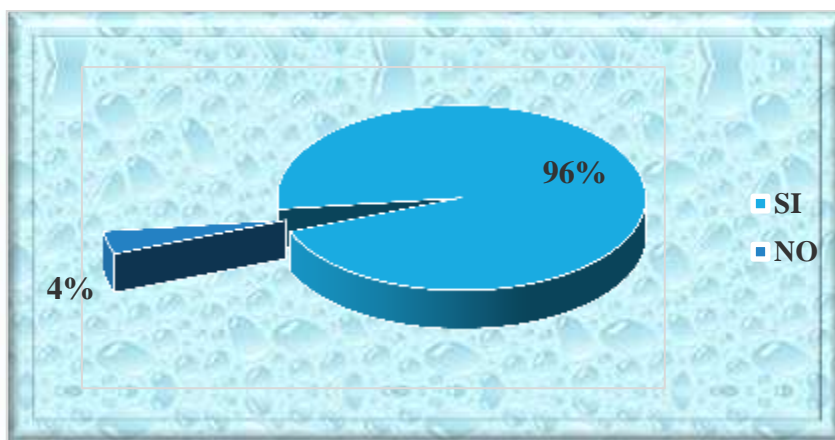
Cuadro No. 4. 60. Resumen de los Datos para la Verificación de la Hipótesis Especifica 2

PREGUNTAS	GERENTE GENERAL Y ASESORES EN GENERAL	
	SI	NO
1	100%	
2	100%	
3	100%	
4	83%	17%
TOTAL	96%	4%

Fuente: Encuesta al Personal Financiero de la “ALTCYC”N.4 (N.60)

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Gráfico No. 4. 60. Gestión Financiera



Fuente: Cuadro N.4.60

Elaborado por: Lcda. María Guzmán

Para comprobar la Hipótesis Específica 2 me sustenté en la Auditoría Interna a “ALTCYC” realizada en el período 2013 y en las encuestas aplicadas a la Gerente General y Asesores en General. Utilizamos el estadístico porcentaje el mismo que determina que un 96% de la Gestión Financiera de “ALTCYC”, permite el cumplimiento de las disposiciones legales del Ministerio de Trabajo y el Instituto de Seguridad Social por lo que queda comprobada la hipótesis.

Cálculo de la prueba CHI CUADRADO (ji cuadrado)

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SI	NO	TOTALES
ANTES (2012)	1341	1459	2800
DESPUES (2013)	2560	1341	2800
	3901	1699	5600

ni=

a) **CALCULAMOS:** n.p

$$ni=3901 \quad \frac{2800}{5600} \quad 969,50 \quad n=3901 \quad \frac{2800}{5600} \quad 969,50$$

$$ni=1699 \quad \frac{2800}{2800} \quad 553 \quad ni=1699 \quad \frac{2800}{5600} \quad 276,50$$

b) **CALCULAMOS:**

ni	ni*	ni - ni*	(ni - ni*) ²	(ni - ni*) ²
				ni*
1341	969,50	371,50	21948,42	22,64
2560	969,50	1590,50	21948,42	22,64
1459	553	906	7631,77	13,80
240	276,50	-36,50	21948,42	79,38
5600				138,46
n				

c) **HIPÓTESIS**

Ho=	n=n	=	SI	NO
Ha=	n1>n1	=	0,70	0,30

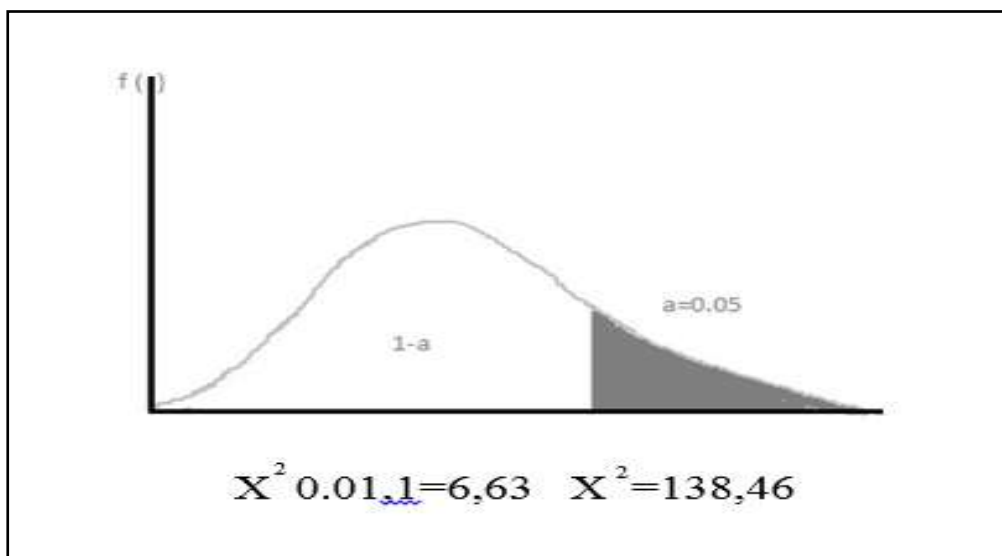
d) CHI CUADRADO

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_i - n_{1i})^2}{n_i} = 138,46$$

n_i

e) GRADO DE LIBERTAD:

$$v = (K-1)(J-1) = (2-1)(2-1) = 1$$



f) DECISIÓN:

La hipótesis es aceptada ya que χ^2 prueba (6,63) es mayor que χ^2 (3,84), por lo tanto el grado de libertad es 1 frente al nivel de significación 0,01 nuestra hipótesis es comprobada en 6,63 lo que quiere decir es que la investigación es altamente aceptada ya que se ubica en la zona de aceptación.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. HALLAZGO N0.- 1

FALTA DE REGLAMENTO INTERNO

Condición.- La Gerente de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, no ha dispuesto la elaboración de un reglamento interno, que facilite el cumplimiento y control de los procesos administrativos, que permita una específica identificación de responsabilidades laborales para el personal y consecuentemente el eficiente servicio, tanto a nivel interno como externo.

Criterio.- El Art. 64 del Código de Trabajo.- Manifiesta: “Todos los establecimientos de trabajo colectivo, elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, el reglamento interno para su aprobación”. Para así garantizar las responsabilidades tanto del empleado, como del empleador.

Causa.- Falta de interés por parte del Gerente, en tener normadas las responsabilidades laborales de su personal.

Efecto.- El que no se tengan definidas las atribuciones y responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, lo hace deficiente el rendimiento y control en el mismo.

CONCLUSIÓN

De la investigación realizada en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” se determina que no cuenta con un Reglamento Interno, ya que no se lo ha estado llevando de manera técnica si no de manera empírica por lo tanto no proporciona seguridad razonable para el logro de objetivos.

RECOMENDACIÓN

A la gerente se le recomienda que realice el Reglamento Interno, a corto plazo, para establecer y aprobar el mismo; y dar a conocer a todo el personal de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, y se aplique y vele por su cumplimiento.

5.2. HALLAZGO N0.- 2

FALTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

Condición.- La Gerente de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación, “ALTCYC”, no ha previsto un Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente aprobado por la misma.

Criterio.- De acuerdo a las normas y principios Administrativos, la Ley Orgánica del Consumidor establece en el Art.-17 Obligaciones del proveedor.- “Entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable”.

Art.-18 Entrega del bien o prestación de servicio.- “Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento”. Por este motivo la Gerente debe con responsabilidad promover y apoyar la elaboración de Manuales de Procedimientos de Servicio al Cliente con su debida divulgación y capacitación al personal para su adecuada implementación y aplicación.

Causa.- El desconocimiento de parte de la Gerente, no ha promovido políticas internas que definan lineamientos para llevar un control eficiente en la Administración y

utilización de recursos adecuados para satisfacer las necesidades y atención debida a los clientes.

Efecto.- Se ha producido el riesgo de pérdida de clientes por la falta de procesos de una mala atención al cliente como también la inexistencia de registros que evidencian la información que no es la real y oportuna de los requerimientos.

CONCLUSIÓN

La Asesoría no cuenta con un Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente, ya que dada la responsabilidad que se tiene dentro de la misma es de mucha importancia para el servicio y confiabilidad del cliente.

RECOMENDACION

La Gerente, elaborará y aplicará el Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente para el correcto y buen manejo de la información y una excelente atención al cliente.

5.3. HALLAZGO N0.- 3

FALTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Condición.- La Gerente de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación, “ALTCYC”, no ha previsto de un Manual de Funciones que ayude de manera responsable en la Gestión Administrativa.

Criterio.- Las Disposiciones, leyes, reglamentos y demás normas vigentes, tal como establece Fayol Henry; en su doctrina administrativa la cual manifiesta que en el área administrativa, se basaron en un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con una concepción anatómica y estructural de la organización uno de los resultados fue la creación de una serie de 14 principios, tales son: “unidad de mando, autoridad, unidad de dirección, centralización, subordinación disciplina, división de trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad, iniciativa y espíritu de cuerpo” con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.

Causa.- La falta de un Manual de Funciones ha permitido grandes inconvenientes en la parte administrativa.

Efecto.- La falta de definición de funciones de parte de la Gerente genera un mal ambiente de trabajo y se constituye en un limitante para la buena marcha de la gestión administrativa.

CONCLUSIONES

Uno de los aspectos más importantes dentro de las empresas para un correcto funcionamiento administrativo es iniciarse, con Manuales de Funciones, para evitar fracasos administrativos a futuro.

RECOMENDACIÓN

La Gerente deberá planificar la elaboración de un Manual de Funciones para que en su gestión administrativa le permita cumplir a cabalidad con sus actividades y responsabilidades en un tiempo determinado para la buena marcha de la misma.

5.4. HALLAZGO N0.- 4

TRABAJOS DE LOS CLIENTES NO ENTREGADOS A TIEMPO

Condición.- La Gerente no supervisa que los trabajos de los clientes sean elaborados a tiempo dentro de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

Criterio.- De acuerdo al componente de las actividades de control del informe COSO 1, establece: “la importancia y cumplimiento de los procedimientos específicos con el fin de alcanzar los objetivos, pero sobre todo orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos”.

Causa.- La falta de un procedimiento específico, permite la entrega de información de forma inoportuna causando malestar en el cliente.

Efecto.- Los clientes se sienten insatisfechos con la atención que se brinda dentro de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, por el retraso en la entrega de la información creando un alto riesgo de pérdida de clientes.

CONCLUSIONES

La información no es entregada a tiempo y con facilidad lo que hace pensar que no se maneja con profesionalismo, la gestión administrativa no es efectiva de igual manera la falta de planificación diaria con los recursos humanos permite el retraso de la entrega de información.

RECOMENDACIÓN

La Gerente tiene la obligación de gestionar para que se emita un reporte de la información en los plazos establecidos por los Organismos de Control, con la finalidad de atender oportunamente las necesidades de nuestros clientes y evitar poner en riesgo la estabilidad de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”.

BIBLIOGRAFIA

Código de trabajo Ecuador 2012

Didáctica Multimedia, S.A. “Gestión financiera” 2001 Madrid España.

Fayol Henry “Administración Industrial y General” 1987 décimo cuarta edición

<http://www.gestiopolis.com/>.

JARA, Montes Oliver 2006 Metodología de la investigación Científica URQUIZO, Ángel. Cómo Realizar la tesis o una investigación, Riobamba 2005.

Mira Navarro Juan Carlos “Apuntes de Auditoría” 2006 Barcelona –España

“Manual de Auditoría Financiera de la Contraloría” Contraloría General Ecuador, septiembre 2001

www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSTGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSTGRADO

Proyecto de tesis, previo a la obtención del
Grado de Magister en Contabilidad y Auditoria

TEMA

EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA
MICROEMPRESA ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y
CAPACITACION “ALTCYC” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA
CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2012
PROPUESTA ALTERNATIVA

AUTORA

Lic. María Guzmán

RIOBAMBA- ECUADOR

2012

1.- TEMA

EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA ASESORIA LEGAL TRIBUTARIA CONTABLE Y CAPACITACION “ALTCYC” EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 PROPUESTA ALTERNATIVA

2.- PROBLEMATIZACIÓN

2.1.- Ubicación del sector en el que se va a realizar la investigación

La Microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo, se encuentra ubicada en las calles Pichincha 22-50 y Primera Constituyente, parroquia lizarzaburu en el centro de la ciudad.

2.2 Situación problemática

La micro empresa es creada como una necesidad de aportar a los profesionales del área de contabilidad que luego de cursar sus estudios de bachillerato e inclusive universitarios y al no poder conseguir un trabajo estable se les dé la oportunidad de aplicar sus conocimientos y además tener una remuneración pequeña en cantidad pero grande en significación por el esfuerzo que se realiza para obtener ese salario.

La realidad de la microempresa es que luego de grandes inversiones de capital para el adecentamiento de la oficina y poder cubrir sus compromisos económicos a los empleados hasta la actualidad no se ha realizado evaluación alguna de inversión, al igual al servicio que brinda a los usuarios, es por ello que pese a tener conocimientos de evaluaciones financieras no hemos aplicado investigación alguna para que conociendo de manera real y cierta poder incursionar el proyecciones.

La microempresa viene funcionando desde el año 2006 que solo se ha podido continuar con la prestación de servicios conformándose únicamente con obtener un ingreso que permita cubrir el salario a los empleados y no se ha tomado en cuenta la depreciación de

los bienes muebles entre otros, por estas consideraciones aceptando que en la realidad la tecnología y la información avanza a pasos agigantados no se puede seguir trabajando de esta manera con el tenor de que a un corto plazo inclusive se pueda cerrar este emprendimiento.

2.3.- Formulación del Problema

¿La gestión administrativa y financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos periodo 2012?

2.4.- Problemas Derivados

¿La gestión administrativa de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos periodo 2012?

¿La gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos periodo 2012?

3.- JUSTIFICACION

La situación real de los profesionales de las diferentes áreas del conocimiento es bastante difícil al no poder acceder a un empleo de dependencia institucional estatal a no ser que se cuente con la ayuda directa o indirecta de funcionarios de las instituciones o de gobierno, por lo que a una gran mayoría nos corresponde buscar incursionar en trabajos propios y privados.

Gracias a la Maestría de Contabilidad que cursamos en la UNACH y al deseo de aplicar los conocimientos que aprendimos en la misma, luego de un estudio de la demanda social a partir del año 2006. Se abrió el emprendimiento con el afán de servir a la ciudadanía en los correspondientes a trámites contables y tributarios.

Por esta razón es necesario realizar una verdadera evaluación al servicio que presta la microempresa a fin de realizar los correctivos necesarios que exigen los usuarios razón de ser de la microempresa.

Los beneficios directos del propietario quien ha realizado la implementación de la oficina, la misma que exige de: mobiliario, equipo informativo, empleados, arriendo de un local, etc. Lo cual evidencia una alta inversión y así mismo los usuarios, personas naturales, personas obligadas a llevar contabilidad y sociedades quienes requieren de un trabajo eficiente que cumplan con las necesidades de cubrir sus obligaciones tributarias.

Es factible de realizarlo ya que contamos con el apoyo del propietario al facilitarnos los documentos carpetas de facturas de compras – ventas y gastos, en la contabilidad facturas de compras-ventas, comprobantes de retención, liquidaciones de compras, declaraciones enviadas, formulario 104-103-106, impuesto a la renta, anexos en relación de dependencia, REOC, entre otros. Y además porque somos empleadas de la oficina y disponemos del tiempo y los recursos económicos necesarios que exige la investigación.

4.- OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Demostrar si la gestión administrativa y financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos periodo 2012?

4.2.- Objetivos Específicos:

Demostrar como la gestión administrativa de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos periodo 2012.

Demostrar como la gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos periodo 2012.

5.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

5.1.- Antecedentes de Investigaciones anteriores:

Siendo un micro empresa privada no existe investigación de la misma ni relacionada con la función

5.2. Contenido del Marco Teórico

Microempresas, pequeñas y medianas empresas

Las microempresas y las pequeñas y medianas empresas se definen en función de sus efectivos y de su volumen de negocios o de su balance general anual.

Se define a una mediana empresa como una empresa que ocupa a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros.

Se define a una pequeña empresa como una empresa que ocupa a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 10 millones de euros.

Se define a una microempresa como una empresa que ocupa a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 2 millones de euros.

Empresas autónomas, empresas asociadas y empresas vinculadas

La nueva definición de PYME clarifica la tipología de las empresas. Distingue, así, tres tipos de empresas en función del tipo de relación que mantienen con otras empresas en cuanto a participación en el capital, derecho de voto o derecho de ejercer una influencia dominante:

Las empresas autónomas;

Las empresas asociadas;

Las empresas vinculadas.

Las empresas autónomas son, con mucho, el caso más frecuente. Se trata de cualquier empresa que no entra dentro de ninguno de los otros dos tipos de empresas (asociadas o vinculadas). Una empresa es autónoma sí:

- no posee una participación igual o superior al 25 % de otra empresa;
- no tiene un 25 % o más controlado por una empresa o un organismo público, o conjuntamente por varias empresas vinculadas u organismos públicos, salvo algunas excepciones;
- no tiene cuentas consolidadas y no figura en las cuentas de una empresa que tenga cuentas consolidadas, y no es, por tanto, una empresa vinculada.

Una empresa puede, no obstante, recibir la calificación de autónoma, aunque se alcance o supere el límite del 25 %, cuando estén presentes determinadas categorías de inversores, como los que realizan una actividad regular de inversión en capital riesgo (inversores providenciales o businessangels).

Son empresas asociadas aquellas empresas que establecen asociaciones financieras importantes con otras empresas, sin que una ejerza un control efectivo directo o indirecto sobre la otra. Son asociadas las empresas que no son autónomas pero que tampoco están vinculadas entre sí. Una empresa está «asociada» a otro sí:

Posee una participación comprendida entre el 25 y el 50 % de dicha empresa;

La otra empresa posee una participación de entre el 25 % y menos del 50 % de la primera;

La primera no tiene cuentas consolidadas en las que figure la otra y no figura por consolidación en las cuentas de aquélla o de una empresa vinculada a aquélla.

Las empresas vinculadas corresponden a la situación económica de empresas que forman parte de un grupo, por el control directo o indirecto de la mayoría del capital o de los derechos de voto (incluso a través de acuerdos o, en algunos casos, mediante personas físicas accionistas), o por la capacidad de ejercer una influencia dominante sobre una empresa. Se trata, pues, de casos menos frecuentes que se distinguen en general de forma muy clara de los dos tipos precedentes. A fin de evitar a las empresas problemas de interpretación, la Comisión Europea definió este tipo de empresas

recogiendo, cuando se adaptan al objeto de la definición, las condiciones establecidas en el artículo 1 de la directiva del Consejo relativa a las cuentas consolidadas, que se aplica desde hace muchos años. Así pues, una empresa sabe, por norma general de modo inmediato, que está vinculada cuando está obligada, con arreglo a esta Directiva, a tener cuentas consolidadas o si figura por consolidación en las cuentas de una empresa obligada a tener tales cuentas.

Efectivos pertinentes para la definición de microempresa, pequeña y mediana empresa

Los efectivos se miden en unidades de trabajo anual (UTA), es decir, el número de personas que trabajan en la empresa en cuestión o por cuenta de dicha empresa a tiempo completo durante todo el año de que se trate. El trabajo de las personas que no trabajan todo el año, o trabajan a tiempo parcial, se cuenta como fracciones de UTA. No se contabilizan ni los aprendices o alumnos de formación profesional ni la duración de los permisos de maternidad.

Valor jurídico de la definición

La definición de microempresas, medianas y pequeñas empresas sólo es vinculante para determinadas materias, como las ayudas estatales y la aplicación de los fondos estructurales o de los programas comunitarios, especialmente el Programa Marco de Investigación y Desarrollo Tecnológico.

Sin embargo, la Comisión Europea recomienda encarecidamente a los Estados miembros, al Banco Europeo de Inversiones y al Fondo Europeo de Inversiones que la utilicen como referencia. Las medidas que se adopten a favor de las PYME presentarán así una mayor coherencia y serán más eficaces.

Calendario

A fin de permitir una transición sin problemas a escala comunitaria y nacional, la nueva definición se utiliza a partir del 1 de enero de 2005.

Con arreglo a un balance relativo a la aplicación de la definición de 6 de mayo de 2003, y teniendo en cuenta posibles modificaciones del artículo 1 de la Directiva que afecten a la definición de empresas vinculadas a tenor de dicha Directiva, la Comisión adaptará la

definición cuando sea necesario, sobre todo en lo que se refiere a los límites fijados para el volumen de negocios y el balance general, a fin de aprovechar la experiencia y la evolución económica en la Comunidad.

Contexto

La Comisión adopta una nueva definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas, que reemplaza, a partir del 1 de enero de 2005, a la establecida en la Recomendación 96/280/CE.

EVALUACIÓN FINANCIERA A CORTO PLAZO

El nuevo estilo de dirección de la economía empresarial que presupone el Perfeccionamiento Empresarial, ha creado las bases para que las Empresas puedan desarrollar de forma organizada todas las transformaciones necesarias que permitan lograr una gestión eficiente, económica y eficaz.

Bajo las condiciones de derrumbe del campo socialista, así como el recrudecimiento del bloqueo por parte de los Estados Unidos, muchas de nuestras industrias se vieron gravemente afectadas, entre ellas, las pertenecientes al Ministerio de la Industria Sidero-Mecánica.

La Empresa Marcel Bravo no ha sido ajena a ello, la misma implantará el Perfeccionamiento a partir de Enero/2003, en busca de un mayor desarrollo, por lo que se han concebido planes para llevar la eficiencia económica, de reducción de costos, de incremento de la producción y su calidad, y del uso racional de los recursos humanos y financieros.

La investigación referida al análisis del Capital de Trabajo es de vital importancia en este contexto dado el creciente proceso de recuperación de la economía nacional y teniendo en cuenta que el perfeccionamiento empresarial se fundamenta en el autofinanciamiento empresarial, que exige que las empresas tengan que cubrir sus gastos con sus ingresos y generar un margen de utilidad para que sean cada vez más eficientes y competitivas, y logrando un uso racional de las reservas de la Empresa para

su mejor funcionamiento ; se ha considerado necesario la realización de este trabajo de trazándose como objetivo general el análisis y administración del Capital de Trabajo, las causas de su variación como punto de partida para la toma de decisiones gerenciales.

Necesidad e importancia del Capital de Trabajo

Como punto de partida para estudiar lo referente al capital de trabajo de la empresa se debe examinar la terminología empleada.

Según Fred Weston en “Fundamentos de Administración Financiera”: El término de Capital se originó con el legendario pacotillero estadounidense, quien solía cargar su carro con numerosos bienes y recorrer una ruta para venderlos. Dicha mercancía recibía el nombre de capital de trabajo porque era lo que realmente se vendía, o lo que “rotaba por el camino “para producir utilidades.

El carro y el caballo, por lo tanto eran financiados con “capital de trabajo”, pero el pacotillero solicitaba en préstamo los fondos necesarios para comprar la mercancía, estos préstamos se conocían como prestamos de capital de trabajo, y tenían que ser reembolsados después de cada viaje para demostrar al banco que el crédito era sólido. Si el pacotillero era capaz de reembolsar el préstamo, entonces los bancos que seguían este procedimiento empleaban políticas bancarias de naturaleza sólida.

Es útil empezar con algunas definiciones y conceptos de capital de trabajo:

El capital de trabajo bruto se refiere simplemente a los activos circulantes.

El capital de trabajo neto se define como los activos circulantes menos los pasivos circulantes.

El capital de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventario).

En esta investigación el término capital de trabajo será la diferencia entre activos y pasivos circulantes.

Lawrence Gitman en su libro “Fundamentos de la Administración Financiera “plantea que la administración del capital de trabajo se refiere al manejo de las cuentas

corrientes de la empresa que incluyen activos y pasivos circulantes. Si la empresa no puede mantener

Y aún que se vea forzada a declararse en quiebra.

Los activos circulantes de la empresa deben ser suficientemente grandes para cubrir sus pasivos circulantes y poder así asegurar un margen de seguridad razonable.

El objetivo de la administración del capital de trabajo es manejar cada uno de los activos y pasivos circulantes de la empresa de tal manera que este se mantenga en un nivel aceptable. Los principales activos circulantes son: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios. Cada uno de estos activos debe administrarse en forma eficiente para mantener la liquidez de la empresa sin conservar al mismo tiempo un nivel demasiado alto de cualquiera de ellos. Los pasivos circulantes básicos de interés que deben cuidarse son las cuentas por pagar, documentos por pagar y otros pasivos acumulados.

Por su parte Aguirre Sabada , en “ Fundamentos de Economía y Administración Empresariales “ , plantea que las decisiones de administración del capital de trabajo y su control es una de las funciones más importantes de la administración financiera , entre ellas se encuentran:

El activo circulante, fundamentalmente las cuentas por cobrar y el inventario representan la inversión más alta de la inversión en activos dentro de muchas empresas. El pasivo circulante constituye a menudo una fuente de financiamiento importante, ya que muchas veces es imposible conseguir préstamos.

El capital de trabajo representa la primera línea de defensa de un negocio contra la disminución de las ventas. Ante una declinación de las ventas poco hay que hacer por parte del financiero sobre los compromisos de activos fijos o deudas a largo plazo; sin embargo puede hacer mucho con respecto a las políticas de crédito, control de inventario, cuentas por cobrar, renovar los inventarios con mayor rapidez, adoptar una política más agresiva de cobros a fin de tener mayor liquidez, e igualmente se pueden postergar los pagos para contar con una fuente adicional de financiamiento.

La base teórica que sustenta la utilización del capital de trabajo para medir liquidez es la convicción de que mientras más amplio sea el margen de activos circulantes sobre los

pasivos circulantes, se estará en mejores condiciones para pagar las cuentas en la medida que vencen

Gitman en “Fundamentos de Administración Financiera “plantea: Mientras más grande sea la cantidad de activos circulantes existentes mayor es la probabilidad de que algunos de ellos puedan convertirse en efectivo para pagar una deuda vencida.... “(4)

4 Gitman. Lawrence: Fundamentos de Administración Financiera. Tomo I Editorial MES Pág. 167.

Sin embargo, cada empresa adoptara una determinada política con relación a sus finanzas a corto plazo la cual se compone de dos elementos:

La magnitud de la inversión en activos circulantes que usualmente es una medida relativa del nivel de ingreso operativo total.

La financiación del activo circulante que es una medida de la proporción de deudas a corto plazo con relación a las deudas a largo plazo.

En la correcta administración del capital de trabajo se deben considerar aspectos que la hacen especialmente importante para la salud financiera de la empresa:

Las estadísticas indican que la principal porción del tiempo la mayoría de los administradores financieros se dedica a las operaciones internas diarias de la empresa, que caen bajo el terreno de la administración del capital de trabajo.

Los activos circulantes representan un 60 % aproximadamente de los activos totales de una empresa.

La administración del capital de trabajo es particularmente importante para las empresas pequeñas. Aunque estas empresas pueden minimizar su inversión en activos fijos, arrendando plantas y equipos, no pueden evitar la inversión en efectivo, cuentas por cobrar e inventario. Además debido a que una empresa pequeña tiene un acceso limitado a los mercados de capital a largo plazo, debe usarse sólidamente el crédito comercial y los préstamos bancarios a corto plazo, los cuales afectan al capital del trabajo aumentando los pasivos circulantes.

Según James Van Horne en “Fundamentos de Administración Financiera”: “la determinación de los niveles apropiados del activo y pasivo circulante sirve en la fijación del nivel del fondo de maniobra, e incluye decisiones fundamentales sobre la liquidez de la empresa y la composición de los vencimientos de su deuda. A su vez,

estas decisiones reciben la influencia de un compromiso entre rentabilidad y riesgo... 6
Van Horne, James: Fundamentos de Administración Financiera; Editorial Prentice Hall
Hispanoamérica SA: Pág. 205

GESTION FINANCIERA

Los objetivos organizacionales son utilizados por los administradores financieros como criterio de decisión en la gestión financiera. Ello implica que lo que es relevante no es el objeto global de la empresa, sino un criterio operacionalmente útil mediante el cual juzgar un conjunto específico de decisiones.

Las empresas tienen numerosos objetivos, pero ninguno de ellos puede ser alcanzado sin causar conflictos cara a la consecución de otros objetivos. Estos conflictos surgen generalmente a causa de las diferentes finalidades de los grupos que, de una u otra forma, intervienen en la empresa, los cuales incluyen accionistas, directores, empleados, sindicatos, clientes, suministradores e instituciones crediticias.

La empresa puede definir sus objetivos desde diferentes puntos de vista como en:
La maximización de las ventas o de la cuota de mercado.

Proporcionar productos y servicios de calidad.

En el largo plazo la empresa tiene responsabilidad en el bienestar de la sociedad. La empresa debe estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas. También se puede ver la reunión de algunos o todos los factores anteriormente descritos, pero lo importante es como la gestión financiera de la empresa influye en estos objetivos organizacionales.

Decisiones en Gestión financiera

Las decisiones tomadas por los responsables del área financiera deben estar basadas en políticas relacionadas con la inversión, la financiación y una política de dividendos consecuente

LA GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos.

A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras. Existen, a tal efecto, dos amplios enfoques:

LA MAXIMIZACIÓN DE BENEFICIOS COMO CRITERIO DE DECISIÓN

La racionalidad detrás de la maximización del beneficio como una guía para la toma de decisiones financieras es simple.

El beneficio es un examen de eficiencia económica. Facilita un referente para juzgar el rendimiento económico y además, conduce a una eficiente asignación de recursos, cuando éstos tienden a ser dirigidos a usos que son los más deseables en términos de rentabilidad.

La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la rentabilidad debería servir como criterio básico para las decisiones de gestión financiera.

Sin embargo, el criterio de maximización del beneficio ha sido cuestionado y criticado en base a la dificultad de su aplicación en las situaciones del mundo real. Las principales razones de esta crítica son las siguientes:

Ambigüedad fundamental

Una dificultad práctica con el criterio de maximización del beneficio es que el término beneficio es un concepto vago y ambiguo, es decir, no goza de una connotación precisa. Es susceptible de diferentes interpretaciones para diferentes personas. Los estudiosos del tema argumentan que el beneficio puede ser a corto plazo o a largo plazo; puede ser beneficio total o ratio de beneficio; antes o después de impuestos; puede estar en relación con el capital utilizado, total activos o capital de los accionistas, etc.

Si la maximización del beneficio es el objetivo, surge la cuestión de cuál de esas variantes de beneficio debería tratar de maximizar una empresa. Obviamente, una expresión imprecisa como el beneficio no puede constituir la base de una gestión financiera operativa.

Desde la conformación de la empresa como ente social es conveniente distinguir entre los objetivos de la empresa considerados desde la perspectiva de la gestión financiera y desde el ángulo de la teoría económica

Periodicidad de los beneficios

Una objeción técnica más importante a la maximización del beneficio, como una guía para la toma de decisiones financieras, es que ignora las diferencias de beneficios recibidos en diferentes períodos derivados de propuestas de inversión o cursos de acción. Es decir, la decisión es adoptada sobre el total de beneficios recibidos, con independencia de cuándo se reciben.

Calidad de los beneficios

Probablemente la limitación técnica más importante de la maximización del beneficio, como un objetivo operativo, es que ignora el aspecto de calidad de los beneficios asociada con un curso de acción financiero.

El término calidad se refiere al grado de certeza con el que se pueden esperar los beneficios. Como regla general, mientras más cierta sea la expectativa de beneficios, más alta será la calidad de los mismos. Inversamente, mientras más baja será la calidad de los beneficios, pues implicarán riesgos para los inversores.

El problema de la incertidumbre hace inadecuada la maximización del beneficio, como un criterio operativo para la gestión financiera, pues sólo se considera el tamaño de los beneficios y no se pondera el nivel de incertidumbre de los beneficios futuros.

Desventajas frente a los objetivos organizacionales

El criterio de maximización del beneficio es inapropiado e inadecuado como objetivo operativo de las decisiones de inversión, financiación y dividendos de una empresa.

No es sólo vago y ambiguo, sino que también ignora dos importantes dimensiones del análisis financiero: el riesgo y el valor en el tiempo del dinero.

En consecuencia, un criterio operativo apropiado para toma de decisiones financieras debería: a) ser preciso y exacto; b) considerar las dimensiones de cantidad y calidad de los beneficios, y c) reconocer el valor en el tiempo del dinero.

La alternativa a la maximización del beneficio es la maximización de la riqueza, que cumple con las tres condiciones anteriores.

2. LA MAXIMIZACIÓN DE LA RIQUEZA COMO CRITERIO DE DECISIÓN

El valor de un activo debería verse en términos del beneficio que puede producir, debe ser juzgado en términos del valor de los beneficios que produce menos el coste de llevarlo a cabo es por ello que al realizar la valoración de una acción financiera en la empresa debe estimarse de forma precisa de los beneficios asociados con él.

El criterio de maximización de la riqueza es basado en el concepto de los flujos de efectivo generados por la decisión más bien que por el beneficio contable, el cual es la base de medida del beneficio en el caso del criterio de maximización del beneficio.

El flujo de efectivo es un concepto preciso con una connotación definida en contraste con el beneficio contable, se podría decir que en algunas ocasiones es conceptualmente vago y susceptible de variadas interpretaciones frente a la medida de los beneficios contables.

Este es el primer rasgo operativo del criterio de maximización de la riqueza.

Comentario:

En el canal financiero de Gestiopolis.com encontrarás variada información sobre la fundamentación y aplicación de los flujos de efectivo.

La consideración de las dimensiones de cantidad y calidad de los beneficios es el segundo elemento importante en el criterio de maximización de la riqueza, al mismo tiempo que incorpora el valor en el tiempo del dinero.

El valor de una corriente de flujos de efectivo con el criterio de maximización de la riqueza, se calcula descontando al presente cada uno de sus elementos a un ratio que refleja el tiempo y el riesgo.

En la aplicación del criterio de maximización de la riqueza, esto debe contemplarse en términos de maximización de valor para los accionistas, esto pone de manifiesto que la gestión financiera debe enfocar sus esfuerzos primordialmente en la creación de valor para los propietarios.

Por las razones anteriormente expuestas, “la maximización de la riqueza es superior a la maximización del beneficio como objetivo operativo”, en consecuencia, para los administradores financieros resulta como criterio de decisión aplicar el concepto de maximización de riqueza en cuanto al valor que este le da a su labor, ya que en realidad en la gestión financiera lo relevante no es el objetivo global de la empresa, sino el criterio que se tenga para decidir en el momento justo sobre las operaciones financieras adecuadas.

6.- Hipótesis General:

La gestión administrativa de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también de las entidades como SRI, Ministerio de Inclusión Social y la Súper Intendencia de Compañías

La gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también las disposiciones del ministerio del trabajo y el IESS.

7.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS.-

Operacionalización de la Hipótesis Específica.- 1

La gestión administrativa de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también de las entidades como SRI, Ministerio de Inclusión Social y la Súper Intendencia de Compañías

Categoría	Concepto	Variable	Indicador	Técnica
La gestión administrativa de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) ALTCYC	Es la previsión racional de todas las actividades a cumplirse en la micro empresa ALTCYC	Planificación Organización Ejecución Control	Creación De servicio Oficina ejecutiva Horarios de trabajo Reportes diarios Orden de entrega Evaluación diaria de actividades	Encuesta Revisión de archivos
Disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también de las entidades como SRI, Ministerio de Inclusión Social y la Súper Intendencia de Compañías	Son ordenanzas que hay que cumplir en función del aseguramiento de la calidad de servicio	Reglamento interno Disposición principal e Envío de declaraciones de la fechas Sanciones y multas Evasión de impuestos Recuperación del Impuesto a la renta Pago en exceso Pago indebido Información financiera semestrales	Artículos y disposiciones, internas. Información mensual y semestral de acuerdo al noveno dígito del contribuyente Declaraciones no enviadas a tiempo No declaración de valores correctos En base a las retenciones efectuadas en el período Error en el cálculo de declaraciones Distribución d excedentes Prorrateo de pérdida Estado de cambio de patrimonio	Análisis de la documentación de trabajo

Operacionalización de la Hipótesis Específica.- 2

La gestión financiera de la microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también las disposiciones del ministerio del trabajo y el IESS.

Categoría	Concepto	Variable	Indicador	Técnica
La gestión financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) ALTCYC	Es el manejo adecuado del capital de la micro empresa.	Bienes muebles Pago de servicios básicos Pago de empleados	Equipos de oficina Muebles y enseres Útiles de oficina Luz, Agua, teléfono, arriendo de local, publicidad, seguridad Personal administrativo	Revisión de documentos

8.- METODOLOGÍA

8.1.- Tipo de Investigación:

La Investigación es:

Por los Objetivos, es Pura o básica, ya que pretendemos a través de la evaluación a los procesos de gestión administrativa y financiera hacer proyecciones en relación al nivel de desempeño

Por el Lugar: De laboratorio se realizará en las oficinas de la microempresa a través de la revisión de documentos

Por el Nivel: Explicativa, Descriptiva, propositiva Pretendemos decir como es y como está la microempresa para realizar proyecciones a mediano y largo plazo

8.2.- Diseño de la Investigación:

La Investigación tiene un diseño No experimental, no se manipularan deliberadamente las variables

8.3.- Población y Muestra:

La población se encuentra representada por los usuarios

Entidad	Número
Personas naturales	100
Personas naturales que llevan contabilidad	15
Sociedades	10
Total	125

8.4 Muestra

No se aplica muestra se trabaja con toda la población

8.5.- Métodos

El método a utilizar en el desarrollo del proyecto de investigación es el dialéctico científico; puesto que el método científico implica un proceso ordenado y lógico que se sigue para establecer hechos y fenómenos, posibilitando así el conocimiento objetivo de la realidad, que contempla el planteamiento de hipótesis, que comprueba las mismas y que explica la realidad de los fenómenos.

Para construir y desarrollar la teoría científica que servirá de respaldo en la interpretación de los resultados de nuestra investigación, nos serviremos de los métodos: inducción y deducción.

Método Inductivo: lo utilizaremos para analizar las actuaciones investigativas de la identidad cultural

Método Deductivo: será empleado para aplicar la incidencia de la identidad cultural en el desarrollo intelectual, mediante Tés

Fases:

Planteamiento del problema

Revisión bibliográfica

Formulación de la hipótesis

Recolección de datos

Análisis de datos

Interpretación

Conclusiones

Prueba de hipótesis

Generalización de resultados para aumentar el conocimiento teórico.

8.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos:

Se realizará una revisión completa de todos los documentos que cuenta la microempresa a fin de determinar su verdadera realidad

8.7.- Técnicas de procedimientos para el análisis de resultados:

De los promedios alcanzados por todos los niños, se tabularán, se graficarán y se interpretarán para con la ayuda del estadístico cuadrado comprobar las hipótesis.

9.-Recursos:

En el presente proyecto utilizaremos los siguientes recursos:

TALENTO HUMANOS

Propietario

Personal administrativo

MATERIALES

PRESUPUESTO (\$)

Hojas impresas	50
Copias	50
Útiles de escritorio internet	100
Impresión, Empastados, anillados	25
Revisión de bibliografía	200
Imprevistos	200
TOTAL	625

11.- Esquema de Tesis.

Portada

Certificación

Autoría

Agradecimiento

Dedicatoria

Índice general

Resumen

Introducción

Cuerpo de la Tesis

Marco Teórico

Marco Metodológico

Exposición y Discusión de resultados

Conclusiones y Recomendaciones

Lineamientos Alternativos

5.1 Presentación

5.2 Objetivos

5.3 Contenido

5.4 operatividad.

Bibliografía

Anexos

12.- Bibliografía.

AINSA F. (1997) El desafío de la identidad múltiple en la sociedad globalizada. Cuadernos americanos 63, Nueva Época, vol. 3, pág. 61-78.

ARIAS G., María de Los Ángeles; Ana Castro y José Sánchez: En torno al concepto de identidad nacional. Revista Perspectivas. # 9, Abril. Cúcuta, 1998.

GARCÍA M. y Baeza C. (1996). Modelo teórico.

Centro de Investigación y Desarrollo Juan Marinello.

GONZÁLEZ Alfonso, Georgina y otros: La polémica sobre la identidad. Editorial Ciencias sociales. La Habana, 1997.

JARA, Montes Oliver 2006 Metodología de la investigación Científica URQUIZO, Ángel. Cómo Realizar la tesis o una investigación, Riobamba 2005.

WALLERSTEIN, I: Impensado las ciencias sociales, S.XXI, 1998 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Centro de Estudios de Postgrado, Teorías del Aprendizaje, 2004

MATRIZ LOGICA

Formulación Problema	Objetivo General	Hipótesis General.
<p>¿ La gestión administrativa y financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012?</p>	<p>Demostrar si la gestión administrativa y financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012?</p>	<p>La gestión administrativa y financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo si cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012?</p>
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas
<p>¿ La gestión administrativa de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012?</p>	<p>Demostrar como la gestión administrativa de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012</p>	<p>La gestión administrativa de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012, respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también de las</p>

		entidades como SRI, Ministerio de Inclusión Social y la Súper Intendencia de Compañías
¿ La gestión financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012?	Demostrar como la gestión financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012	La gestión financiera de la microempresa (asesoría legal tributaria contable y capacitación) altcyc de la ciudad de Riobamba provincia Chimborazo cumple con las exigencias del propietario y usuarios externos período 2012 respetando las disposiciones del acuerdo de creación de la micro empresa como también las disposiciones del ministerio del trabajo y el IESS.

PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE: 1 GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

ACTUACION: AUDITORIA.

INDICADORES	PROCEDIMIENTO	OBSERVACION
CREACION	Fue creada en 2006 con personería jurídica privada.	ANEXO RUC REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES.
DE SERVICIOS	Se realiza los pagos de servicios básicos de luz, teléfono, internet y agua.	PLANILLAS DE PAGO.
OFICINA EJECUTIVA	Está organizada de acuerdo a las disposiciones de la Gerente.	ORGANIGRAMA.
HORARIOS DE TRABAJO	Los horarios de trabajo establecidos por la Gerente son de 8h30 a 12h30 am y 14h30 a 18h30 pm.	LIBRO DE ASISTENCIA.
REPORTES DIARIOS	De acuerdo a la información proporcionada por los contribuyentes se realiza los reportes que servirán de soporte para sus respectivas declaraciones.	REPORTES EJECUTADOS EN EXCEL.
ORDENES DE ENTREGA	Se entrega un documento por cada trabajo elaborado.	COMPROBANTE ELECTRONICO DE PAGO.
EVALUACION DIARIA DE ACTIVIDADES	La Gerente supervisara el trabajo realizado por el personal que labora el	PRUEBAS DE EVALUACION

		ALTCYC	
ARTICULOS Y DISPOSICIONES INTERNAS		Se basaran a lo dispuesto en el Reglamento Interno de ALTCYC.	REGLAMENTO QUE SE EJECUTA EN LA PROPUESTA
INFORMACION MENSUAL Y SEMESTRAL DE ACUERDO AL NOVENO DIGITO DEL CONTRIBUYENTE		Según el noveno digito del RUC del contribuyente se ejecutara la declaración mensual y semestral respectivamente.	LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO
DECLARACIONES ENVIADAS A TIEMPO		Con la información recibida a tiempo por los diferentes contribuyentes se efectuará las declaraciones antes del plazo máximo y así se evitara multa y sanciones establecidas por el SRI por la presentación tardía de dichas declaraciones.	TABLA TRIBUTARIA DE ACUERDO AL NOVENODIGITO DEL CONTRIBUYENTE.
NO DECLARACIONES DE VALORES INCORRECTOS		Evasión de impuestos.	LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO.
EN BASE A LAS RETENCIONES EFECTUADAS EN EL PERIODO		Se procederá a la recuperación de valores que a los contribuyentes les realizaron por Retenciones en la Fuente durante el periodo fiscal.	FACTURAS Y RETENCIONES EFECTUADAS A LOS CONTRIBUYENTES.
ERRORES EN EL CALCULO DE DECLARACIONES		Mal cálculo de intereses y multas tributarias.	FORMULARIOS DE LAS DECLARACIONES EFECTUADAS.
DISTRIBUCION	AL	Son informes donde se	CERTIFICADO DE

EXEDENTE PRORRATEO PERDIDA	Y DE	registran los valores, 6% Interés Socios Aportación, 5% Previsión y Asistencia Social, 5% Fondo de Educación, 20% Fondo de Reserva, 70% Opcional a Repartirse Socios que generan las Entidades que son reguladas por el Ministerio de Inclusión Social.	PAGOS OTORGADOS POR EL MINISTERIO DE INCLUSION.
ESTADOS CAMBIO DE PATRIMONIO		Son informes que se deben presentar en el Ministerio de Inclusión Social de igualmente todas las Entidades reguladas por la misma.	INFORMES.
EQUIPO DE OFICINA, MUEBLES Y ENSERES, UTILES DE OFICINA.		Es el equipo con el que cuenta la oficina ALTCYC para el desarrollo y funcionamiento de su trabajo y su atención a los contribuyentes y público en general.	FACTURAS DE ADQUISICION.
LUZ, TELEFONO, ARRIENDO DE PUBLICIDAD SEGURIDAD	AGUA. LOCAL, Y	Servicios Básicos que se utilizan para el desarrollo de las actividades realizadas en la oficina ALTCYC.	PLANILLAS
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE		En el capítulo 5to del código de trabajo Art.	LEY DE CODIGO DE TRABAJO

ACUERDO A LA LEY SON 80H00 SEMANALES	47.- La jornada máxima de trabajo será de 8h00 diarias, de manera que no exceda de 40 h00 semanales salvo disposición de ley en contrario.	
POR CATEGORIA	El pago salarial se realizara de acuerdo a la tabla sectorial vigente.	TABLA SECTORIAL VIGENTE.
DE ACUERDO A LA FUNCION DEL EMPLEADO	Los cargos otorgados para el desempeño de las funciones encomendadas está de acuerdo al Título que posee cada empleado.	TITULOS DOCUMENTOS DE CONESUP.

LISTA DE CONTRIBUYENTES PERÍODO 2012

No	CONTRIBUYENTE	RUC	DECLAR	REP. LEGAL	No CEDULA	DIRECCION	OFICINA
1	OJEDA RODRIGUEZ NORMA EDILIA	1102333612001-	10 C/M				
2	ANDRADE MERINO MERI	0601972615001-	10 C/M				
3	CONSTRUCTORA ESCALANTE	0691728013001-	10 C/M		0602033474-	PICHINCHA 21-37 Y 10 DE AGOSTO	
4	VALLEJO MIRIAN	0601400716001-	10 C/M				
5	AS. DE SERV. MUNICIPIO DE PENIPE	0691705811001-	10 C/M	ERNESTO BECERRA	0601915234-		
6	ARROYO GARCES ANITA FABIOLA	0601155914001-	10 C/M				
7	CACHOTE ARAUJO ELIAS FABIAN	0604006213001-	10 C/M				
8	TIXE TIXE ESTELA ROCIO	0604312611001-	10 C/M				
9	URQUIZO OROZCO MAYRIAN	0602297616001-	10 C/M				
10	OROZCO JHOANA CAROLINA	0604629113001-	10 C/M				
11	DELGADO ELISA	0600056816001-	10 C/M				
12	COOP. ORGANIZACIONES COICAL	0691700011001-	10 C/M	ING.GUZMAN			
13	PEREZ MARCELO	1802991214001-	10 C/M				
14	HERMOSA LAURA ALICIA	1701325415001-	10 C/M			QUITO	2668303
15	MERA ALVARADO JUAN CARLOS	0603171018001-	10 C/M				
16	FREIRE VILLACIS JAVIER PATRICIO	0602948515001-	10 C/M				2946223
17	ING RUALES WASHINGTON	0600810121001-	12 C/M				
18	TAIPE CEPEDA MARIA INES	0602654220001-	12 C/M				

19	IGLESIA EVANGELICA LUPAXI	0691721620001-	12 C/M	ANDRES LEMA PILA	0602072530-	CUMANDA VIA CUENCA	
20	SINCHIGUANO CONDE PABLO	0602580722001-	12 C/M				
21	MEJIA VASQUEZ PERICLES	0602990723001-	12 C/M				
22	GREMIO DE TRAB, GRAFICOS Y AF, DE CHIMB	0691716821001-	12 C/M		0600805386-	ROCAFUERTE Y OLMEDO	
23	VALVERDE SANTILLAN JORGE	1704682028001-	12 C/M				
24	ING RUALES WASHINGTON	0600810121001-	12 C/M				
25	COTRAYL	0891734425001-	12 C/M		0601868532-	ARQ. MARCELO MARTINEZ	
26	MANZANO HERDOIZA JAVIER	0603128125001-	12 C/M				
27	REINOSE GUADALUPE MEDARDO	0602364127001-	12 C/M				
28	AS.DE TRAB, AUT NUEVO AMANECER	0691702820001-	12 C/M	JUAN ORTIZ	0602934911-		
29	TORRES ANDRADE SANDRA ABIGAIL	0604094524001-	12 C/M				
30	MENDOZA ANGEL	0200273434001-	14 C/M				
31	CURIMILMA ISIDRO	1102295530001-	14 C/M				
32	VELOZ IRLANDA	0603397530001-	14 C/M				
33	INCA GOMEZ KERLLY SORAYA	0602227837001-	14 C/M				
34	LUZURIAGA MORALES & ASOCIADOS	0691721833001-	14 C/M	JUAN ORTIZ	0602934911-	García Moreno 1911 y Villarroel	
35	SINCHIGUANO CONDE FERNANDO	0602273435001-	14 C/M				
36	ROJAS MALPUD ANDREA	0401422936001-	14 C/M				
37	MENDOZA ANGEL	0200273434001-	14 C/M				
38	CONSTRUCTOR JARRIN	0691719332001-	14 C/M				
39	AGROCOMECSA	0992564032001-	14 C/M				
40	BONIFAZ ANITA	0602682833001-	14 C/M				
41	COOP. REINA DEL CISNE	0691715035001-	14 C/M	CARLOS VILLALVA	0600225072-	España 15-63 y Esmeraldas	2954456

42	CASTRO PALACIOS MARIA OLGA	0600225239001-	14 C/M				
43	CREDIGUIA	0691726231001-	14 C/M	GRACE MONTTOYA	0602337248-		
44	RAMOS SEVILLA IVAN	0601497233001-	14 C/M				
45	ALULEMA MYRIAN	0601743537001-	14 C/M				
46	MONTTOYA GRACCE	0602337248001-	16 C/M				
47	NANO MADERAS S.A	0691734048001-	16 C/M	NORA MALDONADO	0602942302-	Juan Montalvo 27-29 y Junin	2963702
48	CUENCA RAMOS VICTOR	0602919342001-	16 C/M				
49	COOP. DE TRANSP. JULIO ROMAN	0690044447001-	16 C/M		0602128639-	Carabobo y Juan Montalvo	
50	FLORES JAYA ELENA	0601035447001-	16 C/M				
51	CONSTRUCTORA BULCANDLE	0691728641001-	16 C/M	RUALES WASHINGTON	0600810121-	ALEJADRO CARRION N. 18 Y JUAQUIN GALLEGOS	
52	COOP. CIUDAD UNIDO	0691721647001-	16 C/M		1801129113-	GUATEMALA Y EE.UU A 3 CUADRAS DE PROLAC	
53	LASSO DE LA VEGA GALO	0602430449001-	16 C/M				
54	ESPINOZA GUERRERO PABLO VICENTE	0602641243001-	16 C/M				
55	MONTTOYA GRACCE	0602337248001-	16 C/M				
56	TAFUR ANA	0603107343001-	16 C/M				
57	LIGA BARRIAL 19 DE OCTUBRE	0691703746001-	16 C/M				
58	TOAZA TOAZA MARIA	0603231655001-	18 C/M				
59	QUISHPE SALAO MAYRA	0603466053001-	18 C/M				
60	BETUN YUPANQUI NORMA ALBA	0603339359001-	18 C/M				
61	SANUNGA SEGUNDO	0603007550001-	18 C/M				
62	TOAZA TOAZA MARIA	0603231655001-	18 C/M				

63	CAIZA MISHQUI GLADYS PATRICIA	0603604653001-	18 C/M				
64	FUND. SOCIAL PAZ JUSTICIA Y EQUIDAD	0691719758001-	18 C/M		0601604391-	ROCA 26-09 Y LUZ MERA	22556511
65	ASOC. TRABAJ. AUTONOMOS WILLIANS GARCIA	0691731251001-	18 C/M	SR. JOSE YUPANQUI	0601651193-	SAN JUAN BARRIO RUMIPAMBA	
66	DONOSO GOMEZ ANDRES	0603105255001-	18 C/M				
67	PECUARIA DE CARNICOS Y EMBUTIDOS DE PENIPE	0691713652001-	18 C/M		0601314032-		
68	LLAMUCA HEREDIA JORGE EUCLIDES	0603427154001-	18 C/M				
69	LUIS REMACHE	0602560757001-	18 C/M				
70	ALULEMA ALVARO FANNY	0601605256001-	18 C/M				
71	AS.DE.TRAB.AUT.SICSIC LOMA	0691707253001-	18 C/M				
72	LA ESPERANZA	0691726258001-	18 C/M				
73	DIAZ ROSARIO	0601875859001-	18 C/M			CD. GALAPAGOS Y PASAJE DIEGO NOBOA NR. 4	2366277
74	TORRES CRUZ JOSE WASHINTONG	0601793052001-	18 C/M				
75	MORA ROSA	0602010753001-	18 C/M				
76	SANUNGA SEGUNDO	0603007550001-	18 C/M				
77	NOVILLO JARA CRISTHIAN FABIAN	0603350364001-	20 C/M				
78	QUISHPE TERESA	0600075766001-	20 C/M				
79	PIEDAD MERINO	0602519266001-	20 C/M				
80	TOBAY FAJARDO ROSENDO	0101437366001-	20 C/M				
81	SANUNGA MIÑARCAJA FABIOLA	0602252462001-	20 C/M				
82	GUERRERO SIGUENZA ANA GABRIELA	0603984964001-	18 C/M				
83	HERNANDEZ ROSERO DANILO	0601888464001-	20 C/M				
84	NARANJO HULCA MARIA FERNANDA	0602717068001-	20 C/M				

85	GONZALEZ CALLE GONZALO	0500600267001-	20 C/M				
86	DILLON ROMERO PATTY	0602110561001-	20 C/M				
87	LARA CARMEN LUCIA	1104262066001-	20 C/M				
88	JARA CESAR	0601904360001-	20 C/M				
89	MEJIA TIUMA SEGUNDO	0602305286001-	24 C/M				
90	AGROINCORP	0691730379001-	22 C/M				
91	BONIFAZ RAUL	0602393373001-	22 C/M				
92	CEVALLOS RODRIGUEZ MARCO	0601287873001-	22 C/M				
93	VILLALVA CARLOS HUMBERTO	0600225072001-	22 C/M				
94	CONSTRUCTORA DIAZ Y DIAZ	0691721876001-	22 C/M				
95	OLGA BONILLA DIARIO EL UNIVERSO	0600473672001-	22 C/M				
96	PAGUAY CUJI JORGE GUILLERMO	0602869679001-	22 C/M				
97	RIVAS CHARLIE	0603619479001-	22 C/M				
98	TOBAY FAJARDO VICTORIA	1709241671001-	22 C/M				
99	AS.DE.TRAB.BULSICHE	0691708675001-	22 C/M				
100	CEVALLOS RODRIGUEZ MARCO	0601287873001-	22 C/M				
101	SINCHIGUANO PATY	0602419186001-	24 C/M				
102	GUZMAN RECALDE MARIA	0602162380001-	24 C/M				
103	PARRA BELTRAN CESAR	0601545585001-	24 C/M				
104	CAYO MUYULEMA MARIA ADELAIDA	0602517484001-	24 C/M				
105	MEJIA TIUMA SEGUNDO	0602305286001-	24 C/M				
106	AYALA BARRENO MIGUEL	0601879687001-	24 C/M				
107	VALVERDE SILVA ELVIA ROCIO	1718482084001-	24 C/M				
108	CAIZA LUZ MARIA	0604230680001-	20 C/M				
109	CEVALLOS BAHAMONDE CARLOS ALBERTO	0600045082001-	24 C/M				

110	YUQUILEMA MULLO GERARDO	0602675282001-	24 C/M				
111	CAYO MUYULEMA MARIA ADELAIDA	0602517484001-	24 C/M				
112	GUALI TITCE ROSA FATIMA	0602148090001-	26 C/M			LOS ANTARES 17-10 COLEGIO DAQUILEMA	
113	TRUJILLO SOLORZANO BYRON	1707873392001-	26 C/M				
114	MEJIA VASQUEZ MARIA PAULINA	0602301491001-	26 C/M				
115	GOMEZ ABAD ESTELA LETICIA	1900124890001-	26 C/M				
116	ÑAÑAY MENDOZA HUGO MIGUEL	0602454191001-	26 C/M				
117	NORIEGA MORA IVAN	0603333097001-	26 C/M				
118	SILVA CABEZAS CARMITA PATRICIA	0601869894001-	26 C/M				
119	CABEZAS NELSON	0601911191001-	26 C/M				
120	GUAMAN DUQUE GABRIELA MARIA	0604234997001-	26 C/M				2950995
121	DELGADO GARZON ALEXANDRA ISABEL	1715560999001-	26 C/M				
122	CONSORCIO TRUJILLO DIAZ	2191719797001-	26 C/M				
123	MEJIA VASQUEZ MARIA PAULINA	0602301491001-	26 C/M				
124	MACHADO ALTAMIRANO SUSANA	0602415408001-	28 C/M				
125	FUNDACION VIDA CON SALUD	0691713903001-	28 C/M	EULALIA CAZAR	0601974207-	CARLOS ZAMBRANO	

LISTA DE CONTRIBUYENTES AÑO 2013

No	CONTRIBUYENTE	RUC	DECLAR	REP. LEGAL	No CEDULA	DIRECCION	OFICINA
1	CONSTRUCTORA ESCALANTE	0691728013001-	10 C/M		0602033474	PICHINCHA 21-37 Y 10 DE AGOSTO	
2	AS. DE SERV. MUNICIPIO DE PENIPE	0691705811001-	10 C/M	ERNESTO BECERRA	0601915234		
3	ARROYO GARCES ANITA FABIOLA	0601155914001-	10 C/M	RUC SUSPENDIDO	JUNIO		
4	DELGADO ELISA	0600056816001-	10 C/M				
5	PEREZ MARCELO	1802991214001-	10 C/M				
6	EMPRESA MUNICIPAL AGROINDUSTRIAL INPROFRUB	0660835510001-	10 C/M		0603976275-	BAYUSHIG	
7	IGLESIA EVANGELICA LUPAXI	0691721620001-	12 C/M	ANDRES LEMA PILA	0602072530-	CUMANDA VIA CUENCA	
8	MEJIA VASQUEZ PERICLES	0602990723001-	12 C/M	SUSPENDIDO			
9	GREMIO DE TRAB, GRAFICOS Y AF, DE CHIMB	0691716821001-	12 C/M		0600805386-	ROCAFUERTE Y OLMEDO	
10	ING RUALES WASHINGTON	0600810121001-	12 C/M				
11	REINOSO GUADALUPE MEDARDO ALBERTO	0602364127001-	12 C/M				
12	TORRES ANDRADE SANDRA ABIGAIL	0604094524001-	12 C/M				
	VASQUEZ PALOMEQUE CHELA ROCIO	0301140927001-	12 C/M	NUEVO AVISAR SEBAS			
13	ANDRADE MERINO LUPE	0601972623001-	12 C/M	RUC SUSPENDIDO	JUNIO		
15	VARGAS SATAN EDGAR PATRICIO (CONFECCIONES)	0603080425001-	12 C/M				
16	ASO DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACION AGROPECUARIO DE CHIMBORAZO	0691731227001-	12 C/M	MANUEL VACACELA	0602778771-	ALAUSI	
17	COMPAÑIA DE TRANSPORTES PADREMESI S.A	0691711226001-	12 C/M	INCA MANUEL	0601122906-		
18	INCA GOMEZ KERLLY SORAYA	0602227837001-	14 C/M	RUC SUSPENDIDO			

19	LUZURIAGA MORALES & ASOCIADOS	0691721833001-	14 C/M	JUAN ORTIZ	0602934911-	García Moreno 19-11	
20	SINCHIGUANO CONDE FERNANDO	0602273435001-	14 C/M	SUST. FEB-MAYO			2968-296
21	ROJAS MALPUD ANDREA	0401422936001-	14 C/M				
23	CONSTRUCTORA JARRIN	0691719332001-	14 C/M		060297492-5		
24	BONIFAZ ANITA	0602682833001-	14 C/M				
25	COOP. REINA DEL CISNE	0691715035001-	14 C/M		060262798-6	España 15-63 y Esmeraldas	2954456
26	HERNANDEZ LUCY	0601967938001-	14 C/M				
27	COOP. DE TRANSPORTES EL CONDOR	0690023032001-	14 C/M		0603007550-		0980058361
28	ASO. TRAB. AGRICOLAS Y GANADEROS GANQUIS	0691734234001-	14 C/M		0601320054-	comunidad ganqui	
	JINEZ LLANGARI PAUL ALBERTO	0603110230001-	14 C/M	NUEVO AGOSTO			
29	COOP. DE TRANSP. JULIO ROMAN	0690044447001-	16 C/M		0602128639-	Carabobo y Juan Montalvo	
30	CONSTRUCTORA BULCANDLE	0691728641001-	16 C/M	RUALES WASHINGTON	0600810121-	ALEJADRO CARRION	
31	LIGA BARRIAL 19 DE OCTUBRE	0691703746001-	16 C/M	Oswaldo Álvarez	0601878044-		
34	LUZURIAGA LARREA ISRAEL	0603055641001-	16 C/M				
	FLOERS JAYA ELENA AURORA	0601035447001-	16C/M				
35	INCA GLADIS MONSERAD	0602571143001-	16 C/M	GUARDERIA COTESA			
36	QUISHPE SALAO MAYRA	0603466053001-	18 C/M				
37	FUND. SOCIAL PAZ JUSTICIA Y EQUIDAD	0691719758001-	18 C/M		0601604291-	ROCA 26-09 Y LUZ	
38	DONOSO GOMEZ ANDRES	0603105255001-	18 C/M				
39	PECUARIA DE CARNICOS Y EMBUTIDOS DE PENIPE	0691713652001-	18 C/M		0601314032-		
40	DIAZ ROSARIO	0601875859001-	18 C/M			CD. GAL. Y PASAJE DIEGO NOBOA NR. 4	
41	TORRES CRUZ JOSE WASHINGTON	0601793052001-	18 C/M				

42	MACAS AMAGUAYA JORGE GEOVANNY	0603828757001-	18 C/M				
43	PACA OCHO ANGEL RODRIGO	0603464256001-	18 C/M				
44	ASOC. DE TRABAJADORES AUTONOMOS WILLIANS GARCIA	0691731251001-	18 C/M	SR. JOSE YUPANQUI	0601651193-		0983565074
45	QUISHPE TERESA	0600075766001-	20 C/M				
46	PIEDAD MERINO	0602519266001-	20 C/M				
47	LARA CARMEN LUCIA	1104262066001-	20 C/M				
48	LUIS HUMBERTO REMACHE GUACHO PAPA	0600054464001-	20 C/M				
49	COMPANIA DE TRANSPORTE PESADO FRONSUR	1891722865001-	20 C/M	Luzca Geovanny	180298887-1		
50	CONSTRUCTORA DIAZ Y DIAZ	0691721876001-	22 C/M	Rosario Díaz	0601875859-		
51	PAGUAY CUJI JORGE GUILLERMO	0602869679001-	22 C/M				
52	GRANIZO GABRIEL	0603341074001-	22 C/M				
53	MEJIA TIUMA SEGUNDO	0602305286001-	24 C/M				
54	CEVALLOS BAHAMONDE CARLOS ALBERTO	0600045082001-	24 C/M				
55	PAGUAY CUJI MANUEL	0602465684001-	24 C/M				
56	TRUJILLO SOLORZANO BYRON	1707873392001-	26 C/M				
58	SILVA CABEZAS CARMITA PATRICIA	0601869894001-	26 C/M				
59	CABEZAS NELSON (GUAGANGA ANGEL)	0601911191001-	26 C/M				
60	NORIEGA MORA IVAN	0603333097001-	26 C/M				
61	CONSORCIO TRUJILLO DIAZ	2191719797001-	26 C/M	Rosario Díaz	0601875859-		
62	COOP. DE TRANSPORTE CORAZON DE LA PATRIA	0690075393001-	26 C/M		1706568001-	Esmeraldas 24-19 y Larrea	
63	JIMENEZ ZAVALA NORMA MARIELA	0603116690001-	26 C/M				
64	DELGADO GARZON ALEXANDRA ISABEL	1715560999001-	26 C/M				
65	MORALES VICUÑA FERNADO (PRESIDENTE LUZURIAGA)	0603617796001-	26 C/M				
66	FUNDACION VIDA CON SALUD	0691713903001-	28 C/M	EULALIA CAZAR	0601974207-	CARLOS ZAMBRANO	
67	DIST. DE TELEFONIA CELULAR GOODLINE CIA LTDA	1792354803001-	28 C/M	MARIA RIVERA	0601604291-		

68	ANDOCILLA ROSARIO	060225640600-1	28 C/M				
69	MARCO HIDALGO	1713142709001-	28 C/M				
70	ASEMANTTO	0691731103001-	28 C/M	ALEX FREIRE	160041162-1	POLITECNICA	0992754725

No	CONTRIBUYENTE	RUC	DECLAR	CLAVE	OFICINA	
71	ANDRADE MORENO MERI	0601972615001-	10 C/M	MERI1234	2947-676	
72	AVILES MANCERO LAURA	0602268419001-	10 C/M	AMLR1967	2300509	
73	FREIRE VILLACIS JAVIER PATRICIO	0602948515001-	10 C/M	JAVIER2012	2946223	
74	MONTALVO RIOFRIO GONZALO GUILLERMO	0603624511001-	10 C/M	GONZALO2014		
75	OJEDA RODRIGUEZ NORMA EDILIA	1102333612001-	10 C/M	OJEDA2011	2378116	
76	PORRAS MENDEZ LIZBETH ESTEFANIA	0603765710001-	10 C/M	PORRAS2015		
77	SILVA GRANIZO HUGO GUSTAVO (SHAWARMA)	0600747711001-	10 C/M	SGHG1234	2947-985	
78	TACURI OCHOA LUIS GONZALO	0602985210001-	10 C/M	LUIS1973	32620238	
79	TIXE TIXE ESTELA ROCIO	0604312611001-	10 C/M	ROCIO2013		
80	VALLEJO MIRIAN	0601400716001-	10 C/M	MIRIAN1958	2952-414	
82	SINCHIGUANO CONDE PABLO CERO	0602580722001-	12 C/M	PABLO 2007	2951-878	
83	ALVAREZ LARA WILSON	0603182825001-	12 C/M	15OCTUBRE76-	086492641-	
84	CRESPO GUZMAN SEBASTIAN RICARDO	0603918921001-	12 C/M	SEBAS2013		
85	GUAMAN GUAMAN BLANCA BEATRIZ	0602034423001-	12 C/M	GGBB4423	2947425	
86	MANZANO HERDOIZA XAVIER	0603128125001-	12 C/M	XAVI1982	2968574	
87	REINOSO GUADALUPE MEDARDO ALBERTO	0602364127001-	12 C/M	ABCD 1234		
88	VALVERDE SANTILLAN JORGE	1704682028001-	12 C/M	VSIW1704	2940981	
89	CONSTRUCTORA ESCALANTE	0691728013001-	10 C/M	COENAR0691		
90	MENDOZA ANGEL	0200273434001-	14 C/M	ANGE1409123		
91	ALULEMA MYRIAN (JOYERIA KATTY)	0601743537001-	14 C/M	AAMA0601	2953-087	

92	VERONICA BUENAÑO	1709019432001-	14 C/M	VERONICA2014	22806302	
93	PARRA QUISPE PATRICIA	0602927832001-	14 C/S	PATY0105		
94	CACHOTE ARAUJO ELIAS FABIAN	0604006213001-	10 C/M			
95	CUENCA RAMOS VICTOR	0602919342001-	16 C/M	CRVH1234	2943-434	
96	ZELA MARCIA	0602330243001-	16 C/M	MEZA1609	2900-004	
97	GANAN GUAPI THAMIA ROCIO	0604623645001-	16 C/M	MATTEO2011		
98	LUZURIAGA LARREA ISRAEL	0603055641001-	16 C/M	ISRAEL2114	2960-994	
99	INCA GLADIS MONSERAD	0602571143001-	16 C/M	GMIC3636	2960-820	
100	CANDO ILBAY MARCO VINICIO	0601635642001-	16 C/M	ABCD1234	2941-467	
101	CURIMILMA ISIDRO	1102295530001-	14 C/M			
102	ALULEMA ALVARO FANNY (ONCOMEDIC)	0601605256001-	18 C/M	FANY9094	2366277	
103	ARIAS BASANTES VERONICA	0603902552001-	18 C/M	ABCD1234		
104	PACA OCHOG ANGEL RODRIGO	0603464256001-	18 C/M	PACA2014		
105	BARRAGAN CAMPOS ESTEFANIA ALEXANDRA	0603579053001-	18 C/M	BCEA2892		
106	PARRA GUZMAN SANTIAGO	0603953159001-	18 C/M	SANTY2013		
107	ENDARA MAZON HENRY GUILLERMO	0602455354001-	18 C/M	HENRY2013		
108	LARA CASTELO PEDRO SIMON	0602752453001-	18 C/M	ABCD1234		
109	RAUL FERNANDO OROZCO LEMA	0603367152001-	18 C/M	RAUL2007		
110	CUTIOPALA OCAÑA NANCY FABIOLA	0604202150001-	18 C/M	CONF0604		
111	BETUN YUPANQUI NORMA ALBA	0603339359001-	18 C/M	BYNA2009		
112	TOBAY FAJARDO ROSENDO	0101437366001-	20 C/M	0101FRST		
113	SANUNGA MIÑARCAJA FABIOLA	0602252462001-	20 C/M	SMFA2010	033027-325	
114	NARANJO HUILCA MARIA FERNANDA	0602717068001-	20 C/M	NHMF2009	2969-272	
115	GONZALEZ CALLE GONZALO	0500600267001-	20 C/M	GONF4321		
116	LOPEZ MIÑO MARIO ANTONIO	0600861967001-	20 C/M	PILAR2726		
117	DILLON ROMERO PATTY	0602110561001-	20 C/M	DRPS2003	2601-969 2954348	
118	VELASTEGUI ROMERO DIEGO FERNANDO	0603003369001-	20 C/M	nando8716		
119	CRISTIAN NOVILLO JARA (PAYASITO)	0603350364001-	20 C/M	COIBY1010		

120	YUQUILEMA MULLO GERARDO	0602675282001-	24 C/M	ABCD 1234		
121	RIVAS CHARLIE	0603619479001-	22 C/M	ABCD 1234	087889181-	
122	TOBAY FAJARDO VICTORIA (RISE)	1709241671001-	22 C/M	VICY1010		
123	PAULA AGUAYO MARIA DEL PILAR (BAR)	0601509870001-	22 C/M	MPPA1959	2961474	
124	MARQUEZ SAÑAY GALO FABIAN (CABINAS)	0603036971001-	22 C/M	GALO2014	2942-865	
125	TIO SAM IMPORT CENTER	0603309279001-	22 C/M	TIOSAM2015		
126	GABRIEL GRANIZO	0603341074001-	22 C/M	ABCD1234		
127	TAIPE CEPEDA MARIA INES PONER VALORES	0602654220001-	12 C/M	INES2011		
128	GUZMAN RECALDE MARIA	0602162380001-	24 C/M	GUZMAN2012		
129	MACAS CARMITA	0602359887001-	24 C/M	MACC2011		
130	AYALA BARRENO MIGUEL	0601879687001-	24 C/M	MAAB2012		
131	CACHOTE LAYEDRA LUIS FERNANDO	0602901985001-	24C/M	LUIS2015		
132	SATAN TINGO JUAN MANUEL	0603280686001-	24C/M	SATAN2014	2374-434	
133	CABEZAS NELSON (GUAGANGA ANGEL)	0602009086001-	24C/M	CABE2006		
134	TAPIA MURILLO ANGELO JAVIER	1710113430001-	14 C/S	AJTM3235		
135	MOROCHO MEJIA ALICIA LORENA (CYBER)	0604034694001-	26 C/M	ALICIA2015		
136	PILCO QUINATO MESIAS EFRAIN	0602240897001-	26 C/M	ABCD1234	2968-765	
137	TINOCO SALAZAR IRINA SUSANA	1713901997001-	26 C/M	abcd1234		
138	AULLA ARGUELLO AMANDA LILIAN (lentes)	0602450397001-	26 C/M	WEIS1970		
139	JIMENEZ ZAVALA NORMA MARIELA (AMIGA MARITA BANCO)	0603116690001-	26 C/M	NORMA2011		
140	JATIVA RODRIGUEZ MONICA ALEXANDRA (GHUPETITA MAMA)	1711668390001-	26 C/M	ABCD1234		
141	GUATO CHIPANTIZA MARIA ESTRELLA	0601491145001-	16 C/M	MARIA2012		
142	CAIZA NANCY PATRICIA (PELUQUERA)	0603968603001-	28 C/M	CAIZA2011	088498788-	
143	GAIBOR JATIVA CRISTINA ALEXANDRA (CHUPETITA)	0605849900001-	28 C/M	GAIBOR1234		

144	MEJIA CHAVEZ PERICLES ERNESTO	0600083703001-	28 C/M	ABCD2012		
145	AREVALO GUALOTO OLGA BEATRIZ (MAMA DE MARCIA) CERO	0600165401001-	28 C/M	OLGA2007		
146	NARANJO RIVERA JAIME ROLANDO	0603331802001-	28 C/M	NRJR06033		
147	MALDONADO HURTADO NORA SILVANA	0602942302001-	28 C/M	Nory6679		
148	MACHADO ALTAMIRANO SUSANA PATRICIA	0602415408001-	28 C/M	SUSY1010		
149	ROBALINO ROMAN FAUSTO JAVIER	0603340506001-	28 C/M	FAUSTO2014		
150	NENA MEJIA	0601687601001-	28 C/M	ELYZ2006		
151	QUISNANCELA MERA MARIANA DE JESUS	0602611147001-	16 C/S	MERA2009		
152	PALAG CHARCO GUIDO EFRAIN	0604620146001-	16 C/S	ABCD1234		
153	MENDEZ PALA ANA IBELIA	0603770645001-	16 C/S	MENDEZ1234		
154	TENEMPAGUAY YUPANQUI ADAN RODRIGO	0603446949001-	16 C/S	ADAN1979		
155	OLEAS MOLINA LUIS ROBERTO	0602681843001-	16 C/S	LUIS2013		

Preguntas dirigidas a los Clientes de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”

1.- ¿Cuenta la “ALTCYC” con personal administrativo?

SI ()

NO ()

2.- ¿La Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con un espacio físico adecuado para brindar la atención que usted requiere?

SI ()

NO ()

3.- ¿La estructura de la oficina de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” le da confianza, seguridad en los servicios que presta?

SI ()

NO ()

4.- ¿Cómo es el personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” es: Amable, Descortés.

AMABLE ()

DESCORTES ()

5.- ¿El personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con título profesional?

SI ()

NO ()

6.- ¿El horario de Atención a los usuarios está de acuerdo a sus intereses?

SI ()

NO ()

7.- ¿Cree usted que es necesario extender el horario de atención?

SI ()

NO ()

8.- ¿Existe el profesional que dé solución en los trámites necesarios?

SI ()

NO ()

9.- ¿Cuenta la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” con información y registro de sus actividades?

SI TIENE REGISTRO ()

NO TIENE REGISTRO ()

10.- ¿La microempresa Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” utiliza tecnología actual?

SI ()

NO ()

11.- ¿Se elabora los reportes diarios para dar el seguimiento correspondiente a fin de mejorar el servicio para satisfacción del cliente?

SI ()

NO ()

12.- ¿Las ordenes de entrega están elaboradas y sumilladas oportunamente por el personal responsable?

SI ()

NO ()

13.- ¿Son los trabajos realizados en la Asesoría, Legal Contable y Capacitación “ALTCYC” mediante el cumplimiento y disposición que rigen el Servicio de Rentas Internas, La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y La Superintendencia de Compañías?

SI ()

NO ()

Preguntas dirigidas al Personal Administrativo y Financiero, de la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”

1.- ¿Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con un Reglamento Interno?

SI ()

NO ()

2.- ¿Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” cuenta con un Manual de Servicio al Cliente?

SI ()

NO ()

3.- ¿Cuál es el trato entre la Gerente General y el Personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

AUTORIDAD ()

EQUIPO DE TRABAJO ()

4.- ¿El trabajo diario es planificado por la Gerente Administrativa?

SI ()

NO ()

5.- La Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación (ALTCYC), cumple con la disposiciones legales vigentes”.

SI ()

NO ()

6.- ¿Se realizan análisis y evaluaciones de los trabajos periódicamente?

SI ()

NO ()

7.- ¿Cuántas trabajos realizan en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” como promedio en el año?

1-200 () 201-500 () 501-1000 () 1001-en adelante ()

8.- ¿Brindan otros servicios adicionales en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

SI ()

NO ()

9.- ¿La documentación entrega por los clientes son debidamente verificadas?

SI ()

NO ()

Preguntas dirigidas a la Gerente General y Asesor Tributario, de la Asesoría Legal Contable Tributaria y Capacitación “ALTCYC”

1.- ¿Las declaraciones tributarias tiene el sustento correspondiente?

SI ()

NO ()

2.- ¿Las obligaciones tributarias se cumplen en los plazos establecidos?

SI ()

NO ()

Cuestionario aplicado a la Gerente General, Asesores en General

1.- ¿Existe presupuesto de gastos para el cumplimiento de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC”?

SI ()

NO ()

2.- ¿El personal que labora en la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” tiene un salario de acuerdo al Código de Trabajo?

SI ()

NO ()

3.- ¿El salario que perciben los empleados de la Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación “ALTCYC” están de acuerdo a la función que realizan?

SI ()

NO ()

4.- ¿El personal es capacitado continuamente de acuerdo a los cambios que exigen la ley en la actualidad?

SI ()

NO ()

Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación "ALTCYC"

BALANCE GENERAL

AL 31 DICIEMBRE DEL 2012

1.	ACTIVO		<u><u>7.011,77</u></u>
1.1.	ACTIVO CIRCULANTE		<u>1.166,83</u>
1.1.1.	Caja-Bancos	1.166,83	
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE		<u>0,00</u>
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar	0,00	
1.2.	ACTIVOS FIJOS		
1.2.1.	DEPRECIABLES		<u>5.800,00</u>
1.2.1.01	Muebles y Enseres	2.000,00	
1.2.1.02	- Dep. Acum. Muebles y Enseres	200,00	
1.2.1.03	Vehículos	5.000,00	
1.2.1.04	- Dep. Acum. Vehículo	<u>1.000,00</u>	
1.3.	NO DEPRECIABLE		<u>0,00</u>
1.3.01	Edificio		
1.4.	PAGOS ANTICIPADOS		<u>44,94</u>
1.4.02	Crédito Tributario IVA	44,94	
2.	PASIVO		<u><u>0,00</u></u>
2.1.	PASIVO CORRIENTE		
2.1.1.	PASIVO LARGO PLAZO		
2.1.1.01	Instituciones Financieras		
3.	PATRIMONIO		<u><u>7.011,77</u></u>
3.01	Capital Social		<u>5.100,00</u>
3.06	Resultados acumulados		

3.07	Resultado del Ejercicio- Ganancia	1.911,77
	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	<u>7.011,77</u>

LIDA ALCOSER
CONTADORA CPA

Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación "ALTCYC"

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

AL 31 DICIEMBRE DEL 2012

4	INGRESOS		12.346,08
4.1	OPERACIONALES		<hr/>
4.1.2	VENTAS	4.346,08	
	OTROS INGRESOS	8.000,00	
5	EGRESOS		10.434,31
5.1	OPERACIONALES		<hr/>
5.1.1	Compras	4.720,57	
5.1.1.1	Sueldos	3.504,00	
5.1.1.1.01	Beneficios Sociales	1.009,74	
5.1.1.1.27	Depreciación	1200,00	
	UTILIDAD DEL		<hr/>
	EJERCICIO		1.911,77
			<hr/> <hr/>

LIDA ALCOSER
CONTADORA CPA

Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación "ALTCYC"

BALANCE GENERAL

AL 31 DICIEMBRE DEL 2013

COD. CTA.	DETALLE		
1.	ACTIVO		<u>17.089,06</u>
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		2.269,06
1.1.1.	Caja-Bancos		
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE		0,00
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar	0,00	
1.2.	ACTIVOS FIJOS		
1.2.1.	DEPRECIABLES		14.820,00
1.2.1.01	Muebles y Enseres	5.800,00	
1.2.1.02	- Dep. Acum. Muebles y Enseres	580,00	
1.2.1.03	Vehículos	12.000,00	
1.2.1.04	- Dep. Acum. Vehículo	<u>2.400,00</u>	
1.3.	NO DEPRECIABLE		0,00
1.3.01	Edificio		
1.4.	PAGOS ANTICIPADOS		0,00
1.4.01			
1.4.02	Crédito Tributario IVA	0,00	
2.	PASIVO		<u>1.320,00</u>
2.1.	PASIVO CORRIENTE		
2.1.1.	PASIVO LARGO PLAZO		
2.1.1.01	Instituciones Financieras	1.320,00	
3.	PATRIMONIO		15.769,06
3.01	Capital Social		7.500,00
3.06	Resultados acumulados		
	Resultado del Ejercicio-		
3.07	Ganancia		8.269,06
	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		<u>17.089,06</u>

**LIDA ALCOSER
CONTADORA**

Asesoría Legal Tributaria Contable y Capacitación "ALTCYC"
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
AL 31 DICIEMBRE DEL 2013

4	INGRESOS		
4.1	OPERACIONALES		<u>32.492,16</u>
4.1.2	VENTAS	12.492,16	
	OTROS INGRESOS	20.000,00	
5	EGRESOS		
5.1	OPERACIONALES		<u>24.223,10</u>
5.1.1	Compras	6.496,17	
5.1.1.1	Sueldos	11.448,00	
5.1.1.1.01	Beneficios Sociales	3.298,93	
5.1.1.1.27	Depreciación	2.980,00	
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u><u>8.269,06</u></u>

LIDA ALCOSER
CONTADORA